

**RAPPORT met oordeel**

**Verzoeker**

De heer W.M. te Zwolle hierna genoemd: verzoeker.

**Datum verzoekschrift**

De Overijsselse Ombudsman ontving van verzoeker op respectievelijk 26 januari 2012, 3 april 2012 en 12 juli 2012 brieven met klachten over de gemeente Zwolle.

**Klacht**

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Zwolle, Sociale Zaken en Burgerzaken, zich bemoeit met zijn privé leven. Ook klaagt verzoeker erover dat hij nog niets heeft gehoord van zijn schadeclaim van 10 september 2005.

In zijn brief van 9 maart 2012 aan de gemeente schrijft verzoeker dat de Overijsselse Ombudsman zijn klacht wel heeft begrepen. De ombudscommissie formuleerde de klacht van verzoeker in haar brief van 7 februari 2012, gericht aan verzoeker, als volgt.

Ten aanzien van de bemoeienis met zijn privéleven:

Een ambtenaar van de gemeente heeft privé informatie over verzoeker doorgelekt naar derden. Verzoeker vindt het vervelend dat hij weer nieuwe onderburen heeft gekregen, dat er op 25 november 2011 vuurwerk werd afgestoken om ongeveer 17.00 uur en dat er op 26 november 2011 iemand bij hem aanbelde tegen twaalf uur 's nachts. Verzoeker vermoedt dat dit laatste iets met burgerzaken heeft te maken, omdat hij op 28 november jarig is.

Ten aanzien van de schadeclaim:

Verzoeker heeft nog steeds niets gehoord over een schadevergoeding door de gemeente.

**Gang van zaken klachtbehandeling**

Op 7 februari 2012 stuurde de Overijsselse Ombudsman conform de wettelijke voorschriften de klacht ter kennisgeving en behandeling door naar de gemeente Zwolle. Verzoeker liet de Overijsselse Ombudsman op 3 april 2012 weten dat hij nog geen inhoudelijke reactie had gekregen op zijn klacht. Uit informatie van de gemeente bleek dat zij op 6 maart 2012 een brief had gestuurd naar verzoeker met de vraag of hij zijn klacht ter verduidelijking daarvan mondeling zou willen toelichten, zo mogelijk in bijzijn van zijn vertrouwenspersoon bij de GGD. Verzoeker reageerde niet op de brief van de gemeente. Naar aanleiding van de brief van verzoeker van 3 april 2012 gaf de ombudscommissie verzoeker dringend in overweging om contact op te nemen met de gemeente, zo mogelijk in overleg met zijn vertrouwenspersoon. Op 24 april 2012 stuurde verzoeker weer een brief naar de gemeente

met ongeveer dezelfde inhoud als zijn eerdere klacht. De gemeente vroeg verzoeker opnieuw om contact op te nemen teneinde zijn klacht te concretiseren. Op 10 juli 2012 schreef verzoeker opnieuw naar de Overijsselse Ombudsman dat hij nog steeds geen antwoord had gekregen van de gemeente op zijn brieven. In overleg met de gemeente besloot de ombudscommissie de klachtbehandeling van de gemeente over te nemen.

De ombudscommissie achtte het zinvol om een gesprek te hebben met verzoeker, zijn vertrouwenspersoon en de centrale klachtencoördinator van de gemeente Zwolle. Daartoe werd een gesprek gepland na de vakantie van verzoeker op 20 augustus 2012. Verzoeker is toen niet verschenen. Naderhand ontving de ombudscommissie een gemotiveerde brief van verzoeker met de reden van zijn niet verschijnen. Daarop besloot de ombudscommissie opnieuw een gesprek te plannen, rekening houdend met de vakantie van de vertrouwenspersoon.

Het gesprek vond plaats op 15 oktober 2012 in het Stadskantoor te Zwolle.

Van de kant van de ombudscommissie waren aanwezig: mr. A. Lunenburg (voorzitter) en mevrouw mr. A.D. van Zeben (commissielid belast met onderzoek en rapportage).

Verzoeker werd bijgestaan door zijn vertrouwenspersoon, de heer T. Aa, trajectbegeleider team VIA, GGD IJsselland.

De gemeente werd vertegenwoordigd door de heer mr. J.N. Kuiper, in zijn hoedanigheid van centrale klachtencoördinator.

### **Verslag van het gesprek**

Vast is komen te staan dat de klacht van verzoeker voortkomt uit wat hij in 2006 heeft meegemaakt met de gemeente. De ombudscommissie heeft verzoeker toen naar aanleiding van zijn klacht op 14 december 2006 gehoord in bijzijn van de gemeente, de toenmalige klachtencoördinator van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de heer A. Verzoeker gaf toen aan dat hij vindt dat de gemeente hem niet in zijn waarde laat en hem beticht van leugens. A gaf toen aan dat de medewerker in kwestie, de heer B, niet boven het appartement van verzoeker woont of woonde en ook nooit bemoeienis heeft gehad met verzoeker. Omdat verzoeker verder geen duidelijkheid kon geven verklaarde de ombudscommissie zijn klacht ongegrond.

De gemeente deed nog wel onderzoek naar de schadeclaim. Het bleek dat verzoeker die had ingediend bij brief van 3 februari 2004 met een rappel op 17 september 2005. De gemeente heeft die laatste brief toen doorgestuurd naar de afdeling Algemene Juridische zaken ter verdere afhandeling. De gemeente bood verzoeker voor deze gang van zaken haar excuses aan.

Verzoeker is inmiddels verhuisd naar een ander adres, maar ook daar ervaart hij geluiden en overlast van burens. Dit heeft ertoe bijgedragen dat hij innerlijk weer wordt geconfronteerd met wat hij in 2006 meemaakte met de gemeente. Het zit verzoeker nog steeds dwars dat de gemeente bij de ombudscommissie leugens vertelde.

Het gesprek van 15 oktober 2012 heeft duidelijkheid gegeven over de beleving van verzoeker. Die is namelijk als volgt.

Verzoeker spreekt de waarheid als hij in 2005/2006 bij de gemeente vertelt dat B boven hem woont. Verzoeker gaat er in zijn beleving van uit dat dit gemeenteburgemeester B is.

De gemeente ontkent dat gemeenteburgemeester B boven hem woont. Verzoeker voelt zich uitgemaakt voor leugenaar. Daarom schrijft verzoeker brieven aan gemeenteburgemeester B die voor laatstgenoemde onacceptabel zijn. Gemeenteburgemeester B doet daarvan aangifte bij de politie, omdat hij zich aangetast voelt in zijn goede naam. Er volgt een gesprek bij de gemeente achter de rug van verzoeker om. Verzoeker voelde daardoor zijn achterdocht en wantrouwen jegens de gemeente

groeien. Verzoeker vindt dat de gemeente beter onderzoek had moeten doen, zodat hij niet zou zijn uitgemaakt voor leugenaar.

De ombudscommissie concludeert tijdens het gesprek op 15 oktober 2012 dat er sprake is geweest van miscommunicatie: er zijn kennelijk twee personen met de naam B; één van die personen woonde volgens verzoeker boven verzoeker in de Timorstraat. De andere persoon was gemeenteambtenaar, maar woonde ergens anders, dus niet in het appartementencomplex van verzoeker. Dit betekent dat verzoeker de waarheid spreekt, maar ook dat de gemeente de waarheid spreekt.

De ombudscommissie gaf bij het gesprek aan het jammer te vinden dat deze miscommunicatie niet eerder uit de verf kwam tijdens de hoorzitting op 14 december 2006.

De ombudscommissie heeft verzoeker gevraagd wat hem zou kunnen helpen om zijn boosheid over deze kwestie los te laten en zijn vertrouwen in de gemeente te herstellen. Verzoeker gaf aan schadevergoeding te willen. De ombudscommissie gaf te kennen daartoe op voorhand geen grond te zien – ook niet uit coulance -, omdat zowel verzoeker als de gemeente gelijk hebben en zowel verzoeker als de gemeenteambtenaar B geleden hebben onder de situatie. Als verzoeker zijn schade toch zou willen verhalen op de gemeente is de rechter daarvoor de aangewezen instantie. Verzoeker gaf aan geen gesprek meer te willen met de gemeente over de kwestie.

## **Reactie van verzoeker en de gemeente op het verslag**

### Verzoeker

In de schriftelijke reactie van verzoeker staan feiten en omstandigheden beschreven uit het verleden, van meer dan een jaar geleden, en die al eerder aan de orde kwamen tijdens de hoorzitting in 2006. Ook stelt verzoeker kwesties aan de orde waartoe de ombudscommissie niet bevoegd is. Daarover sprak de ombudscommissie al met verzoeker tijdens het gesprek op 15 oktober 2012. De ombudscommissie is niet de instantie, die verzoeker hulp kan bieden bij persoonlijke problemen en/of problemen met burens.

### Gemeente

De gemeente heeft navraag gedaan of er nog een door verzoeker ingediende schadeclaim ligt. Uit dit onderzoek blijkt dat er op dit moment geen schadeclaim ligt van verzoeker.

## **Overwegingen van de ombudscommissie**

Voorop staat dat de ombudscommissie zich moet houden aan haar wettelijke taak. In de wet staat dat de ombudsman een oordeel geeft over gedragingen van bestuursorganen. Die gedragingen beoordeelt de ombudsman aan de hand van behoorlijkheidsnormen. Daarom betreft de ombudscommissie bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. De nieuwe behoorlijkheidswijzer wordt sinds 1 januari 2012 toegepast. De behoorlijkheidsnormen zijn ingedeeld in een viertal kernwaarden.

In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarde 'open en duidelijk'. Onder deze kernwaarde valt de behoorlijkheidsnorm van 'luisteren naar de burger'. Deze norm houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Gebleken is dat de gemeente tijdens deze klachtprocedure verzoeker tot twee maal toe de gelegenheid

gaf om te komen spreken over zijn klachten, bij welk gesprek verzoeker dan ook zijn vertrouwenspersoon bij de GGD zou kunnen meenemen. Verzoeker reageerde niet op de uitnodigingen van de gemeente, ook niet na aandringen van de ombudscommissie. Daardoor was het voor de gemeente niet mogelijk om met verzoeker te spreken over de kwesties die hem bezighouden. Het is jammer dat verzoeker de gemeente kennelijk niet genoeg vertrouwde om een gesprek aan te gaan. Dit kan de gemeente echter niet worden verweten. De gemeente heeft namelijk het mogelijke gedaan om met verzoeker in gesprek te komen, zodat zij kon luisteren naar wat verzoeker nu echt bezig hield.

In het gesprek van 15 oktober 2012 is duidelijk geworden welke gebeurtenis aanleiding was voor de klacht van verzoeker. Er bestaan kennelijk twee mensen met dezelfde naam, waarvan er kennelijk één in 2005 boven verzoeker woonde. Deze persoon was echter niet gemeenteambtenaar B, zoals verzoeker veronderstelde. Verder is duidelijk geworden dat verzoeker nog steeds veel last heeft van wat er in 2005/2006 in zijn beleving is voorgevallen met deze persoon en zijn misvatting dat het zou gaan om een gemeenteambtenaar.

Verzoeker meent emotionele schade te hebben opgelopen en die te kunnen verhalen op de gemeente. De ombudscommissie ziet echter geen grond om een vergoeding voor emotionele schade uit coulance aan te bevelen.

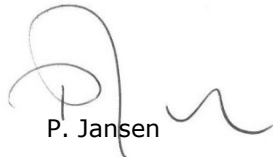
### **Conclusie**

De klacht is ongegrond. De onderzochte gedragingen van de gemeente zijn behoorlijk.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 19 november 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeben