

Rapport met oordeel

Verzoeker

De heer M.H. te Zwolle, hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 8 december 2012.

Klacht

Verzoeker klaagt over een gedraging van de gemeente Zwolle, Eenheid Sociale Zaken en Werkgelegenheid: het niet krijgen van toegezegde woonruimte.

Verloop van de klachtprocedure

Op 27 september 2012 ontving de Overijsselse Ombudsman de klacht van verzoeker. Inmiddels had verzoeker op 20 september 2012 zijn klacht ook voorgelegd aan de gemeente. De gemeente behandelde de klacht en zond op 30 oktober 2012 haar reactie op de klacht naar verzoeker. Verzoeker was niet tevreden met de reactie van de gemeente en liet dat bij brief van 19 november 2012 weten aan de Overijsselse Ombudsman. De ombudscommissie deed onderzoek op basis van de schriftelijke stukken van verzoeker en de gemeente. Bij brief van 27 november 2012 deelde de ombudscommissie aan verzoeker haar conclusie mee.

Verzoeker is niet tevreden met de conclusie in de brief van 27 november 2012 en vroeg om een gesprek met de ombudscommissie. De ombudscommissie besloot om de vraag van verzoeker te honoreren en deze te behandelen als een verzoek om herziening.

Onderzoek

Het onderzoek van de ombudscommissie gaat over de vraag of de hulp en begeleiding die verzoeker van de gemeente kreeg bij het vinden van huisvesting behoorlijk was. Verzoeker begreep namelijk uit de woorden van de consulent van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, evenals uit de woorden van de hem toegewezen begeleider van Aubisque dat hij op korte termijn een woning zou krijgen. De gemeente en Aubisque stellen dat zij er alles aan hebben gedaan om verzoeker te helpen, maar dat wat betreft het krijgen van een woning op korte termijn nooit toezeggingen kunnen worden gedaan.

De ombudscommissie betreft 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 en staat weergegeven op de website van de Overijsselse Ombudsman.

Om naast de feiten op basis van de schriftelijke stukken meer duidelijkheid te krijgen over de relatie en communicatie tussen verzoeker, de gemeente en Aubisque, achtte de ombudscommissie het zinvol om een gesprek te hebben met betrokkenen.

Het gesprek vond plaats op 23 januari 2013 in het Stadskantoor te Zwolle.

Verzoeker was in persoon aanwezig. Verzoeker had een tolk meegebracht.

Van de kant van de gemeente was aanwezig de heer H. (klachtbehandelaar). Namens Aubisque was aanwezig de heer R.

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

Gesprek

Tijdens het gesprek kwam aan de orde dat verzoeker van 1999 tot in 2004 een woonhuis huurde in Zwolle van een woningbouwcorporatie. Vanwege het overlijden van zijn vader ging verzoeker in 2004 naar Iran. Door omstandigheden werd hij gedwongen om daar langer dan gepland te blijven. Toen verzoeker weer terugkwam naar Nederland kon hij vanwege allerlei oorzaken niet meer terecht in zijn woning. Verzoeker ging naar Rotterdam en verbleef in een woonhotel. Verzoeker was bezig met een inburgeringstraject. Omdat een en ander in Rotterdam ook misliep, was er contact tussen de gemeente Rotterdam en de gemeente Zwolle over terugkeer van verzoeker naar Zwolle. Begin 2010 kwam verzoeker terug naar Zwolle en kreeg in februari 2010 een uitkering van de gemeente Zwolle. De gemeente voerde inmiddels gesprekken met woningbouwcorporaties, politie en GGD over de situatie van verzoeker.

Voor verzoeker liepen de spanningen zo hoog op dat hij zich een aantal keren niet meer kon beheersen. Vanwege het niet kunnen tolereren van zijn gedrag kreeg verzoeker een ontzegging bij de gemeente. Daarom schakelde de gemeente Aubisque (een private organisatie) in voor begeleiding van verzoeker. Het gedrag van verzoeker leidde tot een voorgeleiden voor de politierechter en detentie van een aantal weken.

Verzoeker geeft aan dat hij van zijn begeleider bij Aubisque en van zijn consulent bij sociale zaken begreep dat hij na afloop van zijn detentie op korte termijn een woning zou krijgen. De gemeente en Aubisque geven aan dat zij hebben gezegd hun best te zullen doen voor verzoeker, maar dat kan pas als hij zich eerst zes maanden rustig houdt. Verzoeker krijgt namelijk geen verklaring van goed gedrag, wat nodig is om in aanmerking te kunnen komen voor een woning van een woningbouwcorporatie.

Verzoeker geeft verder aan dat hij steeds in onzekerheid wordt gebracht en niemand meer vertrouwt. Hij heeft het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Door steeds maar onduidelijkheid raakt hij erg gestrest. Het is voor hem dan moeilijk om zichzelf in de hand te houden, maar hij probeert het wel.

Als voorbeeld van de oorzaak van de oplopende spanning geeft verzoeker onder meer de toezegging voor een woning die niet wordt nagekomen en het telefoontje van Aubisque dat hij een urgentieverklaring had gekregen, terwijl naderhand bleek dat er geen sprake was van een urgentieverklaring.

Verzoeker vertelt dat hij nu al acht maanden op een kamer woont bij iemand in Zwolle. In dat pand wonen meer mensen op een kamer. Hij ziet er erg naar uit om eigen woonruimte te hebben en zijn leven weer te kunnen opbouwen. Verzoeker is autospuiter, maar zolang hij geen verklaring van goed gedrag heeft wil niemand hem werk geven en krijgt hij geen woning. Hij zou graag willen dat er een eind komt aan deze situatie.

Verzoeker zegt voor zijn postadres nog steeds gebruik te maken van het postadres dat de gemeente hem gaf, namelijk bij De Herberg.

Aubisque geeft aan er alles aan te zullen doen, zoals in het verleden, om verzoeker te helpen, maar verzoeker moet zich dan wel rustig houden. De deur bij Aubisque staat altijd open voor verzoeker. Aubisque stelt voor om de tolk bij gesprekken aanwezig te laten zijn. De tolk zegt dit een goed idee te vinden.

Verzoeker zegt geen contact meer te willen met Aubisque. Verzoeker wil graag een nieuwe contactpersoon bij de gemeente om mee verder te gaan. Verzoeker geeft aan graag te willen dat de tolk meegaat naar gesprekken. De tolk zegt daartoe bereid te zijn.

Tot zover de bevindingen.

Reactie op de bevindingen

Het Verslag van Bevindingen werd voor reactie op 28 januari 2012 naar verzoeker en zijn tolk en naar de gemeente gestuurd. Geen van allen heeft gereageerd. Daarmee gaat de ombudscommissie ervan uit dat wat is weergegeven in de bevindingen juist is en als basis kan dienen voor de overwegingen en het oordeel.

Overwegingen van de ombudscommissie

Het onderzoek van de ombudscommissie gaat over de vraag of de hulp en begeleiding die verzoeker van de gemeente kreeg bij het vinden van huisvesting behoorlijk was. Verzoeker begreep namelijk uit de woorden van de consulent van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, evenals uit de woorden van de hem toegewezen begeleider van Aubisque dat hij op korte termijn een woning zou krijgen. De gemeente en Aubisque stellen dat zij er alles aan hebben gedaan om verzoeker te helpen, maar dat wat betreft het krijgen van een woning op korte termijn nooit toezeggingen kunnen worden gedaan.

Open en duidelijk

De kernwaarde waaraan in het geval van verzoeker wordt getoetst is 'open en duidelijk': kreeg verzoeker van de gemeente en Aubisque de juiste informatie over de mogelijkheden van de gemeente en/of Aubisque om hem te helpen aan een eigen woning en over de voorwaarden om een eigen woning te krijgen.

Vast staat dat de gemeente niet de bevoegdheid heeft om een woning bij een woningbouwcorporatie af te dwingen. Dit impliceert dat de gemeente aan verzoeker geen toezegging kon doen om hem, na een periode van zes maanden begeleiding door Aubisque, direct aan een woning te helpen.

Tijdens het gesprek met de ombudscommissie is gebleken dat verzoeker goed Nederlands verstaat en spreekt. Opgemerkt wordt dat de ombudscommissie tijdens het gesprek de indruk kreeg dat verzoeker selectief luistert en in de stress raakt als iets wordt gezegd waar hij niet op wacht of waarmee hij het niet eens is. Dit is er mogelijk de oorzaak van dat verzoeker de woorden van de consulent van Sociale Zaken en de begeleider van Aubisque aldus heeft begrepen dat een toezegging werd gedaan voor een

woning op korte termijn.

Op basis van wat er is gezegd tijdens het gesprek met de ombudscommissie mag er van worden uitgegaan dat de gemeente en Aubisque verzoeker mondeling juist hebben geïnformeerd over hun bevoegdheden en de mate waarin zij aan verzoeker hulp kunnen bieden. Gebleken is echter ook dat de essentie van die informatie niet tot verzoeker is doorgedrongen. In het geval van verzoeker zou het beter zijn geweest als de gemeente en Aubisque de mondeling gegeven informatie ook in een schriftelijke gespreksbevestiging nog eens zou hebben opgesomd. Uit de stukken kan slechts worden opgemaakt dat de gemeente eerst na de klacht verzoeker schriftelijk informeerde. In haar brief van 12 januari 2012 schrijft de gemeente aan verzoeker wat wel en niet tot haar mogelijkheden behoort. Met name dat zij geen individuele huisvesting kan regelen en dat dit een taak is van de woningcorporaties. Ook eerder in de klachtafhandelingsbrief van 29 oktober 2012 (verzonden op 30 oktober 2012) verwijst de gemeente hiernaar en geeft aan dat Aubisque zelf geen huisvesting kan aanbieden, maar advies kan geven welke stappen verzoeker zou moeten nemen om voor opvang en/of huisvesting in aanmerking te komen. Schriftelijke informatie van de kant van Aubisque ontbreekt.

Conclusie

De klacht is ongegrond.

Aanbeveling

Hoewel de klacht ongegrond is, acht de ombudscommissie het zinvol de volgende algemene aanbeveling te doen.

Voor veel mensen in een stressvolle situatie is het moeilijk om te luisteren en te horen wat wordt gezegd en welke informatie wordt gegeven. Daarom zou het beter zijn om na een gesprek met een dergelijke cliënt een schriftelijke gespreksbevestiging te sturen, waarin duidelijk de gegeven informatie staat opgesomd.

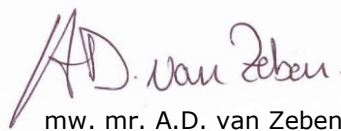
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 5 maart 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeven