



Overijsselse Ombudsman

De heer K.

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2017 034,035,036,037	Mw. A.D. van Zeben	18 mei 2017	

Onderwerp

Uw klachten

Geachte heer K.,

Op 16 maart jl. heeft de ombudscommissie van u vier klachtbrieven ontvangen. Daarover sprak het commissielid mevrouw mr. A.D. van Zeben telefonisch met u. Tijdens dat telefoongesprek gaf u aan nog steeds onvrede te hebben met de handelwijze van de gemeente Oldebroek, ook al woont u nu elders. Het gaat u dan met name om de wijze waarop de gemeente uw klachten afhandelde. U bent het er niet mee eens dat deze niet ontvankelijk werden verklaard met als motivering dat er geen sprake zou zijn van klachtwaardig gedrag van de gemeente.

Mevrouw Van Zeben heeft u geïnformeerd over de bevoegdheid van de ombudscommissie, zoals het niet in behandeling nemen van klachten die gaan over gedragingen, die aan de rechter kunnen worden voorgelegd of die gaan over het beleid van de gemeente. Ook is ter sprake gekomen dat de ombudscommissie geen klachten in behandeling neemt, die al zijn onderzocht door de voormalige ombudsman van de gemeente Oldebroek.

U kreeg van ons bericht dat uw klachten in behandeling werden genomen. De ombudscommissie heeft onderzoek gedaan op basis van de door u aangeleverde stukken en de op haar verzoek verkregen schriftelijke informatie van de gemeente Oldebroek. De informatie van de gemeente betreft stukken die u ook zelf al aan de ombudscommissie stuurde, zoals de klachtafhandelingsbrieven en het rapport van de voormalige ombudsman van Oldebroek. Daarnaast stuurde de gemeente ons nog een brief van 13 oktober 2016 die zij aan u stuurde in reactie op uw e-mail van 28 september 2016, alsmede de beslissing op bezwaar van 17 november 2016 inzake het niet toekennen van een persoonlijke lening (bbz) en uw beroepschrift daartegen van 17 februari 2017 gericht aan rechtbank Gelderland.

Op basis van bovenstaande informatie heeft de ombudscommissie besloten door middel van deze brief als volgt op uw klachten te reageren.



Overijsselse Ombudsman

Allereerst merken wij op dat een klacht elke uiting van onvrede betreft over een gedraging van een bestuursorgaan. Het is dus niet zo, zoals de gemeente stelt, dat er sprake moet zijn van klachtwaardig gedrag. Een uiting van onvrede moet worden getoetst aan de behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met de gemeentelijke en regionale ombudsinstanties. Na onderzoek en toetsing wordt dan een oordeel gegeven over het gegrond of ongegrond zijn van de uiting van onvrede (klacht). De gemeente had uw klachten dan ook niet niet-ontvankelijk mogen verklaren wegens het ontbreken van klachtwaardig gedrag.

Dan nu naar de inhoud van de klachten die u hebt ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. De ombudscommissie is van oordeel dat deze ongegrond zijn dan wel niet verder in behandeling kunnen worden genomen. Hieronder leest u de motivering van de ombudscommissie.

2017 034

Uw klacht van 4 december 2016, die u richtte aan de gemeente Oldebroek, gaat over:

1. Verzuim juiste informatieverstrekking door gemeente inzake postadres; en
2. Stempel, kwalificeren, karakteriseren, betiteling met betrekking tot beschermd wonen.

Daarnaast verwijt u de gemeente dat u bent aangezet tot fraude, te weten het geven van volgens u feitelijk onjuiste informatie over uw woonsituatie om in aanmerking te komen voor crisisopvang via de centrale toegang.

Goede informatieverstrekking

Volgens deze behoorlijkheidsnorm zorgt de overheid ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

In uw klacht van 14 maart jl. gericht aan de Overijsselse Ombudsman, noemt u een aantal punten waarmee u het niet eens bent wat betreft de klachtafhandeling door de gemeente Oldebroek. Uit de overgelegde schriftelijke informatie maakt de ombudscommissie op dat u al lang bezig was met het zoeken naar andere woonruimte vanwege de problemen met de verhuurder van het pand aan deweg te Oldebroek, waarin u woonruimte huurde. Daartoe hebt u gesprekken gehad met medewerkers van de gemeente. U vindt dat de gemeente u niet voortvarend en ook niet de juiste informatie gaf over vervangende woonruimte en/of het hebben van een postadres. U verbleef toen in uw bedrijfspand in Emmeloord. Het was niet mogelijk bij de gemeente Noordoostpolder om u legaal in te schrijven op het adres van uw bedrijfspand. Inschrijving op een adres was voor u mede noodzakelijk om hulp te krijgen bij het weer op orde krijgen van uw financiën. Daarom heeft de gemeente Oldebroek er in eerste instantie vanaf gezien om te voldoen aan uw verzoek tot uitschrijving naar Registratie niet ingezetenen (RNI). Op 23 juni 2016 bent u alsnog uitgeschreven naar RNI. De gemeente nam contact op met de gemeente Noordoostpolder of inschrijving in het bedrijfspand mogelijk zou zijn, omdat dit in Oldebroek wel kan. Dit bleek niet te kunnen in de gemeente Noordoostpolder. De gemeente Oldebroek heeft u er vervolgens over geïnformeerd wat een briefadres is en verteld dat het niet mogelijk is om een briefadres te hebben op een postbus of leeg adres.



Overijsselse Ombudsman

Op 28 september 2016 had u een gesprek bij de gemeente Oldebroek in bijzijn van de burgemeester. Van dit gesprek ontving u bij brief van 13 oktober 2016 een verslag, mede naar aanleiding van vragen die u na het gesprek nog had. In deze brief schrijft de gemeente onder meer dat zij u heeft geadviseerd u te melden bij de crisisopvang via de centrale toegang. Dat is de route om hulp te krijgen bij het regelen van onderdak, een briefadres en hulp voor bijstand. De gemeente schrijft ook dat u niet liegt als u zegt geen legaal dak boven uw hoofd te hebben. De ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente Oldebroek u voortvarend en correct informatie gaf in uw situatie: verblijven in uw bedrijfspand was voor de gemeente Noord-Oostpolder geen legaal onderdak om u te kunnen inschrijven; daarom had u uw feitelijke situatie kunnen benoemen en was van liegen tegenover de centrale toegang geen sprake. Uw klacht over niet voortvarende en onjuiste informatieverstrekking is daarmee ongegrond. Ten overvloede wordt opgemerkt dat naar aanleiding van het rapport 2016/110 van de Nationale ombudsman er van overheidswege in november 2016 een circulaire BRP (Basisregistratie Personen) en briefadres in werking is getreden. Dit heeft u ook bij uw klacht aangegeven bij de gemeente Oldebroek. In genoemd rapport oordeelt de Nationale ombudsman dat burgers altijd ingeschreven moeten kunnen worden in de BRP omdat zij alleen dan toegang krijgen tot de voorzieningen die zij nodig hebben. Als de BRP-systematiek om wat voor reden dan ook niet aansluit op de persoonlijke situatie van de burger, moet de overheid maatwerk bieden en daarbij uitgaan van een integrale benadering van de situatie van de burger. Het lag op de weg van de gemeente Noordoostpolder om te handelen conform het rapport van de Nationale ombudsman. De gemeente Noordoostpolder is niet aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. Daarom is de ombudscommissie niet bevoegd onderzoek te doen waarom de gemeente Noordoostpolder u niet wilde inschrijven op het adres van uw bedrijfspand. Mocht u daarover nog steeds vragen hebben dan kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman.

Fatsoenlijke bejegening

Volgens deze behoorlijkheidsnorm respecteert de overheid de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

In uw brief aan de Overijsselse Ombudsman schrijft u dat u al sinds 2009 bezig bent met schuldhulpverleningsverzoeken, dat u psychische problemen had door deze situatie en ten gevolge van de ondervonden problemen op deweg. Voor deze psychische problemen was u onder behandeling bij de GGZ. Inmiddels hebt u er zelf voor gezorgd dat u uw leven weer op de rit hebt. Toen u het gesprek had met de gemeente Oldebroek op 28 september 2016 was dit nog niet zo. U voelde zich aangesproken door het feit dat de gemeente toen – naast de optie u te melden bij de crisisopvang via de centrale toegang - ook met de optie kwam dat het misschien de moeite waard was om te onderzoeken of u mogelijk in aanmerking zou kunnen komen voor een indicatie voor beschermd wonen en daarmee voor legale huisvesting. Hoewel uw negatieve beleving van deze optie in uw situatie van toen voorstelbaar is, kan niet worden gezegd dat de gemeente u daarmee onheus bejegende. Gelet op het feit dat het voor u dringend noodzakelijk was ergens ingeschreven te staan, kan de optie beschermd wonen in dit licht niet anders worden gezien dan dat de gemeente zich hulpvaardig opstelde en oplossingen probeerde aan te dragen. Daarmee is uw klacht ook op dit onderdeel (stempel, kwalificeren, karakteriseren, betiteling met betrekking tot beschermd wonen) ongegrond.



Overijsselse Ombudsman

2017 035

In deze klacht met in bijlage de klachtafhandelingsbrief van de gemeente Oldebroek van 18 januari 2017 stelt u aan de orde dat u vindt dat de gemeente Oldebroek op grond van onjuiste argumenten uw bezwaar tegen de afwijzing van uw verzoek van 17 maart 2016 om toekenning van een persoonlijke lening via borgstelling (bbz-lening) niet ontvankelijk verklaarde. Op 2 januari 2017 tekende u pro forma beroep aan tegen dit besluit van de gemeente van 17 november 2016. Op 17 februari 2017 heeft u uw grieven ingediend bij de rechtbank. De ombudscommissie is op grond van de wet niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten naar een gedraging waartegen een beroepsprocedure bij de rechter aanhangig is. Uw overige argumenten, zoals verkeerde informatie over de mogelijkheid om een bbz-lening te mogen gebruiken om schulden te saneren en het benoemen door de gemeente van 'e-mails met dreigende taal' hangen nauw samen met wat staat beschreven in uw grieven in beroep. Daarom doet de ombudscommissie geen verder onderzoek naar deze klacht. Ten overvloede merkt de ombudscommissie op dat de gemeente de in eerste instantie onjuist verstrekte informatie later heeft hersteld.

2017 036

In deze klacht beschrijft u de problemen die u ondervond op deweg en het al dan niet handhaven door de gemeente Oldebroek. In deze kwestie deed de voormalige ombudsman van Oldebroek onderzoek, dat zij op 25 november 2016 afsloot met het rapport 16-0063. De ombudscommissie doet geen onderzoek naar kwesties die al door een andere ombudsman zijn onderzocht.

2017 037

In deze klacht stelt u aan de orde dat u geen ondersteuning kreeg van de gemeente Oldebroek bij het traject IMK wegens interne communicatiefouten.

Goede informatieverstrekking

Volgens deze behoorlijkheidsnorm zorgt de overheid ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Bij besluit van 11 december 2015 werd u ondersteuning geboden in de vorm van de IMK online ondernemersopleiding. In uw klacht bij de gemeente klaagt u erover pas na 4 maanden de mogelijkheid te hebben gekregen om deze ondersteuning op te starten. De gemeente schrijft in haar klachtafhandelingsbrief van 27 februari 2017 dat men zich normaal gesproken op basis van een dergelijke beschikking meteen kan inschrijven bij de opleiding en de rekening door de gemeente kan laten betalen. De gemeente kan niet achterhalen waarom dat in uw geval niet is gebeurd en of dat te wijten valt aan gedragingen van de gemeentelijke medewerkers. Wel heeft de gemeente naar aanleiding van uw klacht verbeteringen doorgevoerd in haar communicatie tussen de vakafdeling en de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van bezwaarzaken. In toekomstige vergelijkbare beschikkingen zal, zo schrijft de gemeente, vermeld worden dat de ontvanger zelf het initiatief moet nemen voor inschrijving bij de opleiding. Met deze maatregel voldoet de gemeente voor de toekomst aan de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking.



Overijsselse Ombudsman

In uw geval stond deze informatie echter nog niet in uw beschikking. De ombudscommissie is daarom van oordeel dat de gemeente uw klacht gegrond had moeten verklaren, ook al valt volgens de gemeente niet te achterhalen waarom het in uw geval niet goed is gegaan. Nu de gemeente de informatieverstrekking hierover voor de toekomst heeft hersteld, heeft een onderzoek door de ombudscommissie geen meerwaarde.

Met deze brief sluiten wij uw dossier. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Oldebroek.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

mw. mr. A.D. van Zeben, onderzoeker/rapporteur