



Overijsselse Ombudsman

De heer E

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2017 113	Mevrouw A.D. van Zeben	11 december 2017	geen

Onderwerp

Uw klacht van 7 november 2017

Geachte heer E,

Op 7 november jl. heeft de Overijsselse Ombudsman uw klacht ontvangen over de gemeente Zwolle, Sociale Zaken. Op 13 november jl. hebt u aanvullingen gestuurd. U bent het er niet mee eens dat de gemeente een gesprek met u wil over uw klacht van 4 oktober jl. die u bij de gemeente indiende.

Uit de stukken die u hebt gestuurd maakt de ombudscommissie op dat uw klacht erover gaat dat gegevens van u aan derden zouden zijn verstrekt. U vraagt aan de gemeente of er een formulier is waaruit blijkt dat u daartoe toestemming zou hebben gegeven. U verwijt de gemeente misbruik te maken van uw onkunde en laaggeletterdheid.

De ombudscommissie heeft in november contact opgenomen met de gemeente om te vragen hoe het zit met uw klacht over het doorsturen van gegevens. De gemeente liet weten dat uw klacht nog in behandeling was. Op 5 december jl. ontving de ombudscommissie een kopie van de brief met de reactie op uw klacht.

Uit deze brief van 5 december jl. maakt de ombudscommissie op dat uw gegevens intern zijn doorgestuurd binnen het sociaal domein, namelijk naar het Sociaal Wijkteam. Dit doorsturen van uw gegevens is gebeurd om te bezien hoe vanuit de gemeente aan u adequate hulp kan worden geboden. De gemeente had u dit al op 17 oktober 2016 per e-mail laten weten. Omdat u desondanks toch bleef zitten met vragen en klachten richting de Eenheid Sociale Zaken bent u een paar keer uitgenodigd voor een gesprek.

Het is jammer dat u weigert met de gemeente en/of een medewerker van het Sociaal Wijkteam in gesprek te gaan. Zoals de ombudscommissie u al eerder schreef in haar brief van 15 juni 2017, is ook vanuit de ombudscommissie bij eerdere klachten van u die samenhangen met wat u schrijft over de schuldhelpverlening, de rol van uw zwager en de in uw ogen niet correcte handelwijze van de gemeente en klachtbehandelaar in deze kwestie, geprobeerd met u in gesprek te gaan. De ombudscommissie heeft benadrukt dat een gesprek belangrijk is, met name om feiten en omstandigheden te achterhalen waaruit duidelijk zou kunnen worden waar bij u nu de echte pijnpunten liggen, met andere woorden de werkelijke oorzaak van uw onvrede. Van uw kant werd een gesprek helaas geweigerd.

Conclusie



Overijsselse Ombudsman

Uw klacht over het niet krijgen van informatie over het zonder uw toestemming doorsturen van gegevens is ongegrond. Deze informatie kreeg u namelijk al bij e-mail van 17 oktober 2016 van of namens het afdelingshoofd inkomensondersteuning. De gemeente mocht vanuit haar zorgplicht uw gegevens doorsturen naar het Sociaal Wijkteam. Het Sociaal Wijkteam maakt immers deel uit van het sociaal domein van de gemeente.

Uw klacht over het feit dat de gemeente u uitnodigt voor een gesprek is ongegrond. De ombudscommissie stelt vast dat u stelselmatig weigert medewerking te verlenen om uw verwijten aan de gemeente naar behoren te kunnen onderzoeken. Op die manier is het voor de gemeente erg moeilijk, zo niet onmogelijk, om te bepalen wat voor u een adequate oplossing zou kunnen zijn voor uw onvrede.

Tot slot uw e-mails van 7 en 8 december jl.

In deze e-mails benoemt u feiten en omstandigheden die reeds eerder aan de orde waren in het onderzoek van de ombudscommissie. Wat betreft uw klacht over het raadslid verwijzen wij u naar onze brief van 15 juni 2017. In deze brief hebben wij u er over geïnformeerd dat de ombudscommissie niet bevoegd is om onderzoek te doen naar een individueel raadslid. In de wet staat dat wij alleen klachten mogen behandelen die gaan over een bestuursorgaan.

Uw klacht tegen de klachtcoördinator nemen wij niet in behandeling. Het doel van klachtbehandeling is om de verhouding tussen klager en gemeente te herstellen. De klachtbehandelaar heeft, zoals hierboven gezegd, menigmaal geprobeerd met u in gesprek te gaan over uw situatie om te bezien op welke wijze de gemeente u zou kunnen helpen. Dit werd door u stelselmatig geweigerd. In zo'n geval kan een klachtbehandelaar niet anders dan op voorliggende schriftelijke informatie afgaan. Verder is het niet de taak van de klachtbehandelaar om zich uit te spreken over juridische kwesties. Deze taak is voorbehouden aan de rechter. Dit geldt ook voor het schuldhelpverleningstraject van uw zwager.

Met deze brief sluiten wij uw dossier 2017 113.

Ten overvloede laten wij u, evenals in onze brief van 15 juni 2017, opnieuw weten dat wij niet meer zullen reageren op e-mails van uw kant over aangelegenheden of kwesties die al eerder in onze onderzoeken aan de orde zijn geweest of daarmee samenhangen. Dit legt namelijk een onredelijke belasting op onze organisatie. Wij verzoeken u dan ook om geen e-mails meer te sturen over deze kwesties.

Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Zwolle.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

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