



Overijsselse Ombudsman

De heer X

Ons kenmerk

2019 043

Contactpersoon

Mevrouw A.D. van Zeben

Datum

11 september 2019

Bijlage(n)

Brief 2017 113

Onderwerp

uw klacht van 3 juli 2019

Geachte heer X,

In uw e-mail van 3 juli 2019 met bijlagen schrijft u niet tevreden te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente Zwolle.

Wat is uw klacht

U vindt dat de klachtbehandelaar niet correct heeft gehandeld door uw klachten niet verder te behandelen met als reden dat een persoonlijk gesprek met u, eventueel in bijzijn van de door u genoemde juridisch hulpverlener, van uw kant niet mogelijk bleek.

Wat heeft de ombudscommissie gedaan

Uit de bijlagen bij uw e-mail van 3 juli 2019 maken wij op dat het om twee klachten gaat: een klacht van 16 april 2019 over het weigeren door het Sociaal Wijkteam van door u gevraagde bijstand bij een bezwaarprocedure en nog een andere klacht die gaat over het team Schulddienstverlening.

Wij hebben aan de gemeente gevraagd waarom het niet mogelijk was uw klacht van 16 april 2019 over het Sociaal Wijkteam zonder persoonlijk gesprek verder in behandeling te nemen.

Reactie van de klachtbehandelaar van de gemeente

“In de afgelopen jaren heeft de heer (red. OO: X) dusdanig veel mailberichten gestuurd aan de gemeente Zwolle dat het zo langzamerhand niet meer geheel duidelijk is waar de klachten betrekking op hebben. In de afgelopen jaren heeft de heer X op zijn verstuurd mailberichten diverse reacties vanuit de gemeente Zwolle ontvangen. Zodoende had ik voor de behandeling van deze klacht graag de heer X persoonlijk willen spreken. Helaas heeft de heer X geen gebruik gemaakt van mijn uitnodiging. Aangezien de hoeveelheid mailberichten van de heer X inclusief de bijbehorende complexiteit en verwarring dusdanig hoog is, is een behoorlijke behandeling van de klacht voor mij schriftelijk niet mogelijk.”

Wat vindt de ombudscommissie van uw klacht?

De ombudscommissie vindt dat de gemeente uw klacht van 16 april 2019, inhoudende de weigering van het Sociaal Wijkteam om u bij te staan in een bezwaarprocedure, ongegrond had behoren te verklaren. Daarvoor was in redelijkheid een gesprek niet nodig.

De achtergrond van uw klacht van 16 april 2019 is de volgende. Op 12 april 2019 vroeg u aan een medewerker van het Sociaal Wijkteam om u bij te staan in een bezwaarprocedure. De teammanager van het Sociaal Wijkteam liet u weten uw vraag niet te kunnen honoreren: het Wijkteam behandelt



Overijsselse Ombudsman

zorgvragen van inwoners, maar kan niet ondersteunen bij een bezwaarprocedure. De teammanager gaf aan dat u mogelijk een beroep kunt doen op onder meer het Juridisch Loket Zwolle.

De ombudscommissie is van oordeel dat u hiermee een correct antwoord hebt gekregen van de teammanager en een verwijzing waar u wel terecht kunt voor bijstand bij een bezwaarprocedure. Gelet hierop kon de gemeente uw klacht dus ongegrond verklaren.

Klacht over het team Schulddienstverlening

Uw klacht over het team Schulddienstverlening betreft de al jaren lopende kwestie over uw schulden. U stuurde ons namelijk naderhand een aantal e-mails waaruit wij dat konden opmaken. De ombudscommissie neemt deze klachten echter niet meer in behandeling. Wij hebben u dit meermaals aangegeven, zie onder meer onze brief, nummer 2017 113, van 11 december 2017 (zie bijlage).

De ombudscommissie kan de gemeente volgen dat het door de hoeveelheid e-mails van uw kant door de jaren heen niet meer duidelijk is wat nu in wezen de kern van uw onvrede over de gemeente is op dit onderwerp. In gesprek gaan met u, eventueel samen met een hulpverlener, is dan de manier om hierin duidelijkheid van u te krijgen. Dit heeft de ombudscommissie u ook al aangegeven in haar hierboven genoemde brief van 11 december 2017.

Tot slot

Wat betreft uw ongenoegen over het niet contact opnemen door de klachtbehandelaar met de door u genoemde (juridisch) hulpverlener merken wij het volgende op. Het is niet de taak van de gemeente om in procedures contact op te nemen met hulpverleners/ gemachtigden van belanghebbenden. Het is aan de belanghebbende zelf om contact op te nemen met zijn/haar hulpverlener/gemachtigde met het verzoek hem/haar bij te staan.

Met deze brief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief met in bijlage onze brief van 11 december 2017 sturen wij naar de gemeente Zwolle.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie



P. Jansen, voorzitter



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