ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Eindrapport Ombudscommissie 's-Hertogenbosch

Hoe ver moet cliëntondersteuning gaan?

geanonimiseerd

Datum: 30 maart 2018

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

1. Verzoek om klachtbehandeling.

Verzoekster diende een klacht in bij de gemeente over gedragingen van ambtenaren van de gemeente 's-Hertogenbosch. Verzoekster is het niet eens met de reactie van de gemeente op haar klacht[1]. Verzoeksters vindt dat de gemeente op meerdere punten onbehoorlijk handelde en dingen door elkaar haalde. In hoofdzaak vindt verzoekster dat de gemeente haar geen passende klachtondersteuning bood. Zij vraagt de Ombudscommissie om een oordeel.

De Ombudscommissie besloot de klacht in onderzoek te nemen. Met dit eindrapport rondt de Ombudscommissie haar onderzoek af. De klachtprocedure komt hiermee tot een eind. De commissie baseert zich in het eindrapport op het besprokene tijdens de hoorzittingen, de verslagen van bevindingen, de reacties daarop, het klachtdossier en alle met partijen gevoerde gesprekken en overgelegde documenten.

2. Overwegingen vooraf.

De afronding van dit onderzoek nam veel tijd in beslag. Meer dan gebruikelijk. Vanwege de complexiteit en omvang van het verzoek. Waaronder meerdere door elkaar heen lopende aanvraag- en klachtprocedures. En lange(re) termijnen om te reageren op (concept) verslagen of mails, ter tegemoetkoming aan verzoekster.

Nieuwe ontwikkelingen
Tijdens het onderzoek deden zich ook nieuwe ontwikkelingen voor. Waaronder de uitschrijving van verzoekster uit de Basis Registratie Persoonsgegevens (BRP) van de gemeente 's-Hertogenbosch. Bekend is dat verzoekster inmiddels woonachtig is in een andere gemeente.

3. Wat is het eindoordeel van de Ombudscommissie? (samenvatting).

Voor de Ombudscommissie staat niet ter discussie dat de mogelijkheid bestaat en bestond voor verzoekster om – via verschillende kanalen – klachten in te dienen bij de gemeente. De gemeente bood verzoekster vervolgens, naar het oordeel van de Ombudscommissie, ook voldoende mogelijkheden om haar klachten adequaat kenbaar te maken.

Niet is vast komen vast te staan dat vanwege de door verzoekster gestelde, maar niet nader onderbouwde, (medische) beperkingen of handicap de gemeente onvoldoende klachtondersteuning en daarmee onvoldoende *maatwerk* bood. Op dit punt acht de Ombudscommissie de klacht *ongegrond*. Van strijdigheid met het beginsel van *fair play* of *maatwerk*, dan wel enig ander behoorlijkheidsvereiste, is naar het oordeel van de Ombudscommissie geen sprake. De onderzochte gedraging is op dit punt *behoorlijk*.

De door verzoekster gevraagde en verwachte (verdergaande) expertise en dienstverlening door haar onafhankelijke cliëntondersteuner, gaat bovendien, naar het oordeel van de Ombudscommissie voorbij aan wat op grond van de wet (Wmo) gangbaar en nodig is qua cliëntondersteuning. Verzoekster kan en kon voor de door haar gewenste en verdergaande rechtshulp terecht bij een advocaat[2]. Wat zij ook deed. Naar het oordeel van de Ombudscommissie is geen sprake van het afsnijden van de mogelijkheid tot het adequaat indienen van klachten. Ook op dit punt acht de Ombudscommissie de klacht *ongegrond*. Er is geen sprake van strijdigheid met het beginsel van *fair play* of *maatwerk,* dan wel enig ander behoorlijkheidsvereiste. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging *behoorlijk*.

De klacht over (de uitnodiging voor en de aanwezigen bij) het klachtgesprek acht de Ombudscommissie eveneens *ongegrond*. De gemeente voldoet op dit punt aan de minimumeisen die het interne klachtrecht hieraan stelt. De onderzochte gedraging is op dit punt *behoorlijk*.

Hoe de Ombudscommissie tot haar eindoordeel komt, leest u terug in onze overwegingen (nr. 8).

---

1. Zoals verwoord in het verslag van bevindingen d.d. 10 november 2017.

2 Tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie gaf verzoekster aan ook (weer) in contact te zijn met een advocaat voor het voeren van juridische klacht- een aansprakelijkheidsprocedures.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

4. Wat is de klacht van verzoekster (samengevat)?

Kern van de klacht is dat verzoekster, gelet op haar handicap, geen adequate en passende klachtondersteuning ontvangt van de gemeente. Hierdoor wordt haar, vindt zij, het recht ontnomen om te klagen. Passende klachtondersteuning houdt voor verzoekster[3] in dat zij ondersteuning wil bij het openen en lezen van haar post, bij het ordenen van stukken, bij het zelf schrijven van haar klacht, ondersteuning bij het voeren van telefoongesprekken t.b.v. de klacht en bij het mondeling toelichten van haar klacht. Het formuleren van de klachten, kan verzoekster zelf, geeft zij aan. Maar zij kan niet zonder de ondersteuning op voornoemde punten. De door de gemeente, vanuit de WMO, geboden cliëntondersteuning door het LSR acht verzoekster onvoldoende, vanwege het ontbreken van juridische expertise en specifieke kennis. Zij vindt dat het "recht op petitie"[4] haar is ontnomen.

Verder vindt verzoekster dat de gemeente haar klacht niet eerlijk en open behandelde. En geen goed onderzoek deed naar haar klacht. De gevolgen van de late en trage behandeling van haar klacht zijn voor verzoekster desastreus, geeft zij aan, zowel voor haar persoonlijk als voor haar werk. Dit nadeel moet door de gemeente gecompenseerd worden, vindt verzoekster. Hiertoe wil verzoekster een juridische schadeprocedure (gaan) starten.

5. Hoe reageerde de gemeente (samengevat)?

Interne klachtbehandeling
De gemeente vindt de klacht van verzoekster ongegrond. De gemeente is het niet met verzoekster eens dat de gemeente te kort schoot in haar de dienstverlening richting verzoekster.

Klachtondersteuning
Verzoekster kan ook nu al gebruik maken van klachtondersteuning. Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft verzoekster namelijk al recht op gratis en onafhankelijke cliënt ondersteuning. De gemeente 's-Hertogenbosch laat cliënt ondersteuning uitvoeren door Juvans, MEE, het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) en Bureau Sociale Raadslieden. De cliënt ondersteuner ondersteunt in het contact met allerlei instanties of bij het doorlezen of schrijven van brieven.

De gemeente ziet de door verzoekster gevraagde klachtondersteuning als een verzoek om juridische bijstand en advies, die verder gaat dan de reeds nu al geboden en beschikbare cliëntondersteuning. Deze gevraagde verdergaande hulp verleent de gemeente niet. Verzoekster kan bij Bureau Sociale Raadslieden en het wijkplein terecht voor het invullen van aanvraagformulieren. Daarnaast kan haar Wmo vertrouwenspersoon helpen bij het opstellen van klachten en de daarop volgende klachtbehandeling. Daarnaast kan verzoekster ook bij de Stichting MEE en Bureau Sociaal Raadslieden– kosteloos - terecht voor klachtondersteuning.

Voor verdergaande gespecialiseerde juridische hulp, waaronder het voeren van civiele en beroepsprocedures in het kader van aansprakelijkstelling van de gemeente, is verzoekster door de gemeente verwezen naar een advocaat. Deze vorm van juridische hulp moet verzoekster zelf organiseren, vindt de gemeente.
Wat de gemeente bevreemdt is dat verzoekster steeds aangeeft dat zij zonder de door haar gevraagde ondersteuning niets kan, maar feitelijk richting gemeente heel actief is, onder andere door het indienen van klachten en de aanvraag voor een Wmo voorziening voor taxivervoer.

Zij wil daarbij steeds graag zelf de procedure bepalen. Dit is volgens de gemeente een patroon. Ander patroon is dat verzoekster steeds hulp vraagt, maar hulp ook weer afstoot. Verzoekster praat in stellingen. Zij wil gelijk hebben. Hierdoor is sprake van een conflictrelatie met de gemeente.

---

[3] Zoals verwoord in haar pleitnota op de hoorzitting van 4 september 2017.

[4] Als bedoeld in artikel 5 van de Grondwet. Artikel 9:1 Awb is hier een uitwerking van.

Zorgvraag
De gemeente heeft verzoekster steeds graag richting bemoeizorg willen bewegen en haar op deze wijze benodigde hulp aanbieden. Deze weg stond voor de gemeente uitdrukkelijk steeds open. De gemeente heeft verzoekster nooit in de steek willen laten, geeft zij aan.

6. Hoe was de procedure?

Verzoekster diende een verzoek tot klachtbehandeling in bij de Ombudscommissie. De Ombudscommissie nodigde verzoekster uit voor een verkennend gesprek op 12 april 2017 met een lid en de secretaris van de Ombudscommissie. Met als doel het verzoek om klachtbehandeling helder(der) te krijgen. Bij mail van 10 april 2017 liet verzoekster weten meer tijd nodig te hebben om informatie aan te leveren en daarbij ondersteuning nodig te hebben, waardoor het gesprek geen doorgang had. Samen met haar Wmo vertrouwenspersoon vulde verzoekster haar verzoek om klachtbehandeling alsnog per mail aan. In samenspraak met partijen, stuurde de Ombudscommissie deze mail, op 18 april 2017, door naar de gemeente voor interne klachtbehandeling. Voordat de Ombudscommissie een klacht in onderzoek neemt, dient de klacht in beginsel namelijk wel eerst aan de gemeente kenbaar zijn gemaakt en behandeld te zijn. Dit was niet het geval.

Klacht I (klacht van 18 april 2017)
Nog voordat dat de interne klachtenprocedure door de gemeente geheel doorlopen was, vroeg verzoekster de Ombudscommissie haar klacht alsnog, rechtstreeks, in onderzoek te nemen. Vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid, voortvarendheid en hoor en wederhoor, deed de Ombudscommissie dit niet. Nu de gemeente, desgevraagd, aangaf de klacht op 7 juli 2017 afgerond te hebben, wachtte de Ombudscommissie deze klachtafhandeling af. In de klachtafdoeningsbrief van 11 juli 2017 verklaarde de gemeente de klacht ongegrond. Hierna startte de Ombudscommissie haar onderzoek naar de klacht van verzoekster en de klachtafhandeling door de gemeente.

Klacht II (klacht van 15 september 2017)
Op 15 september 2017 diende verzoekster, per mail, een (nieuwe) klacht in bij de Ombudscommissie, over vermeend gebrek aan adequate klachtondersteuning door de betrokken klachtbehandelaar. Vanwege het niet doorsturen van een mail met daarin een verzoek voor een aanvraag regiotaxi. De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht een gedraging betreft die de Ombudscommissie reeds in onderzoek nam.
Gelet hierop, alsmede het voorkomen van een ongewenste opeenstapeling van juridische (klacht-) procedures, nam de Ombudscommissie ook deze klacht (rechtstreeks) in onderzoek. En werd hiervoor geen aparte interne klachtenprocedure gevolgd. Hiermee wordt de ook door verzoekster gewenste voortgang in de klachtafhandeling bij de Ombudscommissie beoogd. Alsmede een finale en spoedige beslechting van de klacht, zoals ook gewenst door de gemeente.

In de klacht van 15 september 2017 diende verzoekster ook een, niet onderbouwde, klacht in tegen de secretaris van de Ombudscommissie. Deze klacht nam de Ombudscommissie niet in behandeling, omdat klachtbehandeling hiertegen niet open staat[5]. Wel bood de Ombudscommissie verzoekster de gelegenheid voor een mondelinge toelichting en bespreking. Van deze gelegenheid maakte verzoekster geen gebruik omdat direct contact niet (meer) tot stand kwam.

Klacht III (klacht van 19 oktober 2017)
Op 19 oktober 2017 diende verzoekster een nieuwe klacht in, bij de gemeente, tegen de betrokken klachtbehandelaar van de gemeente, vanwege het niet doorsturen van een verzoek voor een aanvraag om bijzondere bijstand. Deze klacht nam de gemeente in behandeling. Op 12 december 2017 nam de gemeente een besluit over deze klacht en verklaarde de klacht *kennelijk ongegrond*.

[5] De Ombudscommissie neemt thans in overweging om, net als de Nationale Ombudsman, een klachtenregeling op te stellen voor klachten over de Ombudscommissie.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Deze klachtafhandeling legde verzoekster niet voor aan de Ombudscommissie en maakt om die reden geen onderdeel uit van ons onderzoek.

Onderzoek door Ombudscommissie (klachten I en II).
In het kader van het onderzoek naar de klachten nodigde de Ombudscommissie zowel verzoekster, de klachtbehandelaar en beklaagde ambtenaren van de gemeente, uit om in elkaars aanwezigheid te worden gehoord op 4 september 2017.

Op verzoek van verzoekster besloot de Ombudscommissie, bij wijze van uitzondering, partijen apart te horen en daarmee tegemoet te komen aan de wens van verzoekster op dit punt. Het verzoek om (verder) uitstel van de hoorzitting van verzoekster op 30 augustus 2017 honoreerde de Ombudscommissie, na het wegnemen van geuite belemmeringen, niet, vanuit oogpunt van voortvarendheid.

Horen
Verzoekster is op 4 september 2017 gehoord, in bijzijn van haar Wmo vertrouwenspersoon. De vertegenwoordigers van de gemeente zijn op 20 september 2017 gehoord. Van het horen van beide partijen is een concept verslag van bevindingen gemaakt waarop partijen, vanuit hoor en wederhoor, gelegenheid is geboden te reageren. De gemeente gaf aan akkoord te zijn met het concept verslag. Verzoekster maakte geen gebruik van voornoemde mogelijkheid. Om die reden nam de Ombudscommissie (nog) geen kennis van de door verzoekster aangekondigde reactiepunten.
In de voicemail van 12 oktober 2017 vraagt verzoekster om twee weken uitstel om te kunnen reageren op het concept verslag van bevindingen. Dit uitstel is door de Ombudscommissie verleend tot 31 oktober 2017.

Per mail van 18 oktober 2017 laat verzoekster weten mondeling te willen reageren op het concept verslag van bevindingen. Gelet hierop bood de Ombudscommissie verzoekster meerdere opties voor telefonisch contact voor het geven van de gevraagde mondelinge toelichting op het concept verslag van bevindingen. Hiervan maakte verzoekster geen gebruik.

Omdat de Ombudscommissie geen contact (meer) kreeg met verzoekster, nam een commissielid ook zelf op 3 november 2017 telefonisch contact op met verzoekster om haar de gelegenheid te bieden voor een mondelinge toelichting op het concept verslag van bevindingen. Direct contact kwam niet tot stand. Wel werd de voicemail ingesproken. Ook dit leidde niet (meer) tot persoonlijk contact.
Op 10 november 2017 stelde de Ombudscommissie haar definitief verslag van bevindingen vast. Ook hierop ontving de Ombudscommissie geen reactie van verzoekster.

7. Wat onderzocht de Ombudscommissie?

In de periode van onderzoek naar de klachten (I en II), liepen er – parallel – ook andere juridische (aanvraag- en inzage) procedures[6] van verzoekster. De bevoegdheid van de Ombudscommissie strekt zich niet uit over het onderwerp van deze procedures. Hiervoor staan andere wettelijke (bezwaar-)procedures open. Hierover geeft de Ombudscommissie in dit eindrapport om die reden geen inhoudelijk oordeel.

Ook strekt de bevoegdheid van de Ombudscommissie zich niet uit over de door verzoekster gewenste compensatie van schade. Ook hierover geeft de Ombudscommissie in dit eindrapport geen oordeel.
Wel geeft de Ombudscommissie in dit eindrapport een antwoord over de vraag wat in dit geval passende klachtondersteuning is en een oordeel over de wijze van behandeling van de klacht door de gemeente.

[6] Onder andere een Wmo aanvraag, een aanvraag voor bijzondere bijstand, een inzageverzoek en een verzoek om schadevergoeding.

7.1 Behoorlijkheidsnormen

De Ombudscommissie toetste het aan haar voorgelegde verzoek om klachtbehandeling aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.
De Behoorlijkheidswijzer is voor alle ombudsinstituten in Nederland een leidraad om klachtbehandeling aan te toetsen. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan:

1) *Het beginsel van fair play*

Dit beginsel houdt voor gemeenten in dat zij klagers de mogelijkheid geven om hun procedurele kansen te benutten en dat zij daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken.
Dit betekent in beginsel dat wanneer een burger vraagt om klachtbehandeling, hij recht heeft op behandeling van de klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

2) *Vereiste van maatwerk.*

Het vereiste van maatwerk houdt in dat de gemeente bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden waarin de burger terecht kan komen. Zij zoekt steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

8. Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?

Rode draad in dit onderzoek is dat verzoekster wezenlijk andere verwachtingen heeft over de afhandeling van ingediende aanvragen op het gebied van zorg (o.a. regiotaxi) en inkomen (o.a. bijzondere bijstand), klachtondersteuning en klachtafhandeling, dan de daadwerkelijk geboden dienstverlening en ondersteuning door de gemeente. Hierover is verzoekster niet tevreden. Terwijl de gemeente – kort gezegd - aangeeft te hebben gedaan wat nodig en haalbaar was. Omdat het niet mogelijk is om aan alle verwachtingen van verzoekster te kunnen voldoen.

8.1 Klachtondersteuning

Kern van de klacht is dat verzoekster, vanwege de door haar gestelde handicap, adequate en passende klachtondersteuning wil van de gemeente en dat de gemeente dit in haar optiek niet levert. Waardoor, volgens verzoekster, de mogelijkheid tot het adequaat indienen van klachten is afgesneden. De Ombudscommissie overweegt op dit punt als volgt.

8.1.1. Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De Algemene wet bestuursrecht[7] biedt een ieder die het niet eens is met een gedraging van (in dit geval) de gemeente de mogelijkheid een klacht in te dienen. Zowel mondeling als schriftelijk. Deze procedure is zo ingericht dat deze eenvoudig, informeel en laagdrempelig is. Niet ter discussie staat dat verzoekster bij de gemeente klachten indiende per mail, app, sms, online en per telefoon. Niet ter discussie staat daarmee dat de mogelijkheid bestaat en bestond voor verzoekster om – via verschillende kanalen – klachten in te dienen bij de gemeente.
Wat overblijft, is de discussie over de wijze van afhandeling van de klachten, als de wijze waarin verzoekster ondersteund werd bij de indiening en afhandeling van de klachten. Hierover is en blijft verzoekster ontevreden.

8.1.2 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning hebben burgers de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen bij de indiening van klachten, doorlezen en schrijven van brieven etc. Een onafhankelijke cliëntondersteuner helpt, waar nodig, bij het uitzoeken waar en bij wie een klacht kan worden ingediend. Daarnaast doet de onafhankelijk cliëntondersteuner aan nazorg als een klacht of geschil is afgehandeld.

[7] Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Ook verzoekster kan en kon gebruik maken van onafhankelijke cliënt ondersteuning[8] en daarmee klachtondersteuning. Verzoekster geeft aan dat vanwege (medische) beperkingen deze klachtondersteuning onvoldoende is en was.

De Ombudscommissie overweegt, op grond van haar onderzoek, dat verzoekster, alhoewel daartoe door de Ombudscommissie uitgenodigd, (aard en omvang van) de (medische) beperkingen, niet inzichtelijk maakte. Daarmee zegt de Ombudscommissie niet dat verzoekster geen (medische) beperkingen of handicap heeft. Wel is voor de Ombudscommissie niet komen vast te staan dat vanwege de gestelde (medische) beperkingen of handicap de gemeente onvoldoende klachtondersteuning en daarmee onvoldoende maatwerk bood.

De gemeente bood verzoekster naar het oordeel van de Ombudscommissie, daarentegen voldoende mogelijkheden om haar klachten adequaat kenbaar te maken. Op dit punt acht de Ombudscommissie de klacht *ongegrond*. Van strijdigheid met het beginsel van *fair play* of *maatwerk*, dan wel enig ander behoorlijkheidsvereiste, is naar het oordeel van de Ombudscommissie geen sprake. De onderzochte gedraging is op dit punt *behoorlijk*.

Daarnaast geeft verzoekster aan dat de klachtondersteuning onvoldoende is vanwege het ontbreken van juridische expertise en specifieke kennis bij haar onafhankelijke cliënt ondersteuner c.q. Wmo vertrouwenspersoon. Hiermee betreft de door verzoekster gevraagde klachtondersteuning een verzoek om juridische bijstand en advies, die verder gaat dan de reeds nu al geboden en beschikbare cliëntondersteuning. De door verzoekster gevraagde en verwachte (verdergaande) expertise en dienstverlening door haar onafhankelijke cliënt ondersteuner, gaat daarmee naar het oordeel van de Ombudscommissie voorbij aan wat op grond van de wet gangbaar en nodig is qua cliënt ondersteuning.

De Ombudscommissie acht het geen onredelijk standpunt van de gemeente dat de gemeente geen verdergaande rechtshulp biedt dan de beschikbare onafhankelijke cliënt ondersteuning. Verzoekster kan en kon hiervoor terecht bij (al dan niet gesubsidieerde) rechtshulp door een advocaat. Tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie gaf verzoekster aan ook (weer) in contact te zijn met een advocaat voor het voeren van juridische klacht- een aansprakelijkheidsprocedures. Ook blijkt dat verzoekster hulp had van een advocaat bij de procedure rondom de aanvraag voor regiotaxivervoer op grond van de Wmo.
Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de Ombudscommissie geen sprake van het afsnijden van de mogelijkheid tot het adequaat indienen van klachten. Op dit punt acht de Ombudscommissie de klacht *ongegrond*. Er is geen sprake van strijdigheid met het beginsel van *fair play* of *maatwerk,* dan wel enig ander behoorlijkheidsvereiste. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging *behoorlijk*.

8.2 Interne klachtbehandeling.
De minimumvereisten waaraan de klachtbehandeling door de gemeente moet voldoen, staan in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Aan deze vereisten heeft de Ombudscommissie het verzoek om klachtbehandeling getoetst. Verzoekster geeft aan ontevreden te zijn over het gevoerde klachtgesprek en het onderzoek door de gemeente naar haar klacht.

8.2.1. Klachtgesprek.
Per mail van 29 mei 2017 wordt verzoekster uitgenodigd voor een gesprek op 31 mei 2017 om te praten over haar klacht. Dit gesprek vindt, op verzoek van verzoekster (uiteindelijk) plaats, op 14 juni 2017, in Motel Nuland. Bij dit gesprek waren zowel verzoekster, haar vertrouwenspersoon, de klachtbehandelaar en de klachtcoördinator van de gemeente aanwezig.

Wat een punt van aandacht is, is de vooraf (op 29 mei 2017) aan verzoekster toegestuurde uitnodiging van het klachtgesprek.

[8] Te weten haar Wmo vertrouwenspersoon.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

De Ombudscommissie is met verzoekster van mening dat op grond van deze uitnodiging niet voldoende duidelijk was of sprake was van een informeel gesprek dan wel van horen. Deze omissie heeft de gemeente evenwel in haar latere mails met verzoekster *hersteld*. Hiertoe overweegt de Ombudscommissie als volgt.

De gemeente beantwoordde de vraag naar het doel van het informele gesprek in de mail van 30 mei 2017. Waarbij de gemeente uitlegt dat het doel van het informele gesprek was "*dat verzoekster in de gelegenheid gesteld wordt om haar verhaal te doen en samen te kijken naar eventuele oplossingen*".

Omdat verzoekster in daarop volgende mails aangaf gehoord te willen worden, zo geeft de gemeente aan, is uiteindelijk afgezien van een informeel gesprek, en is verzoekster gehoord. In de mail van 7 juni 2017 spreekt de gemeente expliciet uit, constateert de Ombudscommissie, dat verzoekster gebruik kan maken van het recht te worden gehoord in het gesprek van 14 juni 2017.
Voor de Ombudscommissie is hiermee vast komen te staan dat verzoekster op 14 juni 2017 gehoord is over haar klacht. Van dit gesprek is een schriftelijk verslag gemaakt door de gemeente. Verzoekster kreeg de mogelijkheid op dit verslag te reageren. Hiermee is naar het oordeel van de Ombudscommissie voldaan aan de minimum vereisten uit artikel 9:10 Awb.

De Ombudscommissie acht de klachten van verzoekster op dit punt on*gegrond* en de onderzochte gedraging op dit punt *behoorlijk*.

Wat verzoekster vervolgens dwars zit, is dat personen tegen wie zij (deels) haar klachten indiende, te weten de klachtbehandelaar en klachtencoördinator, aan tafel zaten (als gespreksleider) bij dit klachtgesprek. Dit roept vragen op over de rol en onpartijdigheid van de klachtencoördinator en klachtbehandelaar[9]. De Ombudscommissie stelt op dit punt vast dat niet is komen vast te staan dat er op het moment van het klachtgesprek al klachten bekend, dan wel ingediend, waren over de betrokken klachtbehandelaar en de klachtencoördinator. De klachtencoördinator geeft, desgevraagd, zelfs aan zich in het bewuste klachtgesprek overvallen te hebben gevoeld dat verzoekster een klacht had over de wijze van eerdere klachtafhandeling door haar. Maar dat dit punt, hoewel expliciet besproken in het klachtgesprek, geen belemmering vormde voor verzoekster om het klachtgesprek voort te zetten. Gelet hierop is volgens de Ombudscommissie niet gebleken dat er geen onbevooroordeelde of onpartijdige klachtbehandeling was. Om die reden acht de Ombudscommissie de klacht van verzoekster op dit punt *ongegrond* en de onderzochte gedraging op dit punt *behoorlijk*.

8.2.2. Onderzoek naar de klacht.
De gemeente heeft verzoekster, na het afsluiten van het onderzoek, haar schriftelijk de bevindingen en conclusies van het onderzoek verteld in de klachtafdoeningsbrief van 11 juli 2017. Hiermee voldeed de gemeente, naar het oordeel van de Ombudscommissie, aan de minimumvereisten die artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht hieraan stelt.
Voor de Ombudscommissie is voorts niet gebleken dan wel vast komen te staan dat, zoals gesteld door verzoekster, sprake zou zijn van een onzorgvuldig of onvolledig onderzoek door de gemeente. De Ombudscommissie deelt ook niet het standpunt van verzoekster dat haar klacht niet open en eerlijk behandeld is, informatie achter gehouden zou zijn of zelfs zou zijn gelogen door de gemeente.

Ook op dit punt acht de Ombudscommissie de klacht *ongegrond*. Er is geen sprake van strijdigheid met de minimumvereisten die gelden voor intern klachtrecht, dan wel enig ander behoorlijkheidsvereiste. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging *behoorlijk*.

8.3. Uitschrijving uit Basisregistratie Persoonsgegevens
Uitschrijving uit de Basisregistratie, vanwege het niet meer hebben van een woning, heeft (onder meer) tot consequentie dat burgers geen recht meer hebben op voorzieningen als bijvoorbeeld een Wmo voorziening of inkomensvoorziening (bijstand).

[9] Als bedoeld in artikel 9:7 van de Algemene wet bestuursrecht.

En zonder inkomen kan iemand geen adres krijgen. Ook komen burgers zonder BRP inschrijving niet (meer) in aanmerking voor schuldhulpverlening, een zorgverzekering, dan wel (verlenging van) legitimatie of rijbewijs.

Als de BRP systematiek om wat voor reden dan ook niet aansluit op de persoonlijke situatie van de burger moet de gemeente maatwerk bieden en daarbij uitgaan van een integrale benadering van de situatie van de burger[10]. Ook in geval van een complexe leefsituatie moet maatwerk worden toegepast.

Wanneer een woonadres ontbreekt en een burger zelf geen aangifte doet van een briefadres, kan het college in dat kader ook ambtshalve besluiten tot het opnemen van een briefadres, bijvoorbeeld bij een instelling voor maatschappelijke opvang of het gemeentehuis.

In het geval van verzoekster is verzoekster uitgeschreven met de indicatie "vertrokken onbekend waarheen" (VOW). Dit betekent in feite dat de gemeente op dat moment geen idee heeft wat de feitelijke woonsituatie is. De gevolgen hiervan zijn groot omdat de verbinding met de overheid (en gemeente) hiermee grotendeels wordt verbroken. Er dient daarom een zorgvuldig adresonderzoek plaats te vinden[11].

Alhoewel de Ombudscommissie in deze de uitschrijving uit de BRP uit de gemeente 's-Hertogenbosch niet beoordeelt[12] en inmiddels bekend is dat verzoekster inmiddels in een andere gemeente ingeschreven is met een woon- of briefadres, vraagt zij hier wel specifiek aandacht voor deze problematiek. Om te voorkomen dat anderen (dan verzoekster) in een kwetsbare situatie terecht komen waar zij moeilijk zelfstandig uit kunnen komen.
Daar staat tegenover dat op dit punt ook van betrokkenen zelf verwacht mag worden dat zij zelf voldoende informatie verstrekken om aan te tonen waar zij verblijven en waaruit is af te leiden dat er inderdaad geen sprake is van een woonadres.
Verzoekster koos ervoor, haar (nieuwe) woonadres niet kenbaar te maken en niet (meer) te reageren op mails en voicemails. Hierdoor kon door de Ombudscommissie[13] nauwelijks meer contact gelegd worden met verzoekers. Afgesproken werd, met instemming van verzoekster, dat de contacten via de Wmo vertrouwenspersoon van verzoekster zouden verlopen. Ook nu, naar nu blijkt, verzoekster woonachtig blijkt te zijn in een andere gemeente.

8.4. Zorgvraag

Verzoekster geeft aan op verschillende fronten een zorgvraag te hebben. Waaronder regiotaxivervoer.

Melding regio taxivervoer.
Op 15 september 2017 diende verzoekster, per mail, een (nieuwe) klacht in bij de Ombudscommissie, over vermeend gebrek aan adequate klachtondersteuning, vanwege het niet doorsturen van een verzoek voor een aanvraag regiotaxi door de betrokken klachtbehandelaar van de gemeente (*klacht II*). Reden hiervoor was dat verzoekster "in persoon" de melding moet doen bij de gemeente, geeft de gemeente aan. Naar nu blijkt, nam verzoekster, via haar advocaat, alsnog zelf contact op met de gemeente over haar verzoek om regiotaxivervoer. Gelet hierop behoeft deze klacht naar het oordeel van de Ombudscommissie geen verdere bespreking meer. Temeer nu de Ombudscommissie uit navraag is gebleken dat verzoekster in haar nieuwe gemeente deze, en andere, zorgvragen neer kan leggen c.q. heeft gelegd.

---

[10] Rapport Nationale Ombudsman 1 november 2016, nummer 2016/110, "Een mens leeft, een systeem niet".
[11] Rapport Rotterdamse Ombudsman, "Opsporing verzocht", 2 juni 2014.
[12] Tegen beslissingen van de gemeente over de BRP-inschrijvingen staat bezwaar en beroep open op grond van artikel 2.60 Wbrp. Voor zover de Ombudscommissie kan nagaan, maakte te verzoekster hier geen gebruik van.
[13] En naar de Ombudscommissie begrijpt, ook de gemeente niet.

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

9. Wat is het eindoordeel van de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend, klacht I, voor zover wij bevoegd waren deze te beoordelen, *ongegrond*. De onderzochte gedragingen zijn derhalve *behoorlijk*. Klacht II besloot de Ombudscommissie verder *niet (meer) te bespreken*.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch