

Rapport

Datum: 8 maart 2006

Rapportnummer: 2006/076

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een medewerkster van de gemeente Nieuwegein de door haar op 18 november 2002 gedane toezegging dat zij zou zorgen dat hij binnen één à anderhalf jaar een woning zou krijgen niet is gekomen.

Beoordeling

1. Bevindingen

1. Op 8 november 2002 zond de gemeente Nieuwegein verzoeker een beschikking onderhoudsbijdrage. Hierin deelde de gemeente verzoeker mee dat de gemeente zijn ex-echtgenote bijstand verstrekke en dat de gemeente de kosten van bijstand op hem verhaalde. De hoogte van de onderhoudsbijdrage was voorlopig bepaald op € 130 per maand. Voor nadere informatie kon verzoeker telefonisch contact opnemen met de betrokken medewerkster.

2. Op 18 november 2002 vond een gesprek plaats met deze medewerkster over de onderhoudsbijdrage. Volgens verzoeker heeft de medewerkster toen tegen hem gezegd dat zij zou zorgen dat hij als woningzoekende zou worden ingeschreven bij een woningstichting en dat hij binnen één à anderhalf jaar een woning zou krijgen. Omdat verzoeker na twee à drie maanden nog niets had vernomen van de gemeente omtrent de inschrijving voor een woning, vroeg hij de gemeente om opheldering. In reactie daarop deelde de gemeente hem mede dat hij niet stond ingeschreven voor een woning.

3. Vervolgens diende verzoeker bij de gemeente op 30 maart 2004 de klacht in dat de medewerkster de door haar op 18 november 2002 gedane toezegging niet is nagekomen.

4. In het verslag van de hoorzitting op 5 augustus 2004 naar aanleiding van de klacht was onder meer het volgende opgenomen.

“... **Aanwezig:**

(Verzoeker; N.o); indiener klacht

(...); bureauhoofd algemene en juridische zaken van de afdeling sociale zaken en arbeid

(...); medewerker van de afdeling communicatie en juridische zaken (verslag)

(...)

(Verzoeker; N.o) licht zijn klacht nader toe. Hij heeft in november 2002 een gesprek gehad met (de medewerkster; N.o.) over onder meer de onderhoudsplicht van zijn ex-vrouw. In dit gesprek kwam ook zijn woonsituatie aan de orde waarbij hij aangaf tijdelijk bij zijn moeder

in te wonen. Vervolgens zei (de medewerkster; N.o.) dat hij zich in kon schrijven voor een woning en dat hij mogelijk in aanmerking zou komen voor urgentie. Hij hoefde zich dan nergens druk over te maken en zou binnen anderhalf jaar een woning aangeboden krijgen. Het zou enige tijd duren maar hij hoefde zich daar niet druk over te maken. Letterlijk zou (de medewerkster; N.o.) hebben gezegd "Ik regel dat voor u". Hij vroeg nog wat daarvoor nodig was. Vervolgens heeft hij diverse malen formulieren moeten invullen met betrekking tot o.a. zijn woonsituatie. Ook heeft hij een brief over de opzegging van zijn woning moeten overleggen. Enige tijd na dit gesprek heeft hij geprobeerd (de medewerkster; N.o.) te bellen maar zij was ziek. Nog weer later kreeg hij met een ander contactpersoon te maken en hij heeft toen schriftelijk geïnformeerd. Hierop kreeg hij een botte brief terug dat hij niet stond ingeschreven.

(Het bureauhoofd; N.o.) suggereert dat de formulieren die moesten worden ingevuld betrekking hadden op het vaststellen van de hoogte van de onderhoudsbijdrage. Hierbij wordt ook gevraagd naar de woonsituatie aangezien de woonlasten van invloed zijn op de hoogte van de onderhoudsbijdrage. (De medewerkster; N.o.) werkt niet meer bij de Gemeente Nieuwegein, maar wel heeft hij n.a.v. deze klacht telefonisch contact gezocht met (de medewerkster; N.o.). Zij heeft hem echter verzekerd dat zij geen actie heeft ondernomen voor het inschrijven van (verzoeker; N.o.) voor een woning. Ook kan zij zich niet herinneren een dergelijk iets te hebben aangeboden. Dit behoort niet tot haar taken, mede daar huisvesting onder een andere afdeling valt.

(Verzoeker; N.o.) vindt dit ongeloofwaardig en wijst er op dat hij op twee verschillende momenten verschillende formulieren heeft moeten invullen. Volgens hem zou de tweede maal dat zijn gebeurd voor een woning.

(Het bureauhoofd; N.o.) legt (verzoeker; N.o.) twee brieven voor die er over dit onderwerp aan (verzoeker; N.o.) zijn gezonden.

(Verzoeker; N.o.) herkent deze in eerste instantie niet maar de heer W. wijst hem er op dat hij op de laatste brief zelf heeft gereageerd.

(Verzoeker; N.o.) geeft aan dat hem niet schriftelijk is bevestigd dat hij was ingeschreven hij heeft dit aangenomen uit de woorden van (de medewerkster; N.o.). Hij kan geen verdere schriftelijke stukken hiervan overleggen..”

5. Bij brief van 31 augustus 2004 deelde het college verzoeker onder meer mede dat het gesprek op 18 november 2002 als aanleiding had het door verzoeker overleggen van gegevens en verstrekken van informatie teneinde vast te kunnen stellen of hij een onderhoudsbijdrage diende te betalen in verband met de bijstandsuitkering die zijn ex-echtgenote ontving. Voor de vaststelling van een dergelijke onderhoudsbijdrage was het van belang dat verzoeker gegevens over zijn woonsituatie overlegde. De medewerkster had laten weten dat er in die context wel over verzoekers woonsituatie was

gesproken, maar dat zij nooit een toezegging heeft gedaan dat zij voor verzoeker een woning zou regelen. Daarnaast speelde het feit dat het bureau algemene en juridische zaken waar zij werkzaam was, zich niet bezighield met de toewijzing van woningen. Nu ook uit verzoekers dossier met betrekking tot de vaststelling van de onderhoudsbijdrage op geen enkele wijze was gebleken, dat verzoeker een toezegging zou zijn gedaan, kwam het college op grond van voorgaande tot de conclusie dat zijn klacht ongegrond diende te worden verklaard.

6. Vervolgens wendde verzoeker zich op 17 oktober 2004 tot de Nationale ombudsman.

Nadat verzoeker nadere gegevens had opgestuurd, legde de Nationale ombudsman de klacht op 7 december 2004 voor aan het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein en stelde daarbij een aantal vragen.

7. In reactie daarop deelde het college bij brief van 29 december 2004 de Nationale ombudsman onder meer mede dat naar aanleiding van het besluit van 8 november 2002 op 18 november 2002 een informatief gesprek had plaatsgevonden. Verzoeker had daarbij op eigen initiatief salarisstroken en bankafschriften overgelegd. Deze gegevens waren voor de gemeente verder geen aanleiding geweest om de onderhoudsbijdrage te wijzigen. De gemeente had nimmer aan verzoeker gevraagd om zijn (mede)huur van de woning van de ex-partner op te zeggen. Het feit dat verzoeker eventueel medehuurder was van een woning waarin hij niet woonachtig is, was niet van belang voor de vaststelling van de onderhoudsbijdrage. De gemeente heeft verzoeker niet gevraagd om na het gesprek van 18 november 2002 bankafschriften of salarisstroken op te sturen. Wellicht dat hij zelf een en ander wilde aantonen. De bijdrage was verder niet aangepast. De afdeling Sociale zaken en arbeid had geen bevoegdheid en rol in het toekennen van woonruimte. Er is ook geen enkele toezegging naar verzoeker gedaan. De afdeling Volkshuisvesting beoordeelt de verzoeken om huisvesting en of iemand in aanmerking komt voor urgentie.

8. Op 20 januari 2005 verklaarde de betrokken medewerkster telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, onder meer het volgende:

"Ik heb de gestelde toezegging niet gedaan. Ik ben voldoende juridisch onderlegd, om te weten dat ik dat niet mag en kan doen. Mogelijk heb ik algemene informatie gegeven over de wijze waarop (verzoeker; N.o) een woning kon verkrijgen. Hij heeft deze informatie misschien abusievelijk opgevat als een toezegging. Bij het gesprek was ook aanwezig (een andere medewerker N.o.), een extern gedetacheerde. Ik heb zijn aanwezigheid telefonisch gemeld aan een medewerkster van de bezwaar- en beroepschriftencommissie van de sociale dienst, die mij belde naar aanleiding van de klacht van (verzoeker; N.o.). Zij zei dat ze (de andere medewerker N.o.) zou benaderen. Vanaf december 2002 was ik niet altijd aanwezig op mijn werk en weet daarom niets van een door verzoeker aan de gemeente toegezonden kopie van de brief van verhuurder Portaal van 17 januari 2003."

9. Daarnaar gevraagd verklaarde het bureauhoofd algemene en juridische zaken van de afdeling sociale zaken en arbeid op 24 januari 2005 telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman onder meer dat de aanwezigheid bij het gesprek van 18 november 2002 van een andere medewerker hem niet bekend was, maar dat zijn aanwezigheid wel mogelijk kon zijn. Nadat de medewerker van het Bureau Nationale ombudsman hem had medegedeeld dat de medewerkster in kwestie had aangegeven de aanwezigheid van de andere medewerker te hebben gemeld aan een medewerkster van de bezwaarschriftencommissie, herinnerde het bureauhoofd dat de medewerkster van de bezwaarschriftencommissie de door de betrokken medewerkster genoemde medewerker had gebeld in de kerstperiode van 2004. Die medewerker heeft toen tegen haar gezegd dat alleen was gesproken over de onderhoudsbijdrage. Op de vraag waarom deze informatie niet was opgenomen in de brief van de gemeente aan de Nationale ombudsman van 29 december 2004, antwoordde het bureauhoofd dat er grondig onderzoek was gedaan.

10. Op 24 januari 2005 verklaarde de medewerkster van de bezwaarschriftencommissie telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman onder meer dat de door de betrokken medewerkster genoemde medewerker tegen haar had gezegd dat er niets was toegezegd, zeker niet over woonruimte. Het was uitsluitend een informatief gesprek. Deze informatie zou volgens haar moeten blijken uit de eerste reactie van de gemeente aan de Nationale ombudsman van 29 december 2004.

11. Op 25 januari 2005 verklaarde verzoeker telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman onder meer dat bij het gesprek niemand anders aanwezig was. Verzoeker zat alleen in de spreekkamer toen de medewerkster bankafschriften en loonstrookjes ging kopiëren. Verder verklaarde hij dat hij kopieën van de brief van Portaal inzake de "opzegging" van zijn woning en van het betaalbewijs van voldoening van de huurschuld aan Portaal naar de gemeente had gestuurd met een begeleidende brief.

12. Op 7 maart 2005 verklaarde de door de betrokken medewerkster genoemde medewerker telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, onder meer het volgende:

"Ik was aanwezig bij het gesprek tussen (de medewerkster; N.o.) en (verzoeker; N.o.) op 18 november 2002. De bijstandsverhaalskwestie van (verzoeker; N.o.) was een van haar eerste zaken. Ik was haar inwerker en zat erbij om te zien of alles goed ging. Ik kan me het gesprek niet meer goed herinneren. Het lijkt me onwaarschijnlijk dat de toezegging zou zijn gedaan, gelet op het feit dat het zorgen voor woonruimte niet behoorde tot de taken van (de medewerkster; N.o.) of de afdeling waarvoor zij werkte. Mogelijk heeft (de medewerkster; N.o.) (verzoeker; N.o.) doorverwezen naar de afdeling Huisvesting en heeft (verzoeker; N.o.) een en ander verkeerd opgevat. Als (de medewerkster; N.o.) de toezegging daadwerkelijk had gedaan, dan had ik zeker ingegrepen. (De medewerkster

van de bezwaarschriftencommissie; N.o.). van de gemeente Nieuwegein heeft in juni/juli 2004 en vlak voor kerst 2004 contact met mij opgenomen."

13. In reactie op de verklaringen gaf verzoeker bij brief van 16 april 2005 aan dat hij de verklaringen onbegrijpelijk vindt. Hij kende de door de medewerkster genoemde medewerker niet en deze was zeer zeker niet aanwezig bij het gesprek. Ook vroeg verzoeker zich af waarom deze verklaringen nu pas werden afgegeven.

14. Op 18 mei 2005 legde de Nationale ombudsman het college bovengenoemde verklaringen voor en stelde daarbij een aantal nadere vragen over de aanwezigheid bij het gesprek van de door betrokken medewerkster genoemde medewerker. Verder werd het college verzocht aan te geven of de gemeente de stukken had ontvangen die verzoeker stelde aan de gemeente te hebben gestuurd (zie hiervoor onder 11.).

15. In reactie daarop deed het college bij brief van 16 juni 2005 de Nationale ombudsman onder meer mede dat in het dossier geen stukken aanwezig waren met betrekking tot een voldoening van de huurschuld door verzoeker aan Portaal. Evenmin waren er andere stukken aanwezig over de schuld van verzoeker aan Portaal. Verder sprak het vanzelf dat in het onderzoek gedaan naar aanleiding van de klacht de aanwezigheid van de door betrokken medewerkster genoemde medewerker was betrokken. Er was voor het college geen enkele reden om te twifelen aan de aanwezigheid van deze medewerker. Deze medewerker bevestigde onafhankelijk de weergave van het gesprek zoals gedaan door de medewerkster en bracht daarmee geen wijziging in het standpunt van het college.

16. Op 11 juli 2005 stelde de Nationale ombudsman het college een aantal nadere vragen onder meer over het niet zijn opgenomen in de klachtafdoeningsbrief van de aanwezigheid van de andere medewerker.

17. In reactie daarop deed het college bij brief van 15 juli 2005 de Nationale ombudsman onder meer mede dat het gesprek op 18 november 2002 in hoofdzaak een gesprek was tussen verzoeker en de medewerkster. De medewerkster had de zaak van verzoeker in behandeling en leidde in die hoedanigheid het gesprek. De rol van de door de betrokken medewerkster genoemde medewerker tijdens dit gesprek liet zich het beste omschrijven als "toeschouwer". Immers, hij was slechts aanwezig in het kader van zijn taak om de medewerkster in te werken. Gelet op de rol van deze medewerker lag het in eerste instantie zeker niet voor de hand om expliciet van zijn aanwezigheid melding te maken. Daar komt bij dat zijn verklaringen overeenstemden met hetgeen door de medewerkster werd verklaard. Omdat ook verzoeker de aanwezigheid van deze medewerker niet ter sprake bracht, werd door het college de aanwezigheid van de medewerker op 18 november 2002 als een onomstreden gegeven beschouwd. De aanwezigheid van de medewerker was tijdens dit gesprek niet aan de orde geweest.

18. In telefoongesprekken op 20 juli en 3 augustus 2005 met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman handhaafde verzoeker zijn standpunt dat de andere medewerker niet bij het gesprek aanwezig was. Verder gaf hij aan dat de stukken die hij in januari 2003 had gestuurd naar de gemeente - de brief van Portaal en een roze formulier van de Rabobank van een telefonische betaling van de huurschuld - wel door de gemeente waren ontvangen. Deze lagen namelijk op tafel tijdens de hoorzitting van 5 augustus 2004.

II. Beoordeling

19. Verzoeker klaagt erover dat een medewerkster van de gemeente Nieuwegein heeft toegezegd dat zij zou zorgen dat hij binnen één à anderhalf jaar een woning zou krijgen, maar dat die toezegging niet is nagekomen.

20. Volgens het college en de betrokken medewerkster was wel over verzoekers woonsituatie gesproken, maar was nooit de toezegging gedaan dat er zou worden gezorgd voor een woning. Daar kwam bij dat het bureau algemene en juridische zaken waar zij werkzaam was, zich niet bezighield met de toewijzing van woningen. Verder was volgens het college bij het gesprek een andere medewerker aanwezig, die de verklaring van de betrokken medewerkster bevestigde.

21. Verzoeker bestrijdt dat bij het gesprek nog een andere medewerker aanwezig was. Ook voert hij aan dat hij ten behoeve van de woningtoedeling op verzoek van de betrokken medewerkster nadere gegevens heeft toegezonden.

22. Op het punt of de betrokken medewerkster de toezegging al dan niet heeft gedaan staan de lezingen van verzoeker enerzijds en die van de medewerkster anderzijds tegenover elkaar. Op grond van de voorhanden zijnde verklaringen bestaat er geen reden om de verklaring van verzoeker aannemelijker te achten dan die van de betrokken medewerkster. Het feit dat de betrokken medewerkster en haar afdeling zich niet bezighielden met woningtoedeling maakt het zijn gedaan van de toezegging daaromtrent minder waarschijnlijk, maar niet onmogelijk.

Ook het toezenden van stukken door verzoeker aan de gemeente op zich geeft geen uitsluitel of de toezegging al dan niet is gedaan. Verzoeker kan deze stukken namelijk hebben toegestuurd ter bepaling van de onderhoudsbijdrage dan wel in de ten onrechte veronderstelling verkerende dat dit nodig was ten behoeve van de woningtoedeling.

De verklaring van de vermeend aanwezige andere medewerker alleen maakt de lezing van de medewerkster niet aannemelijker dan die van verzoeker. Daarmee heeft deze verklaring geen toegevoegde waarde. Daarbij komt dat niet is gebleken dat deze verklaring aan de orde is geweest bij de interne klachtbehandeling en in de eerste brief van het college aan de Nationale ombudsman, maar pas boven water kwam, nadat een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman de betrokken medewerkster had

benaderd. Nu er bovendien geen sprake is van andere feiten en/of omstandigheden die de verklaring van de één aannemelijker maken dan de verklaring van de ander, onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel.

Conclusie

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de onderzochte gedraging van een medewerkster van de gemeente Nieuwegein.

Onderzoek

Op 19 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van een medewerkster van gemeente Nieuwegein.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein (hierna het college), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken medewerkster de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Ook werden inlichtingen ingewonnen bij een drietal (oud-) medewerkers.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 17 oktober 2004.

Brief van verzoeker van 1 november 2004 aan de Nationale ombudsman met aanvullende informatie, waaronder de beschikking onderhoudsbijdrage van 8 november 2002 en de klachtafhandelingsbrief van 31 augustus 2004.

Verslag van de hoorzitting van 5 augustus 2004.

Brieven van de Nationale ombudsman aan het college van 7 december 2004, 18 mei en 11 juli 2005.

Brieven van het college aan de Nationale ombudsman van 29 december 2004, 16 juni en 15 juli 2005.

Telefonische verklaringen van (oud-)medewerkers van de gemeente van 20 en 24 januari en 7 maart 2005.

Telefonische verklaringen van verzoeker van 20 juli en 3 augustus 2005.

Achtergrond