



KlachtenCommissaris

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES
Langestraat 24

TELEFOON
053-4818686

Mijn Urgentie BV
@@
Hoogvlietsekerkweg 130B
3194 AM Rotterdam

DATUM
@@ november 2020

ONS KENMERK
2020/1979

BEHANDELD DOOR
mr. N.L. van der Kooy

UW BRIEF VAN
07 oktober 2020

UW KENMERK
2020-5597

PAGINA

ONDERWERP

Afhandeling van uw klacht,

Geachte @@,

In deze brief reageer ik op uw klaagschrift d.d. 7 oktober 2020 over de handelswijze van @@. U heeft de klacht ingediend naar aanleiding van een brief die u van haar op 8 september jl. heeft ontvangen.

Het proces vooraf

Naar aanleiding van uw klachtschrift hebben wij 15 oktober telefonisch contact met uw organisatie opgenomen om de klacht te bespreken. Er werd ons gezegd dat wij enkel schriftelijk met u kunnen corresponderen. Op 16 oktober heeft u per mail een brief over de klachtbehandeling ontvangen. Naar aanleiding hiervan heb ik met u op 26 oktober een afspraak via Teams gemaakt. U hebt de uitnodiging geaccepteerd maar was niet aanwezig. Op mijn mail hierover ontving ik van u op 28 oktober een reactie dat u afziet van het horen en graag een schriftelijke beslissing op de klacht ontvangt. In deze brief treft u mijn beslissing aan.

Uw klacht

In uw klacht geeft u aan dat:

- de gemeente zijn zorgplicht richting uw cliënt niet nakomt, een deugdelijke motivering in de brief van 8 september ontbreekt en de brief misleidend is.

Ook klaagt u over het feit dat:

- het door uw organisatie aangeleverde dossier vernietigd en niet teruggestuurd is;
- er door de gemeente direct contact opgenomen is met uw cliënt en de correspondentie niet via u gelopen is;
- de gemeente toekomstige urgentieverzoeken van uw organisatie niet meer zal beantwoorden;



- er niet gereageerd is op een brief van 18 september jl.

Reactie gemeente

Naar aanleiding van uw klacht heb ik de gemeente om een reactie gevraagd. Zij gaf aan dat de brief van 8 september een reactie was op eerdere correspondentie naar aanleiding van verschillende aanvragen voor een urgentieverklaring van uw organisatie.

Na ontvangst van verschillende aanvragen voor een urgentieverklaring heeft de gemeente op 3 augustus jl. uw organisatie een e-mail gestuurd. In deze mail wordt, kort samengevat, verteld dat de gemeente geen huisvestingsverordening heeft en er in Enschede niet gewerkt wordt met urgentieverklaringen. Er wordt aan u aangegeven en uitgelegd hoe de werkwijze voor een aanvraag van een woning geregeld is in Enschede. Tevens schrijft de gemeente dat zij op grond van de zorgplicht contact gezocht heeft met deze aanvragers om hen te wijzen op de in Enschede geldende procedure. Daarnaast wijst zij u erop dat het delen van persoonlijke informatie zonder wettelijke grondslag in strijd is met de AVG. In de mail wordt aan uw organisatie gevraagd om deze informatie ook te delen met (toekomstige) Enschedese cliënten van uw organisatie.

Daarnaast is uw organisatie verzocht geen privacygevoelige en medische informatie naar de gemeente te sturen. De gemeente geeft aan dat u deze verzoeken negeert.

Op 10 augustus schrijft u in een reactie dat u het niet eens bent met het feit dat de gemeente de aanvragen om urgentie niet in behandeling neemt. U stelt dat de gemeente de aanvraag, bij het ontbreken van een verordening, toch in behandeling moet nemen en moet toetsen aan de voorwaarden omschreven in de Huisvestingswet. U deelt de gemeente mee dat als het besluit buiten behandelingstelling rechtsgeldig tot stand is gekomen, dit mailbericht als een bezwaarschrift dient te worden aangemerkt.

Op 8 september krijgt u van de gemeente een reactie waarin de gemeente u uitlegt dat de gemeente geen huisvestingsverordening heeft en uw urgentieaanvragen geen aanvragen in de zin van de Awb betreffen, en dat urgentieverzoeken van uw organisatie niet meer beantwoord worden. De gemeente kiest er voor om rechtstreeks contact op te nemen met de aanvrager omdat u, als gemachtigde weet dat een urgentieaanvraag in Enschede zinloos is en u er toch voor kiest om aanvragen in te dienen en uw cliënten daar ook voor te laten betalen. Een verzoek van de gemeente om de juiste informatie met uw cliënten te delen legt u naast zich neer.

Beslissing

Het al of niet hebben van een huisvestingsverordening is een politieke keuze. De klachtencommissaris / de klachtenprocedure gaat niet over (de consequenties van) politieke keuzes. In de klachtenprocedure wordt onderzocht of de gedragingen van de gemeente behoorlijk zijn. Kernwaarden van behoorlijk overheidsoptreden zijn onder meer dat de overheid open en duidelijk moet zijn en betrokken en oplossingsgericht.



KlachtenCommissaris

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES
Langestraat 24

TELEFOON
053-4818686

U bent het niet eens met de argumenten die de gemeente geeft over het niet hebben van een huisvestingsverordening. U stelt dat de gemeente tekort geschoten is in de zorgplicht naar uw cliënten door niet door te verwijzen of naar andere mogelijke oplossingen te zoeken. De gronden in de Huisvestingswet zijn onverkort van toepassing en het niet doorverwijzen naar deze wet geeft cliënt de indruk dat er geen opties bestaan. U stelt dat deze werkwijze misleidend is en dat uw client ten onrechte wordt weggestuurd.

Juridische gevolgen ontbreken huisvestingsverordening

De rechterlijke uitspraak waar u naar verwijst is niet op de Enschedese situatie van toepassing. De rechter geeft dit in rechtsoverweging 10. aan. Verder is het aan de rechter om te toetsen of de gemeente de Huisvestingswet correct toepast. In het kader van de klachtenprocedure kan ik daar geen oordeel over geven.

Niet nakomen zorgplicht en direct contact opnemen met cliënten

De gemeente heeft in haar correspondentie aan u uitgelegd hoe de procedure rondom woningtoewijzing in Enschede is geregeld. Ook heeft zij u gevraagd om deze informatie met uw (toekomstige) cliënten te communiceren. Daarnaast heeft zij in de specifieke gevallen van de ingediende aanvragen gemeend om contact op te nemen met aanvragers en heeft zij u aangegeven dat ook in toekomstige gevallen te blijven doen als u geen juiste informatie verstrekt aan woningzoekenden in Enschede. Uw geuite zorgen over het niet nakomen van de zorgplicht zijn ongegrond, uw cliënten worden door de gemeente persoonlijk benaderd om hen de juiste weg te wijzen voor het verkrijgen van een woning. Dit deel van de klacht is ongegrond.

Vernietigen van de gegevens

De gemeente heeft geen grondslag om de door haar ontvangen persoonsgegevens te verwerken. Het vernietigen van deze gegevens is in zo'n geval niet onbehoorlijk.

Geen reactie brief 18 september

De gemeente heeft mij aangegeven dat zij op deze brief geen antwoord gegeven heeft. Dit deel van uw klacht is dan ook gegrond. De gemeente heeft mij aangegeven dat zij uw brief op korte termijn met excuses alsnog zal beantwoorden.

Mocht u niet tevreden zijn over de manier waarop wij uw klacht behandeld hebben dan kunt u een klacht in dienen bij de Nationale Ombudsman. De ombudsman wil graag dat u eerst belt via het gratis telefoonnummer 0900 3355555. Zo voorkomt u dat u voor niets een brief of mail stuurt.

Het adres van de Nationale ombudsman is: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

Meer informatie vindt u ook op www.ombudsman.nl.



KlachtenCommissaris

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES
Langestraat 24

TELEFOON
053-4818686

Vragen

Heeft u naar aanleiding van deze brief nog vragen? Neem dan contact op met het Klachtencommissariaat Enschede via (053) 4818686 of via klacht@enschede.nl.

Met vriendelijke groet,

Ninke van der Kooy

Klachtencommissaris