



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de gemeente Wageningen

Datum: 1 mei 2013

Rapportnummer : 2013/042

Rapport

Rapport betreffende een klacht over de gemeente Wageningen

Datum: 1 mei 2013

Rapportnummer : 2013/042

Klacht

1. Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Wageningen, op verzoek van een deurwaarder een onderzoek is gestart naar de juiste verblijfplaats van verzoekster en daarbij haar vader heeft benaderd.
2. Ten tweede klaagt verzoekster erover dat de gemeente Wageningen, nadat zij niet reageerde op één brief vanwege verblijf in het buitenland, haar direct heeft uitgeschreven uit de gemeente.

Wat is er gebeurd?

Een gerechtsdeurwaarder heeft op 21 maart 2012 een verzoek aan de gemeente Wageningen gedaan om een onderzoek in te stellen naar de juiste verblijfsplaats van verzoekster.

Op 26 maart 2012 heeft de gemeente verzoekster een brief gestuurd met het verzoek om te reageren. In deze brief staat dat wanneer zij niet binnen vier weken reageert, en geen zekerheid verschaft over de juistheid van een nieuw adres, de gemeente van plan is haar ambtshalve uit te schrijven naar adres onbekend. De gemeente verwijst in deze brief naar artikel 48, 66, 68 en 74 van de Wet gemeentelijke basisadministratie.

Op 5 april 2012 heeft de gemeente naar de vader van verzoekster een brief gestuurd met het verzoek om te helpen met het achterhalen van het juiste adres. Op het op 6 april 2012 ingevulde formulier is aangegeven dat het nieuwe adres niet bekend is en dat de vader van verzoekster ook niet weet bij welke instantie wel inlichtingen te krijgen zijn. Ook heeft de gemeente bij de SVB nog informatie ingewonnen, zonder succes.

Op 7 mei 2012 heeft de gemeente een aangetekende brief gestuurd met de mededeling dat verzoekster met ingang 26 maart 2012 is uitgeschreven naar adres onbekend.

Visie verzoekster

Verzoekster geeft aan dat zij vanwege gezondheidsredenen in wisselende periodes in het buitenland is.

De brief van 26 maart 2012 heeft verzoekster pas op 9 mei 2012 gelezen. Deze brief heeft haar overvallen. Toen zij hierover verbijsterd de gemeente belde, gaf de ambtenaar aan dat er een dossier was aangelegd en dat er een onderzoek naar haar was gedaan. Dit naar aanleiding van een melding van een deurwaarder.

Er werd haar meegedeeld dat er contact was gelegd met haar vader. Ook werd verwezen naar de aangetekende brief van 7 mei 2012 in deze brief werd de uitschrijving bevestigd. De hoofdbewoner van haar huis heeft haar nog meegedeeld dat hij op geen enkele manier door de gemeente is benaderd.

Verzoekster is van mening dat het onderzoek grensoverschrijdend is. Het gaat de gemeente niet aan om in familie zaken te gaan roeren. Zij voelt zich in haar privacy aangetast. Zij is van mening dat de gemeente haar volledig buiten haar schuld en kennis heeft uitgeschreven uit het GBA. De snelle uitschrijving uit de gemeente geeft haar het gevoel dat ze een voortvluchtige topcrimineel is. Ze voelt zich onheus behandeld en de gemeente heeft de grenzen van fatsoen overschreden.

Visie gemeente

De gemeente heeft in de klachtafhandelingsbrief aangegeven dat de gemeente van een gerechtsdeurwaarderskantoor een brief heeft ontvangen, waarin stond dat de deurwaarder had vastgesteld dat verzoekster niet meer woont op het bewuste adres. Er werd dringend verzocht een onderzoek in te stellen naar de juiste verblijfplaats. Over de reden van de gerechtsdeurwaarder van het bezoek aan dit adres is de gemeente niet geïnformeerd. Een deurwaarder heeft een wettelijke plicht de gemeente te vragen om een onderzoek. En de gemeente is wettelijk verplicht een dergelijk onderzoek uit te voeren.

Wettelijk is vastgelegd hoe de gemeente een onderzoek moet uitvoeren. In artikel 2 van de Wet GBA is het college van burgemeester en wethouders verantwoordelijk voor de instandhouding en het actueel houden van de GBA. Daarnaast is er een door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vastgesteld protocol.

Ten eerste moet een brief worden verstuurd waarin de betreffende persoon de mogelijkheid krijgt een en ander recht te zetten. Deze brief is op 26 maart 2012 verzonden. Nu er geen reactie kwam, was de gemeente wettelijk verplicht een gedegen onderzoek in te stellen.

Dit heeft de gemeente gedaan, onder andere door de vader van verzoekster aan te schrijven met de vraag of hij op de hoogte is van verzoeksters nieuwe adres, daar zij waarschijnlijk was vergeten de gemeente het nieuwe adres door te geven.

Dit onderzoek leverde geen informatie over het nieuwe adres van verzoekster. Wederom conform de wettelijk vastgelegde procedure is daarna een aangetekende brief naar het adres gestuurd met de mededeling dat verzoekster werd uitgeschreven.

Aan het verzoek om de uitschrijving ongedaan te maken, wordt niet voldaan. Aan verzoekster is gezegd dat als zij kan aantonen dat zij nog steeds woonachtig is op het bewuste adres, zij zich opnieuw kan inschrijven. Daarvoor moet zij in persoon aan de balie verschijnen.

Telefonisch is nog namens de gemeente aan de Nationale ombudsman aangegeven dat de gemeente verplicht is het GBA up to date te houden.

Verder heeft de gemeente aangegeven dat voorafgaande aan een in te stellen onderzoek, zij de persoon (waarvan zij een adres in onderzoek stellen) al schriftelijk laten weten dat zij van plan zijn hem of haar uit te schrijven uit de GBA als hij of zij niet binnen vier weken doorgeeft wat het nieuwe adres is of dat het in de GBA voorkomende adres nog steeds juist is.

Als de gemeente niets verneemt van de persoon en als het ingestelde onderzoek geen nadere informatie geeft, gaat de gemeente, nadat er tenminste vier weken zijn verstreken, over tot uitschrijving. Hierover wordt betrokkene schriftelijk, per aangetekende brief, geïnformeerd. Deze manier van werken wordt in de hele NVVB-regio Gelderland-Midden toegepast.

Protocol adresonderzoek door het college van burgemeester en wethouders van het Ministerie van BZK

" Hoofdstuk 3 Inhoud van het adresonderzoek

Het adresonderzoek betreft een onderzoek naar de verblijfplaats van de betrokken persoon. Het is van belang om in het kader van het onderzoek verder te kijken dan enkel het adres waarop de betrokken persoon actueel is geregistreerd in de GBA. Het onderzoek is immers gericht op het achterhalen van de feitelijke verblijfplaats van de betrokken persoon.

3.1 Aanschrijven van de betrokkene

De eerste actie in het kader van het adresonderzoek is in beginsel om de betrokkene te benaderen en te wijzen op de plicht om aangifte te doen van adres en verblijf of adreswijziging, op grond van de Wet GBA. De persoon dient te worden opgeroepen om direct aangifte te doen van adreswijziging. Het actuele in de GBA geregistreerde adres kan daarbij worden gebruikt om de betrokken persoon aan te schrijven, omdat het bijvoorbeeld mogelijk is dat de post via een automatische verhuisservice wordt doorgestuurd naar het nieuwe adres van betrokkene. Ook kan een vermoedelijk nieuw adres van de betrokkene worden gebruikt, als dat beschikbaar is, mogelijk op basis van een terugmelding.

Indien de betrokkene zich naar aanleiding van de brief bij de gemeente meldt, kan het onderzoek op basis daarvan mogelijk al worden afgehandeld. Mogelijk kan de registratie in

de GBA op basis van het verschijnen en de aangifte van betrokkene worden gewijzigd. Het is uiteraard ook mogelijk dat op basis van een reactie van de betrokkene blijkt dat het signaal op een misverstand berust. In dat geval hoeft er mogelijk geen wijziging in de GBA plaats te vinden. Het adresonderzoek kan in deze gevallen worden afgesloten. Als betrokkene niet verschijnt of reageert, geen aangifte van verhuizing of vertrek doet of wel reageert, maar uit die reactie niet afgeleid kan worden op welk adres hij nu wel woont, dan is dat aanleiding voor een gemeente om het adresonderzoek uit te breiden."

"3.2.1.

Informatie inwinnen bij andere bronnen

Als invulling van het adresonderzoek kan de gemeente informatie inwinnen bij afnemers van GBA (waaronder de eigen of andere gemeenten), familie, nutsbedrijven, woningbouwcorporaties, woningeigenaren, werkgevers, uitkeringsinstanties, ziektekostenverzekeraars en dergelijke, om zo de feitelijke verblijfplaats van de persoon te achterhalen.

Het wordt aanbevolen dat gemeenten in deze fase van een onderzoek streven naar het raadplegen van ten minste twee verschillende bronnen om informatie te achterhalen. Hiervan kan zowel in positieve als in negatieve zin worden afgeweken, afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Het is aan de beoordelingsvrijheid van de gemeenten om dit zelf te bepalen. De gemeente moet een dergelijke afwijking wel motiveren en vastleggen.

Bij het vragen om informatie over het adres van betrokkene mag de persoonlijke levenssfeer van betrokkene of anderen niet onnodig worden geschaad. Daarom moet er in algemene bewoordingen gevraagd worden aan de aangeschreven persoon of instantie, of er een en zo ja, welk adres van betrokkene bekend is. De aangeschreven persoon – niet zijnde de betrokkene zelf – heeft het recht om hierop niet te antwoorden."

"6. Procestermijnen bij het onderzoek

In veel gevallen zal het onderzoek redelijk snel kunnen worden afgerond, maar soms zal daar meer tijd voor nodig zijn. De verblijfplaats van een persoon is immers niet altijd eenvoudig te achterhalen. In algemene zin kan worden opgemerkt dat het kan helpen om het onderzoek planmatig op te zetten en daarbij standaardtermijnen te hanteren. Van de

standaardtermijnen kan door de gemeente zowel in positieve als in negatieve zin worden afgeweken, afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Dit is aan de beoordelingsvrijheid van een gemeente, maar moet wel worden gemotiveerd en vastgelegd. Een voorbeeld voor te hanteren standaardtermijnen kan er als volgt uitzien.

- Geadviseerd wordt drie weken na de start van het onderzoek (het plaatsen van de aantekening in onderzoek in de GBA) het feitelijk onderzoek ter plaatse aan te laten vangen.
- Geadviseerd wordt het feitelijk onderzoek ter plaatse uiterlijk binnen vier weken af te ronden.
- Geadviseerd wordt de voornemenbrief zeven weken na de start van het onderzoek (het plaatsen van de aantekening in onderzoek in de GBA) te versturen.
- Geadviseerd wordt als reactietermijn naar aanleiding van het verzenden of publiceren van een voornemen een termijn van maximaal vier weken te hanteren.
- Geadviseerd wordt het voorgenomen besluit direct na afloop van de gehanteerde reactietermijn te nemen."

Beoordeling

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen, verzamelt.

Dit houdt in dat bij een wettelijke plicht tot het bijhouden van het GBA de overheid alle informatie verzamelt die nodig is om tot een beslissing te komen.

Klacht 1.

Het signaal dat de deurwaarder aan de gemeente heeft gegeven, heeft geleid tot een onderzoek naar de juiste verblijfplaats van verzoekster, ook wel een adresonderzoek genoemd. Ingevolge de wetgeving en het daarbij vastgestelde protocol heeft de gemeente dan ook de bevoegdheid en de plicht om een onderzoek te beginnen naar de juiste verblijfplaats van verzoekster.

Ingevolge het protocol kan daarbij ook familie worden aangeschreven, onder de voorwaarde dat dit op een neutrale manier gebeurt.

In de brief van 5 april 2012 van de gemeente aan de vader van verzoekster wordt vermeld dat verzoekster nog ingeschreven staat op het vorig adres. En dat zij waarschijnlijk is vergeten het nieuwe adres door te geven. En dat de geadresseerde (de vader) mogelijk de gemeente kan helpen met het achterhalen van het juiste adres.

De wijze waarop de gemeente de vraagstelling heeft geformuleerd is naar het oordeel van de Nationale ombudsman voldoende neutraal en niet zodanig dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene wordt geschaad. De Nationale ombudsman stelt verder vast dat er ook nog een andere instantie is aangeschreven, zoals in het protocol wordt

aanbevelen.

Verder is het van belang dat een burger wanneer hij of zij meerdere langere perioden van huis is, zelf de verantwoordelijkheid heeft en houdt voor de te ontvangen post. Nu verzoekster niet heeft gereageerd op de brief van 26 maart 2012, heeft de gemeente terecht een onderzoek kunnen starten, waarbij zij onder meer de vader van verzoekster heeft benaderd.

Dat verzoekster pas op 9 mei 2012 de brief van 26 maart 2012 heeft gelezen, komt in dit geval voor risico van verzoekster.

De klacht dat de gemeente op verzoek van een deurwaarder een onderzoek is gestart naar de juiste verblijfplaats van verzoekster en daarbij haar vader heeft benaderd, is dan ook niet gegrond. De stelling dat de privacy ten onrechte is geschaad en dat de grenzen van fatsoen zijn overschreden, deelt de Nationale ombudsman dan ook niet.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Klacht 2.

Het is de vraag of de gemeente na één bericht op 26 maart 2012 vervolgens meteen de beslissing kon nemen om verzoekster uit te schrijven.

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. In dit geval betekent het dat het de vraag is of de gemeente voldoende informatie heeft verstrekt om verzoekster direct uit te schrijven.

In de bewuste brief van 26 maart 2012 wijst de gemeente verzoekster voor het eerst op haar plichten. Ook wordt in deze brief direct aangekondigd dat als de gemeente niet binnen vier weken een reactie ontvangt, en verzoekster ook geen zekerheid heeft kunnen verschaffen over de juistheid van een nieuw adres, de gemeente van plan is verzoekster ambtshalve uit te schrijven naar een adres onbekend.

Geconcludeerd wordt dat de gemeente een andere volgorde hanteert dan het protocol voorschrijft. Ingevolge het protocol is een eerste actie in het kader van het adresonderzoek het benaderen van betrokkene en wijzen op de plicht om aangifte te doen van adres en verblijf of adreswijziging. Het protocol schrijft verder voor dat het voornemen betrokkene uit te schrijven pas wordt verzonden, nadat het onderzoek is afgerond. Voorts wordt hier nog een reactietermijn van vier weken aan gekoppeld.

De Nationale ombudsman stelt verder vast dat, nog voor dat de reactietermijn van verzoekster was afgelopen, de gemeente al op 5 april 2012 in het kader van het onderzoek

een familielid van verzoekster heeft benaderd. In het protocol staat echter dat als betrokkene niet reageert op de eerste brief er dan aanleiding is om het onderzoek uit te breiden. Het was dan ook niet in overeenstemming met het protocol om al op 5 april het onderzoek uit te breiden door familie te gaan benaderen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat ten onrechte de reactietermijn niet is afgewacht, alvorens een vervolgstap is genomen.

Nu deze termijn niet is afgewacht, was het niet juist om meteen een beslissing te nemen, maar had na het uitgevoerde onderzoek een voornemen tot uitschrijving moeten worden toegezonden, zoals het protocol ook voorschrijft.

De gemeente heeft weliswaar al bij voorbaat de mogelijkheid gegeven om een en ander recht te zetten, maar de gemeente wacht deze termijn vervolgens niet af.

De werkwijze dat de gemeente slechts één bericht stuurt voordat de beslissing tot uitschrijving is genomen, is dus niet conform de richtlijnen van het ministerie, vastgelegd in het protocol. Ook is niet gemotiveerd waarom in deze zaak van het protocol is afgeweken. Deze wijze van informatieverstrekking voorafgaand aan de beslissing tot uitschrijving, is dan ook onvoldoende.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman wil de gemeente een aanbeveling geven om voor de toekomst te heroverwegen of deze werkwijze, die procedureel afwijkt van het protocol, gehandhaafd moet blijven. Wellicht kan deze heroverweging in NVVB-verband worden uitgevoerd, nu deze manier van werken door meer gemeenten in Gelderland wordt uitgevoerd.

Conclusie

De klacht dat de gemeente Wageningen, op verzoek van een deurwaarder, een onderzoek is gestart naar de juiste verblijfplaats van verzoekster en daarbij haar vader heeft benaderd is niet gegrond;

De klacht dat de gemeente Wageningen, nadat verzoekster niet reageerde op één brief vanwege verblijf in het buitenland, haar direct heeft uitgeschreven uit de gemeente is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de gemeente Wageningen aan om te heroverwegen of deze werkwijze, die procedureel afwijkt van het protocol gehandhaafd moet blijven.

De Nationale ombudsman

dr. A.F.M. Brenninkmeijer