



Rapport

Datum: 19 mei 2003

Rapportnummer: 2003/131

Klacht

A. In het kader van het onderzoek werd de klacht van verzoeker als volgt geformuleerd:

1. Verzoeker klaagt over de naar zijn mening onzorgvuldige handelwijze van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Zaanstad, naar aanleiding van de - zo later is gebleken onjuiste - telefonische melding door "een familielid" van verzoeker, dat verzoeker in oktober 2000 is verhuisd van de gemeente Waterland naar een verzorgingstehuis in de gemeente Purmerend.

Daarbij wijst hij erop dat de SVB:

- de persoon die de telefonische melding heeft gedaan niet meer kan achterhalen;
- geen contact heeft opgenomen met hem of het verzorgingstehuis om de juistheid van de melding te controleren.

2. Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Purmerend zijn adresgegevens in de GBA heeft gewijzigd zonder daaraan voorafgaand voldoende en zorgvuldig onderzoek te verrichten.

B. De te onderzoeken gedraging in het kader van het onderzoek uit eigen beweging werd als volgt geformuleerd:

De wijze waarop de gemeente Purmerend toepassing heeft gegeven aan het gestelde in artikel 9:10 en 9:12 tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker woont al 23 jaar op hetzelfde adres in Monnickendam (gemeente Waterland). Toen hij zich op 29 juni 2001 bij het gemeentehuis in Monnickendam meldde voor het afhalen van een nieuw rijbewijs, kreeg hij te horen dat hij volgens de gegevens in de gemeentelijke basisadministratie (GBA) niet meer in Monnickendam woonde maar in een verzorgingstehuis, X-straat 328 in Purmerend.

Zijn GBA-gegevens werden op 7 juli 2001 gecorrigeerd, nadat hij een verklaring had ondertekend waarin onder meer stond dat hij nooit aangifte of opdracht van verhuizing had gedaan naar het genoemde adres en waarin hij de gemeente Waterland verzocht hem direct opnieuw te vestigen te Monnickendam.

2. Naar aanleiding van het gebeurde schreef verzoeker allereerst achtereenvolgens de gemeente Waterland en de Sociale verzekeringsbank, vestiging Zaanstad (hierna: de

SVB) aan.

De SVB stelde dat zij op 9 januari 2001 was gebeld door een familielid van verzoeker met de mededeling dat verzoeker op 5 oktober 2000 was verhuisd naar X-sstraat 328 in Purmerend. Verder gaf de SVB aan dat zij de gemeente Waterland op 22 maart 2001 had verzocht om een onderzoek aangezien die telefonisch doorgegeven adresgegevens afweken van de GBA-gegevens van verzoeker.

De gemeente Waterland stelde dat zij op 21 maart 2001 van de SVB het verzoek had ontvangen na te gaan op welk adres verzoeker woonde. De gemeente Waterland stelde verder dat zij naar aanleiding van het verzoek van de SVB op 23 maart 2001 aan de gemeente Purmerend had gevraagd om te onderzoeken of verzoeker op het genoemde adres in Purmerend woonachtig was en dat de gemeente Purmerend verzoekers gegevens uiteindelijk uit haar GBA-bestand had overgehaald naar de gemeente Purmerend.

3. Verder schreef verzoeker op 23 november 2001 een brief aan de gemeente Purmerend. Nadat de gemeente hem bij brief van 15 februari 2002 had meegedeeld dat het onderzoek naar aanleiding van zijn brief naar verwachting over twee weken zou zijn afgehandeld, volgde op 27 maart 2002 een inhoudelijke reactie. De gemeente Purmerend schreef daarin onder meer dat zij naar aanleiding van het schriftelijke verzoek van de gemeente Waterland om een onderzoek in te stellen naar verzoekers adresgegevens, contact had opgenomen met de administratie van het verzorgingstehuis en bevestigd had gekregen dat verzoeker daar woonachtig was, waarna de inschrijving in Purmerend had plaatsgevonden.

II. Ten aanzien van de handelwijze van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Zaanstad

1. Verzoeker klaagt erover dat de SVB onzorgvuldig heeft gehandeld naar aanleiding van de - zo later is gebleken onjuiste - telefonische melding door "een familielid" van verzoeker, dat hij in oktober 2000 is verhuisd naar een verzorgingstehuis in de gemeente Purmerend. Daarbij wijst hij erop dat de SVB de persoon die de telefonische melding heeft gedaan niet meer kan achterhalen en geen contact heeft opgenomen met hem of het verzorgingstehuis om de juistheid van de melding te controleren.

2. De SVB stelt zich in reactie op de klacht op het standpunt wel zorgvuldig te hebben gehandeld. Daarbij wijst de SVB op de procedure die wordt gevolgd naar aanleiding van telefonisch doorgegeven adreswijzigingen van klanten van de SVB. Naar aanleiding van zo'n melding wordt een rapport opgemaakt. Het telefonisch doorgegeven adres wordt voorlopig vastgelegd. Als na zes weken geen bericht van de GBA is ontvangen wordt de betrokken gemeente aangeschreven met het verzoek nader onderzoek in te stellen en de SVB binnen acht weken het resultaat van dat onderzoek mee te delen door middel van een brief of door middel van wijziging van de GBA-gegevens. Mocht de aan de GBA gevraagde

informatie niet tijdig aangeleverd worden, dan komt er na het verstrijken van de acht weken termijn een systeemmelding dat de wachtermijn verstreken is, zodat gerappelleerd kan worden.

De SVB stelt zich op het standpunt dat de genoemde procedure met voldoende waarborgen is omkleed, zolang de gemeente uitvoering geeft aan een verzoek van de SVB tot het instellen van een nader onderzoek, dan wel de SVB informeert waarom geen onderzoek wordt ingesteld. Onjuiste meldingen zouden normaliter na het doorlopen van de genoemde procedure, dus in beginsel na uiterlijk veertien weken, blijken. Verder wijst de SVB erop dat het regelmatig voorkomt dat adreswijzigingen van AOW-gerechtigden door hun familie worden doorgegeven bijvoorbeeld in gevallen van opname in verpleeg- of verzorgingstehuizen en dat er slechts zeer zelden onjuiste meldingen worden gedaan. De SVB is van mening dat zij zich heel bureaucratisch op zou stellen als bij alle wijzigingen die door iemand anders dan de betrokken uitkeringsgerechtigde worden doorgegeven een verificatie zou plaatsvinden voordat de wijziging zou worden geaccepteerd.

Tot slot wijst de SVB er nog op dat de gemeenten als eigenaar van de adresgegevens van ingezetenen in de eerste plaats verantwoordelijk zijn voor de juistheid ervan. Vanwege de hoge mate van betrouwbaarheid van de GBA ontleent onder meer de SVB de adresgegevens van haar klanten rechtstreeks aan deze GBA. Om de betrouwbaarheid ervan naar een zo hoog mogelijk plan te tillen bestaat de afspraak tussen de GBA en haar afnemers dat geconstateerde verschillen in adresgegevens worden teruggekoppeld naar de GBA opdat door laatstgenoemde - zonodig na onderzoek - kan worden zorggedragen voor vastlegging van de juiste adresgegevens. De SVB heeft in dit geval conform die afspraak gehandeld.

3. De SVB is op grond van artikel 62 van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens, artikel 62 van het Besluit gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens en artikel 31 eerste lid aanhef en onder c van de Regeling gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (zie Achtergrond, onder 1, 3 en 5) verplicht om aan de houder van de basisadministratie melding te doen van door haar geconstateerde afwijkingen tussen onder meer gegevens verstrekt uit de basisadministratie en gegevens waarvan zij op andere wijze kennis heeft gekregen. De houder dient de SVB naar aanleiding van die terugmelding zo spoedig mogelijk ervan in kennis te stellen of hij naar aanleiding van de mededeling gegevens in de basisadministratie heeft verbeterd, aangevuld of verwijderd. Als die kennisgeving niet binnen acht weken na de melding kan worden gedaan, stelt de gemeente de SVB daarvan op de hoogte (artikel 63 Besluit GBA; Achtergrond onder 3).

4. De onder 3 genoemde terugmeldingsprocedure moet bijdragen aan de betrouwbaarheid van de GBA. De gemeente is als houder van de GBA echter in de eerste plaats verantwoordelijk voor de juistheid en betrouwbaarheid ervan. Afgaande op de toelichting op de genoemde regelgeving (zie Achtergrond, onder 2 en 4) moet de houder van de

basisadministratie die een melding van een buitengemeentelijke afnemer ontvangt, de gegevens onderzoeken en eventueel wijzigen. De houder is in deze procedure dus degene die onderzoek moet doen naar de juistheid van de gegevens. In de Nota van toelichting op het Besluit GBA (zie Achtergrond, onder 4) wordt weliswaar aangegeven dat de afnemers er voor dienen te waken dat onnodig meldingen worden gedaan, maar daarbij wordt niet gedacht aan een zelfstandige onderzoeksplicht, afgaande op het voorbeeld dat in de nota wordt genoemd.

5. De SVB heeft zich gehouden aan de wettelijke meldingsprocedure door met de op 22 maart 2001 gedateerde brief de gemeente Waterland aan te schrijven met het verzoek een onderzoek in te stellen naar de juistheid van de gegevens. Vervolgens heeft zij daarna aan de hand van de dagelijkse raadpleging van de GBA binnen de genoemde termijn van acht weken vastgesteld dat verzoekers adresgegevens zijn gewijzigd.

6. Als betrokkenen zich aan de wettelijke (terug)meldingsprocedure houden, zal de juistheid van een adreswijziging na het doorlopen van de procedure komen vast te staan. In dat verband kan de SVB gevolgd worden in haar stelling dat zij zich onnodig bureaucratisch zou opstellen als zij zelf de gegevens zou verifiëren.

Gezien die omstandigheid, gezien het feit dat de SVB zich aan de procedure heeft gehouden en gezien de mededeling van de SVB dat adreswijzigingen regelmatig door familieleden van betrokkenen worden doorgegeven en zeer zelden onjuist zijn, acht de Nationale ombudsman het niet onzorgvuldig dat de SVB de adreswijziging niet eerst zelf heeft geverifieerd door navraag te doen bij verzoeker of het verzorgingstehuis.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

7. Bij de SVB is niet de naam genoteerd van degene die de adreswijziging van verzoeker telefonisch heeft doorgegeven. De SVB heeft tijdens het onderzoek daarnaar gevraagd aangegeven dat de SVB-medewerkers worden geacht bij een telefonische adreswijziging de naam te vermelden van de persoon die de wijziging doorgeeft, maar dat het in de praktijk niet altijd gebeurt. Op het standaardformulier dat de SVB gebruikt voor dergelijke telefoonrapporten moet worden ingevuld met wie de SVB-medewerker heeft gesproken.

De Nationale ombudsman acht het niet zorgvuldig dat de naam in dit geval niet is genoteerd. Daarbij wordt echter wel opgemerkt dat het noteren van de naam van de beller geen garantie is voor de juistheid van de door hem gedane melding.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

8. Ten overvloede overweegt de Nationale ombudsman nog het volgende.

De adreswijziging is op 9 januari 2001 telefonisch doorgegeven. De melding is op of kort voor 22 maart 2001 gedaan (de gemeente Waterland stelt de melding 21 maart 2001 te

hebben ontvangen; de SVB heeft de melding op 22 maart 2001 gedateerd). De tussenliggende periode bedraagt ongeveer tien weken. De SVB erkende tijdens het onderzoek dat de melding aan de gemeente in dit geval enkele weken eerder had kunnen gebeuren. De SVB stelt zichzelf volgens opgave een termijn van zes weken alvorens de melding te doen. Waarom het in dit geval bijna tien weken heeft geduurd voordat de melding is gedaan, is niet duidelijk geworden. De Nationale ombudsman vindt dan ook dat de SVB onnodig lang heeft gewacht met melden.

III. Ten aanzien van de handelwijze van de gemeente Purmerend voorafgaand aan de wijziging van verzoekers adresgegevens in de GBA

1. Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Purmerend zijn adresgegevens in de GBA heeft gewijzigd zonder daaraan voorafgaand voldoende en zorgvuldig onderzoek te verrichten.

2. De ingezetene die zijn adres in een andere gemeente dan de gemeente van inschrijving heeft gevestigd, wordt op grond van zijn aangifte van adreswijziging in die andere gemeente in de basisadministratie ingeschreven. Als hij in gebreke blijft met het doen van aangifte, draagt het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar hij zijn adres heeft ambtshalve zorg voor de inschrijving (artikel 27 Wet GBA, zie Achtergrond onder 1).

De plicht van iemand die zijn adres wijzigt, om daarvan binnen vijf dagen na de wijziging schriftelijk aangifte te doen, kan onder bepaalde omstandigheden ook worden vervuld door het hoofd van een instelling voor gezondheidszorg waar betrokkene verblijft (artikel 66 juncto artikel 74, eerste lid aanhef en onder d. Wet GBA). Bij een aangifte van adreswijziging wordt, aldus de memorie van toelichting op de Wet GBA, niet tot inschrijving overgegaan indien aannemelijk is dat de betrokkene het aangegeven adres niet heeft (zie Achtergrond, onder 2).

3. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman is gebleken dat het dossier van verzoeker bij de gemeente Purmerend zoek is en dat om die reden niet kon worden nagegaan wat er in dit geval precies is gebeurd. De gemeente bleek wel te beschikken over het verzoek van de gemeente Waterland van 23 maart 2001 om verzoeker te willen herinneren aan zijn verplichting om van zijn vertrek uit de gemeente Waterland aangifte te doen en om een onderzoek in te stellen naar verzoekers huidige woonplaats mocht blijken dat verzoeker niet meer in de gemeente Purmerend woonachtig is. De gemeente gaf aan hoe gewoonlijk wordt gereageerd op een dergelijk verzoek: er had een aangifteformulier voor verhuizing naar het verzorgingstehuis moeten worden gestuurd, dat het verzorgingstehuis, als verzoeker er had gewoond, ingevuld, voorzien van een stempel en een huurovereenkomst had moeten retourneren.

De gemeente stelde dat op 10 april 2001 inschrijving heeft plaatsgevonden op grond van artikel 74 Wet GBA (deze datum wijkt af van die genoemd in het historisch overzicht cliëntgegevens van de SVB, te weten 12 april 2001). De gemeente stelde verder dat als het hoofd van een verzorgingstehuis aangeeft dat betrokkene daar woont, betrokkene zelf dat niet hoeft te doen.

4. Het verzorgingstehuis verklaarde tijdens het onderzoek dat verzoeker aldaar niet bekend is in de administratie en dat verzoeker destijds niet in het verzorgingstehuis woonde.

5. De gemeente Waterland verstreekte tijdens het onderzoek een verklaring van 2 juli 2001 van een medewerkster Burgerzaken, mevrouw C. Zij verklaarde onder meer dat een medewerkster van de gemeente Purmerend, mevrouw Si., haar had meegedeeld dat de gemeente Purmerend niet correct heeft gehandeld. De gemeente Purmerend zou namelijk alleen het bericht met stempel en niet de huurovereenkomst van het verzorgingstehuis hebben ontvangen, hebben aangenomen dat het akkoord was en de GBA-gegevens hebben gewijzigd. Mevrouw Si. werd om een reactie gevraagd. Zij verklaarde letterlijk "in het geval van (verzoeker; N.o.) bleek bij de verwerking van de vestiging dat er 'administratief' nog iemand op dat adres woonde. In dit geval had het hoofd van de inrichting ook nog een afschrift van het huurcontract moeten overleggen."

6. Vast staat, dat verzoeker nooit op het adres X-straat 328 in Purmerend heeft gewoond en dat hij zelf geen aangifte van adreswijziging heeft gedaan. De gemeente Purmerend heeft het verzoek van de gemeente Waterland van 23 maart 2001 ontvangen. Wat er in de periode na ontvangst van het verzoek tot de daadwerkelijke wijziging van de gegevens door de gemeente precies is gebeurd, is tijdens het onderzoek niet komen vast te staan. Wel is komen vast te staan dat de gemeente bij het verwerken van de nieuwe adresgegevens duidelijk is geworden dat er iemand anders op het bewuste adres woonde. Gegeven die omstandigheid had de gemeente de adresgegevens van verzoeker niet mogen wijzigen zonder nader onderzoek.

Als de gemeente Purmerend, zoals zij zelf veronderstelt, naar aanleiding van het bericht van de gemeente Waterland een aangifteformulier naar het verzorgingstehuis zou hebben gestuurd en het verzorgingstehuis dat formulier zou hebben geretourneerd, dan doet dat aan bovenstaande conclusie niet af. Als naar aanleiding van een aangifte tot adreswijziging aannemelijk wordt dat betrokkene er niet woont, dient immers niet tot wijziging te worden overgegaan (zie hiervoor onder III.2.). Overigens mag ervan worden uitgegaan dat het verzorgingstehuis in reactie op het toegezonden aangifteformulier niet (en zeker niet ondubbelzinnig duidelijk) zal hebben aangegeven dat verzoeker daar woonde, aangezien verzoeker nooit in het verzorgingstehuis heeft gewoond en er destijds iemand anders op het genoemde adres woonde.

Hoewel uit het onderzoek dus niet duidelijk wordt wat de gemeente precies heeft gedaan, kan gezien het bovenstaande zonder meer worden geconcludeerd dat de gemeente niet zorgvuldig heeft gehandeld. De verklaringen van mevrouw Si. en mevrouw C. ondersteunen die conclusie.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de wijze waarop de gemeente Purmerend toepassing heeft gegeven aan het gestelde in artikel 9:10 en 9:12 tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht

1. Het onderzoek heeft betrekking op de vraag of de gemeente Purmerend bij de afhandeling van verzoekers brief van 23 november 2001 het gestelde in de artikelen 9:10 en 9:12, tweede lid, van de Awb (zie Achtergrond onder 6.) correct heeft toegepast. Artikel 9:10, eerste lid, van de Awb bepaalt dat het bestuursorgaan de klager (en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft) in de gelegenheid stelt om te worden gehoord. Op grond van het tweede lid kan alleen van het horen worden afgezien in het geval dat de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Uit de wetgevingssystematiek volgt, dat ook van het horen kan worden afgezien zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb), dan wel indien niet is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten neergelegd in artikel 9:4 en artikel 9:8 van de Awb (zie Achtergrond onder 6).

In artikel 9:12, tweede lid, van de Awb is geregeld dat een klager erop moet worden gewezen dat hij, indien hij niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, daarover een klacht kan indienen bij -in dit geval- de Nationale ombudsman.

2. De gemeente Purmerend deelde mee dat verzoeker naar aanleiding van zijn brief van 23 november 2001 niet is gehoord en hij niet is verwezen naar een externe klachtinstantie omdat de brief van verzoeker niet als klacht is aangemerkt, maar als een opmerking over de uitvoering van de Wet GBA.

3. Ingevolge het bepaalde in artikel 9:1, eerste lid, van de Awb heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een klacht dient betrekking te hebben op een gedraging van een bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid. Onder gedraging wordt ingevolge de memorie van toelichting (zie Achtergrond onder 7) mede begrepen een nalaten.

Het begrip "klacht" is in de Awb niet gedefinieerd, met name omdat een definitie naar de mening van de regering eerder een beperking van het klachtrecht tot gevolg zal hebben dan een verheldering (zie Achtergrond onder 7). Wel wordt voor de ontvankelijkheid van de klacht in artikel 9:4, tweede lid onder c van de Awb vereist dat een omschrijving wordt

gegeven van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

4. De Nationale ombudsman is van mening dat verzoekers brief van 23 november 2001 (zie Bevindingen onder A. 7.) een klacht bevat over de wijze waarop de gemeente Purmerend zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen (onterechte wijziging van zijn GBA-gegevens) en dat daarin (overeenkomstig artikel 9:4, tweede lid onder c Awb) de gedraging (in casu het nalaten) is omschreven waartegen de klacht is gericht. Zo stelt verzoeker onder meer dat er sprake is van een verzuim van de gemeente Purmerend nu zij de juistheid van de door de gemeente Waterland aangeleverde gegevens niet heeft gecontroleerd. De gemeente Purmerend merkt dan ook ten onrechte verzoekers brief niet als klacht aan. De stelling van de gemeente dat de brief niet als klacht maar als opmerking over de uitvoering van de Wet GBA is aangemerkt, valt overigens niet te rijmen met het feit dat zowel in de brief van 15 februari 2002 als in die van 27 maart 2002 in verwijzing naar verzoekers brief van 23 november 2001 de term "uw klacht" wordt gebezigd (zie Bevindingen, onder A. 8. en 9.).

5. Uit hetgeen hiervoor onder 4. is overwogen, volgt dat de gemeente ten onrechte geen toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in de artikelen 9:10 en 9:12, tweede lid Awb.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

6. De gang van zaken bij de afhandeling van verzoekers klacht geeft de Nationale ombudsman nog aanleiding het volgende op te merken.

Een klacht moet op grond van artikel 9:11 Awb in beginsel worden afgehandeld binnen zes weken (zie Achtergrond, onder 6). Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Het bestuursorgaan moet de klager dan wel tijdig (te weten binnen zes weken) laten weten dat de behandeling van de klacht langer duurt.

De gemeente Purmerend heeft verzoekers brief van 23 november 2001 op 27 maart 2002, dus ruim zeventien weken na ontvangst, afgehandeld. Op 15 februari 2002, ongeveer twaalf weken na ontvangst, werd een verdagingsbericht gestuurd waarin een afhandelingstermijn van twee weken wordt genoemd.

Nog afgezien van het feit dat de gemeente Purmerend verzoekers brief van 23 november 2001 ten onrechte niet als klacht heeft aangemerkt, heeft zij te lang gedaan over de afhandeling ervan. Verder heeft zij het verdagingsbericht te laat verstuurd, zich niet gehouden aan de daarin genoemde termijn en in de brieven naar verzoeker toe ten onrechte geen melding gemaakt van de reden van de vertraagde afhandeling.

De Nationale ombudsman acht dit onzorgvuldig.

Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman is verder gebleken dat het dossier van verzoeker bij de gemeente Purmerend al sinds lange tijd zoek is en in ieder geval al

zoek was toen de gemeente verzoeker op 15 februari 2002 meedeelde dat het onderzoek naar aanleiding van zijn brief van 23 november 2001 nog niet was afgerond. Een en ander betekent dat de gemeente het bewuste onderzoek heeft afgerond zonder dat ze de beschikking had over het dossier. Het valt gezien die omstandigheid niet te begrijpen hoe de gemeente verzoeker in de brief van 27 maart 2002 kon meedelen wat de feitelijke gang van zaken rondom zijn vestiging in Purmerend is geweest en dat zij van de administratie van het verzorgingstehuis bevestigd had gekregen dat verzoeker daar woonachtig was, zeker gezien het feit dat verzoeker nooit naar het genoemde adres in Purmerend is verhuisd.

De Nationale ombudsman acht de handelwijze van de gemeente Purmerend al met al zeer onzorgvuldig.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Zaanstad, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, is niet gegrond wat betreft het niet verifiëren van de gegevens van de telefonisch doorgegeven adreswijziging. De klacht is gegrond wat betreft het niet noteren van de naam van degene die de adresmutatie telefonisch heeft doorgegeven.

De klacht over de gemeente Purmerend, die wordt aangemerkt als een klacht over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend, is gegrond.

De uit eigen beweging onderzochte gedraging van de gemeente Purmerend, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend, is niet behoorlijk.

Onderzoek

Op 30 oktober 2001 ontving de Nationale ombudsman een op 27 oktober 2001 gedateerd verzoekschrift van de heer O. te Monnickendam, met een klacht over onder meer een gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Zaanstad (hierna: de SVB).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de SVB verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de SVB een aantal specifieke vragen gesteld.

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

In het verzoekschrift van 27 oktober 2001 klaagde verzoeker tevens over een gedraging van de gemeente Purmerend. Dit verzoek voldeed op dit punt toen niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen. Naar aanleiding van verzoekers brief van 19 april 2002, door de Nationale ombudsman ontvangen op 23 april 2002, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend, eveneens een onderzoek ingesteld.

Verder werd een onderzoek uit eigen beweging ingesteld naar de hierboven onder **ONDERZOCHE GEDRAGINGEN** onder B. genoemde gedraging.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend verzocht op de hierboven onder **ONDERZOCHE GEDRAGINGEN** onder A. 2 en B. geformuleerde gedragingen te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de zaak betrekking hebben. Tevens werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend een aantal specifieke vragen gesteld.

Verder werden in het kader van het onderzoek vragen gesteld aan de gemeente Waterland en het betrokken verzorgingstehuis.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De SVB en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Waterland gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Het betrokken verzorgingstehuis gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Verzoekers echtgenote liet in reactie op het verslag van bevindingen weten dat verzoeker dat verslag wegens ziekte niet heeft gelezen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker woont sinds 23 jaar op hetzelfde adres in Monnickendam, gemeente Waterland.

2. Op 29 juni 2001 meldde verzoeker zich bij de gemeente Waterland, afdeling Burgerzaken, te Monnickendam om een nieuw rijbewijs af te halen. Daarbij werd hem meegedeeld dat hij volgens de gegevens in de gemeentelijke basisadministratie (GBA) niet meer in Monnickendam woonde maar in Purmerend, in een verzorgingstehuis.

Nadat hij op 2 juli 2001 de volgende verklaring had ondertekend:

“...Hierbij verklaar ik (...) nooit aangifte of opdracht van verhuizing te hebben gedaan naar Purmerend, (...).

Omdat deze verhuizing ten onrechte heeft plaats gevonden, verzoek ik de gemeente Waterland mij per direct opnieuw te vestigen op (...) te Monnickendam...”

werden de juiste adresgegevens van hem weer in de GBA opgenomen.

3. Verzoeker stuurde de gemeente Waterland op 20 juli 2001 een brief waarin hij zijn ongenoegen uitte over de gang van zaken. In reactie op die brief deelde de gemeente Waterland hem bij brief van 27 juli 2001 onder meer het volgende mee:

“1. Ten tijde van de aanvraag van uw rijbewijs (21 februari 2001) was u ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) van de gemeente Waterland (voorheen werd dit bevolkingsregister genoemd).

2. Op 21 maart 2001 ontvingen wij van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) bericht dat u bij de SVB onder het adres X-straat 328 te Purmerend bekend was. Aangezien u in de gemeente Waterland ingeschreven was aan het adres (...) te Monnickendam verzocht de SVB ons na te gaan welk adres juist is. Op basis van het Besluit Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens zijn zij gerechtigd een dergelijk onderzoek te doen. Bij fax van 26 juli 2001 berichtte de SVB ons (op ons verzoek) dat op 9 januari 2001 door een familielid van u aan de SVB is gemeld dat u reeds op 5 oktober 2000 was verhuisd naar X-straat 328 te Purmerend.

3. Op het verzoek van de SVB hebben wij op 23 maart 2001 gemeente Purmerend verzocht te onderzoeken of u op het adres X-straat 328 te Purmerend woonachtig was. Wij weten niet of de gemeente Purmerend een onderzoek heeft ingesteld, wel weten wij dat de gemeente Purmerend uw gegevens vanuit ons GBA-bestand heeft overgehaald naar de gemeente Purmerend. Ingevolge de Wet Gemeentelijke Basisadministratie is alleen een vestigingsgemeente (in dit geval Purmerend) gerechtigd de persoonsgegevens uit ons GBA-bestand over te halen naar Purmerend. In feite gaat dit buiten ons om.

4. Toen u op 29 juni 2001 naar bureau Burgerzaken ging om uw rijbewijs te halen bleek dat u niet meer in onze GBA ingeschreven was. (...) Onze medewerkster (...) heeft vanaf dat moment actie ondernomen en diverse instanties (SVB en gemeente Purmerend) gebeld en gevraagd waarom (verzoeker; N.o.) niet meer in de GBA van de gemeente

Waterland stond ingeschreven. Het antwoord hierop ziet u hierboven onder 2 en 3.”

4. Op 1 augustus 2001 belde verzoeker de SVB. In reactie daarop ontving hij een op 7 augustus 2001 gedateerde brief met de volgende inhoud:

“...Naar aanleiding van het telefoongesprek van 1 augustus jl. kunnen wij u het volgende meedelen.

Op 9 januari jl. zijn wij telefonisch benaderd door een familielid dat u op 5 oktober bent verhuisd naar X-sstraat in Purmerend. Wie er naar ons heeft gebeld is echter niet meer te achterhalen. Op 22 maart jl. hebben wij de gemeente Waterland aangeschreven, omdat er bij ons andere verblijfgegevens aanwezig waren. De gemeente Waterland had deze gegevens moeten onderzoeken. Naar aanleiding van het telefoongesprek (van 1 augustus 2001; N.o.) is gebleken dat de gemeente dit nooit heeft onderzocht, maar van ons heeft aangenomen.

Bij de Sociale Verzekeringsbank is het adres van X-sstraat inmiddels beëindigd en wordt er alleen nog maar rekening gehouden met uw woonadres...”

5. Op 28 augustus 2001 stuurde verzoeker een brief naar de SVB. Hij schreef daarin onder meer het volgende:

“Uw brief van 7 aug. jl. bevestigt uw ongeloofwaardig verhaal, omdat u beweert, dat ‘een familielid van mij’ u op 2 jan. 2001 (moet zijn: 9 januari 2001; N.o.) opgebeld zou hebben omtrent ‘mijn verhuizing naar het verzorgingshuis (...) Purmerend, op 5 okt. 2000’. Verzuimd zou zijn dat zg. familielid te vragen naar naam, adres, sofi-nummer, e.a. gegevens, zoals toch verplicht is in deze gevallen. Niemand bij u heeft ook de moeite genomen even het (verzorgingstehuis; N.o.) op te bellen ter verificatie.

Vaststaand feit is wel, dat genoemd ‘zg. familielid’ helemaal niet bestaat! En dan geeft u van die ‘fantasieverhuizing’ ook nog pas op 22 maart jl. - dus bijna 2 maanden later! - kennis aan de gemeente Waterland te Monnickendam, met verzoek die ‘verhuizing’ te willen controleren.

(..)

Wat S.V.B., Gem. Purmerend en Gem. Waterland verzuimden te doen, heb ik toen gedaan: Het verzorgingshuis (...) opgebeld. Daar was men ook zeer verbaasd te horen wat mij was overkomen, want ik was daar geheel onbekend, ook geen naamgenoot of wie dan ook! Wel had men al een brief van de Belastingdienst Amsterdam voor mij daar ontvangen en die zou men nu direct retourneren.”

6. In reactie daarop werd hij op 12 september 2001 door een medewerkster van de SVB gebeld. Tijdens dat gesprek gaf verzoeker aan dat de zaak wat hem betreft nog niet was

afgehandeld. Hij wees er daarbij onder meer op dat hij nog steeds niet wist wie destijds naar de SVB had gebeld met de mededeling dat hij zou zijn verhuisd.

7. Verzoeker schreef het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend op 23 november 2001 een brief. Die brief luidde als volgt:

“...Betreft: Bevolkingsregisters en mijn heel onaangename ervaring daarmee i.v.m. het aanvragen/verlengen van een nieuw rijbewijs bij de gemeente Waterland te Monnickendam.

De SVB (Sociale verzekeringsbank) te Zaandam,

De gemeente Purmerend en

De gemeente Waterland te Monnickendam,

zijn hierbij in het geding.

Geacht college,

De oorzaak van alle ellende, die volgde en waarvan ik de dupe werd, is de gemaakte blunder bij de SVB, waar een niet bestaand `famielid' van mij is opgevoerd.

1. Sociale verzekeringsbank, Zaandam.

(...)

2. En dan de

gemeente Purmerend.

Volgens een mededeling van de Gem. Waterland is u vandaar op 23 maart 2001 verzocht te onderzoeken of ik op het adres: X-straat 328 (verzorgingstehuis (...)) te Purmerend woonachtig zou zijn. Er zou echter door u niet zijn gecontroleerd, maar zonder meer mijn gegevens door u uit het bevolkingsregister Waterland zijn overgehaald naar de Gem. Purmerend. Uwe mevrouw Sa. van uw bevolkingsregister heeft mij dit telefonisch op 2 juli jl. bevestigd.

Een ernstig verzuim dus en weer een officiële ambtelijke instantie, waardoor ik dus onterecht `verhuisd' bleef!!!

3. Tenslotte dan de

gemeente Waterland te Monnickendam.

(...)

Maar terugkomende op de blunder, die is gemaakt inzake 'het zg. verzonden verhaal over dat familielid en mijn verhuizing' en het feit, dat 3 instanties geen enkele controle hebben uitgeoefend toen, ben ik benieuwd hoe Uw college van B & W zal reageren op het verzuim bij Uw Afdeling Bevolkingsregister...".

8. In reactie daarop stuurde de gemeente Purmerend verzoeker op 15 februari 2002 het volgende bericht:

"...Hierbij deel ik u mede dat het onderzoek dat ik naar aanleiding van uw brief heb gestart nog niet is afgerond.

Ik verwacht dat dit echter over twee weken wel het geval is. Ik vraag u daarom nog even om geduld en bied u namens het gemeentebestuur verontschuldiging aan voor het trage verloop van de afhandeling van uw klacht..."

9. Op 27 maart 2002 volgde een inhoudelijke reactie van de gemeente Purmerend. Daarin stelt de gemeente Purmerend het volgende:

"...Naar aanleiding van uw brief van 23 november jl. delen wij u het volgende mede.

Allereerst willen wij ons verontschuldigen voor het feit dat beantwoording van uw klacht zo lang heeft geduurd.

Naar aanleiding van de inhoud van uw brief schetsen wij hieronder de gang van zaken rondom uw vestiging in Purmerend.

De gemeente Waterland heeft ons schriftelijk verzocht een onderzoek in te stellen naar uw adresgegevens. Volgens de gemeente Waterland zou u niet meer in Waterland maar in Purmerend woonachtig zijn en wel aan het adres X-straat 328.

Wij hebben vervolgens contact opgenomen met de administratie van het zorgcentrum en hebben bevestigd gekregen dat u aldaar woonachtig was.

Daarna heeft de inschrijving in Purmerend plaatsgevonden. In deze gevallen worden de gegevens niet meer bij de betrokkenen gecontroleerd omdat bij verhuizingen naar het zorgcentrum het hoofd van de instelling gemachtigd is om voor de bewoners aangifte te doen.

Wij kunnen ons goed voorstellen dat u ontstemd bent vanwege deze onterechte verhuizing, die nota bene veroorzaakt zou zijn door de opgave van een familielid. Wij hebben echter ook begrepen dat de medewerkers van de gemeente Waterland de fout inmiddels volledig hebben hersteld.

Tenslotte bieden wij u nogmaals onze verontschuldiging aan voor de gang van zaken en het ongemak dat u hierdoor heeft ondervonden..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting, opgenomen onder **ONDERZOCHE GEDRAGINGEN**, onder A. 1 en A. 2.

In zijn brief van 27 oktober 2001 aan de Nationale ombudsman schreef verzoeker nog dat hij, nadat hem bij de gemeente Waterland duidelijk was geworden dat zijn adresgegevens in de GBA gewijzigd waren, heeft gebeld met het betrokken verzorgingstehuis. Hij schrijft daarover:

“...Daar was ik geheel onbekend, ook geen naamgenoot of wie dan ook, helemaal niets.

Wel dat men van de Belastingdienst post voor mij had ontvangen en nu begreep waarom. Die correspondentie zou men dan ook meteen retourneren.

Daarna heb ik de Belastingdienst Ondernemingen 2 te Amsterdam opgebeld en mijn ervaringen uiteengezet. (...) Bij de Belastingdienst werd die zg. ‘fantasie-verhuizing’ dan ook direct gecorrigeerd...”

C. Standpunt Sociale verzekeringsbank, vestiging zaanstad

1. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werden op 19 november 2001 de volgende vragen aan de SVB voorgelegd:

“...1. Zijn er procedurevoorschriften of richtlijnen binnen de SVB over hoe te handelen naar aanleiding van een telefonische melding van een adreswijziging (waarbij al dan niet onderscheid wordt gemaakt tussen een melding door betrokkene zelf en een melding door een ander dan de betrokkene)? Zo ja, dan ontvang ik daarvan graag een kopie.

2. Heeft de SVB de juistheid van de melding in dit geval gecontroleerd? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?

3. Wat is uw reactie op het standpunt van verzoeker dat de SVB naar aanleiding van de melding de naw-gegevens van de melder had moeten vragen en noteren en contact had moeten opnemen met hem of met het verzorgingstehuis waar hij volgens de melder zou wonen?

4. Is degene die telefonisch de adreswijziging heeft doorgegeven gevraagd naar een legitimatie en/of een machtiging? Zo nee, waarom niet?

5. Waarom is de gemeente Waterland aangeschreven?

Waarom is dat pas op 22 maart gedaan (nb. de melding dateert van begin januari)?

6. Voor zover u van mening bent dat de SVB in dit geval onzorgvuldig heeft gehandeld, bent u dan bereid verzoeker daarvoor uw verontschuldiging aan te bieden? Zo ja, wanneer en op welke wijze gaat u dat doen?

Tot slot vraag ik u een kopie op te sturen van de brief die u op 22 maart 2001 naar de gemeente Waterland hebt gestuurd en, als er van het genoemde telefoongesprek een notitie is gemaakt, een kopie van die telefoonnotitie.

2. Bij brief van 14 december 2001 reageerde de SVB, nadat op 4 december 2001 verzoek om verlenging van de reactietermijn was gevraagd, als volgt:

“...Beantwoording vraag 1:

Er zijn inderdaad procedurevoorschriften/-richtlijnen binnen de SVB over hoe te handelen naar aanleiding van een telefonische melding van een adreswijziging.

Aan uw verzoek om u kopieën van vermelde instructies te doen toekomen kunnen wij echter helaas niet voldoen. Deze instructies zijn namelijk voor intern gebruik en worden niet aan derden (ook bijvoorbeeld niet aan rechterlijke colleges) overgelegd.

Wel kunnen wij u informeren over de inhoud en strekking van de procedure. Deze is als volgt:

Van een telefonische melding adreswijziging wordt een rapportje opgemaakt. In het geautomatiseerde systeem van de SVB wordt het telefonisch doorgegeven adres - naast het bij de SVB bekende (woon)adres - voorlopig vastgelegd in afwachting van een nader bericht van de gemeente. Als na 6 weken nog geen bericht van de GBA is ontvangen komt er een melding uit het systeem van de SVB en wordt de desbetreffende gemeente door de SVB aangeschreven met het verzoek een nader onderzoek in te stellen. Het resultaat van dit onderzoek wordt aan de SVB binnen 8 weken meegedeeld middels een brief dan wel wijziging GBA gegevens.

Beantwoording vraag 2:

Ja. Bovenvermelde procedure is gevolgd. Toen na 6 weken bericht van de GBA uitbleef, is de gemeente Waterland op 22 maart 2001 aangeschreven met het verzoek om een onderzoek in te stellen. Achteraf gezien heeft de gemeente naar aanleiding van de brief van 22 maart 2001 niet eerst een onderzoek ingesteld naar de adresgegevens van (verzoeker; N.o.), doch deze zonder meer gewijzigd in het adres X-sstraat 328 te Purmerend.

Beantwoording vraag 3:

Wij zijn van mening dat bovenvermelde procedure met voldoende waarborgen omkleed is, aangezien een onterechte adreswijziging normaliter uiterlijk na 14 weken zal blijken. Helaas is in deze concrete zaak echter het adres van (verzoeker; N.o.) onterecht door de gemeente Waterland gewijzigd.

Beantwoording vraag 4:

Nee, dit is niet gebeurd.

Wij hebben bovenvermelde procedure gevolgd en deze is - zoals vermeld - naar onze mening met voldoende waarborgen omkleed, zolang de gemeente uitvoering geeft aan een verzoek van de SVB tot het instellen van een nader onderzoek, dan wel de SVB informeert waarom geen onderzoek wordt ingesteld.

Beantwoording vraag 5:

De gemeente Waterland is conform de procedure aangeschreven. In het concrete geval is dit op 22 maart 2001 gebeurd. Achteraf gezien had dit - alhoewel dit de hoogte van het AOW-pensioen van (verzoeker; N.o.) niet beïnvloedt - enkele weken eerder kunnen gebeuren.

Beantwoording vraag 6:

Wij zijn van oordeel in deze niet onzorgvuldig gehandeld te hebben.

Meer in het algemeen kunnen wij stellen dat het regelmatig voorkomt dat door familie van AOW-gerechtigden adreswijzigingen van laatstbedoelden worden doorgegeven, bijvoorbeeld in gevallen van opname in verpleeg- of verzorgingstehuizen. Daarbij komt het slechts zeer zelden voor dat onjuiste/onterechte meldingen worden doorgegeven. De SVB zou zich daarbij als een zeer bureaucratische instelling doen gelden indien in al die gevallen terugmeldingen of verificaties zouden plaatsvinden alvorens de doorgegeven wijziging te accepteren. In vrijwel alle gevallen is de doorgegeven wijziging immers terecht. Het vangnet voor inderdaad `valse' meldingen is gelegen in de hiervoor vermelde procedure van terugkoppeling met de GBA. Indien de betrokken gemeente vervolgens niet in de fout gaat zoals hier is gebeurd dan is dit op zich een sluitend systeem.

Hieraan willen wij nog het volgende toevoegen. De gemeenten in Nederland zijn eigenaar van de adresgegevens van ingezetenen (de GBA) en als zodanig ook in de eerste plaats verantwoordelijk voor de juistheid daarvan. Vanwege de hoge mate van betrouwbaarheid van de GBA ontleent onder meer de SVB de adresgegevens van haar klanten rechtstreeks aan deze GBA. Om de betrouwbaarheid van de GBA naar een zo hoog mogelijk plan te tillen bestaat de afspraak tussen de GBA en haar afnemers dat geconstateerde verschillen in adresgegevens worden teruggekoppeld naar de GBA opdat door laatstgenoemde kan worden zorggedragen - zonodig na een daaraan voorafgaand onderzoek - voor

vastlegging van de juiste adresgegevens.

In het onderhavige geval heeft de SVB volledig naar de bestaande afspraken gehandeld door de GBA over een geconstateerd verschil in de adresgegevens te informeren met het verzoek om een onderzoek in te stellen.

De gemeente Waterland heeft evenwel het verzoek van de SVB om een onderzoek in te stellen ten onrechte opgevat als een adreswijziging en heeft dat vervolgens ook in de GBA vastgelegd met alle gevolgen van dien. Het is derhalve de gemeente die naar het oordeel van de SVB onzorgvuldig heeft gehandeld door zonder meer de melding van een geconstateerd ander adres als een definitieve wijziging aan te merken. De klacht van (verzoeker; N.o.) zou daarmee naar het oordeel van de SVB eerder het handelen van de gemeente Waterland dan dat van de SVB hebben te gelden...”

3. Bij de reactie van 14 december 2001 waren de volgende stukken gevoegd:

a) De brief van de SVB aan de gemeente Waterland, gedateerd op 22 maart 2001. Daarin vroeg de SVB aan de gemeente Waterland om een onderzoek in te stellen naar de juistheid van de GBA-gegevens van verzoeker aangezien de SVB was gebleken dat er een verschil is tussen haar gegevens (het telefonisch doorgegeven adres in Purmerend) en die van de gemeente. De SVB gaf in die brief aan voorlopig haar gegevens te blijven hanteren en verzocht de gemeente om binnen acht weken het resultaat van haar onderzoek aan de SVB te melden.

b) Het telefoonrapport van 9 januari 2001. Bij `gesproken met` staat ingevuld `familielid` en bij `Inhoud gesprek` staat dat verzoeker op 5 oktober 2000 is verhuisd naar X-straat 328 in Purmerend.

4. Op 5 februari 2002 verzocht de Nationale ombudsman de SVB met een beroep op artikel 19 van de Wet Nationale ombudsman alsnog de instructies op te sturen betreffende de verwerking van adreswijzigingen. Verder werd gevraagd of de gemeente Waterland de SVB overeenkomstig het verzoek van 22 maart 2001 binnen acht weken het resultaat van het onderzoek had gemeld en zo ja, wat de gemeente op welke wijze aan de SVB had bericht.

5. In reactie daarop stuurde de SVB op 14 februari 2002 kopieën van hoofdstuk 10.2.3 van de Handleiding Algemeen, hoofdstuk 7 van de werkinstructie behandelen adreswijziging en hoofdstuk 5 van de transactie-instructie registreren adressen. Ter toelichting merkte de SVB het volgende op:

“...Als er door of namens de klant telefonisch een adreswijziging - naar een verpleeghuis - wordt doorgegeven wordt dit signaal (verschil in adresgegevens) door de SVB gemeld aan de GBA. De gemeente stelt vervolgens een nader onderzoek in. Het resultaat van dit onderzoek wordt aan de SVB binnen 8 weken medegedeeld middels een brief dan wel

wijziging GBA gegevens (zie Hoofdstuk 10.2.3 Handleiding Algemeen).

De werkinstructie behandelen adreswijziging beschrijft onder meer het vaststellen en registreren van wijzigingen van de adresgegevens van een klant. Zie voor de concrete situatie onder 7.3 A, B, C, I en P.

De transactie-instructie registreren adressen wordt onder meer in het geautomatiseerde systeem gebruikt voor het registreren van verblijfadressen (zie onder 5.2 en 5.3 `t.a.v. verblijfadres').

(...)

In antwoord op uw vraag of de gemeente binnen 8 weken het resultaat van het onderzoek gemeld heeft delen wij u mede dat de gemeente op 12 april 2001 het adres van (verzoeker; N.o) (te Monnickendam; N.o.) gewijzigd heeft in X-straat 328 (zie bijgaand overzicht historische cliëntgegevens). Op 7 juli 2001 heeft de gemeente het adres van (verzoeker; N.o.) weer gewijzigd in (het adres te Monnickendam; N.o.)..."

Volgens het bijgevoegde overzicht historische cliëntgegevens werd het adres in Purmerend op 12 april 2001 geregistreerd voor de periode van 27 maart tot 6 juli 2001 en werd op 7 juli 2001 zijn adres in Monnickendam met terugwerkende kracht tot 27 maart 2001 geregistreerd.

6. Op 19 april 2002 stelde de Nationale ombudsman de SVB nog de volgende vragen:

"...1. Naar welk adres stuurt de SVB mogelijke correspondentie gedurende de periode gelegen tussen de ontvangst van een (telefonische) adreswijziging en de bevestiging dan wel wijziging van de GBA-gegevens door de betrokken gemeente: naar het adres dat bij de SVB bekend was vóór de telefonische wijziging of het telefonisch doorgegeven nieuwe adres?

2. Worden SVB-medewerkers geacht bij een telefonische adreswijziging de naam te vermelden van de persoon die de wijziging doorgeeft?

3. Aan het eind van uw brief van 14 februari 2002 geeft u aan dat de gemeente Waterland u geen afzonderlijk bericht heeft gestuurd over het resultaat van het onderzoek. Wat is de procedure in zo'n geval; hoe weet de SVB of de gegevens zijn gewijzigd? Door regelmatig dan wel na het verstrijken van de 8 weken termijn de GBA te raadplegen?..."

7. De SVB reageerde op 23 april 2002 als volgt:

"...Beantwoording vraag 1:

De SVB stuurt de eventuele correspondentie intussen naar het nieuwe adres.

Beantwoording vraag 2:

In beginsel wordt hiernaar gevraagd; in de praktijk gebeurt dit echter niet altijd.

Beantwoording vraag 3:

Het GBA-systeem wordt dagelijks geraadpleegd. Als de aan de GBA gevraagde informatie echter niet tijdig aangeleverd wordt komt er - na het verstrijken van de 8 weken termijn - een systeemmelding dat de wachtermijn verstreken is, zodat gerappelleerd kan worden..."

d. Standpunt college van burgemeester en wethouders van de Gemeente Purmerend

1. Op 17 mei 2002 stelde de Nationale ombudsman aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend de volgende vragen betreffende verzoekers klacht en de onderzochte gedraging conform artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman:

"...1. In reactie op verzoekers klacht schrijft u dat u naar aanleiding van het schriftelijk verzoek van de gemeente Waterland contact hebt opgenomen met de administratie van het zorgcentrum. Ik vraag u aan te geven wanneer (datum), op welke wijze (telefonisch of schriftelijk) en met wie (naam) dat contact heeft plaatsgevonden. Is het contact schriftelijk geweest, dan ontvang ik graag afschriften van de gevoerde correspondentie. Is het telefonisch geweest, dan vraag ik u een kopie van de betrokken telefoonnotitie.

2. Klopt het dat u op 12 april 2001 de nieuwe adresgegevens van verzoeker in het GBA hebt ingevoerd? Op welke wetsartikelen hebt u zich daarbij gebaseerd?

3. Waarop baseert u zich bij de stelling dat er geen controle hoefde plaats te vinden bij betrokkene zelf?

4. Hebt u op enig moment nadat het contact met het zorgcentrum had plaatsgevonden, nog een bericht naar de gemeente Waterland gestuurd? Zo ja, dan ontvang ik daarvan graag een kopie. Zo nee, waarom niet?

5 Wat is de oorzaak van het feit dat verzoekers klacht pas na vier maanden is afgehandeld?

6 In de klachtafhandelingsbrief van 27 maart 2002 wordt verzoeker niet verwezen naar de externe klachtinstantie. Wat is daarvan de reden?

7. Is verzoeker naar aanleiding van de door hem ingediende klacht in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord? Zo nee, waarom niet?..."

2. Het college van burgemeesters en wethouders van de gemeente Purmerend reageerde bij brief van 25 juli 2002. In die brief staat onder meer het volgende:

“Nadat wij de brief van (verzoeker; N.o.) hadden ontvangen is er een onderzoek ingesteld naar de procedure rondom de inschrijving in de gemeente Purmerend. Wij hebben het dossier echter tot nu toe niet kunnen vinden. Wellicht is naar aanleiding van de vragen die inmiddels over de genoemde procedure waren gesteld, het dossier gelicht en niet op de juiste plek teruggelegd.

Bij de beantwoording van uw vragen wordt dus uitgegaan van de procedures zoals ze in Purmerend gewoonlijk worden uitgevoerd.

Hieronder volgen de antwoorden op uw vragen.

1.

Naar aanleiding van het schriftelijke verzoek van de gemeente Waterland (verzoek van 23 maart 2001; N.o.) is er door de afdeling Bevolking c.a. schriftelijk contact opgenomen met het (verzorgingstehuis; N.o.) middels een aangifteformulier voor verhuizing.

Wanneer er sprake is van bewoning van het (verzorgingstehuis; N.o.) stuurt de administratie van de instelling ons een aangifteformulier terug met daarop vermeld de gegevens van de betrokkene. Het formulier wordt voorzien van een stempel van het tehuis en een huurovereenkomst.

Hiervan hebben wij op dit moment geen documenten.

2.

Nee, de adresgegevens zijn 10 april 2001 in de GBA opgenomen. De aanvang van de adreshouding was 27 maart 2001.

Inschrijving heeft plaatsgevonden op grond van artikel 74 Wet GBA.

3.

Wij gaan er van uit dat wanneer er een nieuw adres bekend is en het hoofd van de instelling aangeeft dat betrokken persoon op het adres van de instelling verblijft en ook bevoegd is tot aangifte, dit verder niet nogmaals bij betrokkene zelf hoeft te gebeuren. Daarbij is ook een argument dat ons voordat de Wet GBA is ingegaan en deze aangiftebevoegdheden niet bestonden, is gebleken dat er niet of nauwelijks door bewoners van bejaardenoord wordt gereageerd op oproepen tot inschrijving. Daarnaast is het vaak erg problematisch om een aangifte te doen laten vergezellen van een kopie van het legitimatiebewijs.

4.

Dat zou gebeurd moeten zijn. Wij kunnen dit echter niet meer controleren.

5.

De oorzaak van de late beantwoording is gelegen in het feit dat het dossier niet te vinden was. Overigens heeft (verzoeker; N.o.) wel een bericht van ons ontvangen dat de beantwoording van zijn brief is uitgesteld.

6.

De verzoeker is niet verwezen naar de externe klachtinstantie omdat zijn brief niet als klacht is aangemerkt.

7.

Zie ons antwoord op vraag 6.”

3. De brief van het college van 25 juli 2002 gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot het stellen van nadere vragen. Op 21 augustus 2002 werd het college een brief gestuurd. Daarin staat onder meer het volgende:

“1. Onder punt 2 van uw reactie verwijst u naar artikel 74 van de Wet GBA. U licht dat verder niet toe, maar ik neem aan dat u doelt op artikel 74 lid 1 sub d juncto artikel 66 lid 1 Wet GBA. Daaruit volgt dat het hoofd van een instelling voor gezondheidszorg namens een persoon die in die instelling is komen wonen aangifte kan doen van zijn nieuwe adres. Het gaat in dat artikel echter om iemand die vanwege de toestand van zijn gezondheid niet in staat kan worden geacht aan zijn verplichtingen te voldoen. Daarvan is in dit geval geen sprake. Ik vraag u daarom gemotiveerd aan te geven op welke artikelen u de bevoegdheid hebt gebaseerd om de nieuwe adresgegevens in de GBA in te voeren.

2. Wat bedoelt u met “de aanvang van de adreshouding is 27 maart 2001”? Is 27 maart 2001 de datum waarop het verzoek van de gemeente Waterland u heeft bereikt? En heeft de adreswijziging op 10 april 2001 met terugwerkende kracht tot 27 maart 2001 plaatsgevonden?

3. Als oorzaak van de vertraagde afhandeling noemt u het feit dat het dossier lange tijd niet te vinden was. U hebt op 15 februari 2002 verzoeker een verlengingsbericht gestuurd, waarin u de verwachting hebt uitgesproken zijn klacht binnen twee weken te hebben afgehandeld. Ik neem aan dat u die verwachting hebt uitgesproken op het moment waarop het dossier weer terecht was. Wat is de oorzaak van het feit dat het vervolgens tot 27 maart 2002 duurde (dus bijna zes weken later) voordat de klacht werd afgehandeld?

4. In uw reactie naar mij toe (d.d. 25 juli 2002), schrijft u dat verzoekers brief van 23 november 2001 niet als klacht is aangemerkt. Uit de reactie (d.d. 27 maart 2002) op verzoekers brief van 23 november 2001 blijkt echter het tegendeel. Daarin hebt u het immers over “het feit dat beantwoording van *uw klacht* zo lang heeft geduurd”. Vandaar dat

ik u verzoek alsnog de vragen 6 en 7 uit mijn brief van 17 mei 2002 te beantwoorden.

Ik heb geen bijlagen bij uw brief aangetroffen. In het antwoord op mijn eerste vraag verwijst u naar een bijlage (het verzoek van de gemeente Waterland); bovendien had ik u gevraagd om kopieën te sturen van relevante stukken, waaronder de klachtenregeling van de gemeente en een mogelijke folder over de klachtenprocedure bij de gemeente. Ik vraag u mij de genoemde informatie alsnog toe te sturen.

Nu u schrijft dat het dossier “tot nu toe” niet is gevonden, neem ik overigens aan dat u doorgaat met het zoeken naar het dossier en mij alsnog een antwoord geeft op de vragen 1 tot en met 4 als u het dossier hebt gevonden, dan wel dat u mij het laat weten als het dossier onvindbaar blijkt te zijn.”

4. De Nationale ombudsman ontving op 16 oktober 2002 een op 10 oktober 2002 gedateerde reactie van de gemeente Purmerend. De reactie luidt als volgt:

“... Het dossier van de vestiging van (verzoeker; N.o.) in de gemeente Purmerend en het daaraan voorafgaande onderzoek lijkt onvindbaar.

Bij de beantwoording van uw vragen wordt daarom ook nu weer uitgegaan van de procedures zoals ze in Purmerend gewoonlijk worden uitgevoerd.

Hieronder volgen de antwoorden op uw vragen.

1.

Wij verwijzen in ons antwoord naar artikel 74 van de Wet GBA. Het gaat hierbij inderdaad om artikel 74 lid 1 sub d juncto artikel 66 lid 1 GBA. De verhuizing van (verzoeker; N.o.) vond plaats naar een huisnummer, waar zorgpatiënten worden opgenomen. Wij hebben daarom ook aangenomen dat (verzoeker; N.o.) een zorgpatiënt was. Het hoofd van de instelling kon in onze optiek in dit geval dan ook de aangifte doen.

2.

Met de datum aanvang adreshouding wordt bedoeld de datum van inschrijving op dat adres. De wijziging van de adresgegevens is op 10 april 2001 in de GBA gemuteerd met als aanvangsdatum 27 maart 2001 en dus met terugwerkende kracht. Het verzoek tot het instellen van een onderzoek door de gemeente Waterland is op 23 maart 2001 naar ons verzonden (zie hierna onder 5.c; N.o.) en zal ons enkele dagen daarna hebben bereikt.

3.

Op het moment dat wij de verwachting uitspraken dat het antwoord op de brief van (verzoeker; N.o.) binnen twee weken zou worden afgehandeld was het dossier nog niet terecht. We gingen er van uit dat het dossier na twee weken wel terecht zou zijn. Dit was

echter helaas niet het geval. De beantwoording duurde uiteindelijk langer omdat de tijd van de medewerkers werd opgeslokt door de werkzaamheden rondom de gemeenteraadsverkiezingen. Overigens is het dossier zoals wij hierboven reeds hebben vermeld nog steeds niet gevonden.

4.

De klacht van (verzoeker; N.o.) is niet aangemerkt als klacht in de zin van onze klachtenregeling maar als een opmerking over de uitvoering van de regels van de Wet GBA. (Verzoeker; N.o.) is daarom ook niet gehoord...”

5. Als bijlagen bij de brief van 10 oktober 2002 waren gevoegd:

a) De klachtenregeling Purmerend 2000 (zie Achtergrond, onder 8).

b) De publieksfolder over de klachtenregeling van de gemeente Purmerend.

c) Een kaart van de gemeente Waterland van 23 maart 2001, getiteld “ONDERZOEK I.V.M. VERTREK”. Het is een voorgedrukte kaart waarop verzoekers naw-gegevens met de hand zijn ingevuld. De kaart houdt in het verzoek om verzoeker te willen herinneren aan zijn verplichting om van zijn vertrek uit de gemeente Waterland aangifte te doen, nu hij zich blijkens verkregen inlichtingen op het adres X-sstraat 328 in Purmerend heeft gevestigd. Tevens wordt daarin gevraagd om, als verzoeker niet (meer) op het genoemde adres in de gemeente Purmerend woonachtig is, een onderzoek in te stellen naar zijn huidige woonplaats.

E. informatie van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Waterland

1. Bij brief van 21 augustus 2002 vroeg de Nationale ombudsman het college van burgemeesters en wethouders van de gemeente Waterland om informatie nadat was gebleken dat het dossier van verzoeker bij de gemeente Purmerend zoek was geraakt. In die brief werden de volgende vragen gesteld:

“...1. U hebt de gemeente Purmerend rond maart 2001 een brief gestuurd naar aanleiding van een bericht dat u van de SVB hebt ontvangen. Wanneer hebt u die brief verstuurd en wat stond er in? Als het mogelijk is, zou ik graag een kopie van uw brief aan de gemeente Purmerend ontvangen.

2. Heeft de gemeente Purmerend u een (inhoudelijke) reactie op die brief gestuurd? Zo ja, wanneer is die reactie verstuurd en hoe luidde de inhoud ervan? Ook hiervan ontvang ik zo mogelijk graag een kopie...”

2. Het college reageerde bij brief van 2 september 2002:

“... De gemeente Waterland heeft aan de gemeente Purmerend verzocht een onderzoek in te stellen naar de vestiging van (verzoeker; N.o.) in die gemeente. Van een brief aan de gemeente Purmerend en een reactie van de zijde van gemeente Purmerend is geen sprake. Opname in de GBA van Purmerend heeft plaatsgevonden op 27-03-2001...”

3. Als bijlagen bij de brief van 2 september 2002 waren alle stukken meegestuurd die de gemeente Waterland had met betrekking tot de klacht van verzoeker. Daaronder bevonden zich onder meer:

a) de kaart genoemd Bevindingen onder **D. 5.** onder c,

b) de op 22 maart 2001 gedateerde brief van de SVB aan de Gemeente Waterland (zie Bevindingen onder **C. 3.** onder a), met daarop een stempel van de gemeente Waterland met de datum 21 maart 2001, en

c) een verklaring van 2 juli 2001 van mevrouw C., behandelend medewerkster Burgerzaken van de gemeente Waterland. Die verklaring luidt als volgt:

“...Met ingang van 27/03/2001 is door Purmerend de Persoonslijst van (verzoeker; N.o.) (...) opgevraagd. (Verzoeker; N.o.) is gevestigd op het adres van het (verzorgingstehuis; N.o.), X-sstraat 328 te Purmerend.

Dit bleek toen op 29/06/2001 (verzoeker; N.o.) op het Gemeentehuis kwam voor een nieuw rijbewijs.

(Verzoeker; N.o.) heeft verklaard niet te verblijven in het (verzorgingstehuis; N.o.) en daar ook nooit verbleven te hebben. Bij het (verzorgingstehuis; N.o.) is (verzoeker; N.o.) onbekend. (Wel komt er zo nu en dan post van de belastingdienst voor hem. Maar dat is begrijpelijk).

Ik heb bij gemeente Purmerend geïnformeerd en het volgende is mij verteld door mevrouw Si.: gemeente Waterland heeft naar Purmerend een kaartje gestuurd met de mededeling dat blijkens verkregen inlichtingen (verzoeker; N.o.) naar het (verzorgingstehuis; N.o.) zou zijn verhuisd. De gebruikelijke werkwijze van Purmerend is te informeren bij het (verzorgingstehuis; N.o.). Wanneer er sprake is van een vestiging stuurt het huis hiervan bericht met stempel plus kopie van de huurovereenkomst. Purmerend heeft alleen het bericht met stempel ontvangen, aangenomen dat het akkoord was en vervolgens de PL (persoonslijst; N.o.) van (verzoeker; N.o.) opgevraagd. Mevrouw Si. heeft verklaard dat dit niet de correcte wijze van werken is. Zij vindt het spijtig dat dit deze gevolgen heeft.

(...) Uit het dossier blijkt (...) dat de SVB ons gevraagd heeft een onderzoek in te stellen naar de juistheid van de adresgegevens van (verzoeker; N.o.).(...)

Op 02/07/2001 is de PL door Waterland weer opgevraagd...”

F. informatie van het verzorgingstehuis

1. Bij brief van 21 augustus 2002 stelde de Nationale ombudsman de volgende vragen aan het betrokken verzorgingstehuis in Purmerend:

De gemeente Purmerend heeft verzoekers adresgegevens in de GBA gewijzigd. Alvorens dat te doen heeft de afdeling Bevolking van die gemeente, naar ze stelt, schriftelijk contact opgenomen met het (verzorgingstehuis; N.o.) middels een aangifteformulier voor verhuizing. Als u het aangifteformulier hebt ontvangen, hebt u daarop enige actie ondernomen? Zo ja, welke actie? Hebt u vorig jaar (rond maart/april) enig bericht van de gemeente Purmerend, afdeling Bevolking, ontvangen? Zo ja, hebt u dat bericht bewaard of er een aantekening van gemaakt? Zo mogelijk zou ik daarvan graag een kopie ontvangen.

Hoort (de woning op) het adres X-sstraat **328** bij het zorgcentrum?

Hebt u vorig jaar post ontvangen voor (verzoeker; N.o.)? Zo ja, kunt u dan nog aangeven van wie/welke instantie die post afkomstig was en hoe die post was geadresseerd (X-sstraat 1 of X-sstraat 328)? “

2. Het zorgcentrum reageerde eerst telefonisch op 24 september 2002. Het zorgcentrum stelde dat verzoeker helemaal niet bekend is bij de administratie van het verzorgingstehuis. Ook is bij het verzorgingstehuis rond maart/april 2001 geen post van de gemeente Purmerend ontvangen. Het adres X-sstraat 328 hoort bij het zorgcentrum.

3. Bij brief van 2 oktober 2002 kwam een nadere reactie van de overkoepelende organisatie waar het verzorgingstehuis onder valt. In die brief staat dat verzoeker niet in de administratie van deze organisatie terug te vinden is. In het voorjaar van 2001 was een andere persoon woonachtig op het genoemde adres, dat behoort tot het verzorgingstehuis. Geen van de medewerkers bij de receptie herinnert zich post ten aanzien van of ten behoeve van verzoeker te hebben ontvangen of verwerkt.

4. Daarnaast gevraagd deelde een medewerkster van het verzorgingstehuis op 3 december 2002 telefonisch aan een medewerkster van Bureau Nationale ombudsman mee dat het in beginsel zou zijn geregistreerd indien een aangifteformulier gestempeld aan de gemeente zou zijn geretourneerd.

G. nadere REACTIE gemeente Purmerend

1. Op 24 oktober 2002 werd de verklaring van mevrouw C., medewerkster van de gemeente Waterland (zie Bevindingen onder E. 3. onder c) voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend. Het college wordt gevraagd daarop te reageren en om een verklaring toe te sturen van mevrouw Si., in reactie op datgene wat mevrouw C. van de gemeente Waterland heeft verklaard.

2. Daarop reageerde de gemeente als volgt:

“... De verklaring van mevrouw C. brengt ons inziens de volgende feiten aan het licht.

Uit de verklaring blijkt dat er volgens duidelijke regels wordt gewerkt.

Ook lijkt het erop dat het aangiftedossier destijds wel voorhanden was, echter mevrouw Si. kan zich dit specifieke geval niet meer herinneren.

Het aangiftedossier is overigens nog niet terecht...”

Als bijlage werd de volgende, op 12 november 2002 gedateerde, verklaring meegestuurd van mevrouw Si., allround bevolkingsmedewerker van de afdeling Bevolking c.a. van de gemeente Purmerend:

“...Mijn backoffice taak is het verwerken van de vestigingen. Omdat de gemeente Purmerend een groeigemeente is, is er sprake van veel vestigingen uit andere gemeenten. Ook is het al heel erg lang geleden gebeurd. Ik kan me daarom dit specifieke geval niet goed herinneren. De naam zegt me wel iets, maar de omstandigheden niet. Bij de vestiging van betrokkene in het verzorgingstehuis zou de procedure als volgt moeten zijn verlopen. De aangifte wordt gedaan door het hoofd van de inrichting. In het geval van (verzoeker; N.o.) bleek bij de verwerking van de vestiging dat er “administratief” nog iemand op dat adres woonde. In dit geval had het hoofd van de inrichting ook nog een afschrift van het huurcontract moeten overleggen.

Ik kan mij niet herinneren of ik op het moment dat ik de informatie aan de gemeente Waterland verstrekke al dan niet de beschikking had over het aangiftedossier...”

H. reactie verzoeker

Op 4 juni 2002 werd de informatie die van de SVB was ontvangen, naar verzoeker toegestuurd. Verzoeker reageerde bij brief van 12 juni 2002. In zijn brief staat onder meer:

“Uit de (...) brieven blijkt m.i. toch al duidelijk, dat het administratieve beleid bij de SVB gewoon onvoldoende is. (...) Iedereen kan dus zo maar even de SVB opbellen en iemand laten verhuizen zonder dat naam, adres, telefoonnummer of enig ander bewijs van aangever wordt gevraagd en dan ook niet nog direct ter controle wordt geïnformeerd bij het adres waarheen betrokkene verhuisd zou zijn.”

Achtergrond

1. Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (wet van 9 juni 1994, Stb. 494)

Artikel 2

“Het college van burgemeester en wethouders van elke gemeente is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens over de bevolking in een geautomatiseerde basisadministratie van persoonsgegevens.”

Artikel 27

“1. Op grond van zijn aangifte van adreswijziging wordt de ingezetene die zijn adres in een andere gemeente dan de gemeente van inschrijving heeft gevestigd, in die andere gemeente in de basisadministratie ingeschreven.

2. Indien een ingezetene als bedoeld in het eerste lid in gebreke is met het doen van aangifte, draagt het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar deze zijn adres heeft, ambtshalve zorg voor de inschrijving. ...”

Artikel 62, eerste lid

“Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden de verplichtingen geregeld van buitengemeentelijke afnemers om aan het college van burgemeester en wethouders de inlichtingen te verschaffen die van belang zijn voor de bijhouding van de basisadministratie.”

Artikel 66, eerste lid

“De ingezetene die zijn adres wijzigt, is verplicht binnen vijf dagen na de wijziging van het adres bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar hij zijn nieuwe adres heeft, schriftelijk aangifte van adreswijziging te doen...”

Artikel 74, eerste lid aanhef en onder d.

“De verplichtingen, vermeld in de artikelen 65, 66 en 68 tot en met 72, kunnen worden vervuld door:

(...)

d) het hoofd van een instelling voor gezondheidszorg voor een in die instelling verblijvende persoon die wegens de toestand van zijn gezondheid niet in staat kan worden geacht aan zijn verplichtingen te voldoen of een machtiging daartoe te geven, dan wel de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel of de bloed- of aanverwanten tot en met de tweede graad van een zodanig persoon, onder overlegging van een schriftelijke verklaring ter zake van het hoofd van de desbetreffende instelling.”

2. Memorie van toelichting bij de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (Tweede Kamer, vergaderjaar 1988-1989, 21 123, nr. 3)

2.2 De inschrijving, pagina. 37 en 38

“...In beginsel is iedereen die gedurende een bepaalde periode in Nederland verblijf houdt, verplicht ter inschrijving in de basisadministratie aangifte te doen van verblijf en adres in de gemeente waar hij zijn adres heeft. De gemeente schrijft de betrokkene op grond van deze aangifte in, tenzij het voor de gemeente aannemelijk is dat de betrokkene niet aan de vereisten voor inschrijving in de basisadministratie voldoet. Derhalve dient de gemeente bij een aangifte van verblijf en adres, alvorens tot inschrijving in de basisadministratie te beslissen, eerst de vraag te beantwoorden of er sprake is van een verblijf in de zin van de GBA-wet en of de betrokkene zijn adres in de gemeente heeft.

(...)

Naast de inschrijving op grond van aangifte van verblijf en adres kent de wet ook de mogelijkheid tot inschrijving op grond van aangifte van adreswijziging, indien althans deze adreswijziging betrekking heeft op een intergemeentelijke wijziging. Dit houdt in dat een aangifte van adreswijziging onder meer dient te worden gedaan wanneer iemand in een andere gemeente zijn adres zal hebben dan waar hij als ingezetene is ingeschreven. Deze aangifte vindt plaats bij de gemeente waar de betrokkene zijn nieuwe adres heeft. Op grond van de aangifte gaat deze gemeente over tot inschrijving, waarbij de persoonslijst van de oude gemeente van inschrijving wordt overgenomen.

Evenals bij een aangifte van verblijf en adres wordt bij een aangifte van adreswijziging niet tot inschrijving overgegaan indien aannemelijk is dat de betrokkene het aangegeven adres niet heeft.

Verder zal de gemeente tot ambtshalve inschrijving overgaan indien aangifte van adreswijziging ten onrechte niet heeft plaatsgevonden...”

Artikel 45 (thans artikel 62), pagina 114

“... In verband met het zo betrouwbaar mogelijk houden van de gegevens in de basisadministratie, kunnen buitengemeentelijke afnemers worden aangewezen die worden verplicht aan de basisadministratie terug te melden of de gegevens die zij uit de basisadministratie hebben verkregen, in het contact met de burger juist blijken te zijn. (...) Indien een gemeentebestuur langs deze weg aanwijzingen verkrijgt over onjuiste gegevens in de basisadministratie, zal het deze gegevens dienen te onderzoeken en eventueel via de voorgeschreven procedure tot wijziging van de gegevens moeten overgaan...”

3. Besluit gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (Amvb van 8 september 1994, Stb. 690)

Artikel 62, eerste en tweede lid

“1. Onze Minister wijst de buitengemeentelijke afnemers aan die aan het college van burgemeester en wethouders de in artikel 62, eerste lid, van de wet bedoelde inlichtingen verschaffen.

2. Een buitengemeentelijke afnemer die op grond van het eerste lid is aangewezen, doet van door hem geconstateerde afwijkingen tussen:

a. gegevens verstrekt uit de basisadministratie en gegevens waarvan hij op andere wijze kennis heeft gekregen;

(...), mededeling aan de verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens in de desbetreffende basisadministratie.”

Artikel 63

“1. De verantwoordelijke voor de verwerking van gegevens in de basisadministratie stelt de buitengemeentelijke afnemer die een mededeling heeft gedaan als bedoeld in artikel 62, zo spoedig mogelijk na de mededeling er van in kennis of hij naar aanleiding van de mededeling gegevens in de basisadministratie heeft verbeterd, aangevuld of verwijderd.

2. Indien de kennisgeving niet binnen acht weken na de mededeling kan worden gedaan, stelt de verantwoordelijke, bedoeld in het eerste lid, de buitengemeentelijke afnemer daarvan op de hoogte.”

4. Nota van toelichting bij het Besluit gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (Staatsblad 1994, 690)

2.6: De verplichting tot terugmelding

“...In verband met het zo betrouwbaar mogelijk houden van de gegevens in de basisadministratie, verschaft artikel 62 van de Wet GBA de mogelijkheid om de verplichtingen te regelen van buitengemeentelijke afnemers om aan het gemeentebestuur de inlichtingen te verschaffen die van belang zijn voor de bijhouding van de basisadministratie. Met de artikelen 62 en 63 wordt hieraan uitvoering gegeven.(...)

De afnemer is in principe verplicht in alle krachtens artikel 62 voorgeschreven gevallen de door hem geconstateerde afwijkingen te melden. Uiteraard dient er voor te worden gewaakt dat onnodig meldingen worden gedaan. Zo zal de afnemer bijvoorbeeld eerst moeten nagaan of de afwijking niet wordt veroorzaakt door een fout in de eigen organisatie, alvorens hij zich daadwerkelijk tot de houder van de desbetreffende basisadministratie wendt.

Indien aan de houder een vermeende onjuistheid wordt gemeld, zal deze de gegevens moeten onderzoeken en eventueel volgens de voorgeschreven procedure tot wijziging van

de gegevens over moeten gaan. Om te voorkomen dat de afnemer vervolgens in onzekerheid blijft verkeren over de vraag welke gegevens juist zijn, is artikel 63 opgenomen. Dit artikel voorziet in een stelsel waarmee de afnemer op de hoogte wordt gesteld van de gevolgen van zijn melding voor de gegevens in de basisadministratie...”

5. Regeling gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (regeling van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken van 26 september 1994, Stcrt. 187)

Artikel 31, eerste lid, aanhef en onder c

1. De buitengemeentelijke afnemers, bedoeld in artikel 62, eerste lid, van het Besluit GBA zijn:

(...)

c. het bestuur van de Sociale Verzekeringsbank...”

6. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1, eerste lid

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.”

Artikel 9:4

“1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.”

Artikel 9:5

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

Artikel 9:8

“1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.”

Artikel 9:10, eerste en tweede lid

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.”

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens

gedraging de klacht betrekking heeft.”

Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

7. Memorie van toelichting bij de Algemene wet bestuursrecht (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nummer 3)

pagina 13:

“...Evenals in artikel 12 van de Wet Nationale ombudsman is onder een “gedraging” mede begrepen een nalaten...”

Nota naar aanleiding van het verslag (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nummer 5),

pagina 7:

“...De regering meent echter dat er geen behoefte bestaat aan een definitie van het begrip ‘klacht’. In de memorie van toelichting is reeds uiteen gezet hoe de klachtregeling in het stelsel van rechtsbescherming is gepositioneerd. Door de precieze bepaling in de Awb in welke gevallen een bezwaarschrift of een beroepschrift moet worden ingediend, is helder aangegeven langs welke weg een rechtens bindend oordeel over een gedraging van een bestuursorgaan (al dan niet zijnde een publiekrechtelijke rechtshandeling) kan worden uitgelokt. (...)

In artikel 9:1 is omschreven op welke klachten hoofdstuk 9 van toepassing is. Te weten: schriftelijke klachten over een gedraging in een bepaalde aangelegenheid van een bestuursorgaan jegens de klager of een ander. Een meer precieze omschrijving van het klachtbegrip is onnodig en zal mogelijk tot gevolg hebben dat elementen worden ingevoerd, waarvan - ook ingeval een beknopte omschrijving - niet vast staat dat zij voor alle gevallen wenselijk of noodzakelijk zijn. Uit artikel 9:12 kan voorts reeds worden afgeleid dat een klachtprocedure niet leidt tot een rechtens bindend oordeel, maar tot bevindingen en eventuele conclusies van het bestuursorgaan. De regering is derhalve van mening dat een definitie van het begrip ‘klacht’ geen toegevoegde waarde heeft en - integendeel - eerder een beperking van het klachtrecht tot gevolg zal hebben dan een verheldering...”

8. Klachtenregeling Purmerend 2000 (besluit van het college van burgemeesters en wethouders van de gemeente Purmerend van 1 februari 2001)

“...1. Wijze indienen klachten

a. Iedere burger, instelling of bedrijf kan een mondelinge dan wel schriftelijke klacht indienen over de manier waarop een ambtenaar/medewerker van de gemeente Purmerend, een bestuurder dan wel een bestuursorgaan zich jegens hem of een ander heeft gedragen.

(...)

3. Behandeling schriftelijke klachten

(...)

b. Tenzij artikel 9:10, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is, wordt de klager binnen drie weken na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. (...)

4. Afhandeling schriftelijke klachten

a. Mede op basis van het gestelde tijdens de hoorzittingen (...) doet de gemeentesecretaris (...) een voorstel tot afhandeling van de klacht aan burgemeester en wethouders.(...)

b. Burgemeester en wethouders nemen een beslissing op het onder a. genoemde voorstel binnen de in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht gestelde termijn.

c. Zowel de klager als de beklagde en diens naast hogere chef worden schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht van de beslissing die burgemeester en wethouders hebben genomen. Hierbij wordt medegedeeld dat, indien men niet tevreden is over de klachtbehandeling, hierover contact opgenomen kan worden met de Nationale ombudsman...”