



Rapport

Datum: 10 oktober 2006
Rapportnummer: 2006/349

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de afdeling Burgerzaken van de gemeente Noordwijk hem niet adequaat heeft geïnformeerd over de voor aangifte van geregistreerd partnerschap benodigde documenten, waardoor de aangifte niet op de door verzoeker uitgekozen dag kon plaatsvinden.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de afdeling hem niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om het partnerschap kosteloos te laten registreren, zodat door verzoeker onnodig leges zijn betaald.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 22 maart 2005 gaf verzoeker telefonisch bij de afdeling Burgerzaken van de gemeente Noordwijk aan op 14 april 2005 aangifte te willen doen van geregistreerd partnerschap. Verzoeker en zijn partner hadden voor deze datum gekozen, omdat zijn ouders die dag 50 jaar waren getrouwd. Tijdens het telefoongesprek zou verzoeker naar zijn zeggen zijn meegedeeld dat de gewenste datum was vastgelegd en dat hem nadere informatie en een schriftelijke bevestiging zouden worden toegestuurd.
2. Toen zowel de toegezegde informatie als bevestiging van de datum uitbleef, nam verzoeker na een week opnieuw telefonisch contact op met de afdeling, aldus verzoeker. Op dat moment werd hem naar zijn zeggen meegedeeld dat de genoemde datum stond gereserveerd. Toen ook begin april nog geen bevestiging was ontvangen, werd verzoeker desgevraagd telefonisch meegedeeld dat de procedure in gang was gezet en alles in orde was, zo stelt verzoeker.
3. Verzoeker nam op 13 april 2005 nogmaals contact op met de afdeling Burgerzaken, omdat diens partner had vernomen dat bij het doen van aangifte uittreksels uit de geboorteregisters en uit de Gemeentelijke basisadministratie moeten worden overgelegd. Op dat moment bleek dat, wegens ziekteverzuim op de afdeling Burgerzaken, de toegezegde informatie en bevestiging van de datum nimmer waren verstuurd.
4. Tijdens het telefoongesprek werd niet duidelijk of verzoeker en zijn partner over alle benodigde stukken beschikten. Gevreesd werd dat het tijdschema van de volgende dag in de war zou lopen, zodat besloten werd nog diezelfde middag langs te komen op het gemeentehuis om aangifte te doen.
5. Bij aankomst op het gemeentehuis bleek echter dat de akte al was opgemaakt en de daarin vermelde datum van 13 april 2005 niet meer gewijzigd kon worden. Ook werd het verzoeker op dat moment voor het eerst duidelijk dat het binnen de gemeente Noordwijk

mogelijk is om een partnerschap op bepaalde dagen en uren kosteloos te laten registreren.

6. In zijn klaagschrift van 27 april 2005, gericht aan het college van burgemeester en wethouders, stelde verzoeker dat de afdeling Burgerzaken tekort was geschoten door hem niet tijdig adequate informatie te verstrekken over de benodigde documenten, waardoor de aangifte niet op de vooraf uitgekozen dag kon plaatsvinden.

Daarnaast klaagde hij er over dat hem niet tijdig informatie was gegeven over de mogelijkheid om het partnerschap kosteloos te laten registreren. Indien dit laatste eerder bekend was geweest, dan had verzoeker naar zijn zeggen zeker van die mogelijkheid gebruik gemaakt. Hij verzocht om creditering van de gemaakte kosten ter grootte van € 343,32.

I. Ten aanzien van het informeren over de benodigde documenten

7. Tijdens de hoorzitting naar aanleiding van de klacht merkte de teamleider burgerzaken op dat de afdeling sinds december 2004 feitelijk onderbezet was. Voor de 'rommelige' gang van zaken werden excuses gemaakt. De teamleider merkte echter tevens op zich erover te verbazen dat in vijf telefoongesprekken niet één keer zou zijn meegedeeld welke stukken noodzakelijk waren, of dat de gebruikelijke informatie niet aan verzoeker zou zijn toegestuurd. Een en ander viel echter niet meer na te gaan. Daarbij merkte de teamleider op dat de documenten die noodzakelijk zijn bij een registratie, vermeld staan in de gemeentegids, op de website en in de op het gemeentehuis verkrijgbare folders.

8. In de beslissing (gedateerd 14 september 2005) op de klacht schreef de burgemeester ook moeilijk te kunnen geloven dat in de telefoongesprekken tussen verzoeker en de gemeente nooit ter sprake was gekomen welke stukken ingeleverd zouden moeten worden. Daarnaast merkte de burgemeester op dat het verzetten van de datum mede op verzoek van verzoeker had plaatsgevonden. Aangezien de afdeling Burgerzaken niet kon beoordelen of de benodigde documenten, die verzoeker pas op 13 april gereed had, goed waren, was in overleg besloten om op 13 april 2005 's middags aangifte te doen. Daardoor zou het strakke tijdschema van de volgende dag niet in de war gebracht worden. Daarnaast was de burgemeester van mening dat de informatie met betrekking tot de benodigdheden voor ondertrouw op verschillende manieren en gratis te verkrijgen waren.

9. Met deze beslissing kon verzoeker zich niet verenigen. Naar zijn mening was het niet aannemelijk dat hij zoveel en zolang met de afdeling Burgerzaken had gebeld als de noodzakelijke informatie wel beschikbaar was geweest. Het feit dat verzonden informatie niet wordt geregistreerd en dat er sprake was van onderbezetting of ziekteverzuim, was naar de mening van verzoeker geen argument om aan te nemen dat aan hem wel degelijk informatie over de benodigde stukken was verstrekt. Ten overvloede deelde verzoeker mee dat hij geen vrij toegang heeft tot het internet en vanaf het begin en zonder tegenbericht van de gemeente in de veronderstelling leefde dat een geldig

legitimatiebewijs voldoende was.

10. In reactie op dit klachtonderdeel deelde de burgemeester de Nationale ombudsman mee dat het binnen de gemeente Noordwijk gebruikelijk is om betrokkenen, nadat zij contact hebben opgenomen met de gemeente, te vragen of zij op een bepaalde dag of datum wensen te trouwen of hun partnerschap willen laten registreren. Tevens geeft de gemeente op dat moment een toelichting over de bescheiden die moeten worden ingeleverd, het tijdstip van inlevering, onder meer het aantal getuigen. Daarna wordt in de agenda gekeken of het tijdstip en de datum vrij zijn en wordt deze, zo mogelijk, in de agenda gezet. De afgesproken datum en tijd worden herhaald tegen het bruidspaar en schriftelijk bevestigd. In deze bevestiging staan in ieder geval de dag en het tijdstip vermeld, waarbij tevens een huwelijksstaat, een verklaring naamgebruik en een informatieboekje over het huwelijk en geregistreerd partnerschap in de gemeente Noordwijk worden gevoegd.

11. Omdat zeer veel correspondentie vanuit de afdeling Burgerzaken verzonden wordt is het, naar de mening van de burgemeester, niet haalbaar alle brieven te registreren. Wel is de betrokken afdeling er, naar aanleiding van de klacht van verzoeker, toe overgegaan in de agenda aan te tekenen dat de bevestigingsbrief is verstuurd. Tevens wordt een afschrift van deze brief in het huwelijksdossier van betrokkenen opgenomen.

12. Over de wijze van informatieverstrekking deelde de burgemeester mee dat de informatie over de benodigdheden voor ondertrouw op verschillende manieren en gratis is te verkrijgen in de gemeente. Als informatievoorzieningen gelden onder meer de gemeentegids die huis aan huis wordt bezorgd en ook gratis op het gemeentehuis is te verkrijgen, de gemeentelijke internetsite, de informatiebrochure en de mondeling te verstrekken informatie op te vragen bij de afdeling Burgerzaken.

Daarnaast merkte de burgemeester op dat er, buiten de informatie die de gemeente verstrekt, ook landelijk zeer veel informatie is te vinden. In reactie op de stelling van verzoeker dat hij thuis geen toegang heeft tot internet en op zijn werk niet voor privé-doeleinden op het internet mag surfen, schreef de burgemeester dat het internet ook bij de bibliotheek of het internetcafé is te raadplegen. Voor zover verzoeker dit ook geen optie mocht vinden, stond naar de mening van de burgemeester nog steeds de gratis thuis bezorgde gemeentegids tot zijn beschikking, waarin hij had kunnen vinden wat voor het doen van aangifte benodigd was.

13. In reactie op de stelling van verzoeker dat het zeer aannemelijk is dat hij geen, of geen volledige, informatie van de afdeling Burgerzaken had ontvangen stelde de burgemeester van mening te zijn dat juist uit het feit dat verzoeker ruim 30 minuten telefonisch met de afdeling had gesproken, bleek dat verzoeker wel degelijk volledig was voorgelicht; aangezien in een dergelijk tijdsbestek alle aspecten rond het huwelijk of geregistreerd partnerschap en de aangifte uitgebreid aan de orde komen.

14. Tenslotte deelde de burgemeester mee begrip te hebben voor verzoeker en zich te kunnen voorstellen dat het jammer was dat hij niet in ondertrouw kon gaan op de voor hem zo speciale dag. Anderzijds bleef de burgemeester van mening dat verzoeker adequaat was voorgelicht en dat het veranderen van de datum voor aangifte mede op verzoek van hem zelf had plaatsvonden.

Beoordeling

15. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Het vereiste impliceert dat een bestuursorgaan bij het kiezen voor of tussen wijzen van informatieverstrekking rekening moet houden met het bereik en de toegankelijkheid.

16. Binnen de gemeente Noordwijk is het gebruikelijk dat burgers, nadat zij zich telefonisch tot de gemeente hebben gewend, mondeling wordt meegedeeld welke stukken noodzakelijk zijn voor het doen van aangifte. Deze informatie wordt ook schriftelijk verstrekt. Daarnaast is informatie omtrent de bescheiden welke dienen te worden overgelegd ook beschikbaar via internet en opgenomen in de huis aan huis verspreide gemeentegids en in de op het gemeentehuis verkrijgbare publieksfolder.

17. Vaststaat dat verzoeker geen schriftelijke informatie heeft ontvangen over de benodigde bescheiden, nadat hij zich omtrent het vastleggen van een datum voor het doen van aangifte telefonisch tot de gemeente had gewend. Alhoewel niet achterhaald kan worden, welke informatie daaromtrent telefonisch is verstrekt acht de Nationale ombudsman het niet waarschijnlijk dat deze, voor zover verstrekt, als adequaat kan worden aangemerkt, aangezien het de expliciete wens van verzoeker was om op 14 april 2005 aangifte te doen en verzoeker zich omtrent het uitblijven van informatie of een bevestiging van deze datum meermalen tot de betrokken afdeling had gewend.

Gelet op het vorenstaande dient te worden geoordeeld dat de afdeling Burgerzaken voor wat betreft het geven van informatie over de benodigde documenten niet heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het informeren over de mogelijkheid van het kosteloos registreren van het partnerschap.

18. In zijn beslissing op het klaagschrift deelde de burgemeester verzoeker mee dat de gemeente Noordwijk wettelijk verplicht is twee keer per week een tijdstip aan te bieden waarop gratis getrouwd kan worden of een partnerschapregistratie kan worden

aangegaan. Naar de mening van de burgemeester is informatie over deze uit 1879 daterende verplichting ruimschoots en landelijk beschikbaar.

19. Ook met deze beslissing kon verzoeker zich niet verenigen. Hij stelde dat hij voor zijn partnerschapregistratie een zodanige dag had uitgekozen dat hier geen kosten aan waren verbonden indien de gemeente Noordwijk hierover informatie had verstrekt.

20. Ook in reactie op dit klachtonderdeel stelde de burgemeester dat het binnen de gemeente Noordwijk gebruikelijk is om tijdens het eerste contact over een voorgenomen huwelijk of partnerschapregistratie mee te delen dat er tijdstippen zijn om gratis te trouwen of het partnerschap aan te gaan.

Daarnaast stelde de burgemeester dat het doen van aangifte altijd gratis is, maar er tijdens de aangifte vaak de verschuldigde leges worden voldaan voor het huwelijk of het geregistreerd partnerschap. Daarbij kan gedacht worden aan leges voor uittreksels uit de Gemeentelijke basisadministratie en de geboorteregisters, desgewenst een huwelijksboekje naar keuze met eventuele kalligrafie en de eventuele kosten van de trouwzaal. Indien betrokkenen niet in Noordwijk geboren zijn of woonachtig zijn, dienen deze bescheiden van tevoren ingeleverd te worden bij de afdeling Burgerzaken en zijn de leges reeds voldaan bij een andere gemeente.

21. Daarnaast gevraagd deelde de burgemeester de Nationale ombudsman mee dat informatie over de wettelijke verplichting voor gemeenten om gratis tijdstippen voor huwelijk of geregistreerd partnerschap aan te bieden ruimschoots én landelijk beschikbaar is en de gemeente Noordwijk deze mogelijkheid zowel op zijn website als in zijn informatieboekjes heeft staan en sinds 2006 ook in de gemeentegids.

Beoordeling

22. De wettelijke verplichting om twee keer per week een tijdstip aan te bieden waarop gratis kan worden getrouwd dateert uit 1879. Zoals ook de burgemeester in reactie op de klacht aangeeft is informatie over deze verplichting ruimschoots en landelijk beschikbaar. De gemeente Noordwijk was, gelet op het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, dan ook niet gehouden verzoeker expliciet mondeling of schriftelijk op die mogelijkheid te wijzen.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van afdeling Burgerzaken te Noordwijk, is gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking over de benodigde documenten wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Voor het overige is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 16 september 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Noordwijk, met een klacht over een gedraging van afdeling Burgerzaken te Noordwijk.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Noordwijk, werd een onderzoek ingesteld.

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

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

Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Klaagschrift van verzoeker, gedateerd 27 april 2005.
2. Gespreksverslag van 27 juli 2005.
3. Beslissing op de klacht, gedateerd 14 september 2005.
4. Verzoekschrift gericht aan de Nationale ombudsman, 16 september 2005.
5. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 21 november 2005.
6. Reactie van de burgemeester van Noordwijk, gedateerd 13 december 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond