



Rapport

Datum: 31 augustus 1999
Rapportnummer: 1999/387

Klacht

Op 23 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw . -V. te Apeldoorn, met een klacht over een gedraging van de gemeente Apeldoorn. Nadat verzoekster bij brief van 17 mei 1999 nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Apeldoorn, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Apeldoorn:

1) in een brief aan de Centrale Raad van Beroep haar aanduidt met uitsluitend haar eigen naam, terwijl het de gemeente bekend is dat zij de naam van haar echtgenoot wenst te gebruiken; 2) een brief heeft verzonden naar haar oude adres en deze heeft gericht aan haar overleden echtgenoot; 3) haar klachtbrief van 4 maart 1999 niet vóór 13 mei 1999 heeft beantwoord, zoals toegezegd.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de gemeente Apeldoorn verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een medewerker van de griffie van de Centrale Raad van Beroep, alsmede twee medewerkers van de gemeente Apeldoorn een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De gemeente Apeldoorn deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Burgemeester en wethouders van de gemeente Apeldoorn schreven op 18 januari 1999 een brief aan de Centrale Raad van Beroep te Utrecht. Daarin staat, voor zover van belang, het volgende vermeld:

"Betreft Hoger beroep V. (verzoeksters eigen naam; N.o.) Geachte heer/mevrouw, Naar aanleiding van uw bovenaangehaald verzoek om een verzoekschrift in te dienen met betrekking tot het door mw B.-V. ingestelde hoger beroep delen wij u mee dat het hoger beroepschrift ons geen aanleiding geeft tot het maken van nadere opmerkingen."

2. De Gemeentelijke Sociale Dienst stuurde een overzicht van openstaande vorderingen,

gedateerd 4 februari 1999, naar verzoeksters vorige adres en richtte dat aan verzoeksters overleden echtgenoot. Blijkens de frankeerstempel op de enveloppe werd dit overzicht verzonden op 26 februari 1999. In het overzicht staat, voor zover van belang, het volgende vermeld:

"Hiermede breng ik het volgende onder uw aandacht:

Uit onze administratie blijkt dat de volgende vorderingen openstaan. Kode Informatie Saldo per Vorderingen Ontvangsten Saldo 01-01-1998 geboekt t/m geboekt t/m 31-12-1998 31-12-1998 +/- +/- +/- = 611 910,02 0,00 0,00 910,02 Totalen 910,02 0,00 0,00 910,02"

3. Verzoekster schreef de gemeente Apeldoorn op 4 maart 1999 de volgende brief:

"...Betreft: 1. Klacht betreffende mijn persoonlijke naam.

2. Klacht betreffende tenaamstelling van mijn 4 jaar geleden overleden echtgenoot.

3. Klacht betreffende opgeëiste gelden zonder informatie over het ontstaan.

4. Klacht betreffende het anoniem verzenden van brieven door de gemeente. Geachte heer T. Hierbij doe ik mijn beklag over de 4 punten zoals hierboven aangegeven.

Toelichting bij klacht 1: Ik ben bijna 50 jaar getrouwd geweest met de heer B. en heb zijn naam altijd in volle acceptatie gedragen. Ik ben altijd trots geweest dat ik zijn naam mocht dragen. Op 17-07-1995 is mijn man overleden. Zijn lichaam stond nog boven de aarde toen ik van de gemeente post ontving op mijn meisjesnaam. Dat was in mijn ogen niet alleen ongepast maar het was zelfs beledigend omdat ik van mening ben dat ik zelf mag beslissen over de naam die ik wil dragen. In die dagen van directe rouw ben ik toch in protest gegaan maar het mocht niet baten. De gemeente was van mening dat haar manier van administreren belangrijker was dan de persoon waar het om ging. Omdat ik bij de gemeente geen voldoening kon krijgen heb ik mijn klacht voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Na veel schrijven over en weer dat in mijn ogen werd veroorzaakt door onwil van de gemeente ontving ik een rapport van de Nationale Ombudsman d.d. 23-10-1997 waarin o.a. het volgende citaat was opgenomen:

"Inmiddels is de naam van klager in het systeem gewijzigd. Ingaande de maand september 1997 zal alle post, die aan klager wordt verstuurd via het geautomatiseerde GSD-systeem geadresseerd worden aan mevrouw B." Om de onjuistheid van dit citaat aan te geven verwijs ik u naar uw brief d.d. 18-01-1999 en uw kenmerk XXX waarin ik weer word aangesproken als V. **Toelichting bij klacht 2.** Deze week ontving ik opnieuw een schrijven van de gemeente gedateerd 04-02-1999. Alsof het verliezen van je man nog niet erg genoeg is was deze brief gericht (...) aan mijn 4 jaar geleden overleden echtgenoot en geadresseerd op het adres D. waar wij toen nog woonden. Dat verkeerde adres is tevens de reden dat ik pas deze week de brief heb ontvangen. Ik kan hier alleen maar uit concluderen dat uw administratie een rommeltje is en dat die administratie blijkbaar belangrijker is dan de mensen die achter de persoonsnamen schuil gaan. **Toelichting bij klacht 3.** In genoemde brief van klacht 2 staat dat ik nog een bedrag van f 910,02 schuldig ben, welke schuld aangegaan zou zijn voor 31-12-1998. Ik ben mij er echter niet van bewust dat ik een schuld uit heb staan bij de gemeente. Het zou dan blijkbaar moeten gaan om een schuld die is ontstaan in de periode dat wij aan de D. woonden. Echter staat niet aangegeven waar die schuld uit zou zijn voortgekomen en bovendien ben ik in het

bezit van "Opname Rapport Huuropzegging" van de Goede Woning waar niets in staat over achterstallige huur c.q. te herstellen gebreken waar kosten aan verbonden zouden zijn. **Toelichting bij klacht 4.** De brief, genoemd bij klacht 2 en 3, is niet ondertekend maar alleen is als blijkbaar verantwoordelijke persoon de directeur genoemd. Bovendien is de naam van de ambtenaar die deze brief heeft geschreven niet vermeld..." 4. Op 23 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een klacht van verzoekster over het feit dat a) zij in de brief van 18 januari 1999 van de gemeente Apeldoorn aan de Centrale Raad van Beroep werd aangeduid met haar eigen naam en b) de gemeente Apeldoorn op 26 februari 1999 een brief had gestuurd naar haar oude adres en had gericht aan haar overleden man.

5. Een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman nam op 19 april 1999 telefonisch contact op met de gemeente Apeldoorn en vroeg of de klachtbrief van verzoekster inmiddels was beantwoord. Haar werd meegedeeld dat verzoekster diezelfde dag of de dag erna een brief zou ontvangen van de dienst Werk en Inkomen, waarin haar zou worden meegedeeld dat de beantwoordingstermijn met vier weken zou worden verlengd. De door verzoekster naar de Nationale ombudsman gestuurde stukken werden op 19 april 1999 naar de gemeente Apeldoorn gefaxt.

5. Bij brief van 17 mei 1999 liet verzoekster de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman weten dat de dienst Werk en Inkomen van de gemeente Apeldoorn zijn toezegging niet gestand had gedaan en dat zij nog geen reactie had ontvangen. Dit was voor de Nationale ombudsman aanleiding een onderzoek te starten naar de klacht van verzoekster.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Het standpunt van verzoekster staat vermeld in de klachtsamenvatting onder klacht, alsmede onder **A. FEITEN**, punt 3.

C. STANDPUNT GEMEENTE APELDOORN

In haar reactie op het verzoekschrift verwees de gemeente Apeldoorn naar de 'Interne Mededeling' van de directeur van de dienst Werk en Inkomen. Daarin staat, voor zover van belang, het volgende vermeld:

"Algemeen - Het onderzoek naar de klachten van mevrouw B.-V. heeft helaas meer tijd gekost dan normaal omdat de strekking van de klachten meerdere disciplines betrof. - In de oorspronkelijke verwoording van haar klacht (middels een brief d.d. 4 maart 1999 noemt mevrouw wel het kenmerk van de brief (...), maar geeft daarbij niet aan dat het post betreft die aan de Centrale Raad van Beroep is gericht (dit doet zij wel in haar brief aan de NO). Na erg veel zoekwerk is dit recent bij toeval duidelijk geworden. - Helaas heeft daarbij de werkdruk bij W&I niet in haar voordeel gewerkt, lees vertraging bij de afhandeling van de klacht. Commentaar per klacht

1. Klacht betreffende de persoonlijke naam. De naam van mevrouw is destijds op haar verzoek gewijzigd in het algemene systeem van de dienst W&I. Men is op de hoogte van de wens van mevrouw en probeert deze ook te respecteren. Het gebruik van de meisjesnaam in het document met het kenmerk XXX is slechts een korte referte aan de inhoud van de brief. Deze brief is niet aan mevrouw zélf gericht, maar aan de Centrale

Raad van Beroep. Waarschijnlijk heeft mevrouw vervolgens een afschrift ontvangen. Overigens wordt verderop in de brief de naam wél volledig vermeld. Naar mijn idee kan hier de dienst W&I geen onzorgvuldig gedrag verweten worden. Overigens maakt de opsteller van de brief géén deel uit van de dienst W&I.

2. Klacht betreffende tenaamstelling van overleden echtgenoot. De genoemde brief van d.d. 4 februari 1999 betreft een periodiek overzicht van een openstaande vordering. Deze vordering is d.d. 17 mei 1995 ontstaan toen de echtgenoot van mevrouw (kennelijk) nog leefde en is zoals gebruikelijk op zijn naam opgenomen in de administratie van de afdeling Verhaal. Het bericht van overlijden van dhr. B. alsmede van de verhuizing van mevrouw heeft deze afdeling nimmer bereikt. Op de jaarlijkse rappels die soortgelijk geadresseerd waren is v.w.b. de aanhef geen actie ondernomen door mevrouw. Op zich betreurenswaardig, maar verklaarbaar vanuit de dienst W&I. De afdeling verhaal heeft het e.e.a. inmiddels gewijzigd.

3. Klacht betreffende opgeëiste gelden Zie ook hierboven. Het betreft dus een jaarlijks overzicht van een vordering. Deze vordering is ontstaan omdat er over de eerste helft van 1995 teveel bijzondere bijstand t.b.v. huishoudelijke hulp betaalbaar is gesteld. De vordering is verhaalbaar gesteld omdat betrokkenen hadden kunnen weten dat de verstrekte bijstand te hoog was etc. Het kan dus niet zo zijn dat mevrouw niet op de hoogte is (geweest) van de vordering. De verhaalsbeschikking is naar het toenmalige adres verstuurd (D.).

4. De brief is anoniem Dat klopt, de brief verschilt hierin niet van eerdere, in verband met de vordering verzonden, periodieke overzichten. Zij het dat een stempel met de naam ontbreekt zoals gebruikelijk is. Voor wat betreft de klachten 2 en 4 kan mevrouw B.-V. in het gelijk gesteld worden. Voor een grote organisatie als de gemeente Apeldoorn is het echter bijna ondoenlijk dergelijke klachten te voorkomen."

G. NADERE INFORMATIE GEMEENTE APELDOORN

1. In antwoord op enkele telefonisch gestelde vragen deelde een medewerkster van de

gemeente Apeldoorn mee dat het overlijden van verzoeksters echtgenoot tijdig bekend was bij de afdeling Burgerzaken van de gemeente Apeldoorn, maar dat van die afdeling geen gegevens waren doorgegeven aan de debiteurenadministratie. Ook liet zij weten dat verzoeksters adreswijziging op 29 augustus 1997 door de afdeling Burgerzaken was ingevoerd. Voorts deelde zij, naar aanleiding van klachtonderdeel 3 van de klachtformulering, mee dat de brief niet binnen de toegezegde termijn was beantwoord wegens de hoge werkdruk op de desbetreffende afdeling.

2. De ambtenaar van de gemeente Apeldoorn die de brief van 18 januari 1999, gericht aan de Centrale Raad van Beroep, had opgesteld deelde, daarnaar gevraagd, mee dat hij verzoeksters eigen naam had gebruikt, omdat hij de aanduiding zoals gebruikt door de Centrale Raad van Beroep had overgenomen. Dat was zijn gebruikelijke werkwijze.

H. NADERE INLICHTINGEN VAN DE GRIFFIE VAN DE CENTRALE RAAD VAN BEROEP TE UTRECHT

Een medewerker van de griffie van de Centrale Raad van Beroep deelde, daarnaar gevraagd, mee dat, als gehuwde vrouwen of weduwen als partij in een geding zijn betrokken bij de Centrale Raad van Beroep, zij in de administratie van de Centrale Raad van Beroep worden aangeduid met hun eigen naam met daarna de toevoeging e/v of w/v en de naam van hun echtgenoot. Als deze vrouwen uitsluitend worden aangeduid met de naam van hun echtgenoot, dan maakt dat het zoeken naar het juiste dossier bij de Centrale Raad van Beroep problematisch.

I. . REACTIE VERZOEKSTER OP VERSLAG VAN BEVINDINGEN

In haar reactie op het verslag van bevindingen gaf verzoekster onder meer aan dat zij nooit een brief had ontvangen van de dienst Werk en Inkomen van de gemeente Apeldoorn waarin haar werd meegedeeld dat de beantwoordingstermijn van haar brief van 4 maart 1999 met vier weken zou worden verlengd, zoals staat vermeld onder **A. FEITEN**, punt 5.

Beoordeling

I. . Ten aanzien van de aanduiding van verzoekster met haar eigen naam in een brief aan de Centrale Raad van Beroep, terwijl verzoekster de naam van haar echtgenoot wenst te gebruiken

1. Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Apeldoorn in een brief aan de Centrale Raad van Beroep haar aanduidt met haar eigen naam, terwijl het de gemeente bekend is dat zij de naam van haar echtgenoot wenst te gebruiken.

2. In een brief gedateerd 18 januari 1999 heeft de gemeente Apeldoorn onder het kopje "Betreft" vermeld: "Hoger beroep V.". In het vervolg van de brief wordt verzoekster aangeduid als mevrouw B.-V. Verzoekster wenst de naam van haar echtgenoot te voeren. In rapport 97/463, uitgebracht naar aanleiding van een eerdere klacht van verzoekster, heeft de Nationale ombudsman ten aanzien van het voeren van de naam van de echtgenoot door een gehuwde vrouw onder meer het volgende overwogen:

"In toenemende mate blijkt dat gehuwde vrouwen de wens te kennen geven om in het maatschappelijk verkeer hun eigen naam te gebruiken. Dit doet echter niet af aan de bevoegdheid van elke gehuwde vrouw om, als zij dat wenst, in het maatschappelijk verkeer de naam van haar echtgenoot te voeren. Van de overheid mag worden verwacht dat zij in beginsel recht doet aan het gebruik van die bevoegdheid. Dit betekent dat wanneer een gehuwde vrouw of een vrouw die gehuwd is geweest en niet is hertrouwd een overheidsinstantie uitdrukkelijk verzoekt om haar bij voorkomende correspondentie aan te schrijven op de naam van haar echtgenoot, deze overheidsinstantie aan die wens zoveel mogelijk tegemoet behoort te komen."

3. In de door verzoekster voorgelegde kwestie heeft de gemeente Apeldoorn verzoekster

in een brief aan de Centrale Raad van Beroep aangeduid met haar eigen naam onder het in het briefhoofd vermelde kopje "Betreft". Onder dat kopje wordt in het algemeen heel in het kort het onderwerp van de brief weergegeven. De ambtenaar van de gemeente Apeldoorn heeft aangegeven dat hij in dit geval verzoeksters eigen naam heeft gebruikt omdat hij de aanduiding van de Centrale Raad van Beroep heeft overgenomen, die gehuwde vrouwen en weduwen in zijn administratie aanduidt met hun eigen naam met daarna de toevoeging e/v of w/v en de naam van hun echtgenoot.

4. De gemeente Apeldoorn dient in beginsel recht te doen aan verzoeksters recht om gebruik te maken van haar bevoegdheid de naam van haar echtgenoot te voeren. Dit betekent echter niet dat geen enkele afwijking van dat uitgangspunt kan worden aanvaard. In dit geval acht de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat verzoekster is aangeduid met haar eigen naam. Daarbij is van belang dat onder het kopje "Betreft" in een brief in het algemeen een summiere aanduiding van het onderwerp van de brief staat vermeld. Verder is meegewogen dat de desbetreffende ambtenaar van de gemeente Apeldoorn, door de aanduiding van de Centrale Raad van Beroep te volgen, mogelijke problemen bij de Centrale Raad van Beroep heeft voorkomen. Voorts is van belang dat het niet gaat om een brief die aan verzoekster persoonlijk is gericht. Ook is er geen aanleiding om te veronderstellen dat er een wijziging is gekomen in het door de gemeente Apeldoorn gehanteerde aanschrijvingsbeleid met betrekking tot verzoekster, dit mede gezien het feit dat verzoekster in de tekst van de desbetreffende

brief wel met de naam van haar echtgenoot is aangeduid. De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk. Ten overvloede wordt opgemerkt dat het wél op de weg van de gemeente had gelegen om verzoekster zo snel mogelijk na haar klacht uitleg te geven over de achtergrond van het feit dat zij in dit geval is aangeduid met haar eigen naam. Dat dit niet is gebeurd, is onjuist.

II. Ten aanzien van het verzenden van een brief naar verzoeksters oude adres en het richten van deze brief aan haar overleden man

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat de gemeente Apeldoorn een brief, gedateerd 4februari 1999, heeft verzonden naar haar oude adres en deze heeft gericht aan haar overleden man.

2. De gemeente Apeldoorn verzond blijkens de frankeerstempel de hiervoor genoemde brief op 26 februari 1999. Vaststaat dat het overlijden van verzoeksters echtgenoot op 17juli 1995 wel tijdig bekend was bij de afdeling Burgerzaken van de gemeente Apeldoorn en ook dat de afdeling Burgerzaken de adreswijziging van verzoekster heeft verwerkt op 29 augustus 1997. Dat het bericht van het overlijden van verzoeksters echtgenoot, alsmede de adreswijziging van verzoekster de desbetreffende afdeling niet heeft bereikt, is verzoekster niet aan te rekenen. Beide zaken zijn door of namens verzoekster bekend gesteld bij de afdeling Burgerzaken van de gemeente Apeldoorn. Het is de verantwoordelijkheid van de gemeente Apeldoorn om ervoor te zorgen dat wijzigingen van de gegevens van ingezetenen worden doorgeleid binnen de organisatie, naar die

onderdelen het aan gaat, zodat is gewaarborgd dat brieven juist worden geadresseerd en aan de juiste personen worden gericht. De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk. III. Ten aanzien van het niet beantwoorden van verzoeksters klachtbrief van 4 maart 1999 vóór 13 mei 1999, niettegenstaande een daartoe gedane toezegging

1. Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Apeldoorn haar klachtbrief van 4 maart 1999 niet vóór 13 mei 1999 heeft beantwoord, zoals toegezegd.

2. In haar reactie op deze klacht geeft de gemeente Apeldoorn aan dat het uitblijven van een reactie op de klachtbrief van verzoekster te wijten is aan de hoge werkdruk op de desbetreffende afdeling. Dit is wellicht een verklaring voor het uitblijven van de reactie, maar kan niet dienen als een rechtvaardiging, nu de klachten van verzoekster, zoals verwoord in haar brief, niet ingewikkeld waren. De onderzochte gedraging is daarom ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Apeldoorn, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Apeldoorn, is gegrond, behalve ten aanzien van het aanduiden van verzoekster met haar eigen naam in het briefhoofd van de brief van 18 januari 1999 aan de Centrale Raad van Beroep; op dit laatste punt is de klacht niet gegrond.