



## Overijsselse Ombudsman

De heer P.

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2017 052	Mw. A. van Zeben	8 juni 2017	

### Onderwerp

Uw klacht

Geachte heer,

Op 13 april jl. heeft de Overijsselse Ombudsman van u een klachtbrief ontvangen over een gedraging van de gemeente Kampen. Daarover sprak het commissielid mevrouw mr. A.D. van Zeben telefonisch met u. U liet weten het niet eens te zijn met de reactie van de gemeente op uw klacht.

Na ontvangst van de door u gestuurde reactie van de gemeente op uw klacht kreeg u van ons bericht dat de ombudscommissie uw klacht in behandeling neemt. De ombudscommissie heeft onderzoek gedaan op basis van uw informatie en de op haar verzoek verkregen informatie van de gemeente Kampen. Op grond van zowel uw informatie als die van de gemeente is de ombudscommissie van oordeel dat uw klacht ongegrond is. Hieronder staat waarom de ombudscommissie dat vindt.

### Toedracht

Op 4 april jl. schreef u aan de gemeente Kampen op het klachtformulier: "pinnen voor identiteitsbewijs, wil contant betalen, maar niet mogelijk aan de balie. Volgens rapport Nationale ombudsman van 21 december 2015 (rapport 2015/172) is dit wel mogelijk." De gemeente liet u in haar klachtafhandelingsbrief van 6 april jl. weten dat in de afgelopen jaren de contante betalingen in het stadhuis steeds verder afnamen en begin 2015 minder dan 15% van de klanten nog contant betaalde. Daarom heeft het college besloten om in principe alleen nog pinnen toe te staan, omdat pinnen sneller, veiliger en efficiënter is. Wel is er nog steeds de mogelijkheid om contant te betalen in uitzonderingssituaties, zoals voor blinden en slechtzienden, voor mensen die hun pinpas kwijt zijn, onvoldoende saldo op hun bankrekening hebben of in de schuldsanering zitten en niet over een pinpas kunnen en mogen beschikken. De gemeente is van mening hiermee te voldoen aan het rapport 2015/172 van de Nationale ombudsman.

Verder schrijft de gemeente dat zowel op haar website als op borden en stickers in het stadhuis erover wordt geïnformeerd dat in het stadhuis alleen gepind kan worden. In de brief



## Overijsselse Ombudsman

die men krijgt over verlenging van een reisdocument of rijbewijs wordt er volgens de gemeente ook op gewezen dat alleen gepind kan worden.

### Uw klacht

In uw klachtbrief aan de Overijsselse Ombudsman schrijft u voorafgaand aan bovenstaande klachtafhandelingsbrief te zijn gebeld door de heer X, teammanager burgerzaken. Volgens u vertelde de teammanager, zoals ook verwoord in de klachtafhandelingsbrief, dat er alleen in uitzonderingsgevallen contant kan worden betaald. U vindt dit niet terecht, omdat u nergens anders terecht kunt voor uw identiteitsbewijs.

### Onderzoek

De ombudscommissie heeft de gemeente gevraagd of is onderzocht waarom u een probleem heeft met pinnen en of dit een probleem is waarvoor een uitzondering kan worden gemaakt op het beleid van de gemeente.

Volgens genoemd rapport van de Nationale ombudsman moet namelijk worden onderzocht of maatwerk gewenst is. De ombudsman beoordeelt of de keuze voor alleen pinbetaling voldoet aan de behoorlijkheidsnorm van maatwerk. Volgens deze behoorlijkheidsnorm moet de overheid bereid zijn om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. Dat houdt in het geval van pinbetalingen in dat de overheid naast pinbetalingen de mogelijkheid blijft bieden voor het betalen op een andere wijze. Een aantal burgers is namelijk niet in staat om (zelfstandig) met pin te betalen. Door te kiezen voor alleen pinbetalingen wordt de toegang tot de overheid en het verkrijgen van documenten sterk bemoeilijkt voor deze groep burgers.

De gemeente liet weten navraag te hebben gedaan over het baliecontact op 4 april jl. en gaf de volgende informatie: U bent op 4 april jl. bij de balie geweest voor het aanvragen van een identiteitskaart. U gaf toen aan zelf te willen bepalen of u via pin of contant betaalt. De medewerkster informeerde u erover dat er alleen in uitzonderingsgevallen contant kan worden betaald. U gaf aan dit te weten, maar dat dit voor u een principiële zaak is: u wil niet dat de gemeente voor u bepaalt op welke wijze u moet betalen. Vervolgens hebt u per pin betaald en de medewerkster aangegeven het haar niet kwalijk te nemen, maar dat u hierover wel een klacht zou indienen.

### Conclusie

Allereerst merkt de ombudscommissie op dat zij op grond van de wet niet bevoegd is om een oordeel te geven over beleid en regelgeving van de gemeente. Wel kan de ombudscommissie bekijken of de uitvoering van beleid en regelgeving gebeurt volgens de behoorlijkheidsnormen. In uw geval gaat het dan, zoals hierboven staat weergegeven, om de behoorlijkheidsnorm van maatwerk.

Uit de verkregen informatie, zowel van u als van de gemeente, maakt de ombudscommissie op dat u niet behoort tot de groep burgers die niet in staat is om (zelfstandig) met pin te betalen. Dit betekent dat de gemeente in uw geval geen maatwerk behoefde toe te passen, te weten



## Overijsselse Ombudsman

afwijken van haar vastgestelde beleid inzake pinbetaling. Verder heeft de gemeente u correct geïnformeerd over haar pinbeleid, zowel bij de balie als via de algemene informatie op de website en in het Stadhuis. Daarmee is uw klacht ongegrond.

Met deze brief sluiten wij uw dossier. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Kampen.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

mw. mr. A.D. van Zeben, onderzoeker/rapporteur