



Overijsselse Ombudsman

Dossiernummer 2017 068

Rapport

Verzoeker

De heer A.C. C. [redacted] (gemachtigde), namens mevrouw F.H. H. [redacted] (verzoeker), p.a. [redacted] hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoek op 31 mei 2017. Het betreft de gemeente Almelo.

Klacht

Verzoeker is de zus en erfgenaam van mevrouw Y. De heer X. was ook erfgenaam van mevrouw Y, hij was haar broer. Deze heer X. was woonachtig in Almelo en is tijdens een vakantie in Indonesië overleden. De weduwe van de heer X. heeft de originele overlijdensakte ontvangen, maar heeft volgens verzoeker geen aangifte van overlijden gedaan bij de gemeente. Hierdoor kan de nalatenschap van mevrouw Y. niet worden geëffectueerd. Verzoeker klaagt er over dat de gemeente te weinig doet om de overlijdensakte in de Basisregistratie Personen (BRP) te (kunnen) verwerken. Tot slot klaagt verzoeker ook over een opmerking gemaakt door een medewerker van de Afdeling Burgerzaken

Verloop procedure

Verzoeker heeft op 31 mei 2017 een klacht ingediend, nadat de gemeente haar klacht bij brief van 30 mei 2017 heeft afgehandeld.

Er is telefonisch contact opgenomen door mevrouw Weggemans van de OO met de gemachtigde en met de klachtencoördinator van de gemeente. Ingestemd is, zowel namens verzoeker als door de gemeente, met behandeling van de klacht zonder gesprek.

De OO heeft naar aanleiding van de klacht informatie ingewonnen bij de Rijksdienst voor identiteitsgegevens. Deze informatie is op 25 juli 2017 ontvangen en zal in dit verslag worden weergegeven.

Behoorlijkheidsnormen

Doel van het onderzoek is om op basis van voorhanden feiten te beoordelen of de gedragingen van de gemeente tegenover verzoeker behoorlijk zijn. De gedragingen worden getoetst aan behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de lokale ombudsinstituten.

In dit geval gaat het om de behoorlijkheidsnormen goede informatieverstrekking en fatsoenlijke bejegening.

De norm goede informatieverstrekking bepaalt dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Ingevolge de norm fatsoenlijke bejegening, respecteert de overheid de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig. Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Feiten

- Vanaf augustus 2014 heeft verzoeker contact met de gemeente, over het volgende: Verzoeker is de zus en erfgenaam van mevrouw Y. De heer X. was dit ook, hij was de broer van mevrouw Y. De heer X. woonde in Almelo en is in augustus 2014 in Indonesië overleden. De weduwe van de heer X. heeft de originele overlijdensakte ontvangen, maar wil geen aangifte van overlijden van de heer X. doen. Hierdoor kan verzoeker geen aanspraak maken op de nalatenschap van haar overleden zus, mevrouw Y.
Verzoeker heeft de gemeente gevraagd te zorgen dat het overlijden wordt geregistreerd in de BRP. Tot op heden is het overlijden nog niet geregistreerd.
- Verzoeker dient op 28 maart 2017 een klacht in bij de gemeente over de handelwijze van een medewerker van de afdeling Burgerzaken. Bij brief van 30 mei 2017 is de klacht afgehandeld. In de brief wordt onder meer aangegeven:
“Vanaf 12 augustus 2014 hebben verschillende medewerkers van het team Burgerzaken contact gehad met de weduwe of met vertegenwoordigers van haar. Aan de weduwe is vanaf genoemde datum verschillende malen zowel per brief, aan de balie als ook aan de telefoon uitgelegd welk document moet worden overgelegd om het overlijden te registreren in de BRP. Tot op heden is het benodigde document niet overgelegd. Dit heeft tot gevolg dat het team Burgerzaken het overlijden niet mag verwerken volgens de huidige wetgeving. Om het overlijden te kunnen/mogen registreren in de BRP is een origineel afschrift van de akte van overlijden voorzien van legalisatiestempels nodig. Het team Burgerzaken heeft in 2014 een aantekening gemaakt bij de gegevens van de heer X. die ook door de afnemers van de BRP te zien is. Deze aantekening is echter voor een notaris niet voldoende om een nalatenschap te verdelen. Wij begrijpen dat dit voor diegene die u vertegenwoordigt, erg vervelend is, echter wij hebben ons te houden aan de wetgeving. Aangezien de gemeente Almelo nog geen beleidsregels heeft vastgelegd over de bestuurlijke boete, kunnen wij de weduwe geen bestuurlijke boete opleggen. Wij zullen de weduwe van de heer X. opnieuw aanschrijven en haar wijzen op haar verplichting het overlijden van haar echtgenoot aan te geven.”
- Op 31 mei 2017 is namens verzoeker een klacht ingediend bij de OO. Hierheen wordt aangegeven, dat zij over de afhandeling van de klacht niet geheel ontevreden is. Wel zijn er ernstige bezwaren tegen de afwachtende houding van de gemeente jegens het

niet verwerken van het overlijden van de heer X. en de passieve houding tegenover de weduwe. De gemeente blijft drie jaar na dato van het overlijden in gebreke omdat de aangifte van het overlijden nog niet is verwerkt. Ook heeft de gemeente nog geen beleidsregels opgesteld om een strafmaatregel te kunnen opleggen zodat de verdeling van de nalatenschap kan worden bespoedigd. Tot slot wordt gesteld, dat de gemeente fraude met bijvoorbeeld een AOW-uitkering stimuleert door de afwachtende houding.

- Telefonisch geeft gemachtigde aan dat de klacht ook gaat over een volgens verzoeker geplaatste opmerking van een medewerker van de afdeling Burgerzaken dat ze eventueel ook zelf in Indonesië een kopie van de overlijdensakte zouden kunnen ophalen.
- De klachtencoördinator van de gemeente geeft telefonisch onder meer aan dat het een casus is waarmee de gemeente voor zover bekend nog niet eerder te maken heeft gehad. Het was dus zoeken naar de mogelijkheden. Uit het onderzoek blijkt dat het aanschrijven van de weduwe vooralsnog de enige optie is.

De OO heeft contact opgenomen met de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens en de casus, geanonimiseerd, voorgelegd. Op 25 juli 2017 is de volgende reactie ontvangen van de Rijksdienst:

"U hebt op 14 juli een vraag aan ons voorgelegd naar aanleiding van een klacht die u van een burger hebt ontvangen. Klager wil de nalatenschap van iemand regelen die tijdens zijn vakantie in Indonesië is overleden. De weduwe van deze man heeft de originele overlijdensakte, maar weigert deze af te geven bij de gemeente (ondanks herhaalde verzoeken van de gemeenten om deze akte te overleggen).

Samen met onze adviseur stelselkwaliteit BRP komen wij met de volgende mogelijkheden: U gaf aan dat de gemeente geen beleid heeft om de bestuurlijke boete toe te passen. Dit is niet per se een vereiste. Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor een correcte bijhouding van de basisregistratie personen (BRP) en kan als zodanig dan ook een bestuurlijke boete opleggen.

De gemeente kan zelf ook een poging doen om een overlijdensakte op te vragen (via Buitenlandse Zaken). Dit geldt ook voor de notaris, ook die heeft de mogelijkheid om de akte op te vragen.

Voorts kan de gemeente ook aan nabestaanden t/m de tweede graad vragen om een akte in te leveren (zie artikel 2.51 van de wet BRP).

Tot slot kunnen via afnemers (lees: Belastingdienst, Sociale Verzekeringsbank enz.) terugmeldingen aan gemeenten gedaan worden. In artikel 2.34 van de wet staat: "Een bestuursorgaan dat in verband met de verstrekking van een authentiek gegeven uit de basisregistratie gereede twijfel heeft over de juistheid van dat gegeven, doet hiervan mededeling aan het college van burgemeester en wethouders van de bijhoudingsgemeente."

Reacties op het verslag van bevindingen

Reactie verzoeker

Op 16 augustus 2017 is er een reactie gekomen, namens verzoeker. Hierin geeft de heer C. allereerst aan dat hij de gemachtigde is, niet de verzoeker. De tekst is hierop aangepast door de OO en er is nog een machtiging opgevraagd welke is opgestuurd.

Voorts wordt aangegeven:

"Gezien de reactie van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens blijkt de gemeente Almelo in

deze kwestie duidelijk uitermate in gebreke te zijn geweest.

Van de OO zou ik dan ook graag willen vernemen of en hoe de OO ervoor gaat zorgen, de gemeente Almelo tot adequate actie over te doen gaan. Bovendien zou ik een blijk van verontschuldiging van de betrokken medewerker van de gemeente Almelo jegens mij zeer op prijs stellen.”

Reactie gemeente

De gemeente reageert op 17 augustus.

- Wij geven aan dat wij de weduwe geen bestuurlijke boete kunnen opleggen omdat het beleid nog niet is vastgesteld. Volgens ons moet een gemeente wel zelf eerst het beleidsregels vaststellen en kan er pas na vaststelling een bestuurlijke boete opgelegd worden.
- Wat betreft het opvragen van de akte via verwanten tot en met de tweede graad: Team Burgerzaken heeft de dochter gevraagd de akte in te leveren en heeft meerdere keren contact gehad met de dochter. Zij is één van de bedoelde vertegenwoordigers van de weduwe die in de feiten genoemd wordt. Ook de dochter heeft niets ingeleverd.
- Bij nader onderzoek na de klacht blijkt dat de sociale verzekeringsbank een kopie van de overlijdensakte heeft. De sociale verzekeringsbank heeft GEEN terugmelding gedaan terwijl zij dit wel verplicht zijn. Hier is de sociale verzekeringsbank in gebreke gebleven.

NB Het gaat niet, zoals hiervoor in de ‘reactie van de Rijksdienst’ staat, om “de nalatenschap van iemand die tijdens zijn vakantie in Indonesië is overleden”, maar om de nalatenschap van een zuster van hem, eveneens een zuster van verzoeker. Voor de verdeling van de nalatenschap heeft de notaris een bewijs nodig dat die broer is overleden. Om welke persoon het gaat doet echter niets af aan de – inhoudelijke beoordeling van de – klacht.

Overwegingen

De OO overweegt ten aanzien van genoemde behoorlijkheidsnormen het volgende.

Goede informatieverstrekking

Om het overlijden te kunnen registreren in de BRP en zodoende de nalatenschap van mevrouw Y. te kunnen (laten) afwikkelen, heeft de gemeente op verzoek van verzoeker een aantal acties ondernomen. Uit de stukken blijkt dat de weduwe van de heer X. meerdere keren is aangeschreven en haar telefonisch en aan de balie is uitgelegd welk stuk ze dient in te leveren. Ook de dochter van de weduwe is aangeschreven.

Verzoeker vindt dat de gemeente meer kan doen en verwijt de gemeente een passieve houding, nu drie jaar na het overlijden, de registratie hiervan nog niet voltooid is.

Uit informatie van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (verder Rijksdienst) blijkt dat er een aantal acties vanuit de gemeente gedaan kunnen worden. Kort samengevat:

- Aanschrijven nabestaanden tot en met de tweede graad;
- Opleggen bestuurlijke boete;
- Het opvragen van de overlijdensakte door de gemeente, via Buitenlandse Zaken;

Het aanschrijven van nabestaanden tot en met de tweede graad is door de gemeente gedaan;

de dochter van de heer X. is aangeschreven.

Bestuurlijke boete

Voor wat betreft het opleggen van de bestuurlijke boete geeft de Rijksdienst aan dat de gemeente een boete kan opleggen zonder beleid hiervoor te hebben vastgesteld. Volgens de gemeente moeten wel eerst eigen beleidsregels zijn vastgesteld alvorens een bestuurlijke boete kan worden opgelegd.

De OO overweegt het volgende.

Een bestuurlijke boete is één van de handhavinginstrumenten in het bestuursrecht. De bestuurlijke boete is een boete die een bestuursorgaan of toezichthouder kan opleggen voor een overtreding van een wettelijke regel. Het is een zogenaamde punitieve sanctie, dat wil zeggen een sanctie die opgelegd wordt met het doel te bestraffen. Een bestuurlijke boete kan alleen worden opgelegd als die is gegrond op een wettelijke bepaling. In de Wet brp is artikel 4.17 de wettelijke basis. In dit artikel is onder meer bepaald dat het college van burgemeester en wethouders een bestuurlijke boete van ten hoogste 325 euro kan opleggen aan bijvoorbeeld degene die artikel 2.51 van de Wet brp overtreedt.

Artikel 2.51 van de Wet brp bepaalt, dat de echtgenoot, de geregistreerde partner en andere nabestaanden tot en met de tweede graad van een ingezetene die in het buitenland is overleden, op verzoek van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar betrokkene is ingeschreven, aan het college, voor zover mogelijk, de inlichtingen verstrekken over dat overlijden en de geschriften overleggen die noodzakelijk zijn voor de bijhouding van de basisregistratie.

Ingevolge de handreiking bestuurlijke boete, van de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken (uit november 2013), is bij een eventuele boeteoplegging het volgende van belang:
"Belangrijk is dat het college van B&W redelijk zeker weet dat de betreffende persoon is overleden, maar zelf niet ondanks eventuele pogingen daartoe (via bijv. ambassade) de beschikking heeft gekregen over de overlijdensakte. Er is gebrek aan een goed brondocument om de overlijdensgegevens aan te ontlenen. Het niet overleggen van stukken of niet geven van inlichtingen is verwijtbaar. Kies zorgvuldig het familielid aan wie de verplichting wordt opgelegd. De mogelijkheid een boete op te leggen kan hier fungeren als middel om de BRP goed op orde te brengen. De boete wordt alleen opgelegd als zeker is dat het familielid de akte heeft of daar eenvoudig de beschikking over kan krijgen."

De OO concludeert, dat artikel 4.17 Wet brp juncto artikel 2.51 Wet brp een rechtstreekse basis biedt om een bestuurlijke boete op te leggen.

Het opvragen van de overlijdensakte door de gemeente

Uit de beschikbare informatie is de OO niet gebleken, dat de gemeente zelf geprobeerd heeft de overlijdensakte via Buitenlandse Zaken op te vragen. Uit de bovengenoemde informatie van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken, maakt de OO op, dat het zelf opvragen van de overlijdensakte voor het eventueel opleggen van een bestuurlijke boete dient te gebeuren.

Terugmeldingen van afnemers

De gemeente geeft aan, dat bij nader onderzoek na de klacht is gebleken, dat de Sociale Verzekeringsbank een kopie van de overlijdensakte heeft, maar geen terugmelding heeft gedaan. Dit is ze wel verplicht, ze is derhalve in gebreke gebleven zo geeft de gemeente aan. De OO heeft de gemeente gevraagd of ze de Sociale Verzekeringsbank hier nog op aan zal schrijven. De gemeente reageert door aan te geven dat ze dit zal gaan doen.

De OO concludeert, dat de gemeente meer had kunnen doen dan zij tot nu toe heeft gedaan. Buiten het aanschrijven van de weduwe en de dochter, had de gemeente via Buitenlandse Zaken zelf de overlijdensakte op kunnen vragen. Ook had de gemeente (daarna) een bestuurlijke boete op kunnen leggen. De OO concludeert dan ook dat de gemeente onvoldoende inspanningen heeft verricht om het overlijden geregistreerd te krijgen in de BRP en hier ook onvolledige informatie over heeft verstrekt.

Fatsoenlijke bejegening

Verzoeker klaagt over een volgens haar geplaatste opmerking van een medewerker van de afdeling Burgerzaken dat zij eventueel ook zelf in Indonesië een kopie van de overlijdensakte zou kunnen ophalen. Het is voor de OO niet na te gaan of deze opmerking is gemaakt. Hier kan de OO dan ook geen uitspraak over doen.

Conclusies

- Ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking:
 - De gemeente had meer kunnen doen om het overlijden geregistreerd te krijgen in de BRP en heeft hier onvolledige informatie over verstrekt.

- Ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm fatsoenlijk bejegening:
 - De OO kan niet nagaan of een door verzoeker gestelde opmerking is gemaakt en kan hier derhalve geen uitspraak over doen.


Oordeel

De klacht is gedeeltelijk gegrond. De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking niet zorgvuldig. Ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm fatsoenlijke bejegening kan de OO geen oordeel geven.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 22-9-2017.



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans