



RAPPORT

Verzoeker

De heer K, hierna te noemen: verzoeker. Verzoeker treedt op als gemachtigde van de heer en mevrouw X, hierna te noemen heer en mevrouw X.

Klacht

Op 25 maart 2021 heeft verzoeker een klacht bij de Overijsselse Ombudsman (OO) ingediend over de gemeente Oldebroek.

Aanleiding voor de klacht is de wijze waarop mevrouw X door medewerkers van de gemeente is benaderd voor de inschrijving van haarzelf en haar man op het adres van Y in de Basisregistratie Personen (BRP).

Klachtbehandeling door de gemeente

De klacht die door verzoeker bij de gemeente is ingediend is bij brief namens burgemeester en wethouders d.d. 26 januari 2021 ongegrond verklaard. Nadat verzoeker had aangegeven niet tevreden te zijn met de wijze waarop de klacht is behandeld, heeft de gemeente de klachtenprocedure heropend. De klacht is vervolgens opnieuw ongegrond verklaard. Verzoeker is niet tevreden over de klachtafhandeling door de gemeente.

Onderzoek OO

De OO heeft, na het opvragen van schriftelijke stukken een gesprek gehad met verzoeker en de gemeente op 16 juni 2021. Hierna is een verslag van bevindingen (VVB) opgesteld, dat in concept is voorgelegd aan verzoeker en de gemeente. De essentie van de reactie van zowel verzoeker als de gemeente is aan het VVB toegevoegd. Het VVB wordt geacht als bijlage deel uit te maken van dit rapport.

Overwegingen van de OO

De klacht van verzoeker ziet op zowel een gedraging van de gemeente als op de wijze waarop de klacht vervolgens door de gemeente is afgehandeld.

Bezoek adres Y en inschrijving BRP

Mevrouw X heeft zich door twee toezichthouders en een ambtenaar van de burgerlijke stand bedreigd en geïntimideerd gevoeld. De toezichthouders hebben vastgesteld dat de familie X permanent woont op adres Y en de ambtenaar van de burgerlijke stand wilde daarom dat de familie zich ook op dat adres zou inschrijven in de BRP. Mevrouw X werd overvallen door het onverwachte bezoek van het drietal en voelde zich onder druk gezet om een handtekening te zetten voor inschrijving in de BRP.

Over de wijze waarop de medewerkers van de gemeente mevrouw X hebben benaderd blijkt de beleving van betrokkenen te verschillen. De OO zal zich hierover dan ook niet uitspreken. Iets anders is echter het moment van het bezoek. Er was ten tijde van het bezoek door de drie

gemeentemedewerkers namelijk een procedure bij de bestuursrechter aanhangig over mogelijke permanente bewoning op Y straat. Dit maakt dat het moment van het bezoek in combinatie met het doel van het bezoek, te weten officiële inschrijving op het adres waarop volgens de gemeente sprake is van permanente bewoning, naar het oordeel van de OO op z'n minst niet gelukkig gekozen is. Volgens de gemeente staat de inschrijving in de BRP weliswaar los van de procedure over permanente bewoning, maar dit was voor mevrouw X niet duidelijk. Zij wist dit niet en had dit redelijkerwijs ook niet kunnen weten.

De in het VVB genoemde heer B van de gemeente was er niet van op de hoogte dat er een ambtenaar van de burgerlijke stand met de twee toezichthouders mee zou gaan naar Y straat. De betreffende ambtenaar is dus niet vooraf geïnstrueerd duidelijk uit te leggen dat de BRP-inschrijving niet van invloed is op de gerechtelijke procedure. De heer B is er van uit gegaan dat de ambtenaar dit wel aan mevrouw X heeft uitgelegd, maar hij heeft geen navraag gedaan bij de betreffende ambtenaar of dit ook daadwerkelijk is gebeurd. Volgens mevrouw X is dit niet aan haar uitgelegd.

De OO is van oordeel dat de gemeente niet zorgvuldig heeft gehandeld door tijdens een gerechtelijke procedure met drie medewerkers van of namens de gemeente onaangekondigd bij de familie X langs te gaan. Het doel van het bezoek staat volgens de gemeente los van de procedure, maar dat wist de familie X niet en dat is door de gemeentemedewerkers ook niet duidelijk gemaakt. Van de gemeente had mogen worden verwacht dat zij rekening had gehouden met het feit dat de procedure over permanente bewoning en de inschrijving in de BRP veel raakvlakken hebben en dat voor een burger niet zondermeer duidelijk is dat het een geen gevolgen heeft voor het ander. Dat de kwestie over het verblijf op Y straat al zo lang loopt en er over wordt geprocedeerd had voor de gemeente redenen moeten zijn om voorzichtigheid te betrachten in deze kwestie. De OO vindt dat de gemeente hierin geen goede inschatting heeft gemaakt.

Verzoeker vindt dat de gemeente naar hem had moeten komen voor de handtekening die nodig is voor inschrijving in de BRP, omdat hij door de familie X gemachtigd is in de kwestie inzake de problematiek rondom het verblijf op Y straat. Deze machtiging (d.d. 12 november 2018) is ruim gedefinieerd: om hun te vertegenwoordigen inzake de problematiek rond hun recreatiewoning op Y straat, Hattemberbroek.

De OO is dan ook van oordeel dat de gemeente verzoeker in ieder geval had behoren te informeren over hun standpunt dat de familie X op het adres van Y straat zou moeten worden ingeschreven. De gemeente heeft dit niet gedaan en is hiermee voorbijgegaan aan de schriftelijk vastgelegde keuze van de familie X om deze kwestie door hun gemachtigde te laten afhandelen.

De OO heeft de gemeente gevraagd of verzoeker in de hoedanigheid van gemachtigde namens de familie X een handtekening voor inschrijving in de BRP had mogen zetten. Hierop heeft de gemeente per mail het volgende geantwoord: *'Op zich kan dat, maar als je de machtiging kunt ondertekenen, kun je ook het aangifteformulier ondertekenen lijkt me. Of als iemand DigiD bezit dan kan men bij bijna alle gemeenten in Nederland het ook digitaal doorgeven.'*

Dit antwoord is 'kort door de bocht' maar laat aan duidelijkheid niets te wensen over: verzoeker had de handtekening namens de familie X mogen plaatsen. Dit betekent dat 'het ophalen van een handtekening' bij de familie X op Y straat dus eigenlijk onnodig was. De OO vraagt zich af waarom de gemeente er niet voor heeft gekozen om verzoeker als gemachtigde te benaderen met het verzoek om namens de familie X een handtekening te plaatsen. Of om verzoeker of de familie X per brief te vragen om met gebruik van DigiD de inschrijving te

verrichten en daarbij te vermelden dat dit geen (nadelige) consequenties heeft voor de procedure bij de bestuursrechter. Kortom: het onaangekondigde bezoek door drie gemeentemedewerkers terwijl er op dat moment ook een gerechtelijke procedure liep is naar het oordeel van de OO niet transparant.

Klachtafhandeling door de gemeente

De klacht die verzoeker op 8 januari 2021 over deze wijze van bejegening bij de gemeente heeft ingediend is op 26 januari 2021 ongegrond verklaard zonder dat verzoeker en/of de familie X hierover zijn gehoord. Ook de betrokken ambtenaar is niet gehoord. De gemeente heeft ingezien dat dit niet zorgvuldig was: nadat verzoeker zijn onvrede had geuit over die wijze van klachtafhandeling en had verzocht om over zijn klacht te worden gehoord op het gemeentehuis, heeft de gemeente de klachtenprocedure heropend.

De gemeente wilde verzoeker in verband met de coronamaatregelen niet horen op het gemeentehuis en heeft de mogelijkheid van telefonisch of digitaal horen aan verzoeker voorgelegd. Verzoeker heeft dit geweigerd omdat hij geen vertrouwen heeft in een hoorzitting via beeld- en/of geluidsverbinding, waarna de gemeente de klacht op 19 maart 2021 nogmaals ongegrond heeft verklaard.

De OO vraagt zich met verzoeker af waarom de hoorzitting in het kader van klachtbehandeling niet mocht plaatsvinden, terwijl de commissie voor de bezwaarschriften wel in het gemeentehuis kon samenkomen. Volgens de gemeente komt dit door de bijzondere positie die bedoelde commissie als afzonderlijk orgaan van de gemeente inneemt. De OO begrijpt dat de gemeente de coronamaatregelen strikt naleeft ter bescherming van haar medewerkers en haar inwoners. In die zin is het niet onredelijk dat het gemeentehuis, toen de strengste maatregelen golden, niet of slechts zeer beperkt mocht worden bezocht. Het is echter niet uit te leggen dat de burger niet voor ingediende klachten naar het gemeentehuis mag komen, maar dat dit in geval van ingediende bezwaren wel wordt toegestaan. Dit is geen goede motivering en draagt niet bij aan het herstellen van het vertrouwen van de burger in de overheid.

Dat de klacht is behandeld door de medewerker die de klacht in eerste instantie ook heeft afgedaan, geeft verzoeker het gevoel dat 'de slager zijn eigen vlees keurt'. Eerdergenoemde heer B heeft de klacht behandeld, terwijl verzoeker meermalen had aangegeven hierin geen vertrouwen te hebben.

Op zich is er niets mis mee dat een teamleider is aangewezen om klachten te behandelen. Dit wordt echter anders als deze leidinggevende op een of andere wijze eerder te maken heeft gehad met de desbetreffende zaak.

Gelet op de eerdere ongegrondverklaring van de klacht, het feit dat de heer B nauw betrokken was bij het project (bewoning) Y straat en het meermalen door verzoeker geuite wantrouwen, was het volgens de OO in dit geval niet gewenst dat de klacht (opnieuw) door de heer B werd behandeld. De gemeente had hierin alle schijn van partijdigheid moeten vermijden.

Conclusie

De OO komt op basis van het voorgaande tot de volgende conclusies:

- a. Het was niet zorgvuldig van de gemeente om de familie X onverwachts en persoonlijk te benaderen voor een handtekening, terwijl de familie X een gemachtigde heeft ingeschakeld en er op dat moment een gerechtelijke procedure aanhangig was. Dit is in strijd met de behoorlijkheidsnorm dat de overheid transparant moet zijn. Dit houdt in dat de overheid in haar handelen open en voorspelbaar is, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.
- b. Aangezien in dezelfde periode ondanks de strenge coronamaatregelen ook zittingen van de commissie voor de bezwaarschriften werden gehouden, is niet te volgen dat de gemeente niet tegemoet is gekomen aan de wens van verzoeker om op het gemeentehuis te worden gehoord. Dit is in strijd met de behoorlijkheidsnorm goede motivering. Deze norm houdt in dat de overheid haar besluiten en handelingen steeds goed motiveert en dat niet gehandeld wordt naar wat goed uitkomt of op basis van willekeur.
- c. Uit het oogpunt van onpartijdigheid is het niet zorgvuldig dat de klacht door de heer B is behandeld.

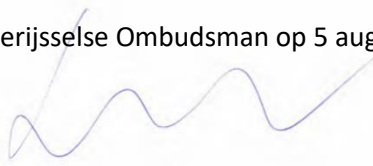
Oordeel

De klacht van verzoeker is gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 5 augustus 2021.



Piet Jansen
Voorzitter



Linette Snoijer
Onderzoeker