



De heer X.

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2015.043	Mevr. mr. A.D. van Zeben	28 juni 2015	--

**Onderwerp**  
Uw klacht over Zwolle

Geachte heer X,

De Overijsselse Ombudsman ontving uw klacht over de gemeente Zwolle, Publiekszaken, op 6 juni 2015. Teneinde meer informatie te krijgen over de inhoud van uw klacht nam mevrouw mr. A.D. van Zeben, commissielid belast met onderzoek en rapportage, telefonisch contact met u op. Vervolgens vroeg de ombudscommissie informatie bij de gemeente over uw klacht.

Op basis van de voorhanden informatie heeft de ombudscommissie besloten uw klacht niet verder in behandeling te nemen, omdat uw klacht kennelijk ongegrond is. Hieronder leest u de reden daarvoor.

U wordt hierna aangeduid als verzoeker.

#### Klacht

De gemeente behandelde de klacht van de zus van verzoeker niet serieus en adequaat.

#### Bevoegdheid ombudscommissie

De gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd tot het doen van onderzoek.

De ombudscommissie is niet bevoegd tot het doen van onderzoek naar kwesties die gaan over het beleid van de gemeente.

#### Onderzoek

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

In het geval van verzoeker gaat het om de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger.

#### Bevindingen op basis van over en weer bekende informatie

De zus van verzoeker woont in Zwolle. De huwelijksvoltrekking van haar met haar aanstaande echtgenoot zal plaats vinden op de vaste trouwlocatie van de gemeente Zwolle, de Schepenzaal in het Stadhuis. Zij gaf bij de gemeente aan dat zij graag wil dat haar broer (verzoeker) haar trouwt.



Verzoeker is al trouwambtenaar (buitengewoon ambtenaar van de burgerlijke stand, afgekort 'babs') in een andere gemeente. Volgens de informatie op de website van de gemeente Zwolle zijn de kosten/leges dan € 110 in plaats van € 177, omdat in zo'n geval geen beëdiging bij de rechtbank hoeft plaats te vinden.

De zus van verzoeker diende een klacht in over de hoogte van de leges. De behandelend medewerkster van de gemeente nam daarover op 21 mei 2015 telefonisch contact op met de zus. De zus vroeg aan de medewerkster welke kosten moeten worden betaald van de € 110. De medewerkster informeerde haar dat het gaat om de administratie voor benoeming en de kosten van een Zwolse babs ter ondersteuning, waaronder de taak van de babs om te zorgen voor de akte.

De zus gaf aan dat haar broer het klappen van de zweep kent, het huwelijk plaats vindt in de Schepenzaal waar een bode is en de akte niet door de babs hoeft te worden meegenomen naar een locatie, en vroeg of tariefdifferentiatie in dit geval mogelijk zou kunnen zijn.

De medewerkster vond dit redelijke argumenten en gaf aan te willen kijken naar een mogelijke tariefdifferentiatie voor de benoeming van een één daagse babs indien het huwelijk in de Schepenzaal plaats vindt. Als tariefdifferentiatie zou worden doorgevoerd, zou dat echter pas volgend jaar zijn, omdat het tarief moet worden opgenomen in de legesverordening, vast te stellen door de gemeenteraad.

Volgens de medewerkster van de gemeente begreep de zus dit, maar vond het jammer dat zij er op dit moment niets aan heeft.

Het gesprek is bevestigd in de klachtafhandelingsbrief van 29 mei 2015. Daarin staat "Tijdens het gesprek is met u afgesproken dat de gemeente gaat kijken of er een tariefdifferentiatie mogelijk is met betrekking tot de wijze waarop een één daagse babs zijn of haar werkzaamheden verricht en specifiek de situatie die u heeft aangegeven. Daarbij heeft u begrepen dat dit echter op z'n vroegst volgend voorjaar kan worden doorgevoerd. U heeft tijdens het telefonisch gesprek meegedeeld dat u inhoudelijk hiermee niet bent geholpen, maar dat uw klacht in deze als afgehandeld beschouwd mag worden."

Vervolgens heeft de gemeente onderzoek gedaan naar een mogelijke tariefdifferentiatie. Bij de Zwolse babsen is de vraag uitgezet in hoeverre ondersteuning wordt gegeven aan één daagse babsen die reeds babs in een andere gemeente zijn. Volgens de gemeente komt uit de reactie hierop naar voren dat de mate van ondersteuning in een dergelijke situatie varieert, maar dat het contact en de ondersteuning toch als prettig wordt ervaren. Inhoudelijk (qua speech) behoeft de ervaren babs geen ondersteuning. Ondersteuning vindt plaats in de praktische sfeer (bijvoorbeeld hoe is het tekenen van de akte in de gemeente geregeld, wie zorgt voor de ontvangst van het bruidspaar, is muziek mogelijk, wie bedient de muziekinstallatie enzovoorts). De Zwolse babs fungeert dan ook als vraagbaak.

Op basis van de uitkomst van dit onderzoek heeft de gemeente het standpunt ingenomen dat zij geen tariefdifferentiatie gaat doorvoeren. Ondersteuning van één daagse babsen is een taak die de gemeente Zwolle vanuit praktisch oogpunt bij de babsen heeft neergelegd en niet bij de bodes, omdat de bodes niet bij het huwelijk aanwezig zijn.

Overwegingen van de ombudscommissie



De behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Uit de bevindingen wordt opgemaakt dat de medewerkster goed geluisterd heeft naar de argumenten van de zus van verzoekster. Dat de medewerkster deze argumenten ook serieus nam en daadwerkelijk geïnteresseerd was in wat de zus van verzoeker belangrijk vond blijkt uit het terstond ingestelde onderzoek naar de mogelijkheid van tariefdifferentiatie bij de leges voor één daagse babsen.

Bovenstaande is eveneens verwoord in de klachtafhandelingsbrief van de gemeente. Zo het onderzoek zou hebben geleid tot een voorstel om een nieuw tarief/leges besluit te nemen, dan is het de taak van de gemeenteraad om een dergelijk besluit vast te stellen. Het is aan de gemeenteraad om te bepalen welke leges worden geheven, wat de hoogte is van de tarieven die worden gehanteerd en hoe de kosten worden toegerekend (zie ook de informatie op de website van de VNG).

Dat de argumenten van de zus van verzoeker niet hebben geleid tot een voornemen om het tarief van de leges voor één daagse babsen te differentiëren is een kwestie van beleid van de gemeente. De ombudscommissie is niet bevoegd daartoe een onderzoek in te stellen of voort te zetten.

#### Conclusie en oordeel

De gemeente heeft goed geluisterd naar de klacht van de zus van verzoeker en haar argumenten serieus opgepakt. Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

Dat aan de vraag van de zus van verzoeker voor (tijdige) tariefdifferentiatie bij de leges voor één daagse babsen verder geen vervolg wordt gegeven behoort tot het beleid van de gemeente. De gemeente heeft gemotiveerd aangegeven waarom zij geen tariefdifferentiatie gaat doorvoeren.

Met dit oordeel sluiten wij uw dossier. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Zwolle.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

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