



Overijsselse  
Ombudsman

Dossiernummer 2016 099

## Rapport

### Verzoeker

De heer B. hierna genoemd: verzoeker.

### Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoek op 23 november 2016. Het betreft de gemeente Twenterand.

### Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de gemeente geen uitvoering geeft aan zijn verzoek om de "Vriezenveen-periode" uit de Basisregistratie Personen (BRP) te verwijderen. Ook klaagt hij er over dat de burgemeester zijn schrijven niet beantwoordt en de gemeente weinig meelevend reageert op zijn verzoek.

### Verloop procedure

De klacht van verzoeker is door de gemeente behandeld, waarna op 1 november 2016 een klachtafhandelingsbrief is opgesteld. Omdat verzoeker zich in eerste instantie gelijktijdig tot de Overijsselse Ombudsman had gewend, heeft de gemeente de klachtafhandelingsbrief en bijbehorende stukken naar de ombudscommissie doorgestuurd. Na ontvangst hiervan heeft mevrouw Weggemans telefonisch contact met verzoeker opgenomen en daarna met de heer A. van de gemeente. Verzoeker heeft aangegeven, onder meer gelet op de reisafstand, geen prijs te stellen op een gesprek. De gemeente heeft hier mee ingestemd. Afsproken werd dat als er vragen zijn deze schriftelijk worden voorgelegd.

### 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 behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger.

De norm luisteren naar de burger bepaalt, dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

### Feiten

- Op 4 oktober 2016 (ontvangen 5 oktober 2016) schrijft verzoeker een aangetekende brief aan de burgemeester van de gemeente Twenterand. In de brief legt hij uit dat hij van zijn 11<sup>e</sup> tot zijn 19<sup>e</sup> jaar in Vriezenveen heeft gewoond. Verzoeker beschrijft dat er een hetze is ontstaan die als gevolg heeft dat hij geen werk heeft, geen familie en sinds lange tijd zeer ernstig ziek is. Hij ziet daarom graag dat de “Vriezenveen-periode” uit het BRP wordt geschrapt. Hij stelt voor dat de BRP-registratie vanuit Nijverdal meteen naar Enschede gaat verwijzen. Hij verzoekt om medewerking.
- Omdat verzoeker geen reactie ontvangt, schrijft hij een klacht op 14 oktober 2016. Hij schrijft: “Hoewel de situatie beschreven in mijn brief aan de burgemeester van de gemeente Twenterand van 4 oktober jl. zeer ernstig is, reageert de gemeente Twenterand: Burgemeester (...) niet.” Op 20 oktober 2016 laat de gemeente weten dat de klacht is ontvangen waarin geklaagd wordt over het feit dat burgemeester (...) nog niet heeft gereageerd op het aangetekend schrijven van 4 oktober 2016 met het verzoek de “Vriezenveen-periode” te schrappen. De klacht wordt in behandeling genomen.
- Op 1 november 2016 wordt er een klachtafhandelingsbrief gestuurd aan verzoeker. Gemotiveerd wordt toegelicht dat er op basis van de wetgeving geen mogelijkheid is om gegevens te verwijderen die betrekking hebben op de periode dat verzoeker woonachtig is geweest in Vriezenveen. Op grond van artikel 2.60, sub g, van de Wet BRP in combinatie met artikel 2.58 van de Wet BRP weigert de gemeente gevolg te geven aan het verzoek. Onder de klachtafhandelingsbrief staat dat verzoeker de mogelijkheid heeft om binnen zes weken een beroepschrift in te dienen.
- Daarna schrijft verzoeker een briefje (ontvangen bij de gemeente op 8 november 2016), waarin hij aangeeft dat een beroepschrift binnen zes weken moet zijn ingediend. De reactie van de gemeente is in onderzoek en mogelijk kan hij niet voldoen aan de voorgestelde reactietijd van zes weken. Tot slot geeft hij aan: “Wat mij in het bijzonder getroffen heeft is de meelevende wijze waarop u reageert op het verschrikkelijke drama dat zijn oorsprong heeft in Vriezenveen. Ook hebt u op een voortreffelijke en adequate wijze deze afschuwelijke zaak snel tot een goede oplossing weten te brengen. Bravo!”
- De gemeente reageert hierop door schriftelijk aan te geven dat de klachtafhandelingsbrief ten onrechte een besluit is en dat ten onrechte staat vermeld dat verzoeker de mogelijkheid heeft om binnen zes weken in beroep te gaan. Gesteld wordt dat er nog geen mogelijkheid is om beroep in te stellen. De klacht dient eerst voorgelegd te worden aan de Overijsselse Ombudsman. Er wordt excuus aangeboden voor de verwarring die hierdoor is ontstaan.

Tot slot wordt gesteld dat daarom de brief (van 8 november 2016) ter verdere behandeling is doorgestuurd naar de Overijsselse Ombudsman. De brief wordt afgesloten met de zin: “Ons streven is erop gericht uw schrijven op een zo kort mogelijke termijn af te handelen.”

- Naar aanleiding van het telefoongesprek dat mevrouw Weggemans met verzoeker had, stuurde verzoeker een afschrift van een schrijven van 2 december 2016 aan de Hoofdofficier van Justitie. Hij geeft aan: “Hierbij stuur ik u een brief met de mogelijke motieven van de heer X.

### **Reacties op verslag van bevindingen**

Het verslag van bevindingen is aan verzoeker en aan de gemeente gestuurd met de gelegenheid te reageren.

Verzoeker reageert bij mail van 25 december 2016. In de mail schrijft verzoeker: “De gemeente Twenterand is ernstig nalatig geweest. De gemeente, de burgemeester destijds, heeft de heer X niet gestopt met zijn plannen. De heer X heeft direct contact opgenomen met het Koninklijk Huis. Het is voorgeschreven om, indien men contact wil met het staatshoofd, dit via de burgemeester te laten verlopen. Die is verantwoordelijk voor dergelijke contacten. Dat is niet gebeurd. De burgemeester heeft X niet gestopt met de uitvoer van zijn plannen, hij heeft hem z'n gang laten gaan! Dit is ernstig onbehoorlijk gedrag van de gemeente Twenterand. Daardoor ben ik in de rug aangevallen en ben onder meer ernstig ziek geworden. Reden om de "Vriezenveen- periode" uit de BRP te laten verdwijnen.”

Verder verwijst verzoeker naar een bijgevoegde brief, van 15 juli 2014, van het Koninklijk Huis aan de heer X.

De ombudscommissie heeft de nadere reactie van verzoeker voor kennisgeving aangenomen.

Van de gemeente is geen reactie ontvangen.

### **Overwegingen**

Verzoeker heeft aan de gemeente gevraagd de periode waarin hij in Vriezenveen woonde, van zijn 11<sup>e</sup> tot zijn 19<sup>e</sup> jaar, te verwijderen uit de basisregistratie personen (BRP). Hij wil dat deze periode niet meer zichtbaar is op zijn “persoonslijst”. Ter onderbouwing hiervan stuurt verzoeker naar de gemeente en naar de ombudscommissie een aantal brieven (welke in afschrift zijn verstuurd aan onder meer de secretaris-generaal in Spanje, koning Willem-Alexander en de Hoge Raad). Hij beschrijft in de brieven – samengevat – dat de jaren in Vriezenveen verschrikkelijke gevolgen voor hem hebben gehad. De gevolgen zijn het niet hebben van werk, geen familie en het sinds een lange tijd ernstig ziek zijn.

Nadat er op het (aangetekend) verzoek aan de burgemeester van 4 oktober 2016 niet direct is gereageerd, dient verzoeker op 14 oktober 2016 een klacht in. Hij klaagt erover dat er niet wordt gereageerd door de burgemeester/gemeente.

Het verzoek om de gegevens te verwijderen is vervolgens afgewezen in een brief welke een combinatie is tussen een inhoudelijk antwoord op het verzoek en een reactie op de klacht. De brief beschrijft vooral waarom het juridisch niet mogelijk is om de gegevens te verwijderen. Alleen in de inleiding van de brief, waarin de vraagstelling wordt samengevat, wordt gesteld: "(...) deze periode heeft voor u verschrikkelijke gevolgen gehad. Uw verzoek is om de "Vriezenveen-periode" uit de BRP te verwijderen. U stelt voor om de adreshistorie vanuit Nijverdal direct te laten verwijzen naar Enschede, waardoor de periode in Vriezenveen niet meer zichtbaar is op uw persoonslijst."

De brief wordt afgesloten met:

"Op grond van bovenstaande is er op basis van de wetgeving geen mogelijkheid om gegevens te verwijderen die betrekking hebben op de periode dat u woonachtig bent geweest in Vriezenveen. Op grond van artikel 2.60, onder g Wet BRP in combinatie met artikel 2.58 Wet BRP weigeren we daarom gevolg te geven aan uw verzoek."

De brief wordt afgesloten met een beroepsclausule.

Vervolgens is in een schrijven daarna aangegeven naar verzoeker toe, dat de klachtafhandelingsbrief ten onrechte een besluit is genoemd: "(...) er is echter nog geen mogelijkheid om een beroep in te stellen. Uw klacht dient echter eerst voorgelegd te worden aan de Overijsselse Ombudsman. "

In het telefoongesprek dat mevrouw Weggemans met verzoeker had, heeft verzoeker allereerst aangegeven dat hij, de gegevens uit het BRP, om hem moverende redenen, nog steeds verwijderd wil zien. De ombudscommissie merkt hierbij op dat het hier gaat om een inhoudelijke toetsing; het toetsen aan de Wet BRP.

Artikel 2.58 van de Wet BRP bepaalt, dat een betrokkene een verzoek kan doen om hem betreffende gegevens in de basisregistratie te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen, indien deze feitelijk onjuist dan wel onvolledig zijn of in strijd met een wettelijk voorschrift zijn verwerkt. Artikel 2.60, sub g, Wet BRP bepaalt vervolgens dat een beslissing van het college van burgemeester en wethouders om niet te voldoen aan een verzoek als bedoeld in artikel 2.58 Wet BRP, gelijk wordt gesteld met een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.

De ombudscommissie concludeert, dat onder de brief van 1 november 2016 ten onrechte is aangegeven dat een beroepsschrift kan worden ingediend, Voor zover het gaat om de inhoudelijke behandeling, dient dit een bezwaarschrift te zijn. Het gedeelte dat gaat, over het volgens verzoeker niet snel genoeg reageren door de burgemeester en de weinig empathische manier van afhandelen; de klachtaspecten, kan verwezen worden naar de Overijsselse ombudsman. Nu is er aangegeven dat de klacht eerst moet worden voorgelegd aan de Overijsselse Ombudsman, alvorens eventueel beroep in te dienen.

Deze verwarring had ook voorkomen kunnen worden door een inhoudelijk besluit op te stellen en daarnaast een klachtafhandelingsbrief. De gemeente heeft de verwarring voortgezet, door het (ongedateerde) schrijven dat na de klachtafhandelingsbrief nog is verstuurd.

Verzoeker had tegen de inhoudelijke afwijzing in bezwaar kunnen gaan. Overigens gaat de ombudscommissie er vanuit dat verzoeker, desgewenst, nog steeds de bezwaarprocedure kan vervolgen, nu hij tijdig, op 8 november 2016, een schrijven heeft ingediend, dat als voorlopig bezwaar kan worden opgevat.

In de klacht en in het telefoongesprek geeft verzoeker aan ook moeite te hebben met de “weinig-empathische” benadering door de gemeente. Dit uit zich volgens verzoeker allereerst doordat de burgemeester niet reageert en vervolgens door de snelle, zakelijke afhandeling.

De ombudscommissie begrijpt van verzoeker dat hij pijnlijke herinneringen heeft aan de tijd dat hij in Vriezenveen woonde en dat hij graag ziet dat deze periode in de BRP “niet meer bestaat”. De herinneringen zijn voor verzoeker nog actueel en hij heeft het gevoel nog met de gevolgen om te moeten gaan. Gelet op de inhoud van dit verzoek, was het goed geweest als er, na ontvangst van het eerste verzoek, op 5 oktober 2016, direct een ontvangstbevestiging was gestuurd en het verzoek in behandeling was genomen. Tegelijkertijd merkt de ombudscommissie op dat verzoeker redelijk snel na het indienen van het verzoek een klacht indient. Verzoeker had wat langer de reactie van de gemeente af kunnen wachten.

De ombudscommissie concludeert, dat de inhoudelijke behandeling van het verzoek en de behandeling van de klacht, beter in aparte brieven had kunnen worden behandeld. Onder deze verschillende brieven had dan ook een andere clause kunnen staan, zoals bijvoorbeeld de bezwaarclause, of een verwijzing naar de ombudscommissie.

Tot slot merkt de ombudscommissie op dat in de brief van de gemeente meer aandacht besteed had kunnen worden aan de gevoeligheden over deze kwestie. Het was goed geweest het taalgebruik in de brief hierop aan te passen. Door de brief zakelijk in te steken, blijkt dat er niet geluisterd is naar wat verzoeker aangaf; verzoeker voelde zich niet gehoord en gezien.

### Conclusie en oordeel

#### Luisteren naar burger:

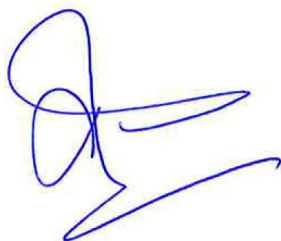
- Er is weliswaar geluisterd naar de inhoudelijke/feitelijke vraag van verzoeker; dit is behandeld, maar er is weinig tot geen aandacht geschonken aan de achtergrond van het verzoek, de gevoeligheden. Hier is niet adequaat op gereageerd. Hierdoor voelt verzoeker zich niet gezien en gehoord. De gemeente heeft hiermee niet zorgvuldig gehandeld.

#### Klachtafhandeling:

- Ten onrechte is onder het besluit geen bezwaarclausule, maar een beroepsclausule vermeld en ten onrechte is, in een schrijven daarna, aangegeven dat de ombudscommissie de zaak eerst dient te behandelen, voordat verzoeker in bezwaar of in beroep zou kunnen gaan. Hiermee heeft de gemeente niet behoorlijk gehandeld.

De klacht is hiermee gedeeltelijk gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 31 januari 2017.



Drs. L. Bezemer



mw. mr. P. Weggemans