

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Driejarig kind blijft alleen ingeschreven **Gemeente Amsterdam** **Stadsdeel Oost** **Dienst Persoons- en Geo-informatie**

20 september 2011
RA111227

Samenvatting

Een vrouw verhuist naar een woning in Stadsdeel Oost. Als ze naar het stadsdeel gaat om zich in te laten schrijven op haar nieuwe adres in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) blijken er nog twee personen op haar adres ingeschreven te staan, een man en zijn - toen - driejarige kind. Om deze personen te kunnen uitschrijven, moet de Dienst Persoons- en Geo-informatie (DPG) eerst het adres onderzoeken. Het stadsdeel stuurt dan ook een aanvraag adresonderzoek naar DPG. De vrouw blijft echter zelfs na een paar maanden nog post voor de man en het kind ontvangen. Ook ontvangt ze een aanslag afvalstoffenheffing voor een meerpersoonshuishouden. Ze gaat in het voorjaar van 2010 terug naar het stadsdeel. De man blijkt na zijn vestiging in Zaanstad wel uitgeschreven te zijn maar het kind niet. DPG start opnieuw een onderzoek. De post voor het kind blijft ook enkele maanden daarna nog komen en de vrouw meldt zich voor de derde keer bij het stadsdeel. Het kind zou naar het buitenland zijn verhuisd. Het duurt de vrouw te lang voordat het kind wordt uitgeschreven en ze dient een klacht in bij Stadsdeel Oost. Daarnaast wendt ze zich tot de ombudsman.

Uit navraag van de ombudsman blijkt dat het stadsdeel de klacht naar DPG heeft gestuurd, maar dat DPG de klacht niet heeft ontvangen. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt vervolgens dat DPG in het eerste onderzoek de man en het kind twee keer heeft aangeschreven. Hierin vraagt de dienst om te reageren en informeert de dienst hen over het voornemen om hen uit te schrijven. Daar is geen reactie op gekomen. Vervolgens ontvangt DPG bericht van de gemeente Zaanstad dat de man zich daar heeft ingeschreven. DPG stopt daarop het onderzoek, zonder iets met de inschrijving van het kind te doen. Naar aanleiding van signalen van de vrouw schrijft DPG het kind in maart en augustus nog een keer aan voordat het uiteindelijk in september met ingang van 27 januari wordt uitgeschreven. Verder blijkt de vrouw door het stadsdeel en DPG niet

geïnformeerd te zijn over de uitvoering en de uitkomst van het onderzoek. Ook is zij niet geïnformeerd over de doorzending van haar klacht naar DPG.

DPG had het kind naar aanleiding van het eerste onderzoek, gelijktijdig met de vader, uit moeten schrijven, aangezien er geen reactie op de aanschrijvingen was gekomen.

Door dit niet te doen heeft het kind onnodig lang ingeschreven gestaan. Ook had het stadsdeel de vrouw moeten informeren over de werkwijze bij het onderzoek en de doorzending van haar klacht naar DPG. DPG had haar op de hoogte moeten brengen van de uitkomsten van de onderzoeken.

Oordeel

Zowel Stadsdeel Oost als de Dienst Persoons- en Geo-informatie heeft in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

De Dienst Persoons- en Geo-informatie heeft tevens in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de burgemeester te bevorderen dat bij uitschrijving van ouders uitdrukkelijk de situatie van een overblijvend kind wordt onderzocht.

Amsterdam, 20 september 2011

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 26 september 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Stadsdeel Oost en de Dienst Persoons- en Geo-informatie.

Bevindingen

adresonderzoek

Indien een burger constateert dat er in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) een persoon als woonachtig op zijn adres geregistreerd staat, terwijl deze persoon er niet woont, kan deze persoon niet zomaar uitgeschreven worden. Dat kan pas indien uit onderzoek blijkt dat de persoon er niet woont. Een burger kan bij het loket Burgerzaken van de stadsdelen verzoeken om een adresonderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de Dienst Persoons- en Geo-informatie (DPG). Deze dienst doet onderzoek door de persoon op het oude adres aan te schrijven, met het verzoek contact op te nemen. Indien de persoon niet reageert of zich elders inschrijft, schrijft DPG de persoon uit.

aanleiding

Verzoekster verhuist naar een woning in Stadsdeel Oost. Zij woont alleen. Als zij naar het loket Burgerzaken van het stadsdeel gaat om aangifte van haar verhuizing te doen blijkt dat nog twee personen op dit adres staan ingeschreven. Een man en zijn kind van drie jaar. Het stadsdeel zet op 1 december 2009 een adresonderzoek in gang. Ondertussen komt er post voor de man en zijn kind van instanties als de Belastingdienst en deurwaarders op verzoeksters adres binnen. Ook ontvangt ze van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) voor 2010 een aanslag voor afvalstoffenheffing voor een meerpersoonshuishouden. Hiertegen dient ze een bezwaarschrift in.

Op 7 april 2010 gaat verzoekster weer bij het stadsdeelkantoor langs, omdat zij het vermoeden heeft dat het kind nog op haar adres staat ingeschreven. Volgens informatie van het stadsdeel heeft de man zich inmiddels elders ingeschreven. Het kind staat inderdaad nog op verzoeksters adres ingeschreven. Het stadsdeel laat weten dat er wederom een onderzoek wordt gestart. In augustus 2010 komt verzoekster er via de beslissing van DBGA op haar bezwaarschrift achter dat er nog steeds iemand op haar adres staat ingeschreven. Ze bezoekt voor de derde keer het stadsdeel. Navraag wijst uit dat het kind al lang geleden naar Suriname is verhuisd, maar nog steeds op verzoeksters adres staat ingeschreven. Het kind kan echter niet zonder nieuw adresonderzoek worden uitgeschreven. Het stadsdeel neemt dan ook contact op met DPG. Verzoekster heeft geen enkele keer een bevestiging van de aanvraag van het adresonderzoek meegekregen. Noch heeft de gemeente haar op eigen initiatief geïnformeerd over het verloop of de uitkomst van de onderzoeken.

Het duurt verzoekster te lang. Op 13 augustus 2010 dient ze een klacht in bij het stadsdeel over de gang van zaken. Zij ontvangt daarop geen reactie. Ze wendt zich tot de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

De ombudsman informeert bij Stadsdeel Oost naar de behandeling van verzoeksters klachtbrief van 13 augustus 2010. Het stadsdeel laat weten dat het stadsdeel verzoeksters klacht heeft doorgestuurd naar DPG omdat deze dienst het adresonderzoek uitvoert. Van DPG verneemt de ombudsman dat de man in maart 2010, met ingang van 19 februari 2010, is uitgeschreven. Het kind is uiteindelijk in september 2010, met ingang van 27 januari 2010, uitgeschreven.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag adresonderzoek;
- de behandeling van een klacht daarover.

reactie van Stadsdeel Oost

In het algemeen geeft het stadsdeel de volgende toelichting. Bij iedere aanvraag van een adresonderzoek verstrekt Stadsdeel Oost een bevestiging met datum van ontvangst aan de aanvrager. Deze bevestiging bevat tevens informatie over het verdere onderzoekstraject. Zo staat er in beschreven dat de afdeling Handhaving van DPG het onderzoek uitvoert en dat deze afdeling voor verdere vragen beschikbaar is. DPG informeert de klant na beëindiging van het onderzoek. Na een verzoek van een burger om een adresonderzoek aan het loket van de afdeling Burgerzaken van Stadsdeel Oost, maakt het stadsdeel een onderzoeksdossier aan. Het stadsdeel stuurt het onderzoeksdossier vervolgens per e-mail en per post naar DPG. Na de verzending van de onderzoeksdossiers naar DPG, heeft het stadsdeel geen betrokkenheid meer met het onderzoek en wordt ook niet geïnformeerd over de afloop.

Het bevreemdt het stadsdeel dat verzoekster aangeeft in geen van de gevallen een bevestiging met informatie over het onderzoek te hebben ontvangen, omdat dit in de regel wel gebeurt.

Verder blijkt uit het systeem van het stadsdeel dat verzoekster twee keer bij de balie een adresonderzoek heeft aangevraagd, op 1 december 2009 en op 11 augustus 2010.

reactie van de Dienst Persoons- en Geo-informatie

Op 1 december 2009 heeft het stadsdeel DPG gevraagd een adresonderzoek in te stellen. De dienst schrijft de man en zijn kind aan op het adres dat in onderzoek is met het verzoek aangifte te doen van verhuizing. Toen dat niet leidde tot een reactie, is op 27 januari 2010 een herhaald verzoek gestuurd. Hierin kondigt de dienst tevens het voornemen aan om- bij het opnieuw uitblijven van een reactie- tot uitschrijving over te gaan met ingang van de dag van verzending van dit voornemen¹, 27 januari dus.

Op 19 februari 2010 heeft de man aangifte van adreswijziging bij de gemeente Zaanstad van zijn verhuizing naar Zaanstad gedaan en is hij ingeschreven in de GBA in Zaanstad. Via het GBA-netwerk kwam deze informatie bij DPG. DPG heeft de vader dan ook per 19 februari 2010 uitgeschreven uit de GBA van Amsterdam. Daarmee is het adresonderzoek beëindigd. DPG heeft toen contact gehad met Zaanstad en ging er vanuit dat Zaanstad het onderzoek naar de inschrijving van het kind zou voortzetten. Dit op grond van het idee dat het driejarige kind met zijn vader was meeverhuisd naar Zaanstad en dat de vader was vergeten hiervan aangifte te doen.

Op 24 maart 2010 kreeg DPG bericht van Stadsdeel Oost, waar verzoekster zich had gemeld, omdat het kind nog steeds in Amsterdam stond ingeschreven. DPG heeft contact opgenomen met Zaanstad. De collega daar heeft toen toegezegd contact op te nemen met de vader. Voor de zekerheid heeft DPG de vader van het kind nogmaals aangeschreven op zijn oude adres in Amsterdam.

¹ Artikel 46, 47 en 48 Wet Gemeentelijke Basisadministratie.

Op 11 augustus 2010 kreeg DPG van het stadsdeel te horen dat het kind nog steeds stond ingeschreven op het adres in Amsterdam. Er is toen opnieuw contact geweest met Zaanstad. Zaanstad had inmiddels van de grootmoeder vernomen dat haar kleinkind in Suriname verbleef. Gelet hierop kon inschrijving in Zaanstad niet plaatsvinden. Op 11 augustus is de vader van het minderjarige kind nogmaals aangeschreven. Toen dat wederom niet tot een reactie leidde, heeft DPG het kind op 22 september 2010 uitgeschreven, met ingang van 27 januari 2010. Dat is de datum dat DPG het voornemen om uit te schrijven aan vader en kind bekend had gemaakt.

De wet Gemeentelijke Basisadministratie houdt rekening met de rechtsbescherming van de ingeschrevene die in strijd met de wettelijke plicht verzuimt tijdig aangifte van verhuizing of vertrek naar het buitenland te doen. Daarom was het niet mogelijk vader en kind eerder uit te schrijven.

Overigens moet een afnemer van de GBA, zoals de Dienst Belastingen, er rekening mee houden dat verzoekster sinds 1 december 2009 alleen op haar adres woont, omdat er in het GBA een aantekening is gemaakt dat haar adres in onderzoek was.

Tenslotte bericht DPG geen brief van het stadsdeel van verzoekster van 13 augustus 2010 te hebben ontvangen. De dienst heeft in het geheel geen contact met verzoekster gehad.

In een nadere reactie stelt DPG desgevraagd dat het kind in maart 2010 niet zonder meer uitgeschreven kon worden. De vader had weliswaar niet gereageerd op de laatste aanschrijving en voornemen tot uitschrijving van 27 januari 2010, maar indien DPG dan niet direct uitschrijft, kan de dienst dat niet een paar maanden later alsnog doen. Dit omdat de dienst de onderzochte burger nog een laatste kans wil geven om te reageren. Zo wil de dienst voorkomen dat een adres van een burger onterecht als 'vertrokken onbekend waarheen' in GBA geregistreerd komt te staan.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster, Stadsdeel Oost en DPG gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Tevens is de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam om een reactie verzocht. De ombudsman heeft daarbij aan Stadsdeel Oost, DPG en DBGA nadere vragen gesteld. Voor zover de reacties aanvullende en relevante informatie bevatte voor dit rapport, is deze informatie hieronder opgenomen.

Verzoekster heeft niet gereageerd op het verslag. Stadsdeel Oost gaat akkoord met het verslag van bevindingen.

De reactie van de Dienst Persoons- en Geo-informatie leidde tot enkele feitelijke aanpassingen en een aanvulling.

De Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam deelt mee dat het stadsdeel en DPG met een ander registratiesysteem dan DBGA werken. Als er een adresonderzoek wordt gestart, dan moet dat ook in het systeem waar DBGA mee werkt worden geregistreerd door het stadsdeel of DPG. In verzoeksters geval heeft DBGA echter geen aantekening over een adresonderzoek waargenomen in het systeem van DBGA en ook geen melding hiervan ontvangen van DPG. Ook in het kader van de behandeling van het verzoeksters bezwaarschrift tegen de aanslag voor een meerpersoonshuishouden, heeft DBGA gegevens van DPG geraadpleegd. Daaruit bleek dat het kind op verzoeksters adres stond ingeschreven. Daarom is de aanslag gehandhaafd.

Vervolgens heeft DBGA een adresonderzoek voor verzoeksters adres uitgezet bij DPG. DBGA heeft naderhand van DPG bericht ontvangen dat het kind is uitgeschreven van verzoeksters adres. Daarop heeft de dienst de aanslag van 2010 verminderd naar het alleenwonende tarief.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen². Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag adresonderzoek;
- de behandeling van een klacht daarover.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³.

In dit onderzoek toetst hij aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, het vereiste van voortvarendheid, en het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Overwegingen

de behandeling van een aanvraag adresonderzoek

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking brengt met zich mee dat een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen, actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet.

Vast staat dat Stadsdeel Oost, naar aanleiding van een melding van verzoekster dat twee personen die zij niet kent staan ingeschreven op het adres van de woning die zij heeft betrokken, op 1 december 2010 een adresonderzoek heeft gestart. Verzoekster benadert op 7 april 2010 opnieuw het stadsdeel, omdat zij nog steeds post ontvangt voor die personen. Dat deelt haar mee dat één van de twee personen, een man, inmiddels is uitgeschreven, maar de andere, zijn kind, nog niet. Er wordt opnieuw een onderzoek ingesteld. In augustus 2010 wendt verzoekster zich wederom tot het stadsdeel, omdat het kind nog steeds niet is uitgeschreven van haar adres. Uiteindelijk blijkt dat de man in maart 2010 met ingang van 19 januari 2010 is uitgeschreven en het kind in september 2010 met ingang van 27 januari 2010.

In de eerste plaats stelt de ombudsman vast dat Stadsdeel Oost, de instantie die het adresonderzoek opstartte, verzoekster bij aanvang van het onderzoek niet heeft geïnformeerd over de werkwijze van DPG bij adresonderzoeken. Noch heeft DPG, de uitvoerder van adresonderzoeken, verzoekster eigen beweging geïnformeerd over het verloop en het resultaat van het door verzoekster aangevraagde adresonderzoek. Verzoekster moest herhaaldelijk zelf

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

informatie inwinnen over de stand van zaken en noodzakelijke gegevens zelf achterhalen in verband met een bezwaarprocedure.

De ombudsman wijst in dit verband op het rapport 'Aan de bewoner van dit pand'⁴ uit 2008. Naar aanleiding van dit rapport besloot DPG om de aanvrager van een adresonderzoek standaard over het resultaat van een adresonderzoek te informeren. Dat is ook zo opgenomen in het handboek Burgerzaken van Amsterdam.

Nu de dienst verzoekster hierover niet heeft geïnformeerd, is zij langer dan nodig in onzekerheid gebleven over wie er op haar adres stonden ingeschreven.

Wat betreft de feitelijke uitvoering van het adresonderzoek door DPG overweegt de ombudsman het volgende.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dat brengt met zich mee dat een bestuursorgaan een verzoek van een burger zo snel en adequaat mogelijk afhandelt. Een adresonderzoek dient zonder onnodige vertragingen te worden uitgevoerd.

Het staat buiten kijf dat DPG bij het uitschrijven van burgers de grootste zorgvuldigheid in acht moet nemen. Onterechte uitschrijving kan immers grote gevolgen hebben en het is dan ook begrijpelijk dat DPG, alvorens tot uitschrijving over te gaan, eerst het voornemen daartoe kenbaar maakt. Gebleken is dat het adresonderzoek naar de man zo'n drie maanden in beslag heeft genomen. De ombudsman acht deze termijn niet onredelijk lang. Het onderzoek naar het kind heeft maar liefst tien maanden geduurd. Dat is onnodig lang. Op de voornemen tot uitschrijving van 27 januari was immers geen reactie gekomen. Daarbij wist DPG in maart dat de vader zich in Zaanstad had ingeschreven. Het is ongerijmd om dan een 'alleenstaand' driejarig kind op het adres van verzoekster ingeschreven te laten staan. DPG had het kind naar aanleiding van het eerste onderzoek direct, gelijktijdig met zijn vader, uit dienen te schrijven. Daar was alle aanleiding toe, omdat er geen reactie op het voornemen tot uitschrijving was gekomen, de vader zich elders had ingeschreven en er geen andere mogelijke ouder of verzorger van het kind op het adres stond ingeschreven.

Het optreden van de dienst getuigt niet van slagvaardig optreden.

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat een bestuursorgaan secuur moet werken. Dat betekent ook dat digitale systemen waarin een zaak wordt behandeld goed wordt bijgehouden.

Gebleken is dat DPG, noch het stadsdeel, het feit dat verzoekster adres in onderzoek was genomen, in het systeem heeft gezet, waar DBGA haar informatie uit kan halen. Hierdoor was het voor de Dienst Belastingen niet zichtbaar dat verzoekster adres in onderzoek was. Het gevolg hiervan was dat DBGA verzoekster een aanslag voor afvalstoffenheffing voor een meerpersoonshuishouden heeft opgelegd.

⁴ Rapportnummer: RA082961, te vinden op www.gemeentelijkeombudsman.nl.

Dit had uiteraard voorkomen kunnen worden als DPG of het stadsdeel de informatie over het adresonderzoek in het systeem van DBGA had verwerkt of DBGA een melding had gestuurd.

de behandeling van een klacht over de uitvoering van een adresonderzoek

Ook hier is het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking van toepassing. Uit artikel 2:3 Algemene wet bestuursrecht⁵ volgt dat een bestuursorgaan correspondentie die bij een ander bestuursorgaan thuis hoort onverwijld doorstuurt naar dat bestuursorgaan. Dat geldt ook voor klachten. Dit artikel bepaalt tevens dat de zender geïnformeerd moet worden over de doorzending.

Het stadsdeel heeft verklaard dat het verzoekers klacht naar DPG heeft doorgestuurd, omdat deze dienst verantwoordelijk is voor de uitvoering van het adresonderzoek. In dit onderzoek is niet komen vast te staan wat de reden is van het feit dat de klacht niet door DPG is ontvangen. Het stadsdeel had verzoekster dienen te informeren over het feit dat haar klacht was doorgestuurd. Verzoekster had dan, bij uitblijven van een reactie op de klacht, desgewenst DPG kunnen benaderen.

Oordeel

Zowel Stadsdeel Oost als de Dienst Persoons- en Geo-informatie heeft in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

De Dienst Persoons- en Geo-informatie heeft tevens in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de burgemeester te bevorderen dat bij uitschrijving van ouders uitdrukkelijk de situatie van een overblijvend kind wordt onderzocht.

⁵ Art. 2:3 lid 1 Awb: het bestuursorgaan zendt geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.