

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Burgerservicenummer ten onrechte geëist

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Zuid

Dienstverlening en Facilitair Management (I 4020)

3 maart 2014

RAI40356

Samenvatting

Een man bezoekt de balie van stadsdeel Zuid om een bestemmingsplan in te zien. Een medewerker verwijst hem naar telefoonnummer I 4020 voor het maken van een afspraak. Als de man dit algemene informatienummer belt, vraagt een medewerker hem zijn burgerservicenummer (hierna: BSN) te verstrekken en deelt mee dat hij zonder dit nummer geen afspraak kan maken. Wanneer de man weigert zijn BSN voor dit doeleinde te verstrekken, weigert de medewerker een afspraak te maken. Als de man vraagt of hij kan worden doorverbonden met de afdeling Vergunningen, deelt de medewerker mee dat dit niet mogelijk is. De man wendt zich tot de ombudsman.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de medewerkers van I 4020 het BSN vragen omdat het registratiesysteem van de gemeente vergt dat iedere afspraak een uniek gegeven bevat. Het verstrekken van het BSN wordt op dit moment als verplicht veld op het afsprakenformulier aangemerkt omdat de gemeente nog geen andere mogelijkheid heeft om een afspraak een onderscheidend kenmerk te geven. Het stadsdeel erkent dat er geen wettelijke basis is voor het gebruik van het BSN voor dit doeleinde. Daarnaast blijkt dat I Stad I Dienstverlening zich over dit probleem zal buigen. Het stadsdeel acht het niet vruchtbaar om op dit moment nog in een andere oplossing te investeren, maar zegt toe bij I 4020 onder de aandacht te brengen dat een burger wel degelijk kan worden doorverbonden met een bepaalde afdeling zonder een BSN te hebben opgegeven.

De ombudsman is van mening dat de gemeente een afspraak met de man had moeten maken voor het inzien van het bestemmingsplan, ook al weigerde hij zijn BSN te geven. Ook had het stadsdeel de afspraak zelf kunnen en moeten maken in plaats van de man te verwijzen naar I 4020. Tot slot had de medewerker van I 4020 de man uiteindelijk moeten doorverbinden met de betreffende afdeling toen hij daarom verzocht, om te voorkomen dat hij helemaal geen ingang meer had.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Dienstverlening de inhoud van dit rapport onder de aandacht te brengen van het programma I Stad I Dienstverlening zodat daarin de juiste werkwijze wordt toegepast. Verder verzoekt de ombudsman de wethouder te bevorderen dat I4020 tot die tijd de mogelijkheid biedt om afspraken te maken voor het inzien van openbare informatie zonder dat verstrekking van het BSN hierbij als voorwaarde wordt gesteld.

Amsterdam, 3 maart 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arre Zuurmond', with a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 17 september 2013 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, stadsdeel Zuid en Dienstverlening en Facilitair Management (I4020)*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker wil een bestemmingsplan inzien. Daarom bezoekt hij de balie van Stadsdeel Zuid (hierna: het stadsdeel). Het stadsdeel verwijst hem naar het algemene informatienummer I4020 van de gemeente Amsterdam om hiervoor een afspraak te maken. Dat doet verzoeker. De betreffende medewerker van I4020 vraagt hem om zijn burgerservicenummer (hierna: BSN) op te geven en deelt daarbij mee dat hij zonder verstrekking van dit nummer geen afspraak kan maken om het bestemmingsplan in te zien. De medewerker laat verzoeker weten dat de gemeente aan de hand van het BSN kan nagaan of hij wel staat ingeschreven in Nederland. Verzoeker begrijpt niet waarom dat in dit verband relevant is. Hij weigert zijn BSN te geven. De medewerker weigert vervolgens een afspraak te maken. Verzoeker vraagt de medewerker daarna of deze hem kan doorverbinden met de afdeling Vergunningen van het stadsdeel, maar de medewerker deelt hem mee dat dit niet mogelijk is. Verzoeker dient een klacht in bij het stadsdeel en wendt zich een dag later tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een verzoek om een afspraak voor het inzien van een bestemmingsplan.

de behandeling van de klacht door het stadsdeel

Het stadsdeel neemt telefonisch contact op met verzoeker en geeft hem uitleg over de vraag waarom de medewerkers van I4020 het BSN vragen voor het maken van een dergelijke afspraak. Verzoeker kan zich in die uitleg vinden, maar spreekt wel de hoop uit dat de gemeente in de toekomst alleen vraagt naar het BSN indien dat relevant is en dat de medewerkers van I4020 hem doorverbinden met de betreffende afdeling als hij daarom verzoekt.

reactie van het stadsdeel

Het stadsdeel deelt de ombudsman het volgende mee. De medewerkers van I4020 vragen het BSN omdat het registratiesysteem van de gemeente vergt dat iedere afspraak een uniek gegeven bevat. Het maken van een afspraak was in eerste instantie slechts een optie voor de afdeling Burgerzaken. Daarbij is een BSN altijd relevant. Het verstrekken van het BSN wordt op dit moment als verplicht veld op het afsprakenformulier aangemerkt omdat de gemeente nog geen andere mogelijkheid heeft om een afspraak een onderscheidend kenmerk te geven. Het stadsdeel erkent dat dit niet juist is. Het stadsdeel heeft deze werkwijze nog niet gewijzigd omdat er momenteel geen alternatief beschikbaar is voor het BSN en omdat aanpassing van de formulieren veel tijd en inspanning vergt. Daarnaast zal I Stad I Dienstverlening zich ook over dit probleem buigen, zodat het niet vruchtbaar is om op dit moment nog in een andere oplossing te investeren. Het stadsdeel zegt vervolgens toe bij I4020 onder de aandacht te brengen dat een burger wel degelijk kan worden doorverbonden met een bepaalde afdeling. Tot slot deelt het stadsdeel de ombudsman mee dat de klacht is afgedaan in samenspraak met I4020.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker, naar het stadsdeel en naar Dienstverlening en Facilitair Management gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Van deze gelegenheid heeft alleen het stadsdeel gebruik gemaakt. Het stadsdeel bevestigt dat er geen wettelijke basis is voor het gebruik van het BSN bij het maken van een afspraak om bestemmingsplannen in te zien, maar dat dit vanwege technische redenen nog niet is aangepast. De oplossing voor burgers die hun BSN niet willen verstrekken is dat de medewerkers van I4020 doorverbinden naar de afdeling Vergunningen en dat deze de afspraak maakt. Daarnaast laat het stadsdeel weten dat in de nieuwe organisatie wordt gekeken of dit anders kan.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheid

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². Uit dit onderzoek is gebleken dat Stadsdeel Zuid en Dienstverlening en Facilitair Management in strijd met het vereiste van goede organisatie hebben gehandeld.

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid haar (digitale) administratieve organisatie zo inricht, dat al haar systemen -ook in onderlinge samenhang- goed functioneren en dat dit de dienstverlening aan de burger ten goede komt.

Vast staat dat de gemeente heeft geweigerd een afspraak met verzoeker te maken voor het inzien van een bestemmingsplan, omdat hij zijn BSN weigerde te verstrekken en het daardoor systeemtechnisch niet mogelijk was een afspraak in te plannen.

Verder staat vast dat het stadsdeel verzoeker voor het maken van de afspraak in eerste instantie heeft verwezen naar I4020 en dat de betreffende medewerker van I4020 na de weigering een afspraak te maken, verzoeker niet meer wilde doorverbinden naar de afdeling Vergunningen van het stadsdeel. Hierdoor had verzoeker geen enkele mogelijkheid meer om de afspraak tot stand te laten komen.

Overwegingen

De ombudsman overweegt dat het de gemeente niet is toegestaan om de verstrekking van het BSN als voorwaarde te stellen voor het maken van een afspraak om openbare informatie in te zien. Er is geen wettelijke basis die het gebruik van het BSN voor dit doeleinde rechtvaardigt. De gemeente had een afspraak moeten maken met verzoeker voor het inzien van het bestemmingsplan, ook al weigerde hij zijn BSN te geven.

Verder overweegt de ombudsman dat het stadsdeel allereerst zelf een afspraak met verzoeker had kunnen en moeten maken in plaats van hem te verwijzen naar I4020. Tot slot had de medewerker van I4020 verzoeker uiteindelijk moeten doorverbinden met de betreffende afdeling toen hij daarom verzocht om te voorkomen dat hij helemaal geen ingang meer had.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder van Dienstverlening de inhoud van dit rapport onder de aandacht te brengen van het programma I Stad I Dienstverlening zodat daarin de juiste werkwijze wordt toegepast. Verder verzoekt de ombudsman de wethouder te bevorderen dat I4020 tot die tijd de mogelijkheid biedt om afspraken te maken voor het inzien van openbare informatie zonder dat hierbij verstrekking van het BSN als voorwaarde wordt gesteld.