



Opsporing Verzocht!

*Hoe gaat het nu met de
Rotterdamse adresonderzoeken?*

gemeentelijke **Ombudsman**





Opsporing Verzocht!

*Hoe gaat het nu met de
Rotterdamse adresonderzoeken?*

Colofon

Het onderzoeksteam van de
gemeentelijke ombudsman bestaat uit:

Evert van Dieën

stagiaire-onderzoeker

Mathilde van den Hoogen

coördinator backoffice

Nadine Donselaar

stagiaire-onderzoeker

Wilma de Jager

coördinator onderzoeken op eigen initiatief

Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman

Aanbevelingen	6	Hoofdstuk 3 Conclusies en hoe verder?	
Hoofdstuk 1 Inleiding		3.1 Inleiding	30
1.1 Aanleiding	7	3.2 Toetsingskader opvolging aanbevelingen	30
1.2 Onderzoeksvraag	7	3.3 Conclusies	30
1.3 Methode van onderzoek	8	3.3.1 <i>Andere focus</i>	30
1.4 Leeswijzer	8	3.3.2 <i>Organisatie en processen</i>	31
1.5 Tot slot	8	3.3.3 <i>Opvolging aanbevelingen</i>	32
Hoofdstuk 2 Resultaten van het onderzoek		3.4 Beantwoording onderzoeksvraag	37
2.1 Inleiding	10	3.5 Herhaling, aanvulling en nieuwe aanbeveling	38
2.2 Resultaten per aanbeveling, vergelijking 2014 versus 2020	10	Bijlagen	
2.2.1 <i>Doet de gemeente gedegen onderzoek?</i>	10	I Behoorlijkheidsnormen ombudsman	42
2.2.2 <i>Waardering van meldingen en signalen</i>	13	II Interviews	49
2.2.3 <i>Weet betrokkene dat de gemeente hem uit wil schrijven?</i>	15	III Reactie gemeente	50
2.2.4 <i>Adressering voornemen</i>	17		
2.2.5 <i>Na ontvangst van de WAN-verklaring</i>	17		
2.2.6 <i>4-ogen principe</i>	18		
2.2.7 <i>Wat is de wachttijd voor een hervestigingsafpraak?</i>	20		
2.2.8 <i>Hoe informeert de gemeente de burger over spoedafspraken?</i>	22		
2.2.9 <i>Is een aangifte hervestiging tijdens de behandeling zichtbaar in de BRP?</i>	23		
2.2.10 <i>Wat doet de gemeente als de burger zich wil hervestigen op hetzelfde adres en aangeeft er nooit vertrokken te zijn?</i>	24		
2.2.11 <i>Hoeveel tijd zit er tussen het huisbezoek en de verwerking daarvan?</i>	25		
2.2.12 <i>Werkt de voorziening voor reizende en tijdelijk in het buitenland wonende inwoners?</i>	26		
2.3 Hoe is de gemeente omgegaan met de gevolgen van de corona-epidemie?	27		



Aanbevelingen

De meeste aanbevelingen uit het rapport *'Opsporing Verzocht!'* van de ombudsman uit 2014 heeft de gemeente opgevolgd. De gemeentelijke ombudsman vindt 2 aanbevelingen in 2020 nog actueel. Daarom doet hij deze (aangepaste) aanbevelingen opnieuw. In de resultaten van dit onderzoek ziet de ombudsman daarnaast aanleiding een nieuwe aanbeveling te doen om het proces van het uitschrijven van burgers uit de Basis Registratie Personen door de gemeente Rotterdam verder te verbeteren:

Aanbevelingen

1. Draag er zorg voor dat de wachttijd voor een afspraak voor een aangifte hervestiging maximaal 5 dagen bedraagt, zodat de burger kan voldoen aan zijn wettelijke verplichting om binnen 5 dagen aangifte van een adreswijzing te doen.
2. Zorg ervoor dat de burger voldoende informatie krijgt in welke gevallen hij een spoedafpraak kan maken en zorg ervoor dat die feitelijk ook kan plaatsvinden. Vul de informatie in Klantbeeld aan met de mogelijkheid een spoedafpraak te maken en door te verbinden naar de planners van de Stadswinkels.

Nieuw

3. Informeer betrokkenen bij een adresonderzoek welke gegevens bij wie of welke instanties de gemeente opvraagt, waarom zij dat doet en wat er met deze gegevens gebeurt. Vermeld ook dat deze gegevens 10 jaar worden bewaard. Informeer betrokkene tot slot over zijn rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Hoofdstuk 1

Inleiding

Opsporing Verzocht!



1.1 Aanleiding

In 2013 startte de ombudsman een onderzoek naar het uitschrijven van burgers uit de Basis Registratie Personen (BRP) door de gemeente Rotterdam. Dit was naar aanleiding van klachten die de ombudsman ontving over de werkwijze van de gemeente bij het uitschrijven van Rotterdammers uit de BRP. Rotterdammers werden uitgeschreven zonder dat zij dit wisten. Een uitschrijving uit de BRP had toen en ook nu grote (financiële) gevolgen. Als een burger niet ingeschreven staat in de BRP kan hij geen aanspraak maken op toeslagen of een uitkering en stopt zijn zorgverzekering en de opbouw van zijn AOW.

Het onderzoek resulteerde in het rapport *'Opsporing Verzocht!, Een onderzoek naar de gang van zaken voor, tijdens en na een adresonderzoek en de uitschrijving GBA'* van 2 juni 2014. In dit rapport deed de ombudsman 12 aanbevelingen hoe de gemeente de werkwijze voor, tijdens en na een adresonderzoek en de uitschrijving uit de GBA zou kunnen verbeteren. Er zijn nu 6 jaar verstreken. De ombudsman heeft onderzocht welke veranderingen er sindsdien in wet- en regelgeving zijn geweest en wat die voor gevolgen hebben gehad voor de praktijk van het adresonderzoek en voor het opvolgen van de 12 aanbevelingen uit zijn rapport.

1.2 Onderzoeksvraag

In het onderzoek staat de vraag centraal op welke manier de gemeente invulling heeft gegeven aan de aanbevelingen uit het rapport *'Opsporing Verzocht'* uit 2014: *"In hoeverre heeft de gemeente Rotterdam de aanbevelingen uit het rapport 'Opsporing Verzocht' opgevolgd?"*

In verband met de actualiteit heeft de ombudsman tijdens dit onderzoek ook vragen gesteld hoe de gemeente tijdens de maatregelen in verband met de bestrijding van het coronavirus uitvoering heeft gegeven aan adresonderzoeken en hervestigingen.

1.3 *Methode van onderzoek*

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag gebruikte de ombudsman verschillende onderzoeksmethoden zoals interviews, bezoeken op locatie, het analyseren van klachten, wet- en regelgeving, het Rotterdamse beleid en tot slot literatuuronderzoek. De ombudsman heeft in het kader van het onderzoek met totaal 13 personen gesproken: de directeur Burgerzaken en Belastingen, de teamleider van het Team Kwaliteit BRP, een procesmanager, medewerkers adresonderzoeken, een jurist en medewerkers van de balie in 2 Stadswinkels.

De ombudsman heeft aan het eind van zijn onderzoek gekeken in de digitale dossiers van adresonderzoeken die geëindigd zijn in een uitschrijving uit de BRP, Vertrokken Onbekend Waarheen (VOW).

1.4 *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 geeft de ombudsman de resultaten van zijn onderzoek weer aan de hand van de aanbevelingen uit het rapport '*Opsporing Verzocht!*'. Daarbij geeft hij als dat van toepassing is aan hoe de wet- en regelgeving is veranderd en of er relevante jurisprudentie is. In hoofdstuk 3 trekt de ombudsman conclusies en geeft hij mede aan de hand van de behoorlijkheidsvereisten aan welke mogelijkheden tot verbetering hij nog ziet.

1.5 *Tot slot*

In het kader van hoor en wederhoor is het conceptrapport, inclusief de conclusies en aanbevelingen, op 26 november 2020 toegezonden aan het college van burgemeester en wethouders en aan de wethouder Financiën, organisatie, haven en grote projecten,



de heer A. van Gils. Op 21 december 2020 ontving de ombudsman een eerste reactie van de gemeente op het conceptrapport. Op 21 januari 2021 ontving de ombudsman een reactie op de aanbevelingen. Deze zijn als bijlage III in het rapport opgenomen. In deze brieven geeft de gemeente onder meer aanvullende uitleg over haar werkwijze en hoe zij met de aanbevelingen aan de slag gaat. De ombudsman heeft deze reacties in het rapport verwerkt en zijn conclusies daarop aangepast.

Tot slot wil de gemeentelijke ombudsman zijn dank uitspreken aan iedereen die aan het onderzoek heeft meegewerkt. Met het openhartig delen van hun informatie en ervaringen hebben zij een belangrijke bijdrage geleverd aan het onderzoek en dit rapport.

Resultaten van het onderzoek

Opsporing Verzocht!



2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geeft de ombudsman per aanbeveling uit het rapport ‘Opsporing Verzocht!’ de resultaten van zijn onderzoek weer. Waar nodig geeft hij aan dat wet- en of regelgeving veranderd is en of er sindsdien relevante jurisprudentie is verschenen. Voor zijn onderzoek heeft de ombudsman stukken opgevraagd, onderzoek gedaan in wet- en regelgeving, interviews gehouden en onderzoek gedaan in een aantal VOW-dossiers bij het Team Kwaliteit BRP van de gemeente Rotterdam. Bij zijn onderzoek betrok de ombudsman de klachten die hij tussen 1 januari 2017 en 22 juni 2020 heeft ontvangen over de gang van zaken bij een adresonderzoek.

Vanwege de corona-epidemie heeft de ombudsman tijdens zijn onderzoek ook vragen gesteld over de impact van de corona-epidemie op de adresonderzoeken. Het resultaat hiervan komt aan het eind van dit hoofdstuk terug.

2.2 Resultaten per aanbeveling, vergelijking 2014 versus 2020

2.2.1 Doet de gemeente gedegen onderzoek?

De *Circulaire adresonderzoek BRP* van 1 november 2018 vervangt het *Protocol adresonderzoek* van december 2013. De circulaire raadt de gemeenten aan om tenminste 2 verschillende informatiebronnen te gebruiken om het verblijfadres van de burger te achterhalen.

In de circulaire staan twee nieuwe elementen die niet in het oude protocol stonden:

1. Onderzoek op sociale media.

De circulaire raadt aan hiervoor een standaardmethode op te stellen, omdat dit onderzoek inbreuk op iemands privacy kan maken.

2. Multidisciplinair overleg tussen de verschillende afdelingen van de gemeenten.
Bijvoorbeeld medewerkers sociaal domein of leerplichtambtenaren die de persoonslijst van betrokkene of zijn huisgenoten hebben geraadpleegd, benaderen met de vraag of zij weten wat de werkelijke verblijfplaats van betrokkene is.

Uit de jurisprudentie blijkt dat de rechter belang hecht aan dit advies in de Circulaire: in een uitspraak van de rechtbank Rotterdam op 13 april 2018 werd het de gemeente verweten dat zij geen tweede externe bron had geraadpleegd, terwijl tijdens het onderzoek niet duidelijk was geworden waar betrokkenen hun verblijfplaats hadden.

Het is volgens de Raad van State echter aan de gemeente om uiteindelijk te bepalen “wat de waarde is van de al beschikbare informatie”. De gemeente had in deze casus geen andere bronnen gebruikt dan de informatie uit een huisbezoek. Dit betekende volgens de Raad van State niet dat er geen gedegen onderzoek plaatsgevonden had.

De circulaire beschrijft de mogelijkheid van een huisbezoek voor het geval bureauonderzoek geen aanvullende informatie oplevert. De circulaire vermeldt dat navraag bij bureaus of nieuwe bewoners nuttige informatie kan opleveren.

Het college kan op grond van artikel 5:16 Algemene wet bestuursrecht haar bevoegdheid als BRP-toezichthouder inzetten om gegevens of inlichtingen te vorderen. Dat kan bij betrokkene zelf, maar ook bij andere instanties.

2014

De gemeente gaf onvoldoende invulling aan de eis van een ‘gedegen onderzoek’. Het onderzoek dat plaatsvond, strookte niet met het (toenmalige) Protocol adresonderzoeken en de jurisprudentie. De ombudsman constateerde dat het adresonderzoek van de gemeente Rotterdam te veel gericht was op de vraag waar de persoon mogelijk ten onrechte ingeschreven stond en zich te weinig richtte op de vraag waar de persoon wél woonde. Aan zijn oordeel verbond de ombudsman de aanbeveling:

“Geef daadwerkelijk invulling aan het begrip deugdelijk onderzoek zoals het Protocol adresonderzoek en de Raad van State dat voorschrijven.”

Het college moest in veel meer bronnen onderzoek doen om te achterhalen waar betrokkene zijn werkelijke verblijfplaats heeft en dat er veel beter gezocht kon worden naar contactgegevens van betrokkene.

2020

Als de gemeente over een telefoonnummer beschikt, dan probeert zij betrokkene te bereiken via bellen en WhatsApp. Het Centrale Meldpunt Personen (CMP) gebruikt daarnaast ook de berichtfuncties van LinkedIn en Facebook.

Bij het opnemen van contact via Social Media, staan in het bericht geen persoonsgegevens. Het is meer een algemeen bericht: *“Wilt u contact opnemen met de gemeente?”* Zo wil het college voorkomen dat privacygevoelige gegevens bij de verkeerde persoon terecht komen.

De gemeente doet nu in veel meer externe bronnen onderzoek. De werkinstructie vermeldt als mogelijke open bronnen Google, Facebook, LinkedIn en Instagram. Het is van het dossier afhankelijk welke externe bronnen de medewerkers gebruiken. Dat kan sociale media zijn, maar ook het Centraal curatele- en bewindregister.¹

Tijdens het steekproefsgewijze onderzoek in VOW-dossiers bleek er niet in alle gevallen van 2 externe bronnen gebruik gemaakt te zijn. Dit had te maken met de specifieke resultaten van het adresonderzoek tot dan toe. Bijvoorbeeld dat er tijdens het adresonderzoek wel

contact was geweest met betrokkene, maar dat deze zich later onbereikbaar hield. Het was in dit geval al duidelijk dat de contactgegevens van betrokkene klopten.

Daarnaast doet de gemeente onderzoek in de bekende interne bronnen als het eigen afsprakensysteem. Over hoever terug gekeken moet worden in de interne administratie van de gemeente bestaat discussie. Hoe verder je terugkijkt hoe ouder de contactgegevens zijn. E-mailgegevens verouderen niet snel, maar telefoonnummers veranderen wel vaker.

Een steeds meer voorkomende interne bron is de bevraging van collega's. De adresonderzoeker kan zien dat een collega van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling of Werk en Inkomen de persoonslijst heeft geraadpleegd. De onderzoeker kan dan contact opnemen met de vraag of deze collega weet wat de (nieuwe) verblijfplaats van betrokkene is.

In de coronaperiode is het college meer gebruik gaan maken van de bevoegdheid gegevens te vorderen. Soms vraagt de gemeente over een bepaalde periode bankrekeningafschriften op. Op die manier kan de gemeente zien waar betrokkene voor zijn dagelijkse boodschappen het meest pikt. Ook vraagt de gemeente jaarrekeningen van gas, water en licht op. Deze gegevens bergt de gemeente op in het dossier van het adresonderzoek. Deze gegevens blijven dan 10 jaar bewaard.

Er bestaat geen interne richtlijn over hoe omgegaan dient te worden met de informatie uit open bronnen, inlichtingen, opvragen gegevens en de privacy van betrokkenen.

2.2.2 Waardering van meldingen en signalen

Het onderzoek start wanneer er sprake is van ‘gerede twijfel’ of het adres waar betrokkene staat ingeschreven wel zijn woonadres is. De circulaire beschrijft daarvoor een aantal oorzaken zoals een melding van een persoon, een terugmelding van een ander overheidsorgaan, een eigen constatering leegstand of een aangifte van verhuizing.

In de circulaire *Wanneer terugmelden van afwijkende gegevens aan de BRP (gerede twijfel)* is gerede twijfel een breed begrip. De circulaire raadt het college aan om op basis van eigen bevindingen een afweging te maken en deze vast te leggen in het onderzoeksdossier.

De Werkinstructie adresonderzoeken van de Gemeente Rotterdam van juni 2020 beschrijft de manier waarop meldingen binnen kunnen komen en hoe zij gewaardeerd moeten worden.

Zwakke meldingen zijn meldingen die onvoldoende zijn onderbouwd. Bijvoorbeeld als bij de Belastingdienst een brief retour komt, maar er verder geen signalen zijn of aanvullend onderzoek is gedaan. Bij 2 zwakke meldingen binnen 2 weken wordt wel een adresonderzoek opgestart.

Sterke meldingen zijn meldingen waaruit blijkt dat er *gerede twijfel* is met betrekking tot de verblijfplaats van de persoon. Bijvoorbeeld een melding van de nieuwe eigenaar of huurder van een woning, de leerplichtambtenaar, de politie, de directie Veilig, de Sociale Verzekeringsbank of het cluster Stadsbeheer.

2014

Voor de medewerkers was niet altijd duidelijk waarom een melding of signaal afgegeven was. Voor hen was ook onvoldoende duidelijk wat een sterke, middelsterke of zwakke melding was. Daarom deed de ombudsman de aanbeveling:

“Zorg voor een betere, meer controleerbare onderbouwing van de melding of het signaal en motiveer en leg vast waarom en op basis van welke informatie besloten wordt een adresonderzoek in te stellen.”²

2020

In de huidige werkinstructie van de gemeente staat expliciet opgenomen wat zwakke meldingen zijn en wat sterke meldingen zijn.

In de werkinstructie staat dat al deze afwegingen en stappen in het dossier van het adresonderzoek gedocumenteerd moeten staan.

Uit het steekproefsgewijze onderzoek in de VOW-dossiers op 18 september 2020, bleek de afweging zwakke of sterke melding niet altijd duidelijk. De medewerkers konden wel goed uitleggen wat een zwakke en wat een sterke melding was. Zij konden ook goed uitleggen hoe zij deze meldingen afwogen en tot hun beslissing kwamen wel of niet een adresonderzoek in te stellen.

Werkinstructie adresonderzoeken van de gemeente Rotterdam juni 2020: Als het een sterke melding is en betrokkene heeft geen aangifte van adreswijziging of vertrek uit Nederland gedaan, dan start de medewerker het adresonderzoek op. De gemeente stuurt dan het voornemen om betrokkene uit te schrijven uit de Basisregistratie Personen naar zijn laatst bekende adres in de BRP. Dat is meestal het adres waar betrokkene nog staat ingeschreven.

2.2.3 Weet betrokkene dat de gemeente hem uit wil schrijven?

Bij het voornemen om iemand uit te schrijven zit de zogenaamde WAN-verklaring: Woont aldaar nog. De gedachte is dat als betrokkene niet op dit adres verblijft, hij de WAN-verklaring niet ontvangt en hem dus niet terug kan sturen. Dit bevestigt volgens de gemeente haar vermoeden dat betrokkene inderdaad niet op het onderzochte adres verblijft. Voor de gemeente is dus van belang om de WAN-verklaring naar het in onderzoek zijnde adres toe te sturen. Als betrokkene deze WAN-verklaring terugstuurt, mag het college ervan uitgaan dat de post toch bij hem aankomt. Dat is belangrijke informatie voor het vervolg van het adresonderzoek.

Komt deze WAN-verklaring niet terug, dan kan de gemeente er vanuit gaan dat betrokkene deze niet heeft ontvangen.

2014

Veel Rotterdammers wisten niets van het voornemen hen uit te schrijven, terwijl later bleek dat zij wel degelijk op dat adres woonden en daar ingeschreven hadden moeten blijven. Daarom deed de ombudsman de aanbeveling:

“Onderzoek welke aanvullende mogelijkheden er zijn om te garanderen dat de burger het bericht van de gemeente met het voornemen hem uit te schrijven daadwerkelijk ontvangt. “

In reactie op deze aanbeveling gaf de gemeente aan dat zij zou onderzoeken hoe zij de envelop beter kon laten opvallen of een publicatie op meer of andere kanalen mogelijk was.

2020

De gemeente heeft een tijd lang de voornemens tot uitschrijving gepubliceerd op overheid.nl. Sommige burgers stelden dit echter niet op prijs, waarna dit weer is teruggedraaid. De gemeente stuurt het voornemen om de burger uit te schrijven met de WAN-verklaring nu weer naar het laatst bekende adres in de BRP.

Uit de standaardbrieven maakt de ombudsman op dat het college de mededeling van het voornemen om iemand uit te schrijven met als bijlage de WAN-verklaring nog steeds tegelijkertijd verstuurt naar het adres waarover de twijfel bestaat of deze persoon daar (nog) woont. Dat is anders als de gemeente hem op een andere manier bereikt omdat ze contactgegevens heeft of vindt.

In de eerste reactie³ op het conceptrapport geeft de gemeente aan dat zij in de praktijk, als er een e-mailadres van betrokkene bekend is, het voornemen (zonder WAN-verklaring) ook per e-mail naar betrokkene toestuurt.

Als er een telefoonnummer van betrokkene bekend is, stuurt de gemeente ook een bericht via whats-app waarin de gemeente de verzending van het voornemen aan betrokkene meedeelt.

2.2.4 Adressering voornemen

2014

Het was niet altijd duidelijk aan wie het bericht geadresseerd was. Het kon namelijk voorkomen dat twee familieleden met dezelfde voorletter op hetzelfde adres woonden. De ombudsman was van mening dat de gemeente er alles aan behoorde te doen om ervoor te zorgen dat het duidelijk was aan wie de voornemenbrief gericht was. Daarom gaf hij de aanbeveling:

“Geef in de voornemenbrief zo specifiek mogelijk aan, aan welke persoon op een adres de brief met het voornemen iemand uit te schrijven, gericht is.”

2020

De gemeente vermeldt nu als dat nodig is meer dan alleen de achternaam en de voorletter van de betrokkene. In de conceptbrieven over het voornemen iemand uit te schrijven of het voornemen op een puntadres in te schrijven vermeldt de gemeente de geboortedatum.

De ombudsman heeft hierover ook geen klachten meer ontvangen.

De geïnterviewde medewerkers van de gemeente herkenden het ook niet als een actueel probleem. Zij gaven wel aan dat als deze situatie zich voordoet, zij de adressering van de brief daarop aanpassen.

2.2.5 Na ontvangst van de WAN-verklaring

2014

De gemeente verstuurde, nadat zij een WAN-verklaring had ontvangen, geen ontvangstbevestiging en gaf ook geen informatie over het vervolg van het adresonderzoek. Daarom gaf hij als aanbeveling:

³ Reactie van de directeur Burgerzaken en Belastingen van 21 december 2020 op het conceptrapport Opsporing Verzocht, deel 2 van 26 november 2020

“Laat de burger weten dat de WAN (Woont aldaar nog)-verklaring is ontvangen en informeer hem over het vervolg van het adresonderzoek.”

2020

Na ontvangst van de WAN-verklaring neemt de gemeente een besluit hoe het adresonderzoek verder gaat. Hoe, is afhankelijk van de aanleiding of de *initiator* van het adresonderzoek.

De *initiator* is degene die de melding deed of het signaal afgaf naar aanleiding waarvan het adresonderzoek is gestart.

Als het signaal van de huidige bewoner of eigenaar van de woning, de leerplichtambtenaar, de politie, de directie Veilig, de Sociale Verzekeringsbank of het cluster Stadsbeheer komt, plant de medewerker adresonderzoeken altijd een huisbezoek in. Deze signalen ziet de gemeente als zeer sterk. Na ontvangst van de WAN-verklaring is de *‘gerede twijfel’* niet zomaar weggenomen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de brief doorgestuurd is naar de betrokkene of dat betrokkene eens in de zoveel tijd langs gaat om zijn post op te halen en de WAN-verklaring zo in bezit heeft gekregen.

Er zijn twee versies van de concept-ontvangstbevestiging. De eerste versie vermeldt dat de WAN-verklaring is ontvangen en dat de gemeente het adresonderzoek afsluit. In de tweede versie informeert de gemeente betrokkene dat verder onderzoek nodig is en dat er een huisbezoek komt. In de brief staat niet wanneer dit huisbezoek gaat plaatsvinden.

2.2.6 4-ogen principe

2014

In 2014 kon één medewerker zowel het besluit nemen om het adresonderzoek te starten als het besluit het onderzoek te beëindigen en iemand VOW uit te schrijven. Dat gebeurde in de praktijk ook. Het toen geldende protocol schreef echter voor dat het besluit om iemand uit te schrijven gedaan zou moeten worden door een andere

medewerker dan degene die het adresonderzoek was begonnen. De ombudsman is een warm voorstander van het 4-ogenprincipe en deed daarom de aanbeveling:

“Neem in het Stappenplan een voorschrift op dat garandeert dat het besluit tot uitschrijving genomen wordt in overeenstemming met de aanbeveling in het Protocol adresonderzoek dat er 2 medewerkers bij het besluit betrokken zijn.”

Het college heeft aangegeven dat zij deze aanbeveling van de ombudsman ondersteunde en dat zij de werkzaamheden zo zou inrichten dat er voldaan zou worden aan het 4-ogen principe.

2020

De ombudsman heeft van de gemeente 5 versies van de werkinstructie adresonderzoeken ontvangen. Deze versies zijn tot stand gekomen in 2014, 2017, 2018 en 2020 (2 versies). In de werkinstructie van 2014 stond het 4-ogen principe nog niet. In de werkinstructie van 2017 wel. In die van 2018 was het weer verdwenen.

Op vragen van de ombudsman in 2020 geeft de gemeente aan dat het niet nodig is om dit principe in de werkinstructie op te nemen. De organisatie van de werkzaamheden en de deskundigheid van de medewerkers maken dit voorschrift volgens de LEAN-methode overbodig. *“Ten eerste wordt het werk nu grotendeels uitgevoerd door een groep ervaren medewerkers. Deze medewerkers zijn in staat de juiste beslissing te nemen. Ten tweede zijn er door de manier waarop het werk verdeeld wordt in taken, automatisch meer medewerkers bij een adresonderzoek betrokken.”*⁴ *“Hierdoor bleek er vrijwel geen toegevoegde waarde meer van het 4-ogen-principe.”*⁵

Uit de steekproef VOW-besluiten van 2019 en 2020 blijkt dat de gemeente in de praktijk wel invulling geeft aan deze aanbeveling. Uit de dossiers blijkt dat nu meer dan 2 en bij ingewikkelde onderzoeken meer dan 4 medewerkers betrokken zijn. In de praktijk voldoet de gemeente aan de aanbeveling van de ombudsman.

De gemeente doet voordat het de betrokkene als Vertrokken Onbekend

⁴ Uit een interview met een medewerker van de gemeente.

⁵ Brief van de gemeente van 6 augustus 2020 in reactie op vragen van de ombudsman.

Waarheen (VOW) uitschrijft nog een laatste check. Vervolgens stuurt ze het besluit naar het oude adres en publiceert ze het op overheid.nl en de aankondigingsborden in stadswinkel Centrum.

Er vindt geen uitschrijving plaats als er een vermoedelijk nieuw adres gevonden is in een andere gemeente in Nederland. Ook niet wanneer deze gemeente er lang over doet om het adresonderzoek naar het nieuwe adres uit te voeren.

De gemeente mag dit besluit niet nemen als er toch contact is (geweest) met betrokkene. De voorzieningenrechter in Den Haag in de uitspraak van 31 mei 2018: Betrokkene liet tijdens het onderzoek weten bij twee personen te verblijven. De gemeente gaf aan dat de verzoeker zich moest inschrijven op het adres waar hij de meeste tijd in de week verbleef. Daarbij gaf de gemeente aan dat als hij dit niet deed, hij uitgeschreven zou worden uit het BRP. De gemeente schreef hem vervolgens VOW uit. De voorzieningenrechter vond dat de gemeente betrokkene niet uit had mogen schrijven. Er was contact en daardoor was het duidelijk dat betrokkene niet uit Nederland was vertrokken. *ECLI:NL:RBDHA:2018:6656*

En de Rechtbank Rotterdam in de uitspraak van 13 april 2018: betrokkene reageert wel op een uitnodiging van Werk en Inkomen waar hij gegevens overlegt waaruit blijkt dat hij op dat moment nog steeds op het [adres] te Rotterdam woont. Hij reageert echter niet op de toezending WAN-verklaring. De gemeente was op de hoogte van het feit dat er contact met Werk en Inkomen was geweest. De rechtbank vond dat de gemeente daarna niet tot uitschrijving had mogen overgaan. De gemeente had meer onderzoek moeten doen. *ECLI:NL:RBROT:18:3704*

2.2.7 Wat is de wachttijd voor een hervestigingsafpraak?

In de versie van de HUP uit 2013 stond ook aangegeven dat het college de burger schriftelijk moet informeren, indien het college van plan is de burger ambtshalve VOW te registreren. In versie 3.3 staat deze verplichting niet meer. In plaats daarvan staat hij nu in de 'Circulaire Adresonderzoek BRP'.

2014

Het duurde veel te lang om een afspraak te maken voor een hervestiging. De wachttijd kon een paar dagen tot 7 weken lang zijn. Er was slechts een beperkt aantal medewerkers in staat om een aangifte 1e vestiging of hervestiging te beoordelen. Dit kon alleen in de stadswinkel Centrum. De ombudman constateerde dat het niet mogelijk was om binnen 5 dagen aangifte van adreswijziging bij een hervestiging te doen. Daarom deed hij de volgende aanbeveling:

“Draag er zorg voor dat de wachttijd voor een afspraak voor een aangifte hervestiging maximaal 5 dagen bedraagt, zodat de burger kan voldoen aan zijn wettelijke verplichting om binnen 5 dagen aangifte van een adreswijziging te doen.”

2020

Er zijn 5 Stadswinkels waar afspraken voor een 1e vestiging of hervestiging gemaakt kunnen worden: Naast Centrum zijn dit Feijenoord, Prins Alexander, IJsselmonde en Hoogvliet. Er zijn ook meer medewerkers opgeleid die deze aanvragen kunnen behandelen.

Dat betekent niet dat ook in alle gevallen binnen 5 dagen een afspraak gemaakt kan worden.

In de afgelopen jaren heeft de ombudsman geregeld klachten ontvangen dat het niet mogelijk was om binnen 5 dagen een afspraak te maken voor een hervestiging.

Uit de cijfers van de gemeente zelf blijkt ook dat zij haar eigen servicenorm: *95% van de personen die zich melden voor een hervestiging moeten binnen 5 werkdagen bij de gemeente terecht kunnen*, niet haalt.

In 2019 was de gemiddelde score 68%. In 2020 was de gemiddelde score 73%. In de maanden april, mei, juni van 2020 was de gemiddelde score 93%. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de coronamaatregelen. In die periode zijn meer burgers hun vragen aan de gemeente digitaal gaan afhandelen. Tegelijkertijd kwamen er minder mensen uit het buitenland naar Rotterdam.

Daardoor is er meer ruimte gekomen voor het maken van een afspraak voor een aangifte hervestiging. Die afspraken zijn, ook in coronatijd, in persoon en aan de balie van de Stadswinkel.

2.2.8 Hoe informeert de gemeente de burger over spoedafspraken?

2014

Bij de medewerkers van 14010 was onvoldoende bekend was dat er spoedafspraken gemaakt konden worden. Ook was te weinig bekend onder welke voorwaarden de gemeente een spoedafpraak aanbood. Daarom deed de ombudsman de aanbeveling:

“Zorg ervoor dat de burger voldoende informatie krijgt in welke gevallen hij een spoedafpraak kan maken en zorg ervoor dat die feitelijk ook kan plaatsvinden.”

2020

Er is op de website van de gemeente niet te vinden dat het mogelijk is om een spoedafpraak te maken.

Uit de tekst van de instructie voor de medewerkers van 14010 in Klantbeeld is ook niet op te maken dat die mogelijkheid bestaat. Uit de tekst is eerder op te maken dat het niet uitmaakt of er wel of niet binnen 5 dagen een afspraak kan worden gemaakt:

“2. Als een afspraak niet binnen 5 dagen gemaakt kan worden, dan heeft dit geen gevolgen. Als de burger zich maar binnen 5 dagen na terugkomst in Nederland heeft gemeld bij de gemeente. Geef dit door aan de burger en maak een afspraak op een beschikbare tijd”

Als burgers naar 14010 bellen en het is degene die ze aan de lijn krijgen duidelijk dat er sprake is van een spoedgeval en de medewerker is op de hoogte van de mogelijkheid om een spoedafpraak te maken, dan verbindt de medewerker van 14010 door met de planners van de stadswinkels. Die maken dan een spoedafpraak. In het algemeen lijkt dat proces soepel te verlopen.

2.2.9 Is een aangifte hervestiging tijdens de behandeling zichtbaar in de BRP?

2014

In de BRP was niet zichtbaar dat iemand een aangifte voor hervestiging gedaan had. De ombudsman vond dat tijdens de behandeling van de aangifte zichtbaar moest zijn dat de aangifte gedaan was, zodat afnemers hier rekening mee konden houden. Dat bijvoorbeeld de zorgverzekering alvast aangevraagd kon worden. Daarom kwam de ombudsman met de aanbeveling:

“Geef op de persoonslijst voor afnemers zichtbaar aan, dat iemand zich bij de gemeente heeft gemeld voor een hervestiging en voor welk adres dat is en informeer de burger daarover.”

Het college gaf aan dat alleen het Rijk dit mogelijk kon maken, omdat daarvoor een aanpassing in het BRP-systeem nodig was.

2020

Het is nog steeds niet mogelijk om een aantekening te maken dat betrokkene zich gemeld heeft voor een hervestiging. De Rijksoverheid heeft geen aanleiding gezien om die aanpassing in het BRP-stelsel in te voeren. De reden daarvoor is ook dat de aangifte nog afgewezen kan worden. De enkele melding of afspraak is niet voldoende om betrokkene op dit adres in te schrijven. Dat kan pas na een onderzoek. Soms is het nodig om buitenlandse documenten te beoordelen. En ook stelt de gemeente de vraag waar iemand in de tussentijd is geweest.

De burger kan, met of zonder vermelding in de BRP bewijzen, dat hij een afspraak heeft. Of dat voor de SVB of de zorgverzekering voldoende is om de aanvraag kinderbijslag of zorgverzekeringpolis in behandeling te nemen, is aan hen ter beoordeling.

2.2.10 Wat doet de gemeente als de burger zich wil hervestigen op hetzelfde adres en aangeeft er nooit vertrokken te zijn?

2014

De burger was niet goed op de hoogte van de mogelijkheid om een correctieverzoek in te dienen. Wanneer iemand zich bij 14010 of de gemeentebalie meldde, gaf de gemeente in eerste instantie alleen de mogelijkheid om een afspraak voor aangifte hervestiging te maken. De ombudsman vond dat de gemeente de burger actief en ongevraagd moest informeren over de mogelijkheid om een correctieverzoek in te dienen. Ditzelfde gold voor waar de burger terecht kon wanneer die het niet eens was met de beslissing van de gemeente. Daarom deed de ombudsman de aanbeveling:

“Vat iedere aangifte hervestiging op hetzelfde adres, waarbij de burger aangeeft dat hij tussen moment van uitschrijving en de datum aangifte op dat adres heeft gewoond, op als een verzoek om correctie van de eerdere uitschrijving.”

2020

De gemeente vat een melding van de burger, die zich meldt voor een hervestiging en aangeeft nooit vertrokken te zijn geweest, nog niet automatisch op als een correctieverzoek.

Wel informeert zij de burger actief over deze mogelijkheid en stelt ze hem in de gelegenheid een correctieverzoek in te dienen. Tijdens de afspraak voor de hervestiging, krijgt de burger het formulier aangereikt. Hij mag het meteen invullen en bij de balie-medewerker indienen. Er is ook een mogelijkheid om het correctieverzoek digitaal in te dienen. Hiervoor is een pagina gemaakt op de gemeentelijke website. De pagina's voor verhuizen en adresonderzoeken verwijzen ook naar de pagina voor correcties.⁶

2.2.11 Hoeveel tijd zit er tussen het huisbezoek en de verwerking daarvan?

2014

Via meerdere kanalen kwam er informatie over huisbezoeken terug bij de adresonderzoekers. Daardoor vertraagde het proces en duurde het langer voor een adreswijzing kon worden verwerkt. Daarom kwam de ombudsman tot de aanbeveling:

“Draag er zorg voor dat er geen tijdverlies optreedt tussen het moment van het huisbezoek en de administratieve verwerking van de aangifte adreswijziging of hervestiging.”

2020

De medewerkers van het cluster Stadsbeheer die een controlebezoek uitvoeren hebben een iPad bij zich, waardoor zij ter plekke verslag kunnen uitbrengen. Deze terugkoppeling wordt via KSP (en binnenkort eSuite)⁷ opgestuurd naar team Migratie. Deze verwerken het verslag van het huisbezoek en als betrokkene tijdens het huisbezoek is aangetroffen, schrijven ze hem direct in de BRP in.

In de periode voor de coronamaatregelen zou er tussen het moment van het inplannen van het controlebezoek en het verwerken van de terugkoppeling ongeveer 2 tot 3 weken zitten. Dan zijn de medewerkers van Stadsbeheer 1, 2 of 3 keer op huisbezoek geweest. Als betrokkene bij het 1e bezoek niet thuis was, gaan de medewerkers nog 2 x terug.

Tijdens de intelligente lockdown zijn er geen huisbezoeken afgelegd. In juli 2020 zijn de huisbezoeken weer opgestart.

⁶ [pagina voor correctie adres](#) geraadpleegd 23 september 2020

⁷ Het nieuwe registratiesysteem van de gemeente.

2.2.12 Werkt de voorziening voor reizende en tijdelijk in het buitenland wonende inwoners?

2014

Er was geen voorziening voor Rotterdammers die veel reizen of tijdelijk in het buitenland woonden voor werk of studie. Als bijvoorbeeld studenten in het buitenland stage gingen lopen en hun kamers voor die periode tijdelijk onderverhuurden, dan kon het zijn dat zij bij thuiskomst uit de BRP uitgeschreven waren. Dat had voornamelijk als oorzaak dat de tijdelijke onderhuurder zich op zijn onderhuuradres had ingeschreven. Het gevolg was dat de onderverhuurder zijn DUO en zorgverzekering kwijtraakte, terwijl dat helemaal niet nodig was.

Als iemand voor minder dan 8 maanden naar het buitenland gaat en daarna weer terugkomt, hoeft hij volgens de wet niet uitgeschreven te worden. Daarom deed de ombudsman de volgende aanbeveling:

“Zorg voor een voorziening voor reizende, werkende of studerende Rotterdammers die tijdelijk in het buitenland verblijven, maar die aan kunnen tonen dat zij meer dan 4 maanden per jaar in Rotterdam wonen, zodat zij - ook al schrijft iemand anders zich tijdelijk op hun adres in- niet uit de GBA uitgeschreven hoeven te worden.”

2020

De gemeente heeft naar aanleiding van deze aanbeveling het formulier ‘Tijdelijk vertrek buitenland’ gemaakt. Als iemand korter dan 8 maanden voor studie, stage of werk naar het buitenland gaat, kan hij dit invullen. De gemeente registreert het op zijn adres en hij zal niet uit de BRP uitgeschreven worden.

Er zijn twee voorwaarden:

1. de Rotterdammer moet terugkomen op hetzelfde adres als waar hij staat ingeschreven.
2. de Rotterdammer moet bij terugkomst in Nederland contact opnemen met de gemeente.

Deze laatste voorwaarde staat niet aangegeven op het formulier of op de website. Ook in de ontvangstbevestiging staat niet dat de burger bij terugkomst contact op moet nemen met de gemeente om zich terug te melden. Dat is mogelijk een verklaring voor de klacht van een aantal geïnterviewden dat het systeem met het formulier ‘Tijdelijk verblijf buitenland’ niet sluitend is.

2.3 Hoe is de gemeente omgegaan met de gevolgen van de corona-epidemie?

Omdat de ombudsman benieuwd was welk effect de coronamaatregelen op de werkprocessen adresonderzoek, 1e - en hervestiging hebben of hebben gehad, heeft de ombudsman de gemeente hierover ook vragen gesteld. Zijn bevindingen geeft hij hieronder weer.

De medewerkers van het team Kwaliteit BRP werken nu vanuit huis. Deze overgang is soepel verlopen. Men gaat ervan uit dat dit komt omdat er voor de corona-epidemie al regelmatig thuis gewerkt werd. Medewerkers geven wel aan dat zij het overleg op de werkvloer missen.

Sinds maart 2020 zijn er veel minder meldingen en signalen om een adresonderzoek te starten binnen gekomen: van gemiddeld 250 verzoeken naar gemiddeld 170 verzoeken per week. Dat heeft gevolgen gehad voor de voorraad adresonderzoek. De achterstanden zijn grotendeels ingelopen.

Aanpassing werkprocessen

Vanwege de coronamaatregelen heeft de gemeente de werkprocessen tijdelijk aangepast. Omdat er in de periode van half maart tot en met eind juni 2020 geen huisbezoeken zijn afgelegd, werd iedereen zonder huisbezoek ingeschreven op het adres van zijn aangifte. In de meeste gevallen is na de ontvangst van de WAN-verklaring het adresonderzoek gesloten. Als de gemeente twijfels had, vorderde ze gegevens en/of noteerde ze dit adres op een lijst voor een nog af te leggen huisbezoek.

In juli 2020 zijn de huisbezoeken weer hervat.

Als vervanging voor de huisbezoeken is de gemeente begonnen met het vorderen van gegevens. Dat mag de gemeente op grond van titel 5.2. Algemene wet bestuursrecht. Het college vraagt betrokkenen om bankgegevens en gegevens over het verbruik van gas, water en elektra. In het begin werd soms tot wel een paar jaar aan gegevens opgevraagd bij betrokkene. De gemeente heeft besloten dat niet meer te doen. Nu vraagt de gemeente voor een beperkt aantal maanden, 3 of 6 maanden bankgegevens op en 1 jaar verbruiksgegevens van gas, water en licht. Dat heeft te maken met het systeem van jaarafrekeningen.

Betrokkene krijgt ook de gelegenheid andere gegevens aan te leveren die aantonen dat hij wel degelijk op het BRP-adres woont. Bijvoorbeeld bestellingen van Thuisbezorgd.nl. Op basis van stempels in een paspoort kan de medewerker van de gemeente bepalen of betrokkene in een bepaalde periode in Nederland was, of juist in het buitenland verbleef.

De gemeente heeft gedurende een korte periode ook gevraagd aan burgers om zelf binnen een zeer kort tijdsbestek foto's van bepaalde delen van hun huis aan te leveren. Dit vraagt de gemeente niet meer, omdat de informatie uit deze foto's lastig te beoordelen was. Ook heeft de gemeente korte tijd overwogen om met de betrokkene te videobellen. Dit is niet doorgezet vanwege zorgen over privacy en het risico dat de verbinding gehackt zou kunnen worden.

De medewerkers van de gemeente zijn over het algemeen tevreden met de werkwijze. In sommige dossiers zou het opvragen van gegevens beter werken dan het uitvoeren van een huisbezoek. De werkwijze zou op korte termijn geëvalueerd moeten worden. Er wordt verwacht dat men na de corona-epidemie verder zal gaan met het vorderen van gegevens.

Hervestigingen of 1e vestigingen

De BRP wordt gezien als vitale infrastructuur. Dit betekent dat inschrijvingen of wijzingen in de BRP ook tijdens de corona-epidemie uitgevoerd dienen te worden. De afspraken voor hervestigingen



zijn ondanks de coronamaatregelen toch doorgedaan, fysiek bij de Stadswinkels. Natuurlijk zijn daarvoor extra maatregelen genomen.

Bij de meeste hervestigingen doet de gemeente ter controle een huisbezoek. Tussen april en juli 2020 werden er geen huisbezoeken, en dus ook geen controlebezoeken, uitgevoerd. Daarom heeft de gemeente besloten om iedereen in te schrijven, ook al kon er geen controlebezoek uitgevoerd worden. Wanneer men twijfel had over een inschrijving, werd dit gemeld bij het cluster Stadsbeheer. Het cluster Stadsbeheer is met ingang van de maand juli 2020 deze adressen alsnog gaan bezoeken. Aan de hand van de resultaten van deze bezoeken heroverweegt de gemeente of de inschrijving ingetrokken moet worden of kan blijven staan.

Conclusies en hoe verder?

Opsporing Verzocht!



3.1 Inleiding

In dit onderzoek kijkt de ombudsman naar de opvolging van zijn aanbevelingen uit 2014. Heeft de gemeente de aanbevelingen opgevolgd? Zo nee, waarom niet? Zo ja, met welk effect? En ziet de ombudsman nog ruimte voor verbeteringen?

3.2 Toetsingskader opvolging aanbevelingen

In titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht is het extern klachtrecht geregeld. De gemeentelijke ombudsman beoordeelt of een bestuursorgaan zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijkheidsnormen. Deze normen voor de overheid bestaan uit 22 regels die elk van een korte toelichting⁸ zijn voorzien.

In dit onderzoek kijkt de ombudsman naar de opvolging van zijn aanbevelingen uit 2014 en toetst hij of de opvolging door de gemeente voldoet aan de behoorlijkheidsnormen.

3.3 Conclusies

De ombudsman constateert op basis van zijn onderzoek een aantal ontwikkelingen.

3.3.1 Andere focus

In het rapport *'Opsporing Verzocht!'* constateerde de ombudsman dat de gemeente meer gericht was op de vraag waar iemand niet woonde terwijl het doel van het adresonderzoek moet zijn: *waar woont iemand wel?* De ombudsman is tevreden dat hij aan het eind van dit onderzoek kan constateren dat de gemeente zich op dit

moment vooral richt op de vraag waar iemand wel woont. Eén van de geïnterviewden:

“Ten tijde van het oorspronkelijke onderzoek was het ook wel meer de tendens om mensen uit te schrijven. Zo'n uitschrijving heeft enorme gevolgen en iedereen hoort ook ingeschreven te staan in Nederland. Dus nu proberen we zo veel mogelijk te voorkomen dat iemand uitgeschreven wordt. Dat lukt helaas niet altijd.”

3.3.2 Organisatie en processen

Er is sinds het rapport *'Opsporing Verzocht!'* veel veranderd. Zo is in 2018 een reorganisatie van het cluster Dienstverlening afgerond. De Centrale Verwerkingseenheden, die ten tijde van *'Opsporing Verzocht!'* de adresonderzoeken uitvoerden, bestaan niet meer. Nu is het team Kwaliteit BRP met ongeveer 30 medewerkers verantwoordelijk voor de uitvoering van de adresonderzoeken. Binnen dit team is het onderdeel Adres In Onderzoek (AIO) verantwoordelijk voor het uitvoeren van de reguliere adresonderzoeken. Het onderdeel Centraal Meldpunt Personen (CMP) doet de adresonderzoeken waarbij mogelijk sprake is van fraude of criminaliteit.

Het team Kwaliteit BRP bestaat uit vaste en ervaren medewerkers met een opleiding op hun vakgebied. Vanwege de achterstanden van destijds zetten de Centrale Verwerkingseenheden veel stagiaires en tijdelijke krachten in. Dat is nu niet meer het geval.

In het kantoor van de gemeente aan de Librijesteg waar het team Kwaliteit BRP is gehuisvest zijn de lijntjes tussen alle onderdelen kort. Dit wordt als positief gezien. Het team Kwaliteit BRP werkt ook nauw samen met de juristen van het cluster Dienstverlening.

Het cluster Stadsbeheer vervult net als in 2014 nog steeds een rol bij de adresonderzoeken. Medewerkers van Stadsbeheer leggen nog steeds de huisbezoeken af als AIO of CMP een huisbezoek nodig vinden. Bij een aantal medewerkers leeft de wens dat het team Kwaliteit BRP *'eigen medewerkers'* voor de huisbezoeken krijgt. Het team kan deze medewerkers dan direct aansturen. De kwaliteit

van de informatie uit de huisbezoeken wordt dan beter, is de gedachte.

Alle geïnterviewden benadrukken dat het altijd beter kan. Procesmanagers onderzoeken dit in samenwerking met de uitvoerende medewerkers en de analisten van het team Analyse. Bij het verbeteren van de werkprocessen gaat de organisatie uit van de LEAN-methode. Samengevat heeft deze methode onder andere als doel alle overbodige stappen en voorschriften uit een proces te halen. Controles kunnen om die reden ook uit een werkproces geschrapt worden.

3.3.3 Opvolging aanbevelingen

De ombudsman komt tot de conclusie dat de meeste aanbevelingen zijn opgevolgd. Is het niet op papier, dan wel in de praktijk. Achtereenvolgens bespreekt de ombudsman hieronder alle 12 aanbevelingen uit *'Opsporing Verzocht!'*.

Aanbeveling 1: *“Geef daadwerkelijk invulling aan het begrip deugdelijk onderzoek zoals het Protocol adresonderzoek en de Raad van State dat voorschrijven.”*

Het college doet veel uitgebreider onderzoek. Het onderzoek is nu deugdelijk te noemen. Het college gebruikt daarvoor meestal 2 of meer externe bronnen en meer interne bronnen. Als het college niet 2 externe bronnen gebruikt, heeft ze daar een reden voor. Deze aanbeveling is **goed opgevolgd**.

Aanbeveling 2: *“Zorg voor een betere, meer controleerbare onderbouwing van de melding of het signaal en motiveer en leg vast waarom en op basis van welke informatie besloten wordt een adresonderzoek in te stellen.”*

Het college start geen adresonderzoek meer op basis van een enkele zwakke melding zoals in 2013 en 2014 gebeurde. In de werkinstructie staat duidelijk omschreven wat zwakke meldingen zijn en wat sterke meldingen zijn en in welke gevallen die voldoende aanleiding zijn voor een adresonderzoek. De medewerkers wegen veel beter af

of er voldoende aanleiding is om een adresonderzoek te starten. De ombudsman vindt dat deze afweging nog beter in het dossier van het adresonderzoek gemotiveerd zou kunnen worden.

Desondanks vindt de ombudsman dat de aanbeveling **voldoende is opgevolgd**.

Aanbeveling 3: *“Onderzoek welke aanvullende mogelijkheden er zijn om te garanderen dat de burger het bericht van de gemeente met het voornemen hem uit te schrijven daadwerkelijk ontvangt.”*

Het college publiceerde naar aanleiding van deze aanbeveling het voornemen om de burger uit te schrijven. Daar is het college weer mee opgehouden. De ombudsman kan zich voorstellen dat de gepubliceerde Rotterdammers, die wel degelijk op het opgegeven adres wonen, geen prijs stellen op de bekendmaking van hun naam en adresgegevens op overheid.nl. De ombudsman vindt het goed dat de gemeente geluisterd heeft naar de protesten van deze burgers.

De ombudsman ziet dat de gemeente meer kanalen gebruikt om de Rotterdammer over het voornemen hem van zijn adres uit te schrijven te informeren. Als deze gegevens bekend zijn, stuurt de gemeente het voornemen per e-mail of een aankondiging per WhatsAppbericht.

De ombudsman vindt dat deze aanbeveling in de praktijk **voldoende** is opgevolgd, maar geeft daarbij als kanttekening dat het goed zou zijn als deze werkwijze ook in het werkproces staat opgenomen. Nu staat deze werkwijze er niet expliciet.

Aanbeveling 4: *“Geef in de voornemenbrief zo specifiek mogelijk aan, aan welke persoon op een adres de brief met het voornemen iemand uit te schrijven, gericht is.”*

Gelet op het feit dat zowel de gemeente als de ombudsman geen klachten meer ontvangen over de adressering van de voornemenbrieven en het niet meer als probleem herkennen, is het college deze aanbeveling **goed opgevolgd**.

Aanbeveling 5: *“Laat de burger weten dat de WAN (Woont aldaar nog)-verklaring is ontvangen en informeer hem over het vervolg van het adresonderzoek.”*

De ombudsman heeft in verschillende dossiers en standaardbrieven gezien dat de gemeente de ontvangst van de WAN-verklaring bevestigt en informatie geeft over het vervolg van het adresonderzoek. Het college heeft deze aanbeveling **goed opgevolgd**.

Aanbeveling 6: *“Neem in het Stappenplan een voorschrift op dat garandeert dat het besluit tot uitschrijving genomen wordt in overeenstemming met de aanbeveling in het Protocol adresonderzoek dat er 2 medewerkers bij het besluit betrokken zijn.”*

De ombudsman was tijdens zijn onderzoek verrast toen hij constateerde dat het 4-ogenprincipe in eerste instantie wel in de werkinstructie was opgenomen, maar er later weer uit verwijderd was. De ombudsman wil geen oordeel geven of het college wel of niet via de LEAN-methode werkinstructies moet inrichten. Hij wil alleen opmerken dat een principe niet hetzelfde is als een processtap.

Voor de ombudsman is primair van belang dat het 4-ogenprincipe in de praktijk wordt toegepast. Hij heeft tijdens de interviews en tijdens het onderzoek op 18 september 2020 in VOW-dossiers vastgesteld dat steeds meer dan 2 medewerkers betrokken zijn bij het besluit iemand uit de BRP uit te schrijven. Daarom vindt hij dat het college zijn aanbeveling in de dagelijks uitvoeringspraktijk **goed** heeft **opgevolgd**.

Aanbeveling 7: *“Draag er zorg voor dat de wachttijd voor een afspraak voor een aangifte hervestiging maximaal 5 dagen bedraagt, zodat de burger kan voldoen aan zijn wettelijke verplichting om binnen 5 dagen aangifte van een adreswijzing te doen.”*

Uit de informatie van de gemeente blijkt dat zij als norm heeft dat 95% van de mensen die een afspraak wil maken, binnen 5 dagen bij de gemeente terecht moet kunnen. Uit de gegevens van de gemeente blijkt dat zij haar eigen norm niet haalt. Uit klachten die de ombudsman in 2019 ontving, maakt hij op dat dit probleem nog

steeds speelt. De ombudsman vindt daarom dat de gemeente zijn aanbeveling **onvoldoende** heeft **opgevolgd**.

De ombudsman ziet wel dat de gemeente moeite heeft gedaan om zijn aanbeveling op te volgen. Sinds 2014 is het aantal Stadswinkels waar een afspraak voor de hervestiging gemaakt kan worden, uitgebreid van 1 naar 5 en er zijn meer medewerkers opgeleid. Helaas heeft deze inspanning onvoldoende opgeleverd. De ombudsman vindt dat het college nog meer inspanning moet leveren om haar eigen servicenorm te halen. Daarom herhaalt hij zijn aanbeveling.

Aanbeveling 8: *“Zorg ervoor dat de burger voldoende informatie krijgt in welke gevallen hij een spoedafpraak kan maken en zorg ervoor dat die feitelijk ook kan plaatsvinden.”*

De ombudsman wil van de gemeente best aannemen dat het in de praktijk goed lukt om een spoedafpraak te maken, maar vindt dat de gemeente zijn aanbeveling uit 2014 **onvoldoende** heeft **opgevolgd**. Klantbeeld, het systeem voor de medewerker van 14010 waar de burger in de meeste gevallen als eerste terecht komt, geeft niet alle informatie over de mogelijkheid een spoedafpraak te maken. Het kan natuurlijk niet afhankelijk zijn van de kennis van een medewerker of iemand de juiste informatie of doorverbinding krijgt. Daarom herhaalt de ombudsman deze aanbeveling en vult hij de aanbeveling aan: zorg ervoor dat de informatie in Klantbeeld compleet is.

Aanbeveling 9: *“Geef op de persoonslijst voor afnemers zichtbaar aan, dat iemand zich bij de gemeente heeft gemeld voor een hervestiging en voor welk adres dat is en informeer de burger daarover.”*

De ombudsman realiseerde zich destijds natuurlijk dat het college voor de opvolging van deze aanbeveling afhankelijk was van de Rijksoverheid. Nu de Rijksoverheid geen aanleiding zag om in de BRP op dit punt een aanpassing in te voeren, vindt de ombudsman dat het college **voldoende** pogingen heeft gedaan om deze aanbeveling uit te voeren. Als betrokkene een afspraak voor de hervestiging heeft gemaakt, heeft hij daar via e-mail of DigiD bewijs van. Hij kan op die manier aantonen dat hij een afspraak heeft. Of het bestuursorgaan waar hij een uitkering aanvraagt

of de zorgverzekeraar dat voldoende vindt, is aan deze instanties zelf om te bepalen.

Aanbeveling 10: *“Vat iedere aangifte hervestiging op hetzelfde adres, waarbij de burger aangeeft dat hij tussen moment van uitschrijving en de datum aangifte op dat adres heeft gewoond, op als een verzoek om correctie van de eerdere uitschrijving.”*

Het college heeft destijds laten weten dat zij deze aanbeveling niet letterlijk zou overnemen. De reden daarvan was dat volgens het college de wet voorschrijft dat de burger een gemotiveerd correctieverzoek moet indienen en dat het niet mogelijk is om een aangifte met terugwerkende kracht in te laten gaan.

Het college stelde toen voor om betrokkene bij een aangifte hervestiging altijd persoonlijk en actief te informeren over de mogelijkheid van het indienen van een correctieverzoek. De ombudsman vond toen dat als de Rotterdammer op deze manier volledig op de hoogte zou worden gebracht van zijn mogelijkheden, de ombudsman met de gekozen werkwijze in kon stemmen.

Tijdens het onderzoek in 2020 heeft de ombudsman geconstateerd dat het college deze werkwijze inderdaad toepast én op de website van de gemeente Rotterdam uitgebreide informatie geeft over de mogelijkheid een correctieverzoek in te dienen. De ombudsman is tevreden met deze uitkomst. Hij vindt dat de gemeente zijn aanbeveling **goed** heeft **opgevolgd**.

Aanbeveling 11: *“Draag er zorg voor dat er geen tijdverlies optreedt tussen het moment van het huisbezoek en de administratieve verwerking van de aangifte adreswijziging of hervestiging.”*

De ombudsman heeft geconstateerd dat het destijds geconstateerde knelpunt mede door technologische ontwikkelingen niet meer aan de orde is. De bevindingen van het huisbezoek gaan rechtstreeks het systeem KSPP in, waarna het door het team Migratie direct wordt opgepakt. De ombudsman vindt dat zijn aanbeveling **voldoende** is **opgevolgd**.

Aanbeveling 12: *“Zorg voor een voorziening voor reizende, werkende of studerende Rotterdammers die tijdelijk in het buitenland verblijven, maar die aan kunnen tonen dat zij meer dan 4 maanden per jaar in Rotterdam wonen, zodat zij -ook al schrijft iemand anders zich tijdelijk op hun adres in- niet uit de GBA uitgeschreven hoeven te worden.”*

De ombudsman is tevreden dat het college het formulier ‘Tijdelijk vertrek buitenland’ heeft geïntroduceerd. Met deze werkwijze voorkomt het college veel problemen van vooral studenten die tijdelijk in het buitenland studeren en hun kamer onderverhuren. De gemeente heeft de aanbeveling **goed opgevolgd**.

De ombudsman heeft hierover sindsdien ook geen klachten meer ontvangen. Wellicht kan de gemeente de problemen met het terugmelden oplossen door een verplichting tot terugmelding expliciet op te nemen in de informatie over het formulier op de website van de gemeente en in het formulier zelf.

3.4 Beantwoording onderzoeksvraag

In het onderzoek staat de vraag centraal op welke manier de gemeente invulling heeft gegeven aan de aanbevelingen uit het rapport ‘Opsporing Verzocht’ uit 2014.

De onderzoeksvraag luidde: *“In hoeverre heeft de gemeente Rotterdam de aanbevelingen uit het rapport ‘Opsporing Verzocht’ opgevolgd?”*

Het antwoord op deze vraag luidt: De ombudsman vindt dat het college in het algemeen voldoende invulling heeft gegeven aan zijn 12 aanbevelingen. Desondanks constateert hij dat er ook ruimte is voor verbetering.

Ten aanzien van aanbevelingen 7 en 8 vindt de ombudsman dat het college een extra inspanning zou moeten leveren.

In verband met de actualiteit heeft de ombudsman tijdens dit onderzoek ook vragen gesteld hoe de gemeente tijdens de

maatregelen in verband met de bestrijding van het coronavirus uitvoering heeft gegeven aan adresonderzoeken en hervestigingen. Daaruit is de ombudsman een nieuw knelpunt gebleken.

3.5 Herhaling, aanvulling en nieuwe aanbeveling

De ombudsman vindt dat het college van burgemeester en wethouders aan onderstaande aanbevelingen nog meer aandacht moet besteden. Hij doet ook een nieuwe aanbeveling naar aanleiding van een door hem geconstateerd knelpunt.

Aanbeveling 7:

Wachttijd voor een afspraak aangifte hervestiging

De ombudsman vindt het goed dat de gemeente ambitieus is en dat zij voor zichzelf het doel heeft gesteld om 95% van de afspraken voor een hervestiging binnen 5 werkdagen in te kunnen plannen. De realiteit is dat dit niet gelukt is. In 2019 is er bij 63% van de aangiftes hervestiging binnen 5 dagen een afspraak gemaakt, begin 2020 bij 73% van de aangiftes en tijdens het coronavirus bij 93% van de aangiftes. De vraag is of dit laatste cijfer bestendig is. Deze gang van zaken is in strijd met het behoorlijkheidsvereiste voortvarendheid:

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

Daarom vindt de ombudsman dat het college nog meer inspanningen moet doen om de wachttijd voor het maken van een afspraak voor een aangifte hervestiging naar 5 dagen terug te brengen, zodat de burger aan zijn wettelijke verplichting om binnen 5 dagen aangifte te doen, kan voldoen. Daarom herhaalt hij aanbeveling 7.

Het college laat weten dat zij ernaar blijft streven dat er binnen 5 dagen een afspraak ingepland kan worden. Dat doet zij door meer mensen op te leiden zodat die op deze, zoals de gemeente zegt, producten ingezet kunnen worden. De ombudsman is tevreden met deze reactie van de gemeente maar blijft periodiek de wachttijden monitoren.

Aanbeveling 8:

Informatie over spoedafpraak

De ombudsman vindt dat het college ervoor moet zorgen dat de informatie voor de medewerkers van 14010 zo compleet mogelijk is:

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Tijdens het onderzoek naar de opvolging van deze aanbeveling heeft de ombudsman vastgesteld dat de informatie in Klantbeeld niet volledig is. Daarom vult hij zijn aanbeveling 8 uit 2014 aan. De ombudsman vindt dat het college de informatie in Klantbeeld uit moet breiden met de mogelijkheid een spoedafpraak te maken en informatie over de mogelijkheid van het doorverbinden naar de planners van de stads winkels. Zo weten de medewerkers van 14010 beter wat zij moeten doen als iemand zich meldt die met spoed een aangifte hervestiging wil doen.

Het college zegt toe om te kijken hoe de informatie nog beter geformuleerd kan worden.

De ombudsman is tevreden met deze reactie en ziet graag een exemplaar van de nieuwe (web)pagina waarop deze informatie aangepast is tegemoet.

Knelpunt gegevensuitwisseling

Volgens de circulaire adresonderzoek BRP is het aan te raden om multidisciplinair overleg tussen de verschillende afdelingen van de gemeente te hebben over de verblijfplaats van een betrokkene bij een adresonderzoek. Ook is het mogelijk dat tijdens huisbezoeken navraag bij burens of nieuwe bewoners wordt gedaan. Gedurende de corona-epidemie is het college meer gebruik gaan maken van de mogelijkheid om gegevens te vorderen en collega's of andere instanties te bevragen.

Al deze gegevens worden in het dossier van betrokkene opgeslagen. Deze weet daar nauwelijks iets van. De ombudsman vindt dat het college **transparant** dient te zijn over het opvragen van al deze gegevens en daarover actief en uit zichzelf informatie moet geven aan betrokkene. Zo moet het college aangeven bij wie zij gegevens heeft opgevraagd, welke gegevens zij heeft opgevraagd, waarom zij deze gegevens heeft opgevraagd en wat zij met deze gegevens gaat doen. Tot slot dient het college betrokkene te informeren dat zij al die gegevens 10 jaar bewaart.

Vanzelfsprekend dient betrokkene ook informatie te krijgen welke rechten hij op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft: het recht op inzage, het recht op vergetelheid, het recht op rectificatie en aanvulling, het recht op dataportabiliteit (het recht om gegevens over te laten dragen aan een andere partij), het recht op beperking van de verwerking en het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking.

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Daarom doet de ombudsman aanvullend een aanbeveling:



Informeert betrokkenen bij een adresonderzoek welke gegevens bij wie of welke instanties de gemeente opvraagt, waarom zij dat doet en wat er met deze gegevens gebeurt. Vermeld ook dat deze gegevens 10 jaar worden bewaard. Informeert betrokkene tot slot over zijn rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Het college geeft aan dat zij in de brief waarin het voornemen tot instellen van een adresonderzoek aan betrokkene bekend wordt gemaakt, een alinea zal opnemen over de informatie die zij in het kader van dit onderzoek opvraagt. Het college zal betrokkene informeren dat zij in het kader van het onderzoek diverse in- en externe bronnen raadpleegt, dat zij deze gegevens opslaat en dat de burger deze gegevens kan opvragen. Het college zal de brief in het eerste kwartaal van 2021 aanpassen.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie op zijn aanbeveling.

Aanbevelingen

1. Draag er zorg voor dat de wachttijd voor een afspraak voor een aangifte hervestiging maximaal 5 dagen bedraagt, zodat de burger kan voldoen aan zijn wettelijke verplichting om binnen 5 dagen aangifte van een adreswijzing te doen.
2. Zorg ervoor dat de burger voldoende informatie krijgt in welke gevallen hij een spoedafpraak kan maken en zorg ervoor dat die feitelijk ook kan plaatsvinden. Vul de informatie in Klantbeeld aan met de mogelijkheid een spoedafpraak te maken en door te verbinden naar de planners van de Stadswinkels.

Nieuw

3. Informeert betrokkenen bij een adresonderzoek welke gegevens bij wie of welke instanties de gemeente opvraagt, waarom zij dat doet en wat er met deze gegevens gebeurt. Vermeld ook dat deze gegevens 10 jaar worden bewaard. Informeert betrokkene tot slot over zijn rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Behoorlijkheidsnormen ombudsman

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

- **Open en duidelijk**
- **Respectvol**
- **Betrokken en oplossingsgericht**
- **Eerlijk en betrouwbaar**



Open en duidelijk

01 Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

02 Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

03 Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief 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.

04 Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.



Respectvol

05 Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

06 Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

07 Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Eerlijk en betrouwbaar

08 Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

09 Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10 Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

Betrokken en oplossingsgericht

11 Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12 Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.



Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13 Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14 Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

15 De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.



Eerlijk en betrouwbaar

16 Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17 Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18 Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19 Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.



20 Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21 Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

22 Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Bijlage II

Interviews

De ombudsman heeft in het kader van het onderzoek met 13 personen binnen de gemeente gesproken. Het gaat daarbij om medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van adresonderzoeken bij de verschillende onderdelen van de gemeente. Ook heeft de ombudsman een aantal leidinggevenden gesproken.

Van de interviews is door de ombudsman een verslag gemaakt. Dit verslag is een zakelijke weergave van de antwoorden op de interviewvragen. De verslagen maken deel uit van het onderzoeksdossier.

Hetgeen door de geïnterviewden aan de ombudsman is verteld, is geanonimiseerd in het onderzoeksrapport verwerkt. De ombudsman heeft ook op locatie een aantal onderdelen van de gemeente bezocht, het proces van de adresonderzoeken aanschouwd en een aantal dossiers op locatie ingezien.

Reactie gemeente



Gemeente Rotterdam

Gemeentelijke Ombudsman
Minervahuis I
Meent 106 - 4e etage
3011JR Rotterdam

Onderwerp:
Reactie Concept rapport Opsporing
verzocht, deel 2

Bezoekadres:
Librijesteeg 4, Rotterdam
Postadres: Postbus 70013
3000 KR Rotterdam
Internet: rotterdam.nl/

Van: Ana Vukovic
Telefoon: 06-18293607
E-mail: a.vukovic@rotterdam.nl

Datum: 21 december 2020

Blad: 2/2
Datum: 21 december 2020



Onzes inziens dient deze werkwijze vermeld en betrokken te worden bij uw aanbeveling.

Met vriendelijke groet,

21/12/2020

I. Bean
Directeur Burgerzaken & Belastingen

Geachte mevrouw Zwaneveld,

Uw concept rapportage is in goede orde ontvangen en aandachtig doorgenomen.

In het rapport zijn wij geen evidente onjuistheden tegengekomen. Wel een onvolledige weergave van hoe wij burgers informeren over het voornemen ze uit te schrijven uit BRP.

In aanbeveling 3 geeft u het volgende aan:

De ombudsman vindt nog steeds dat Rotterdammers naar wiens adres een onderzoek wordt ingesteld, informatie moeten krijgen dat de gemeente het voornemen heeft hen uit te schrijven. Tegelijkertijd kan de ombudsman zich verplaatsen in de wens van het college om de WAN-verklaring niet per e-mail te versturen, maar per post naar het in onderzoek zijnde adres. Anders zou het al te gemakkelijk zijn de WAN-verklaring zelf te printen en naar de gemeente op te sturen, ook als betrokkene niet op het adres woont.

Wellicht is een optie om te onderzoeken om het voornemen tot uitschrijving niet langer tegelijkertijd met de WAN-verklaring te verzenden. Bijvoorbeeld door het voornemen naar een bekend e-mailadres of telefoonnummer te sturen en de WAN-verklaring naar het adres waar betrokkene ingeschreven stond en naar welk adres een onderzoek is gestart.

In ons werkproces (en in de praktijk) wordt de volgende werkwijze toegepast:

- Wij versturen het voornemen inclusief de WAN – verklaring per post naar het laatst bekende adres van de burger die in onderzoek staat;
- Als er een email adres bekend is van de burger versturen wij het voornemen zonder WAN -verklaring ook naar dit emailadres;
- Als er een telefoonnummer bekend is sturen wij tevens een app waarin wij het verzonden voornemen aankondigen.

Onderwerp:
Reactie Conceptrapport Opsporing
verzocht, deel 2

Bezoekadres:
Librijsteeg 4, Rotterdam
Postadres: Postbus 70013
3000 KR Rotterdam
Internet: rotterdam.nl/

Van: Ana Vukovic
Telefoon: 06-18293607
E-mail: a.vukovic@rotterdam.nl

Datum: 15 januari 2021

Blad: 2/2
Datum: 15 januari 2021



Gemeentelijke Ombudsman
Minervahuis I
Meent 106 - 4e etage
3011 JR Rotterdam

Ad 3. In onze brieven waarin wij het voornemen tot adresonderzoek versturen wordt in het eerste kwartaal een alinea opgenomen dat wij in het kader van ons onderzoek bij verschillende interne en externe bronnen informatie opvragen welke kan leiden tot adresgegevens. Deze gegevens worden opgeslagen en kunnen worden opgevraagd door de burger.

Hoogachtend,



I. Bean
Directeur Burgerzaken & Belastingen

Geachte mevrouw Zwaneveld,

Naar aanleiding van onze brief van 21 december 2020 zijn de aanbevelingen in het rapport gewijzigd, in die zin dat de eerste aanbeveling is komen te vervallen.

U verzoekt alsnog een reactie van ons op de resterende drie aanbevelingen.

Hieronder uw aanbevelingen:

1. Draag er zorg voor dat de wachttijd voor een afspraak voor een aangifte hervestiging maximaal 5 dagen bedraagt, zodat de burger kan voldoen aan zijn wettelijke verplichting om binnen 5 dagen aangifte van een adreswijziging te doen.
2. Zorg ervoor dat de burger voldoende informatie krijgt in welke gevallen hij een spoedafpraak kan maken en zorg ervoor dat de feitelijk ook kan plaatsvinden. Vul de informatie in Klantbeeld aan met de mogelijkheid een spoedafpraak te maken en door te verbinden naar de planners van de Stadswinkels.
3. Informeer betrokkenen bij een adresonderzoek welke gegevens bij wie of welke instanties de gemeente gegevens opvraagt. Waarom zij dat doet en wat er met deze gegevens gebeurt. Vermeld ook dat deze gegevens 10 jaar worden bewaard. Informeer betrokkene tot slot over zijn rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Onze reactie op uw aanbevelingen:

- Ad 1. Wij streven ernaar dat burgers binnen 5 dagen een afspraak kunnen inplannen. Er kunnen helaas altijd onvoorziene omstandigheden zijn waardoor dit niet lukt. Door het afgelopen jaar extra mensen op te leiden zorgen we ervoor dat er meer mensen op deze specialistische producten ingezet kunnen worden. Dit heeft het afgelopen jaar geresulteerd in geen wachttijden voor hervestiging.
- Ad 2. Voor het maken van een spoedafpraak kunnen burgers contact opnemen met 14010. Zij zorgen dat de vraag bij de desbetreffende afdeling komt, waardoor er met de klant direct een afspraak wordt gemaakt hoe wij de situatie op kunnen lossen. Op de site staat bij diverse processen hoe je dit kunt doen. Gekeken wordt naar een nog beter geformuleerde verwijzing.