



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw T.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Dienstverlening,
vakeenheid Publiekszaken

Dossiernummer: 2015.1948/2707
Datum: 17 augustus 2017

Samenvatting

Mevrouw T. heeft op 29 september 2015 een afspraak bij de Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek (hierna Stadswinkel). Zij wil zich in de Basisregistratie Personen van de gemeente Rotterdam op een briefadres in Rotterdam inschrijven. Aan de balie van de Stadswinkel ontstaat een discussie tussen mevrouw T. en de baliemedewerkster. Mevrouw T. vindt dat de baliemedewerkster zich onheus tegenover haar heeft gedragen. Zij beklagt zich erover dat het door haar ingevulde en getekende aanvraagformulier briefadres niet aan de balie in ontvangst werd genomen. Mevrouw T. vindt ook dat de gemeente bij de afhandeling van de klacht niet toelicht wat de leermomenten voor de gemeente zijn geweest.

De ombudsman kan de feiten over wat er in het contact tussen mevrouw T. en de baliemedewerkster is gebeurd niet vaststellen omdat hun verklaringen daarover diametraal tegenover elkaar staan. Hij sluit daarom zijn onderzoek naar de klacht over de gedraging van de baliemedewerkster zonder daar een oordeel aan te verbinden.

Volgens mevrouw T. heeft zij het formulier per post opgestuurd omdat de baliemedewerkster weigerde het aan de balie in ontvangst te nemen. Volgens de baliemedewerkster is het formulier door de beveiliging van de Stadswinkel in ontvangst genomen en intern doorgestuurd naar Expertise Burgerzaken. De gemeente kan niet aangeven op welke manier het formulier is binnengekomen. De ombudsman ziet dat mevrouw T. met pen op het formulier heeft geschreven: *“Geweigerd aanvraagformulier in ontvangst te nemen”*. Het formulier bevat een ontvangststempel van de gemeente: *“02 okt 2015”*. De ombudsman vindt het daarom meer aannemelijk dat het formulier op 2 oktober 2015 per post bij Expertise Burgerzaken is binnengekomen dan dat het op 29 september 2015 in de Stadswinkel in ontvangst is genomen. Of het formulier nu wel of niet in ontvangst is genomen, de ombudsman vindt dat de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Organisatie heeft gehandeld. De gemeente moet ervoor zorgen dat een formulier wel in ontvangst wordt genomen en een ontvangststempel krijgt of dat het in de administratie nazoekbaar is op welke manier een formulier bij Expertise Burgerzaken terecht is gekomen. De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente dat zij per 1 juli 2017 aan burgers die documenten aan de balie afgeven een ontvangstbewijs meegeeft.

De ombudsman sluit zijn onderzoek naar de klacht over het niet toelichten van de leermomenten, zonder daar een oordeel aan te verbinden. De ombudsman vindt dat de gemeente tijdens zijn onderzoek alsnog voldoende uitleg aan mevrouw T. heeft gegeven over haar leermomenten.

Inleiding

Mevrouw T. wil zich inschrijven in de Basisregistratie Personen van de gemeente Rotterdam op een briefadres in Rotterdam. Daarvoor maakt zij een afspraak voor 29 september 2015 bij de Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek (hierna Stadswinkel). Mevrouw T. komt bij de balie van de baliemedewerkster, medewerker van de Stadswinkel en geeft aan dat zij zich op een briefadres wil inschrijven. Aan de balie ontstaat een discussie. Mevrouw T. dient over de gang van zaken een klacht in bij de gemeente. Zij vindt dat de baliemedewerkster zich onheus tegenover haar heeft gedragen. Omdat zij ontevreden is over de reactie van de gemeente op haar klacht, vraagt zij de ombudsman een onderzoek in te stellen.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en mevrouw T. en de gemeente de gelegenheid gegeven om op de bevindingen te reageren. De ombudsman heeft van de mevrouw T. en de gemeente een reactie ontvangen. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klachten

De ombudsman vat de klachten van mevrouw T. als volgt samen:

- Klacht 1* De baliemedewerkster neemt ten onrechte mijn ingevulde aanvraagformulier niet in ontvangst. Dat de baliemedewerkster niet direct mijn aanvraag zelf kan afhandelen laat onverlet dat zij een door mij ingevuld en ondertekend aanvraagformulier in ontvangst moet nemen.
- Klacht 2* De baliemedewerkster heeft mij onheus bejegend: zij verhief haar stem, ging met haar vinger belerend naar mij wijzen en haalde haar collega's en de beveiliging erbij. De beveiliging dreigde zelfs de politie in te schakelen. De gemeente erkent dat de situatie is geëscaleerd en biedt haar excuses aan voor het feit dat de baliemedewerkster haar geduld verloor. De gemeente stelt echter, ten onrechte, dat de baliemedewerkster haar geduld verloor omdat ik bleef aandringen op directe inschrijving op het briefadres. Dit heb ik nimmer gedaan, ik wilde alleen dat de baliemedewerkster mijn formulier in ontvangst zou nemen.
- Klacht 3* Op 24 november 2015 reageert de teamleider Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek, de heer V., op mijn klacht. Hij schrijft: "(...) *De ervaring die u over uw bezoek aan de Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek beschrijft bevat voor ons een aantal leermomenten (...)*" De heer V. licht ten onrechte niet toe wat de leermomenten zijn.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

Inschrijving briefadres

1. De Basisregistratie Personen (hierna: BRP) is een database met gegevens van alle ingezetenen in Nederland. In de BRP staan onder andere gegevens van iemands naam, geboortedatum, geboorteplaats en geboorteland, verblijfplaats (adres) en Burgerservicenummer. Iemand is een ingezetene als hij/zij 4 maanden of langer in Nederland woont of gaat wonen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het opnemen en bijhouden van de gegevens in de BRP en voor de kwaliteit daarvan.
2. Iedereen die in Nederland woont moet zich, op grond van de Wet Basisregistratie Personen, inschrijven op het adres in de gemeente waar hij/zij (meestal) overnacht. Als iemand (hierna: betrokkene) tijdelijk niet in een woning overnacht, dan kan hij/zich inschrijven op een briefadres. De betrokkene spreekt met de bewoner van het briefadres af dat de bewoner de post van de betrokkene ontvangt. De bewoner moet ervoor zorgen dat de betrokkene zijn/haar post krijgt.

3. De procedure in Rotterdam voor het inschrijven op een briefadres is als volgt:
 - de betrokkene dient een ingevuld aanvraagformulier en andere stukken in te leveren bij de gemeente Rotterdam. Dit kan op afspraak aan de balie van een Stadswinkel of per post. Op de website van de gemeente www.rotterdam.nl staat welke stukken nodig zijn voor de aanvraag. Daarnaast is via de gemeentelijke website het aanvraagformulier te downloaden;
 - de gemeente beoordeelt de aanvraag en neemt daarna een besluit;
 - inschrijving op een briefadres wordt voor de duur van maximaal 6 maanden toegestaan. Binnen die 6 maanden dient de betrokkene zich in te schrijven op het adres waar hij/zij regelmatig overnacht. In uitzonderingsgevallen kan de inschrijving op het briefadres 1 keer verlengd worden met 6 maanden.

4. Op de gemeentelijke website stond op 29 september 2015 over de aanvraag van een briefadres:

“(…)

Langskomen
De inschrijving op een briefadres kunt u aan de balie regelen, hiervoor moet u via de bovenstaande groene knop een afspraak maken.

Post
U kunt het registratieformulier briefadres en de vragenlijst briefadres downloaden, uitprinten en invullen. Meer informatie vindt u op deze pagina onder ‘gevraagde gegevens’. Deze stuurt u na het invullen naar (…)”

5. Tijdens het onderzoek van de ombudsman schrijft de directeur Publiekszaken in zijn brief van 23 mei 2016 over de informatie op de website: *“Wellicht dat de informatie op deze pagina (“een briefadres kunt u aan de balie regelen”) de verwachting opwekt dat het direct geregeld wordt. Naar aanleiding van deze klacht zal ik nagaan of deze tekst aangepast kan worden.”*

6. De gemeentelijke website is tijdens het onderzoek¹ van de ombudsman gewijzigd. Nu staat over de aanvraag van een briefadres:

“Langskomen
U maakt een afspraak via de knop voor de inschrijving op een briefadres.

Post
U kunt het ingevulde aanvraagformulier briefadres met een kopie van een geldig identiteitsbewijs van uzelf en van de hoofdbewoner (briefadresgever) opsturen naar (…)”

¹ Datum raadpleging: 10 augustus 2016

De afspraak bij de Stadswinkel op 29 september 2015

7. Mevrouw T. maakt een afspraak voor 29 september 2015 bij de Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek. Bij de afspraak in het systeem Qmatic Suite – Afsprakenplanner staat: *“(...) mevrouw T. BSN (...) Wanneer 2015-09-29, van 15:15 uur tot 15:30 uur, Service: Verhuizing binnen Rotterdam, Hberg Verhuizing Algemeen, Gemaakt via Afspraak: Naam: (...); Telefoon: (...)”*
8. Op 29 september 2015 verschijnt mevrouw T. aan de balie van de Stadswinkel. Dan ontstaat er een discussie waarover mevrouw T. en de baliemedewerkster verschillend verklaren.
9. Het relaas van mevrouw T. in haar klacht van 29 september 2015: *“(...) Ik heb haar mijn situatie voorgelegd en haar verzocht een aanvraag/aanvraagformulier van mij in te nemen(...)”* In een e-mail van 9 juni 2016 schrijft zij de ombudsman: *“(...) zij geheel onterecht weigerde mijn aanvraagformulier in ontvangst te nemen en ervoor zorg te dragen dit intern werd doorgestuurd naar een behandelend ambtenaar. In plaats van dit aanvraagformulier in te nemen,(...) stuurt de betreffende ambtenaar de beveiliging op mij af (...)”* In reactie op vragen van de ombudsman: *“(...) Ik had niet een formulier bij mij bij mijn bezoek aan de gemeente. Aan de balie bij de baliemedewerkster heb ik de situatie uitgelegd, waarop zij mij een formulier ‘registratie briefadres uitreikte’. Mede vanwege het belang van de datum en de verplichting in de BRP, wilde ik dit formulier ter plaatse invullen en verzocht ik de baliemedewerkster het ingevulde en ondertekende formulier in ontvangst te nemen en dit intern door te sturen naar de juiste afdeling/ambtenaar. Dit bleef de baliemedewerkster weigeren (...)”* Mevrouw T. verklaart vervolgens dat zij het formulier ter plaatse aan de (lees)tafel invulde en ondertekende. Omdat de baliemedewerkster en haar collega’s volgens mevrouw T. bleven weigeren het formulier in ontvangst te nemen, heeft zij het pand verlaten en het formulier per post naar de Coolsingel gestuurd.
10. De ombudsman heeft de baliemedewerkster en de op 29 september 2015 aanwezige teamleider van de Stadswinkel, mevrouw S., gehoord. Tijdens de hoorgesprekken is, zakelijk samengevat, het volgende naar voor gekomen:
 - Volgens de baliemedewerkster heeft zij mevrouw T. een paar keer de procedure inschrijving briefadres uitgelegd. Volgens de baliemedewerkster wilde mevrouw T. dat zij direct op het door haar ingevulde briefadres zou worden ingeschreven. Het aandringen van mevrouw T. op directe inschrijving veroorzaakte irritatie bij de baliemedewerkster waardoor zij haar geduld verloor. Volgens de baliemedewerkster escaleerde de situatie toen en verhieven zij allebei hun stem. Daarna heeft de beveiliging met mevrouw T. gesproken. De baliemedewerkster is vervolgens naar haar teamleider

mevrouw S. gelopen en heeft besproken dat het gesprek met mevrouw T. niet goed was gegaan. Mevrouw T. had volgens de baliemedewerkster een verkeerd aanvraagformulier bij zich, namelijk voor een inschrijving op een woonadres. De baliemedewerkster heeft het juiste aanvraagformulier briefadres via de beveiliging aan mevrouw T. gegeven. De baliemedewerkster denkt dat mevrouw T. het aanvraagformulier ter plekke heeft ingevuld en dit via de beveiliging heeft ingeleverd.

- Mevrouw S. hoorde stemverheffing. Toen zij ging kijken, leek het al gesust. Zij zag dat mevrouw T. apart was genomen door de beveiliging en dat zij een formulier aan het invullen was.

11. De verklaringen naast elkaar:

	Mevrouw T.	De baliemedewerkster
Had mevrouw T. wel of niet een formulier bij zich?	Nee	Ja, maar het verkeerde formulier registratie woonadres, niet briefadres
Waarom escaleerde de situatie?	De baliemedewerkster wilde het ingevulde en ondertekende formulier niet in ontvangst nemen	Mevrouw T. wilde dat ik haar onmiddellijk zelf registreerde op het briefadres
Wanneer formulier ingevuld?	Aan de leestafel	Aan de leestafel
Vervolgcontact tussen de baliemedewerkster en mevrouw T.?	Ja, de baliemedewerkster en collega's weigerden het ingevulde formulier aan te nemen	Nee, ik stond bij mijn teamleider te praten over wat er mis was gegaan in het contact met mevrouw T. Mevrouw T. heeft na het invullen van het formulier nog contact met de beveiliging gehad maar niet met mij.
Hoe is het formulier bij de gemeente terecht gekomen?	Per post met aantekening " <i>Geweigerd aanvraagform in ontvangst te nemen</i> "	Via de beveiliging is het formulier ingediend bij de Stadswinkel en doorgestuurd naar Expertise Burgerzaken

12. De ombudsman heeft kennisgenomen van het dossier met het ingevulde aanvraagformulier briefadres van mevrouw T. Het aanvraagformulier voor een registratie op een briefadres is getekend op 29 september 2015. Daarbij is gevoegd een uitdraai van de schriftelijke bevestiging van de via de website gemaakte afspraak voor 29 september 2015. Hierop heeft mevrouw T. met pen opgeschreven: *“Geweigerd aanvraagfor in ontvangst te nemen”*. De datum van de aangifte is gedateerd op 1 oktober 2015 en is bij Publiekszaken Rotterdam op 2 oktober 2015 binnen gekomen. De gemeente kan niet aangeven of het aanvraagformulier per post is binnengekomen of via de interne post van de Stadswinkel naar de afdeling Expertise Burgerzaken op het stadhuis.
13. Uit het dossier en het aanvraagformulier is niet op te maken dat het formulier via de Stadswinkel naar Expertise Burgerzaken is doorgezonden. Er staat geen datumstempel op of notitie ‘ingekomen 29 september 2015’ of vergelijkbaar. Er staat wel een aangiftedatum van 1 oktober 2015 op en een stempel waaruit blijkt dat het formulier op 2 oktober 2015 is binnengekomen bij Expertise Burgerzaken van Publiekszaken Rotterdam.

Klachtbehandeling door de gemeente

14. Op de dag van het bezoek aan de Stadswinkel, 29 september 2015, dient mevrouw T. een klacht in bij de gemeente.
15. In een e-mail van 24 november 2015 reageert de teamleider van de Stadswinkel, de heer V., op de klacht van mevrouw T. De heer V. biedt zijn excuses aan voor de late afhandeling van haar klacht en geeft aan dat de ervaring van het bezoek van mevrouw T. aan de Stadswinkel een aantal leermomenten voor de gemeente bevat. De heer V. heeft met de baliemedewerkster heeft gesproken en schrijft daarover: *“Uw klacht is met mw D. (Toevoeging ombudsman: mw D. = de baliemedewerkster) besproken. Als medewerker klantcontact weet mw. D. dat een escalatie voorkomen moet worden. De baliemedewerkster betreurt het dan ook dat zij haar geduld heeft verloren en niet de hulp van een collega heeft ingeroepen om u het proces nogmaals uit te leggen.”* Tot slot biedt hij zijn excuses aan voor de ervaring die mevrouw T. heeft gehad.
16. In een telefoongesprek van 27 november 2015 vertelt mevrouw T. aan de heer V. dat zij niet tevreden is over zijn reactie van 24 november 2015. Zij overweegt een klacht bij de ombudsman in te dienen. In het telefoongesprek wordt afgesproken om een afspraak te maken voor een gesprek.

17. Na het telefoongesprek stuurt de heer V. op 27 november 2015 mevrouw T. een e-mail met voorstel voor een datum voor het gesprek.

18. Op 29 november 2015 dient mevrouw T. een klacht in bij de ombudsman.

19. In een e-mail van 29 november 2015 reageert mevrouw T. op de uitnodiging van de heer V. van 27 november 2015: *“Na enig beraad, heb ik besloten niet in te gaan op uw aanbod voor een gesprek. Ik zie niet het nut daarvan. Uit uw reactie van 24 november 2015 blijkt mij niet dat u mijn klacht begrepen heeft. Ik vind het niet behoorlijk een klacht af te handelen, waarbij het voor u kennelijk niet nodig was vooraf contact te zoeken, maar pas op het moment dat u wordt meegedeeld dat de klacht aan de ombudsman zal worden voorgelegd, mij uit te nodigen voor een gesprek. Ik heb de klacht inmiddels aan de gemeentelijke ombudsman voorgelegd.”*

20. **Standpunt mevrouw T.**

Het standpunt van mevrouw T. komt overeen met haar klachten. Daarnaast maakt zij de volgende opmerking. De fout in de communicatie is niet ontstaan toen de baliemedewerkster mij de juiste procedure inschrijving briefadres uit wilde leggen. Ik ken de procedure goed. Het probleem is dat deze procedure bij de baliemedewerkster niet bekend was en dat zij ten onrechte weigerde het door mij ter plekke ingevulde aanvraagformulier briefadres in ontvangst te nemen. In plaats daarvan stuurde de baliemedewerkster de beveiliging op mij af.

21. **Standpunt gemeente**

De directeur Publiekszaken schrijft in zijn brief van 23 mei 2016 over de leermomenten van de gemeente: *“(...) Zowel de baliemedewerkster als de teamleider (toevoeging ombudsman: de heer V.) zijn zich ervan bewust dat de communicatie richting mevrouw T. niet naar behoren is verlopen. Dit is door hen besproken en de baliemedewerkster erkent dit. Tevens is besproken hoe een dergelijke escalatie in de toekomst voorkomen kan worden (...) Ik vind het vervelend dat het zo is gelopen maar ik hoop dat ik duidelijk heb gemaakt dat de betrokken baliemedewerkster zeker lering heeft getrokken uit het voorval. Ik hoop dat een volgend bezoek aan de Stadswinkel naar tevredenheid verloopt(...)* Voorts merkt de directeur Publiekszaken op dat de baliemedewerkster al 30 jaar met mensen werkt en dat dit nog nooit eerder is gebeurd. De baliemedewerkster vindt het spijtig dat de situatie is geëscaleerd. De klacht van mevrouw T. heeft haar erg geraakt.

Wet en regelgeving

22. Wet basisregistraties personen

23. Regeling basisregistratie personen

24. Regeling briefadres gemeente Rotterdam 2012

Toetsing aan behorlijkheidsvereisten

25. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Dienstverlening, afdeling Publiekszaken (hierna: cluster Dienstverlening) aan de behorlijkheidsvereisten:

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.

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.

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.

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.

Overwegingen

26. Tijdens zijn onderzoek naar de klachten heeft de ombudsman geprobeerd vast te stellen wat er precies tijdens het bezoek aan de Stadswinkel op 29 september 2015 gebeurd is. Daarnaast heeft hij onderzocht hoe het formulier registratie briefadres uiteindelijk bij de gemeente terecht is gekomen. Daarvoor heeft hij betrokkenen gehoord, aanvullende vragen gesteld en inzage gehad in het dossier registratie briefadres van mevrouw T.
27. Vragen die de ombudsman daarbij stelde waren:
- Had mevrouw T. wel of niet een formulier bij zich toen zij zich op 29 september 2015 bij de balie van de baliemedewerkster meldde?
 - Als zij een formulier bij zich had, was dat het formulier registratie briefadres of het formulier registratie woonadres?
 - Wanneer heeft mevrouw T. in de Stadswinkel het formulier registratie briefadres ingevuld?
 - Is uit het formulier aangifte briefadres zoals dit uiteindelijk door de gemeente is beoordeeld af te leiden hoe het bij de gemeente is binnen gekomen?

28. De ombudsman komt tot de conclusie dat het hem niet gelukt is om de precieze feiten en omstandigheden vast te stellen. De reden daarvan is dat betrokkenen tegengesteld verklaren en er geen redenen zijn om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere verklaring en vice versa. Daarom sluit de ombudsman een deel van het onderzoek af zonder een oordeel aan de klachten te verbinden.

Klacht 1: De baliemedewerkster neemt ten onrechte mijn ingevulde aanvraagformulier niet in ontvangst. Dat de baliemedewerkster niet direct mijn aanvraag zelf kan afhandelen laat onverlet dat zij een door mij ingevuld en ondertekend aanvraagformulier in ontvangst moet nemen.

29. Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft hij niet kunnen vaststellen dat de baliemedewerkster in het directe eerste contact aan de balie met mevrouw T. geweigerd heeft een ingevuld en ondertekend formulier in ontvangst te nemen. Hetgeen mevrouw T. daarover verklaart staat diametraal tegenover wat de baliemedewerkster daarover verklaart.

30. Nadat het contact was geëscaleerd heeft mevrouw T. aan de (lees)tafel van de Stadswinkel een formulier registratie briefadres ingevuld. Zowel mevrouw T., de baliemedewerkster, als de toen aanwezige teamleider mevrouw S. verklaren dit. Het blijft voor de ombudsman onduidelijk of de baliemedewerkster weigerde dit ingevulde formulier aan te nemen. Mevrouw T. verklaart dat zij het formulier per post aan de gemeente heeft toegezonden omdat de baliemedewerkster en haar collega's weigerden het formulier, nadat zij het had ingevuld en had ondertekend, in ontvangst te nemen. Volgens de baliemedewerkster is er na het invullen van het formulier door mevrouw T. aan de (lees)tafel geen contact meer geweest tussen haar en mevrouw T., maar alleen contact tussen de beveiliging en mevrouw T.

31. De ombudsman heeft geen aanleiding om aan een van beide verklaringen meer waarde te hechten en om die reden is de uitkomst van zijn onderzoek dat de ombudsman de klacht over de baliemedewerkster zelf onbeoordeeld laat omdat de feiten niet vast te stellen zijn.

32. De ombudsman beoordeelt gedragingen van bestuursorganen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

33. In zijn algemeenheid dient de gemeente ervoor te zorgen dat haar organisatie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Dat wil zeggen dat mevrouw T. te allen tijde de gelegenheid had moeten krijgen om een ingevuld en getekend formulier voor een aangifte registratie briefadres aan de balie van de Stadswinkel in te leveren. De medewerkers van de Stadswinkel hadden vervolgens een ontvangstbewijs moeten verstrekken en uit dit ontvangstbewijs had moeten blijken welk formulier is ingediend.
34. De ombudsman heeft in het dossier met betrekking tot de aangifte registratie briefadres geen aanwijzingen gevonden dat het formulier van de aangifte op 29 september 2015 bij de Stadswinkel is binnen gekomen en daarna is doorgestuurd naar Expertise Burgerzaken. De ombudsman vindt het gelet op het uiterlijk van het formulier aangifte meer aannemelijk dat het op 2 oktober 2015 per post bij Expertise Burgerzaken is binnen gekomen.
35. De ombudsman vindt dat het bezoek van mevrouw T. aan de Stadswinkel er hoe dan ook toe had moeten leiden dat een medewerker van de Stadswinkel het ingevulde formulier in ontvangst had genomen en een bewijs van ontvangst had verstrekt. Of het formulier nu wel in ontvangst is genomen of niet, de ombudsman vindt dat de gemeente in beide gevallen in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Organisatie heeft gehandeld. Ofwel had de gemeente ervoor moeten zorgen dat het formulier wél in ontvangst zou zijn gekomen, ofwel had in de administratie nazoekbaar moeten zijn dat het formulier via de Stadswinkel bij Expertise Burgerzaken terecht was gekomen.

Klacht 2: De baliemedewerkster heeft mij onheus bejegend: zij verhief haar stem, ging met haar vinger belerend naar mij wijzen en haalde haar collega's en de beveiliging erbij. De beveiliging dreigde zelfs de politie in te schakelen. De gemeente erkent dat de situatie is geëscaleerd en biedt haar excuses aan voor het feit dat de baliemedewerkster haar geduld verloor. De gemeente stelt echter, ten onrechte, dat de baliemedewerkster haar geduld verloor omdat ik bleef aandringen op directe inschrijving op het briefadres. Dit heb ik nimmer gedaan, ik wilde alleen dat de baliemedewerkster mijn formulier in ontvangst zou nemen.

36. De gemeente dient in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Waar mensen werken worden echter fouten gemaakt. De gemeente erkent dat de situatie is geëscaleerd en biedt hiervoor excuses aan.

37. Deze klacht ziet niet zozeer op de escalatie zelf, maar op de motivering van de klachtafhandelingsbrief. Volgens mevrouw T. gaat de gemeente bij de reactie op de klacht van de verkeerde feiten uit. Haar klacht richt zich op de uitleg van de gemeente over de aanleiding van de escalatie. Volgens mevrouw T. ontstond de escalatie omdat de baliemedewerkster het aanvraagformulier niet in ontvangst wilde nemen en heeft zij zelf niet gevraagd om directe inschrijving op het briefadres. Volgens de baliemedewerkster ontstond de escalatie omdat mevrouw T. ondanks haar uitleg dat dit niet direct kon, bleef aandringen op directe inschrijving op een briefadres.
38. Tijdens het onderzoek is voor de ombudsman niet komen vast te staan of de lezing van mevrouw T. de juiste is, of die van de baliemedewerkster de juiste is. De ombudsman kan daarom geen oordeel uitspreken of de gemeente in de reactie op de klacht van onjuiste feiten is uitgegaan. De ombudsman laat deze klacht onbeoordeeld omdat de feiten niet vast te stellen zijn.

Klacht 3: Op 24 november 2015 reageert de teamleider Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek, de heer V., op mijn klacht. Hij schrijft: "(...) De ervaring die u over uw bezoek aan de Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek beschrijft bevat voor ons een aantal leermomenten (...)" De heer V. licht ten onrechte niet toe wat de leermomenten zijn.

39. Dit is een klacht over de motivering van de klachtafhandelingsmail. Mevrouw T. vindt dat de teamleider de heer V. in zijn e-mail van 24 november 2015 met een reactie op de klacht, beter had moeten motiveren wat de leermomenten voor de gemeente waren.
40. De ombudsman vindt het opvallend dat mevrouw T. niet is gehoord voordat de teamleider op de klacht reageerde. Zeker omdat sprake is van een bejegeningssklacht vindt de ombudsman dat de gemeente klager moet horen. Door dit niet te doen heeft de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Luisteren naar de burger gehandeld.
41. De teamleider schrijft in de klachtafhandelingsmail van 25 november 2015 dat hij met de baliemedewerkster heeft gesproken, dat zij weet dat escalatie voorkomen moet worden en dat zij het betreurt dat zij haar geduld heeft verloren en niet de hulp van een collega heeft ingeroepen. De directeur Publiekszaken heeft tijdens het onderzoek van de ombudsman in zijn brief van 23 mei 2016 toegelicht wat de leermomenten voor de gemeente zijn geweest in het verlengde van de e-mail van 24 november 2015 van teamleider de heer V. Het antwoord van de directeur is

van dezelfde strekking als van de teamleider: dat er met de baliemedewerkster over de klacht is gesproken, dat zij erkent dat het gesprek niet naar behoren is gelopen, hoe een dergelijke escalatie in de toekomst voorkomen kan worden en dat de baliemedewerkster daar lering uit heeft getrokken.

42. De ombudsman vindt dat de gemeente tijdens zijn onderzoek naar de klacht met voldoende uitleg over de leermomenten is gekomen. Om die reden sluit de ombudsman de behandeling van dit onderdeel van de klacht af, zonder daar een oordeel aan te verbinden.

Oordeel

Klacht 1 De baliemedewerkster neemt ten onrechte mijn ingevulde aanvraagformulier niet in ontvangst. Dat de baliemedewerkster niet direct mijn aanvraag zelf kan afhandelen laat onverlet dat zij een door mij ingevuld en ondertekend aanvraagformulier in ontvangst moet nemen.

De ombudsman sluit het onderzoek naar de onderzochte gedraging van de medewerker omdat ten aanzien van haar handelen de feiten niet vast te stellen zijn. De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Organisatie gehandeld.

Beslissing

Klacht 2 De baliemedewerkster heeft mij onheus bejegend: zij verhief haar stem, ging met haar vinger belerend naar mij wijzen en haalde haar collega's en de beveiliging erbij. De beveiliging dreigde zelfs de politie in te schakelen. De gemeente erkent dat de situatie is geëscaleerd en biedt haar excuses aan voor het feit dat de baliemedewerkster haar geduld verloor. De gemeente stelt echter, ten onrechte, dat de baliemedewerkster haar geduld verloor omdat ik bleef aandringen op directe inschrijving op het briefadres. Dit heb ik nimmer gedaan, ik wilde alleen dat de baliemedewerkster mijn formulier in ontvangst zou nemen.

De ombudsman besluit zijn onderzoek naar klacht 2 te beëindigen zonder daar een oordeel aan te verbinden omdat de feiten niet vastgesteld kunnen worden.

Beslissing

Klacht 3 Op 24 november 2015 reageert de teamleider Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek, de heer V., op mijn klacht. Hij schrijft: “(...) *De ervaring die u over uw bezoek aan de Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek beschrijft bevat voor ons een aantal leermomenten (...)*” De heer V. licht ten onrechte niet toe wat de leermomenten zijn.

Tijdens het onderzoek naar de klacht is de gemeente met voldoende uitleg gekomen over welke leermomenten er voor de gemeente en specifiek voor mevrouw D. waren en bood de gemeente excuses aan. Daarom sluit de ombudsman het onderzoek naar dit onderdeel van de klacht af omdat mevrouw T. alsnog uitleg heeft gekregen over de leermomenten van de gemeente.

Reactie van de gemeente

Op 4 mei 2017 stuurde de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar de gemeente Rotterdam. Per brief van 29 mei 2017 reageerde de directeur vakeenheid Publiekszaken. Hij schrijft:

“(...) Reactie op klacht 1

Uit uw onderzoek is gebleken dat u deze klacht onbeoordeeld laat omdat de feiten niet zijn vast te stellen. Wel geeft u dat het voor burgers prettig is als zij weten dat hun documenten zijn ontvangen. Derhalve wordt per 1 juli 2017 aan burgers die hun formulier aan de balie afgeven een bewijs meegegeven waaruit blijkt dat de formulieren zijn ontvangen (...)”

De ombudsman heeft hier met instemming kennis van genomen.

Bijlage bij Rapport 2015.1948/2707

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 29 september 2015 heeft mevrouw T. een afspraak bij de Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek. Mevrouw T. wil zich per 1 oktober 2015 inschrijven op een briefadres.
2. Op 29 september 2015 dient mevrouw T. via de gemeentelijke website een klacht in over de afdeling Publiekszaken van het cluster Dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Haar klacht gaat onder meer over de wijze waarop zij aan de balie te woord is gestaan.
3. De gemeente Rotterdam dient een klacht binnen 4 weken te behandelen. Omdat mevrouw T. na 4 weken nog niets van de gemeente vernomen heeft, stuurt zij de ombudsman op 22 november 2015 een e-mail.
4. De ombudsman stuurt de directeur Publiekszaken op 24 november 2015 een brief met de vraag binnen welke termijn mevrouw T. een reactie op haar klacht krijgt.
5. In een e-mail van 24 november 2015 reageert de heer V., teamleider van de Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek (hierna: Stadswinkel), op de klacht van mevrouw T.
6. In een telefoongesprek op 27 november 2015 tussen mevrouw T. en de heer V. wordt besproken om een afspraak te maken voor een gesprek.
7. De heer V. stuurt mevrouw T. op 27 november 2015 een e-mail met een datumvoorstel voor de afspraak.
8. Mevrouw T. reageert in een e-mail van 27 november 2015. Zij wil nu zij erover nagedacht heeft geen afspraak maken.
9. Mevrouw T. is ontevreden over de reactie van de gemeente van 24 november 2015 en stuurt de ombudsman op 27 november 2015 een e-mail.

Klachtbehandeling door de ombudsman

10. In een e-mail van 22 november 2015 laat mevrouw T. de ombudsman weten dat zij niet tevreden is over de reactie van de gemeente.
11. Haar onvrede herhaalt zij in een e-mail van 27 november 2015.
12. De ombudsman stuurt mevrouw T. op 4 december 2015 een ontvangstbevestiging. De ombudsman heeft tijd nodig om goed naar de klacht te kijken.
13. Op 10 februari 2016 stuurt de ombudsman de directeur van de afdeling Publiekszaken van het cluster Dienstverlening een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klachten van mevrouw T. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen 4 weken een reactie op de klachten te geven.



Daarnaast stelt de ombudsman een aantal onderzoeksvragen. De ombudsman wil de betrokken baliemedewerkster.

14. Per brief van 10 februari 2016 informeert de ombudsman mevrouw T. dat hij besloten heeft een onderzoek in stellen naar de klachten.
15. Op 3 maart 2016 hoort de ombudsman de baliemedewerkster in aanwezigheid van de heer V., teamleider van de Stadswinkel.
16. Per e-mail van 4 maart 2016 vraagt de gemeente 4 weken uitstel om te reageren op de brief van de ombudsman van 10 februari 2016.
17. De ombudsman besluit in een brief van 10 maart 2016 de gemeente de gevraagde 4 weken uitstel te geven. De ombudsman verwacht de reactie uiterlijk 10 april 2016. Per gelijke post informeert de ombudsman mevrouw T. over het uitstel.
18. Per brief van 23 maart 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag van het gesprek met de baliemedewerkster aan haar toe en geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren.
19. Omdat de ombudsman uit het hoorgesprek met de baliemedewerkster opmaakt dat mevrouw S. op 29 september 2015 als teamleider in de Stadswinkel aanwezig was, nodigt de ombudsman haar uit voor een hoorgesprek op 30 maart 2016.
20. De baliemedewerkster reageert in een e-mail van 31 maart 2016 op het conceptverslag.
21. De ombudsman verwerkt de opmerkingen van de baliemedewerkster in het definitieve gesprekverslag dat de ombudsman op 8 april 2016 aan haar toestuurde.
22. Op 13 april 2016 hoort de ombudsman de op 29 september 2015 aanwezige teamleider mevrouw S. in aanwezigheid van de heer V., teamleider van de Stadswinkel.
23. In een e-mail van 21 april 2016 biedt de gemeente excuses aan voor de vertraging in de beantwoording van de brief van de ombudsman van 10 februari 2016.
24. Per brief van 22 april 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag aan mevrouw S. en geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren.
25. De directeur Publiekszaken reageert per brief van 23 mei 2016 op de brief van de ombudsman van 10 februari 2016.
26. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente op 27 mei 2016 door naar mevrouw T. en geeft haar de gelegenheid hierop te reageren.
27. In een e-mail van 9 juni 2016 geeft mevrouw T. haar reactie.
28. Omdat mevrouw S. niet reageert op het conceptverslag, stelt de ombudsman het verslag ongewijzigd vast. Op 12 juli 2016 stuurt de ombudsman het definitieve gespreksverslag aan mevrouw S.
29. Per brief van 22 september 2016 stelt de ombudsman mevrouw T. een tweetal vragen.



30. In een e-mail van 5 oktober 2016 reageert mevrouw T. op de vragen van de ombudsman.
31. Per brief van 26 oktober 2016 laat de ombudsman mevrouw T. weten dat hij inzage wil in haar dossier bij de gemeente. Voordat de ombudsman dit doet, vraagt hij mevrouw T. om binnen 2 weken een 'Verklaring Inzage' te tekenen en aan de ombudsman terug te sturen.
32. In een telefoongesprek van 28 november 2016 geeft een medewerker van de ombudsman een mondelinge toelichting aan mevrouw T. over de inzage van het dossier.
33. Per e-mail van 28 november 2016 stuurt mevrouw T. de getekende 'Verklaring Inzage' aan de ombudsman.
34. Op 27 december 2016 zien 2 medewerkers van de ombudsman bij de gemeente het aanvraagdossier briefadres van mevrouw T. in.
35. Op 30 december 2016 stuurt de klachtencoördinator van het cluster Dienstverlening een e-mail aan de ombudsman met een kopie van het aanvraagdossier briefadres van mevrouw T.
36. Op 4 mei 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan mevrouw T. en de gemeente toe.
37. De baliemedewerkster reageert in een e-mail van 17 mei 2017 op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
38. De directeur vakeenheid Publiekzaken reageert in een brief van 29 mei 2017 op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
39. Omdat mevrouw T. niet binnen de gestelde 4 weken reageert, stuurt de ombudsman haar op 22 juni 2017 een herinnering met het verzoek alsnog binnen 2 weken te reageren. De ombudsman stuurt als bijlage een kopie van zijn brief van 4 mei 2017 met de bevindingen en het voorlopig oordeel.
40. Mevrouw T. stuurt de ombudsman op 26 juni 2017 een e-mail waarin zij schrijft dat zij de brief van 4 mei 2017 met de bevindingen en het voorlopig oordeel niet eerder dan met de herinnering van de ombudsman van 22 juni 2017 ontvangen heeft. Zij vraagt daarom op uitstel van de reactietermijn.
41. Op 28 juni 2017 stuurt de ombudsman mevrouw T. een brief waarin hij schrijft aan haar verzoek tegemoet te komen. Mevrouw T. krijgt uitstel tot 13 juli 2017.
42. Mevrouw T. reageert op 12 juli 2017 op de bevindingen en het voorlopig oordeel.