RAADSINFORMATIEBRIEF
13R.00360

gemeente
WOERDEN

Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 15 oktober 2013
Portefeuillehouder(s) : Molkenboer
Portefeuille(s) : Burgerzaken
Contactpersoon : W. Goedmakers
Tel.nr. : 8432
E-mailadres : goedmakers.w@woerden.nl

Onderwerp:

‘Spookburger’, Tros Radar en de Nationale Ombudsman

Kennisnemen van:

Het standpunt van het college over de zogenoemde ‘Spookburger, de tv uitzending van Tros Radar en het optreden van de Nationale ombudsman daarin.

Inleiding:

Recentelijk is de gemeente woerden in het nieuws geweest met een zogenoemde ‘spookburger’. Met name de tv uitzending van Tros Radar, met daarin een optreden van de Nationale ombudsman, heeft een negatief beeld van onze gemeente geschetst. Wij hechten er aan dit beeld bij de raad corrigeren.

Kernboodschap:

Aanleiding

We willen niet al te diep op de casus van een individuele burger in gaan, maar wel toelichten hoe dit is verlopen en wat onze rol daarin was.
De betrokkene heeft in december via DigiD een verhuizing doorgegeven, maar deze is niet bij ons terecht gekomen. Het merkwaardige is dat er in de tijd dat zij dit heeft gedaan geen storing was en dat we niet kunnen terugvinden dat ze heeft ingelogd. Waar dit fout is gegaan is dus niet te achterhalen. Vervolgens kregen we eind januari van een derde te horen dat zij niet meer op het adres woont en zijn wij een adresonderzoek gestart. We doen zo’n vierhonderd adresonderzoeken per jaar en sturen dan in eerste instantie een verzoek om informatie naar het oude adres in de hoop dat deze wordt doorgestuurd door PostNL of de nieuwe bewoners. In dit geval kwam de aankondiging retour met de mededeling ‘adres onbekend’ en werd de burger na een voornemen van uitschrijving ook daadwerkelijk uitgeschreven. Wij zijn dan op grond van de Wet GBA gehouden de burger als ‘geëmigreerd’ te registreren (vroeger was dit ‘vertrokken met onbekende bestemming’).

Oplossing

Nadat de betrokkene bij ons kwam, was er inmiddels sprake van (financiële) problemen bij diverse instanties. Wij hebben we onder leiding van de klachtencoördinator een gesprek gevoerd over de situatie. Daarin hebben we wederzijds uitgesproken dat we niet willen ‘uitvechten’ wie de fout heeft gemaakt bij het

doorgeven van het verhuisbericht, maar gezamenlijk naar een oplossing willen zoeken. We zien hierin een verantwoordelijkheid omdat we het adresonderzoek uitgebreider hadden kunnen doen. Bijvoorbeeld door te bellen met de verhuurder van de woning. Bovendien heeft de herinschrijving veel tijd gekost en is daarin niet altijd duidelijk met betrokkene gecommuniceerd. De uitschrijving is met terugwerkende kracht ongedaan gemaakt (dit gebeurt alleen in uitzonderingsgevallen), er is een renteloze lening verstrekt voor de tijdelijk misgelopen inkomsten en de extra gemaakte kosten zijn vergoed. Van de eveneens aangeboden schuldhulpverlening en hulp bij het regelwerk heeft de betrokkene geen gebruik gemaakt.

Radar en de Nationale ombudsman

Reeds nadat betrokkene akkoord was met de geboden oplossingen zijn wij door het tv-programma Tros Radar benaderd met de vraag of wij op deze casus willen reageren in een thema rond de digitale overheid. Omdat wij als gemeentelijke overheid transparant willen zijn, hebben wij onze medewerking hieraan toegezegd en hebben ze alle informatie gekregen zoals ook hierboven vermeld. Helaas hebben zij ervoor gekozen slechts een selectief deel te gebruiken.

Uiterst onaangenaam verrast zijn wij echter door het opreden van de Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer in dezelfde Tros Radar uitzending. Met zijn commentaar op de desbetreffende casus heeft hij bijgedragen aan de negatieve beeldvorming van de gemeente Woerden. Dat is met name schrijnend omdat medewerkers van de Nationale ombudsman pas daags na de uitzending met ons contact gezocht hebben om zich te laten informeren over deze casus. Uiteraard hebben wij de Nationale ombudsman ook inzicht gegeven in de situatie en alle door ons ondernomen acties. Dat heeft uiteindelijk tot de conclusie geleid, geuit door de heer Brenninkmeijer zelf, dat de door ons geboden oplossing als redelijk wordt ervaren.

Vervolg:

Hoewel wij de casus van de ‘spookburger’ betreuren, zijn wij uiteraard tevreden met deze reactie van de Nationale ombudsman.. De beeldvorming in de media is daarmee echter niet rechtgezet. Van groter belang vinden wij echter dat de Nationale ombudsman niet het principe van hoor en wederhoor heeft toegepast, zoals wij van deze neutrale partij mogen verwachten. Dit hebben wij inmiddels via ons contactpersoon aangegeven en ontvangen nog een reactie op de rol van de Nationale ombudsman in deze casus. . Wij zullen naar aanleiding van deze reactie het gesprek aangaan met de Nationale ombudsman.

Bijlagen:

-

De secretaris

dr. G.W. Goedmakers CMC

De burgemeester

V.J.H. Molkenboer