



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer S. te Rotterdam
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Dienstverlening

De Rotterdammer wordt nog steeds bekeken !

Dossiernummer: 2016.916/2640
Datum: 21 november 2017

Samenvatting

Volgens de Wet Basisregistratie Personen (Wbp) dient iedereen die meer dan 2/3^e van de tijd op een bepaald adres verblijft, zich bij de gemeente op dat adres in de Basisregistratie Personen (BRP) in te schrijven. Gemeentes moeten dat controleren.

Ieder voorjaar vergelijkt de gemeente Rotterdam de bestanden van de Basisregistratie Personen met de bestanden van nutsbedrijven. Als daaruit blijkt dat op een bepaald adres gas, water of licht wordt verbruikt, maar er niemand staat ingeschreven, dan onderzoekt de gemeente of er toch niet iemand woont.

Op 1 juli 2015 gaat een interventieteam op bezoek bij een appartement in eigendom van de heer S. De heer S. woont er zelf naast. De heer S. vindt het bezoek een onnodige inbreuk op zijn privacy. Hij vraagt waarom er niet vooraf bij hem als eigenaar is geïnformeerd. Dan had hij de gemeente kunnen informeren en was een bezoek niet nodig geweest.

De ombudsman vraagt de gemeente naar de reden van het bezoek. De gemeente geeft daarop informatie over de aanleiding en nodigt de heer S. uit voor een gesprek. De lucht lijkt geklaard en de ombudsman sluit de klacht op 21 april 2016 af.

5 weken later op 27 mei 2016 komt de gemeente echter weer op bezoek bij hetzelfde adres. De heer S. kan dit niet begrijpen, zeker omdat de gemeente volgens hem volledig op de hoogte is van alle omstandigheden en de situatie niet is veranderd.

Naar aanleiding van het onderzoek naar deze klacht verwijst de ombudsman naar zijn aanbeveling uit het rapport *'INTERVENTIETEAMS: KIJKEN EN BEKEKEN WORDEN, Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk van de Rotterdamse interventieteams'*: *'Houdt een deugdelijke (schriftelijke of digitale) registratie bij van de afweging die gemaakt wordt naar aanleiding van binnengekomen signalen, die aanleiding zouden kunnen zijn voor een huisbezoek. Deze registratie dient te allen tijde uitsluitend te geven over de beantwoording van de vragen naar proportionaliteit en subsidiariteit van een huisbezoek.'* Het college stelde toen dat deze afweging in de meeste gevallen ambtelijk wordt gemaakt en schriftelijk wordt vastgelegd en dat dit een vereiste is in het Protocol Huisbezoeken staat.

Naar aanleiding van de klacht van de heer S. doet de ombudsman aanvullend de aanbeveling om ervoor te zorgen dat uit het Ketensysteem Pand en Persoon

duidelijk blijkt dat er sprake is van een bijzondere situatie zodat deze betrokken kan worden bij de afweging om wel of niet een huisbezoek af te leggen.

In reactie op de aanbeveling laat de gemeente weten dat het technisch niet mogelijk is om in het Ketensysteem Pand en Persoon aantekeningen te plaatsen. Die mogelijkheid is er wel in de BRP. De gemeente zal als dat nodig is in de BRP een aantekening maken en deze informatie meewegen bij het samenstellen van de lijsten met bezoekadressen.

De gemeente is echter van mening dat het appartement van de heer S. niet voor zo'n aantekening in aanmerking komt, omdat hij het pand onder meer gebruikt voor tijdelijke verhuur. Ook tijdelijke huurders moeten aangifte doen van verhuizing. Als in komende jaren op het adres niemand ingeschreven staat, maar wel gas, water en licht wordt afgenomen, zal de gemeente toch weer een bezoek afleggen.

De ombudsman is tevreden dat de gemeente aantekeningen in de BRP zal maken en die zal meewegen bij de beslissing al dan niet een huisbezoek af te leggen. De ombudsman ziet echter niet in waarom de gemeente 5 weken na aanpassingen in de BRP met betrekking tot dit appartement en het afsluiten van de klachtbehandeling, het toch nodig vond om een huisbezoek af te leggen.

Inleiding

Op grond van de Wet Basisregistratie Personen is iedere Rotterdammer verplicht zich bij de gemeente in te schrijven in de Basisregistratie Personen. De gemeente controleert dit ook. Elk voorjaar vergelijkt de gemeente de bestanden van de Basisregistratie Personen met de bestanden van nutsbedrijven. Uit de bestanden van de nutsbedrijven blijkt of er voor een adres gas, water of licht wordt afgenomen. Als er op dat adres niemand staat ingeschreven maar toch gas, water of licht wordt verbruikt, onderzoekt de gemeente of er toch niet iemand woont.

Naar aanleiding van de bestandsvergelijking in het voorjaar van 2015 bezoekt een interventieteam op 1 juli 2015 een pand dat in eigendom is bij de heer S. De heer S. klaagt bij de ombudsman over het bezoek van het interventieteam. Hij vraagt waarom er niet vooraf bij hem als eigenaar is geïnformeerd. Dan had hij de gemeente kunnen informeren en was een bezoek niet nodig geweest. De heer S. vindt het bezoek een onnodige inbreuk op zijn privacy. Bovendien denkt hij dat iemand de gemeente getipt heeft.

De ombudsman vraagt de gemeente naar de reden van het bezoek. De gemeente geeft daarop informatie over de aanleiding en nodigt de heer S. uit voor een gesprek. De lucht lijkt geklaard en de ombudsman sluit de klacht op 21 april 2016 af.

Kort daarna, op 27 mei 2016, komt er weer een interventieteam op bezoek, om dezelfde reden. De heer S. kan dit niet begrijpen, zeker omdat de gemeente volgens hem volledig op de hoogte is van alle omstandigheden en de situatie niet is veranderd. Verbaasd stuurt hij de ombudsman opnieuw een klacht.

Naar aanleiding van de klacht, de vorige klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. De heer S. en de gemeente hebben de gelegenheid gehad op de bevindingen te reageren. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel met een aanbeveling. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

Klacht 1 De gemeente Rotterdam, Vakeenheid Publiekszaken, heeft haar basisregistraties niet op elkaar afgestemd aangezien ik binnen een jaar na het vorige bezoek van het interventieteam, weer een bezoek heb gehad op het adres X-weg 30 B, met betrekking tot precies hetzelfde onderwerp, namelijk: *“Op het adres X-weg 30 B wordt wel gas en elektriciteit gebruikt, maar er staat niemand ingeschreven”*.

Klacht 2 De gemeente Rotterdam, Vakeenheid Publiekszaken, heeft haar basisregistraties niet op orde gezien de brief die ik heb gekregen, waarin staat dat X-weg 32 A de eerste verdieping een eigenstandige woonlaag zou zijn. Die eerste verdieping vormt echter samen met de begane grond het adres X-weg 32 B. Dat is al sinds jaar en dag het geval.

Klacht 3 De gemeente Rotterdam stuurt te snel interventieteams zonder goed aan te kunnen geven op basis waarvan zij dat doet.

De heer S. wil bereiken dat:

- de basisregistraties van de gemeente beter worden bijgehouden, zodat burgers niet onnodig worden lastiggevallen door interventieteams of met brieven van de gemeente,
- hij weet wat de aanleiding is voor een volgend bezoek van een interventieteam, vanuit welke hoek deze aanleiding komt en waarom opnieuw een bezoek wordt gebracht als er niets is gewijzigd sedert het vorige bezoek.

Bevindingen

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

1. Op grond van de Wet Basisregistratie Personen is de gemeente verplicht ervoor te zorg te dragen dat de gegevens van haar inwoners correct in de Basisregistratie Personen van de gemeente geregistreerd staan. Om dat te bewerkstelligen mag zij controles uitvoeren als er verschillen zijn tussen de personenregistratie en signalen uit andere hoek.

2. De gemeente Rotterdam beoordeelt jaarlijks in het voorjaar de leegstand in Rotterdam. In het Ketensysteem Pand en Persoon (hierna: KSPP) worden de woningen waar niemand in de Basisregistratie Personen staat ingeschreven, gematcht met de informatie van energieleveranciers. Als een pand leeg lijkt te staan maar er toch energie wordt geleverd, brengen interventieteams een bezoek aan dit adres om de situatie te onderzoeken.
3. Medewerkers van de afdeling Toezicht en Handhaving van het cluster Stadsbeheer vormen deze interventieteams. Zij hebben maar voor een deel kennis van de informatie die in het KSPP is opgeslagen. De interventieteams krijgen lijsten van woningen die ze moeten controleren. Zo weten zij wel welk adres zij moeten bezoeken en wat daarvoor de aanleiding is, maar zij kunnen niet zien welke aantekeningen er bij vorige bezoeken zijn gemaakt.
4. Als een pand moet worden uitgesloten van een bezoek door een interventieteam, moet deze boodschap buiten het computersysteem om worden doorgegeven aan degene die de lijsten voor de interventieteams maakt. Die moet het betreffende adres er handmatig tussenuit halen.
5. Als er niemand op het adres aanwezig is en het adres er bewoond uitziet, laat het bezoekende interventieteam een bericht achter dat gericht is aan de bewoners van het adres. De eigenaar van een pand krijgt geen bericht, omdat de controle niet op het eigendom van het pand, maar op het gebruik is gericht.
6. De heer S. is eigenaar van de panden X-weg 30 en 32. De 2 panden liggen naast elkaar en de officiële nummering is volgens de BRP en de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (hierna: BAG) als volgt:

| | |
|--------|--------|
| 30 A02 | 32 A02 |
| 30 A01 | 32 A01 |
| 30 B | 32 B |

7. X-weg nummer 30 heeft 1 meterkast en een gezamenlijk leidingenstelsel voor de energietoevoer. Op nummer 30B staat in de BRP niemand ingeschreven, maar er wordt wel energie afgenomen.

8. De indeling van X-weg 32 is als volgt: De woningen 32 A01 en 32 B waren 2 aparte woningen die door de familie S. als 1 woning worden bewoond. De woningen zijn in de BRP en de BAG niet 'samengetrokken' en hebben daarom officieel 2 huisnummers. Bij de woning 32 B staat in de BRP al lange tijd de aantekening dat hij in gebruik is bij woning 32 A01. Omgekeerd is dat niet het geval, bij 32 A01 staat die aantekening niet.
9. Omdat op nummer 30 B niemand staat ingeschreven, maar wel energie wordt afgenomen komt X-weg 30 B bij de bestandsvergelijking in het voorjaar van 2015 op de lijst van te bezoeken adressen. Op 1 juli 2015 brengt een interventieteam daarom een bezoek aan dit adres.
10. De heer S. is verbaasd over het bezoek van de gemeente op 1 juli 2015 aan het pand X-weg 30. Hij vermoedt bovendien dat een kennis van hem de gemeente heeft getipt. Naar aanleiding van zijn klacht vraagt de ombudsman de gemeente om de heer S. helderheid te verschaffen. Na inzage in zijn dossier en een gesprek tussen medewerkers van de gemeente en de heer S. sluit de ombudsman de behandeling van deze klacht op 21 april 2016 af.
11. De heer S. krijgt 5 weken later, op 27 mei 2016, op hetzelfde adres, X-weg 30 B, weer bezoek van een interventieteam op basis van hetzelfde argument: bestandsvergelijking met de energieleverancier. De heer S. snapt niet dat de gemeente Rotterdam weer komt en zijn oude vermoedens over een kennis die hem een hak wil zetten, steken weer de kop op.
12. Op 27 mei 2016 krijgt de heer S. een brief van de gemeente met vragen over de indeling van het pand X-weg 32 B en 32 A.
13. In het voorjaar van 2017 krijgt de heer S. geen bezoek van een interventieteam van de gemeente.

Standpunt klager

14. De heer S. geeft aan dat hij niet zal sleutelen aan de wijze waarop de instroom van gas en licht feitelijk gaat. Hij realiseert zich dat daarmee de '*die rare scheefstand helaas in stand blijft*'. Op 5 september 2016, als hij zijn reactie geeft, staat een gezin ingeschreven op de woning nummer 30 A02. Ook woont er tijdelijk,

waarschijnlijk tot 2017, een gezin op nummer 30 A01. De heer S. schrijft: *'Er stroomt dus weer volop gas en elektra naar binnen ook al zal dat administratief niet terug te vinden zijn op adres X-weg 30a'*.

15. De heer S. geeft aan dat hij de woningen nummers 30 A01 en 30 A02 als ze weer leeg komen, niet meer zal verhuren. Hij schrijft: *'dat lijkt mij een keuze waar de gemeente helemaal niets mee te maken heeft. Dus ook daar kan de gemeente zich de moeite besparen om het een en ander te vergelijken en er weer eens een kostbaar interventieteam voor op pad te sturen.'*
16. Volgens de heer S. gebeurt de uitwisseling van de gegevens met de nutsbedrijven op grond van de Participatiewet. De heer S. schrijft: *'(...) Zonder een wettelijke onderbouwing of machtiging van de klant zelf mag of zal het nutsbedrijf geen informatie verstrekken! (...)'* Hij vraagt waar hij iets kan vinden over het Protocol Huisbezoeken en waarom Bureau Frontlijn niet gewoon langskomt om te vragen hoe het zit. Ook vraagt hij of hij als burger/betrokkene inzage kan krijgen in het KSPP.
17. De heer S. eindigt zijn reactie als volgt: *'(...) Ik wil dus simpel weten op grond waarvan (wet), met welke onderbouwing, welke 'verdenking', welk motief de gemeente bij nutsbedrijven gegevens heeft opgevraagd over het verbruik op de locatie X-weg 30 b en idem de motieven van Bureau Frontlijn. Om er vervolgens met dringende redenen (welke?) een toch wel zwaar middel als een interventieteam op in te zetten. Daar moet iets van te vinden zijn dunkt mij. Meer dan dat is/was mijn vraag eigenlijk niet.'*
18. De heer S. is tevreden met het antwoord van de gemeente over het pand nummer 32 en de aanpassingen die de gemeente in de BRP en de BAG heeft gedaan, waardoor de nummer 32 A01 en 32 B administratief gekoppeld zijn.
19. Na lezing van de bevindingen en het voorlopig oordeel vraagt de heer S. zich in zijn reactie van 15 augustus 2017, nog steeds af waarom zijn pand nummer 30 op de lijst van het interventieteam terecht is gekomen en door wie of wat. Daarnaast merkt hij op dat volgens opname op 12 januari 2017 van Key2Burgerregistratie X-weg 30 A02 leeg staat, terwijl daar sinds de zomer van 2016 een IJslands gezin woont dat zich keurig heeft ingeschreven.

Standpunt gemeente

20. In haar brief van 23 augustus 2016 schrijft de gemeente Rotterdam, cluster Dienstverlening, Vakeenheid Publiekszaken, (hierna: Vakeenheid Publiekszaken) dat zij binnen een jaar opnieuw het pand X-weg 30 heeft bezocht omdat het adres bij de jaarlijkse bestandsvergelijking met de nutsbedrijven wederom naar voren kwam.
21. De bezoeken van het interventieteam gebeuren onaangekondigd, overeenkomstig het protocol huisbezoeken stedelijke en gemeentelijke interventieteams en Bureau Frontlijn (juni 2010) dat hiervoor is opgesteld. De bezoeken van de interventieteams vinden plaats op basis van een lijst met adressen.
22. De verslagen van alle huisbezoeken bewaart de gemeente in het daarvoor beschikbare KSPP. Deze gegevens zijn ter inzage. Dat geldt ook voor de verslaglegging van de huisbezoeken aan het pand X-weg 30 van de heer S.
23. Volgens de Vakeenheid Publiekszaken is er geen beperking aan het aantal bezoeken aan een pand. Wel worden bijzonderheden bekeken en of eventuele informatie op andere wijze kan worden verkregen. Een controle van de gearchiveerde dossiers in KSPP is onderdeel van dit onderzoek. In 2016 vond deze controle ook plaats, voorafgaand aan het 2^e bezoek aan het pand X-weg 30 van de heer S.
24. Volgens Key2Burgerzaken¹ worden de panden op 12 januari 2017 als volgt bewoond:

| | |
|--|-----------------------------|
| 30 A02 leeg | 32 A02 bewoond door derden |
| 30 A01 bewoond v.a. aug 2016 door derden | 32 A01 bewoond door fam. S. |
| 30 B atelier heer S. | 32 B bewoond door fam. S. |

¹ Key2Burgerzaken is het computersysteem waarin alle elektronische handelingen van ambtenaren en burgers met betrekking tot Burgerzaken worden verwerkt. Deze zogenoemde eDiensten draaien in de cloud van Centric, een IT-leverancier op het gebied van detachering en software voor een aantal strategische markten, waaronder de lokale overheid, woningcorporaties, zorg, supply chain, bouw en de financiële sector. Het gaat hierbij om producten van Burgerzaken zoals rijbewijzen, verhuizingen, geboortes en verklaringen omtrent het gedrag.

25. Bij nummer 32 stonden de nummers 32 B en 32 A01 als aparte woningen in de BRP en de BAG geregistreerd. Bij nummer 32 B stond geregistreerd '*dit adres is samengevoegd met 32A1 +(5nov091S)*' (toevoeging ombudsman: de ombudsman neemt aan dat wordt bedoeld 32A01). Bij nummer 32 A01 stond geen aantekening geregistreerd. De Vakeenheid Publiekszaken zal zorgen dat dit wordt aangepast en dat er ook een aantekening komt bij nummer 32 A01.
26. Naar aanleiding van het onderzoek door de ombudsman is bij woning 32 A01 per 12 januari 2017 de aantekening gezet dat deze woning in gebruik is bij woning 32 B. Daardoor zal de heer S. niet meer bevraagd worden over nummer 32 A01.
27. Het pand nummer 30 B had uit de lijst van 2016 van te bezoeken adressen gehaald moeten worden. Het is moeilijk voor komende jaren daarover een toezegging te doen omdat het systeem op dit punt niet waterdicht is. Aanpassingen moeten met de hand worden gedaan en de medewerkers van het interventieteam hebben geen volledige inzage in het KSPP.
28. Er is nooit een tip binnen gekomen over de panden van de heer S. De bezoeken zijn uitsluitend het gevolg geweest van de jaarlijkse bestandsvergelijkingen voor de controle op leegstand.
29. De gemeente schrijft op 7 september 2017 in haar reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel, dat de verslagen van de huisbezoeken in het KSPP worden opgeslagen. Het is niet mogelijk om aantekeningen in het KSPP te maken. Dat kan wel in de BRP. Deze aantekeningen worden meegewogen bij het samenstellen van de zogenoemde looplijsten voor de interventieteams. De heer S. gebruikt zijn woning aan de X-weg 30 B (de ombudsman neemt aan dat de gemeente overal waar zij 30 B schrijft, het pand nummer 30 – met de huisnummers 30 B, 30 A01 en 30 A02 – bedoelt) onder andere voor tijdelijke verhuur. Ook tijdelijke huurders moeten volgens de Wet BRP aangifte doen van een verhuizing als ze meer dan twee derde van de tijd op een adres wonen. Om die reden moet de gemeente adressen die leeg staan, maar waar wel water en energie wordt afgenomen, controleren. De bewoners moeten gewezen worden op hun aangifteplicht. Gevolg hiervan is dat adressen ieder jaar worden gecontroleerd als de situatie in de BRP hetzelfde blijft. De gemeente vindt het niet wenselijk om een aantekening te plaatsen bij het adres X-weg 30 B, omdat de

feitelijke situatie en bewoning moet worden vastgesteld. De bewoners zijn verplicht zich in te schrijven in het BRP.

Wet en regelgeving

30. Artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht:

1. *Alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd*
2. *Het eerste lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan.*

31. Wet Basisregistratie Personen, waaronder de artikelen 2.4, 2.20, 2.34 en 4.2.

Kort samengevat komt de betekenis van deze artikelen erop neer dat het college van burgemeester en wethouders er zorg voor draagt dat burgers ingeschreven staan op het juiste adres, als burgers dat zelf te laat of niet doen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wijst andere bestuursorganen aan die aan het college van burgemeester en wethouders moeten doorgeven als ze twijfelen aan de juistheid van de gegevens in de BRP. Het college van burgemeester wethouders moet zorgen voor de verwerking van die mededeling.

Het college van burgemeester en wethouders wijst ambtenaren aan die erop moeten toezien dat de burgers ervoor zorgen dat hun gegevens in de BRP correct zijn.

32. Protocol Huisbezoeken stedelijke & deelgemeentelijke interventieteams en Bureau Frontlijn in Rotterdam (van juni 2010, op de website van de gemeente Rotterdam)

33. Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (van april 2014, door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)

34. Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) voor afnemers (door het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer)

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

35. De ombudsman heeft eerder de werkwijze van de interventieteams in Rotterdam onderzocht. Daarover verscheen in maart 2011 het rapport *'INTERVENTIETEAMS: KIJKEN EN BEKEKEN WORDEN, Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk van de Rotterdamse interventieteams'*.
36. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Dienstverlening, Vakeenheid Publiekszaken, aan dit rapport en aan de behoorlijkheidsvereisten:

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.

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.

Overwegingen

37. De gemeente moet invulling geven aan de taken die zij heeft op grond van de Wet Basisregistratie Personen. Als er geen andere mogelijkheid is, mag de gemeente het adres bezoeken en aanbellen om na te gaan wie op een bepaald adres woont.
38. De ombudsman verwijst naar zijn rapport *'INTERVENTIETEAMS: KIJKEN EN BEKEKEN WORDEN, Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk van de Rotterdamse interventieteams'*. 'In dat rapport deed de ombudsman een aanbeveling *'Houdt een*

deugdelijke (schriftelijke of digitale) registratie bij van de afweging die gemaakt wordt naar aanleiding van binnengekomen signalen, die aanleiding zouden kunnen zijn voor een huisbezoek. Deze registratie dient te allen tijde uitsluitend te geven over de beantwoording van de vragen naar proportionaliteit en subsidiariteit van een huisbezoek.' Het college stelde naar aanleiding van deze aanbeveling dat deze afweging in de meeste gevallen ambtelijk wordt gemaakt en schriftelijk wordt vastgelegd en dat dit vereiste in het Protocol Huisbezoeken staat. Bovendien krijgt het onderwerp aandacht in de opleidingstrajecten en intervisiemomenten van de interventieteams.

39. De gemeente Rotterdam maakt gebruik van het systeem KSPP. In dat systeem komen signalen over leegstand van woonadressen in de BRP en leveranties van nutsbedrijven samen. Het systeem kan zelf niet afwegen of het op basis van deze signalen ook noodzakelijk is om een huisbezoek door een interventieteam af te leggen. Alleen een medewerker kan die afweging maken.
40. De ombudsman vindt dat de gemeente ervoor moet zorgen dat die afweging altijd gemaakt wordt en dat de gemeente daarbij alle relevante informatie betreft. Bij het bezoek aan de heer S. in mei 2016 door een interventieteam is dat niet gebeurd. Het lijkt erop dat sprake is geweest van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Dat doet er echter niet aan af dat de heer S. last had van het huisbezoek, terwijl hij er zelf geen invloed op kan uitoefenen dat zijn huurders zich in de BRP inschrijven.
41. De ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de gemeente zelf ook van mening is dat het pand X-weg 30 in 2016 uit de lijst van te bezoeken adressen gehaald had moeten worden.
42. Naar aanleiding van de klacht van de heer S. heeft de gemeente aantekeningen in het systeem gemaakt om de specifieke situatie van de panden aan de panden aan de X-weg 30 en 32 vast te leggen in Key2Burgerzaken. De woning met het huisnummer 32 A01 was in de BRP en de BAG wel aan de woning met het huisnummer 32 B gekoppeld, maar het omgekeerde was niet het geval. Inmiddels is dat wel gebeurd. Ook de woning met het huisnummer 32 B is aan de woning met het huisnummer 32 A01 gekoppeld.
43. De gemeente hoopt zo te voorkomen dat er in de toekomst weer een huisbezoek afgelegd wordt, maar vindt het moeilijk daarover toezeggingen te doen. De

adressen van de heer Schuürmann zullen altijd geselecteerd worden als er niemand ingeschreven staat en er toch gas, water en licht wordt afgenomen. Het hangt ervan af of de medewerker die de lijst vaststelt, zich ervan bewust is dat er in casu een specifieke situatie aan de orde is. De inspanningen hebben kennelijk resultaat gehad, want in mei 2017 is het interventieteam niet bij de heer S. op bezoek geweest.

44. De ombudsman concludeert desondanks dat het systeem niet sluitend is. Hij stelt zich voor dat als er al een huisbezoek heeft plaatsgevonden en er sprake is van een afwijkende situatie (dat zal niet alleen bij de X-weg aan de orde zijn) dit uit het systeem moet blijken als er weer een lijst wordt uitgedraaid. Voor de medewerkers is dan onmiddellijk duidelijk dat er aanvullende informatie is, die meegewogen moet worden voordat zij een beslissing nemen een bezoek te brengen aan het bewuste adres.

Oordeel

Klacht 1 De gemeente Rotterdam, Vakeenheid Publiekszaken, heeft haar basisregistraties niet op elkaar afgestemd aangezien ik binnen een jaar na het vorige bezoek van het interventieteam, weer een bezoek heb gehad op het adres X-weg 30 B, met betrekking tot precies hetzelfde onderwerp, namelijk: "Op het adres X-weg 30 B wordt wel gas en elektriciteit gebruikt, maar er staat niemand ingeschreven".

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Dienstverlening Publiekszaken is niet behoorlijk omdat de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van een Goede organisatie heeft gehandeld. De gemeente had ervoor moeten zorgen dat binnen haar organisatie de voorgeschiedenis van X-weg 30 en 32 bekend was.

Klacht 2 De gemeente Rotterdam, Vakeenheid Publiekszaken, heeft haar basisregistraties niet op orde gezien de brief die ik heb gekregen, waarin staat dat X-weg 32 A de eerste verdieping een eigenstandige woonlaag zou zijn. Die eerste verdieping vormt echter samen met de begane grond het adres X-weg 32 B. Dat is al sinds jaar en dag het geval.

De ombudsman sluit het onderzoek naar deze klacht af zonder daar een oordeel aan te verbinden omdat de gemeente tijdens het onderzoek voor een oplossing heeft gezorgd. Door informatie over de verschillende verdiepingen van de Schietbaanstraat 30 en 32 in de BAG en de BRP te verwerken en die informatie te

koppelen geven de gemeentelijke registraties een compleet beeld van alle relevante feiten en omstandigheden.

Klacht 3 De gemeente Rotterdam stuurt te snel interventieteams zonder goed aan te kunnen geven op basis waarvan zij dat doet.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is behoorlijk. Het interventieteam is niet ten onrechte ingezet, maar ging op pad met onjuiste of onvoldoende informatie. Daarover is onder klacht 1 al geoordeeld, maar dat betekent niet dat klacht 3 gegrond is. De gemeente heeft op dit punt behoorlijk gehandeld. Deze klacht is niet gegrond.

Aanbeveling

De ombudsman ziet aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

Het moet duidelijk zijn welke relevante feiten en omstandigheden betrokken moeten worden bij de afweging om al dan niet een huisbezoek af te leggen. Dat is de basis om invulling te geven aan de aanbeveling uit het rapport *'INTERVENTIETEAMS: KIJKEN EN BEKEKEN WORDEN* om altijd een deugdelijke registratie te maken van die afweging.

De overheid moet systemen immers zo inrichten dat deze een waarheidsgetrouw beeld geven van hetgeen met betrekking tot een adres heeft plaatsgevonden en welke relevante feiten en omstandigheden er met betrekking tot een adres bekend zijn. Daarnaast moet het systeem aan bevoegde personen tijdig een signaal afgeven dat zij extra op moeten letten.

Uit het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat niet in alle gevallen die relevante feiten en omstandigheden bekend zijn voordat de gemeente de afweging maakt wel of niet een huisbezoek af te leggen. De ombudsman gaf het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam naar aanleiding van zijn concept-bevindingen en voorlopig oordeel in overweging om in het KetenSysteem Pand en Persoon te registreren dat sprake is van een bijzondere situatie en die bijzondere situatie mee te wegen bij de voorbereiding van de beslissing wel of niet een huisbezoek af te leggen.

In haar reactie van 7 september 2017 laat de gemeente weten dat het niet mogelijk is om in het KetenSysteem Pand en Persoon een dergelijke aantekening te maken. Dat is wel mogelijk in de BRP. De gemeente zal voortaan wel aantekeningen maken in de

BRP en de bijzonderheden van de aantekeningen meewegen bij haar beslissing een huisbezoek te brengen. De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente en besloten zijn aanbeveling conform aan te passen:

Aanbeveling

Zorg ervoor dat uit de Basis Registratie Personen duidelijk blijkt dat er bij een adres sprake is van een bijzondere situatie. Als een dergelijk adres door een bestandsvergelijking op een lijst terecht komt, moet bij de overweging of daadwerkelijk een huisbezoek nodig is deze bijzondere situatie meegewogen worden.

Ondanks de reactie van de gemeente zal de heer S. toch bezoek blijven krijgen van de interventieteams. De reden daarvan is dat de heer S. zijn appartement verhuurt aan derden. Onder die omstandigheden vindt de gemeente dat zij toch huisbezoeken moet afleggen aan dit appartement als daar niemand staat ingeschreven, maar toch gas, water en licht wordt afgenomen. De ombudsman kan dit, mits de goede afweging wordt gemaakt billijken, maar dit verklaart wat hem betreft niet dat de gemeente het nodig vond om 5 weken na de eerste klachtafhandeling weer een huisbezoek af te leggen.

Bijlage bij rapport 2016.916/2640

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 20 september 2015 dient de heer S. bij de gemeente een klacht in over een bezoek van het interventieteam op 1 juli 2015.
2. Op 29 oktober 2015 reageert de gemeente.
3. Op 10 november 2015 dient de heer S. een klacht in bij de ombudsman over het bezoek van een interventieteam op 1 juli 2015 aan het adres X-weg 30 B.
4. Op verzoek van de ombudsman geeft de gemeente de heer S. inzage in het dossier over het bezoek van het interventieteam en geeft de gemeente uitleg.
5. Hoewel de heer S. niet helemaal tevreden is, ziet de ombudsman geen ruimte voor verder onderzoek omdat de uitleg van de gemeente helder en aannemelijk is.
6. De ombudsman sluit daarop op 25 april 2016 zijn dossier.
7. Op 27 mei 2016 vraagt de heer S. de ombudsman opnieuw een onderzoek naar zijn klachten te doen. Er is weer een huisbezoek geweest en de heer S. is daar ontevreden over.
8. Omdat de ombudsman deze klacht recent had afgesloten, het weliswaar een nieuw huisbezoek betrof, maar de feiten en omstandigheden niet gewijzigd waren, besloot de ombudsman dat van de heer S. redelijkerwijs niet gevergd kon worden dat hij zijn klacht nog een keer bij de gemeente moest indienen. De ombudsman besluit daarom zijn klacht zelf in behandeling te nemen en deelt dit aan de gemeente mee.

Klachtbehandeling door de ombudsman

9. De heer S. verzoekt op 27 mei 2016 per e-mail aan de ombudsman om een onderzoek in te stellen omdat er weer een interventieteam bij hem en een andere woning in zijn straat is geweest.
10. Op 30 mei 2016 stuurt de heer S. per e-mail aanvullende informatie.
11. De ombudsman stuurt op 16 juni 2016 een ontvangstbevestiging en geeft aan meer tijd nodig te hebben om de klacht te bestuderen voordat hij een beslissing neemt over de verdere klachtbehandeling.
12. De heer S. bedankt op 22 juni 2016 in een e-mailbericht voor de brief van de ombudsman.
13. Op 23 juni 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging.
14. Op 20 juli 2016 stelt de ombudsman een aantal vragen aan de heer S.



15. De heer S. beantwoordt de vragen van de ombudsman op 22 juli 2016 per mail.
16. De ombudsman laat de gemeente Rotterdam, cluster Dienstverlening, Vakeenheid Publiekszaken (hierna: cluster Dienstverlening) op 29 juli 2016 per brief weten dat hij een onderzoek instelt naar de klacht van de heer S. Daarnaast verzoekt hij het cluster Dienstverlening te reageren op de klacht van de heer S. en de vragen van de ombudsman. De ombudsman kondigt aan dat hij inzage in het KSPP-dossier over X-weg 30 en 32 wil.
17. Op 29 juli 2016 bericht de ombudsman aan de heer S. dat hij een onderzoek instelt naar zijn klacht en hij vraagt of de heer S. een verklaring inzage getekend retour wil zenden.
18. De heer S. bedankt de ombudsman per e-mail voor het instellen van een onderzoek. Hij stuurt de getekende inzageverklaring per post.
19. Het cluster Dienstverlening stuurt op 1 augustus 2016 een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
20. Op 9 augustus 2016 stuurt het cluster Dienstverlening een e-mailbericht naar de ombudsman vermeldende dat het dossier van de heer S. van de verschillende afdelingen verzameld wordt.
21. Het cluster Dienstverlening beantwoordt op 23 augustus 2016 per brief het verzoek van de ombudsman.
22. Op 1 september 2016 legt de ombudsman de reactie van het cluster Dienstverlening voor aan de heer S.
23. De heer S. stuurt op 4 september 2016 per e-mail een reactie op de brief van het cluster Dienstverlening, gedateerd 1 september 2016.
24. Op 19 september 2016 stuurt de heer S. de ombudsman een brief met op de achterzijde twee krantenartikelen over diefstal van digitale klantgegevens bij een energieleverancier.
25. De ombudsman ontvangt op 24 oktober 2016 een brief van de heer S. met daarbij gevoegd een brief van 26 november 2012 van de gemeente Rotterdam over de invoering van de verhuurdersverklaring.
26. Op 3 november 2016 bedankt de ombudsman de heer S. voor zijn brief en e-mailberichten. Hij geeft aan dat hij het cluster Dienstverlening zal rappelleren over de inzage.
27. De ombudsman stuurt op 29 november 2016 per brief een herinnering naar Dienstverlening om een afspraak voor inzage in het dossier van de heer Schuurman te maken.
28. Op 29 november 2016 stuurt de ombudsman naar de heer S. per e-mailbericht een afschrift van de herinnering inzage aan het cluster Dienstverlening.



29. De heer S. stuurt op 30 november 2016 een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
30. De gemeente Rotterdam stuurt op 30 november 2016 een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
31. Op 20 december 2016 ontvangt de ombudsman van de heer S. een e-mailbericht met een krantenartikel uit 2009 over de aanpak van woonfraude door de gemeente Rotterdam.
32. Op 27 december 2016 stuurt de ombudsman aan het cluster Dienstverlening een brief met een 2^e herinnering om een afspraak voor inzage in het dossier van de heer S. te maken met een kopie aan de heer S.
33. Op 28 december 2016 stuurt het cluster Dienstverlening een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
34. Op 29 december 2016 bevestigt het cluster Dienstverlening per e-mailbericht aan de ombudsman de afspraak voor inzage in het dossier van de heer S.
35. Op 12 januari 2017 zien 2 medewerkers van de ombudsman bij het cluster Dienstverlening de dossiers in van de panden X-weg nummers 30 en 32.
36. Op 23 januari 2017 stuurt de heer S. een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
37. De ombudsman schrijft op 2 februari 2017 per brief dat hij verwacht de heer S. over 4 weken nader te kunnen berichten.
38. De ombudsman schrijft op 1 maart 2017 per brief dat hij meer tijd nodig heeft en verwacht de heer S. over 4 weken nader te kunnen berichten.
39. Op 1 maart 2017 stuurt de heer S. een ontvangstbevestiging.
40. Op 31 juli 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar de heer S.
41. Op 31 juli 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar de wethouder Financiën, Organisatie, Haven, Binnenstad en Sport van de gemeente Rotterdam.
42. Op 31 juli 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar de directeur van de Vakeenheid Publiekszaken van het cluster Dienstverlening van de gemeente Rotterdam.
43. Op 1 augustus 2017 schrijft de gemeente een ontvangstbevestiging aan de ombudsman.
44. Op 1 augustus 2017 schrijft de gemeente aan een ontvangstbevestiging de ombudsman.
45. Op 4 augustus 2017 stuurt de heer S. een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.



46. Op 15 augustus 2017 stuurt de heer S. per e-mail zijn reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel aan de ombudsman.
47. De ombudsman stuurt op 8 september 2017 een rappel naar de gemeente.
48. Op 8 september 2017 stuurt de ombudsman een kopie van de rappel aan de heer S.
49. De heer S. stuurt op 8 september 2017 een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
50. Op 11 september 2017 stuurt de gemeente een reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel naar de ombudsman.
51. Op 12 september 2017 stuurt de gemeente de ombudsman een ontvangstbevestiging van het rappel.