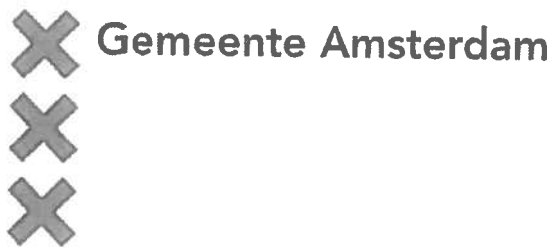


Bezoekadres
Jodenbreestraat 25
1011 NH Amsterdam

Postbus 2752
1000 CT Amsterdam
Telefoon 14 020
www.amsterdam.nl/dbi



Retouradres: Postbus 2752, 1000 CT Amsterdam
Aan de heer J.R. E

Datum
Ons kenmerk
Uw referentie
Behandeld door
Doorkiesnummer
Faxnummer
E-mail
Kopie aan
Onderwerp

Uw klacht d.d. 31 juli 2014

Gemeentesecretaris

Antwoord op uw klacht

Geachte heer E

Via de site www.amsterdam.nl heeft u op 31 juli 2014 een klacht ingediend. Uw klacht was gericht aan de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris heeft mij gevraagd uw klacht te behandelen. Zoals telefonisch besproken op woensdag 6 augustus 2014 bevestig ik dit schriftelijk.

Uw klacht

U heeft een kopie van uw paspoort, voor gebruik in het buitenland, laten waarmerken bij een afdeling burgerzaken van de gemeente Amsterdam. U ondervindt door de wijze van waarmerken last omdat het stempel bij de waarmerking vermeldt dat "geen verantwoording wordt genomen voor de inhoud van het stuk, maar slechts de kopie voor echt wordt verklaard". U vindt dit een vreemde gang van zaken omdat het hier om een document gaat dat door de burgemeester van Amsterdam is afgegeven. U vermeldt dat u dit eerder onder de aandacht heeft gebracht van een beleidsmedewerker burgerzaken van de gemeente Amsterdam, maar dat heeft niet geleid tot enig gevolg. Daarom heeft u dit gemeld bij de vaste commissie voor binnenlandse zaken van de Tweede Kamer.

Onderzoek

De handeling waarmerken is vastgesteld in het handboek burgerzaken Amsterdam. Medewerkers horen conform dit handboek te handelen. Het handboek benoemt deze werkzaamheid als waarmerken. Er zijn verschillende soorten zaken die gewaarmerkt kunnen worden op verzoek van de klant, waaronder in ieder geval paspoorten, rijbewijzen en huurcontracten. De instructie in het handboek luidt: Onderaan de betreffende kopie moet een stempel worden gezet met de tekst "Voor fotokopie conform het aan mij vertoonde origineel, Amsterdam De burgemeester van Amsterdam, namens deze," gevolgd door de handtekening van de ambtenaar met daaronder zijn naam gestempeld of geschreven. Verder wordt een rondstempel van de gemeente gezet en een verklaringstempel inhoudende dat "geen verantwoording wordt genomen voor de inhoud van het stuk, maar slechts de kopie voor echt wordt verklaard". Deze laatstgenoemde verklaringstempel zet





je uiteraard niet als je een kopie waarmerkt van een document (paspoort, rijbewijs, et cetera) dat in Amsterdam is afgegeven.

Onze reactie

De medewerker burgerzaken heeft niet gehandeld volgens de instructie. De instructie vermeldt duidelijk dat het stempel waarin 'geen verantwoording' staat niet hoort te worden geplaatst bij een waarmerking van een document dat door de gemeente Amsterdam is afgegeven. Daarvoor bied ik u, zoals ik u eerder deed via de e-mail, mijn verontschuldigingen aan. Ik heb u aangeboden de waarmerking opnieuw zonder kosten te willen uitvoeren. U heeft laten weten dat het gewaarmerkte document is geaccepteerd.

U hebt via de e-mail bekend gemaakt dat u de waarmerking heeft laten uitvoeren bij stadsdeel Oud-West (De Baarsjes). Het management en de medewerker zelf zal ik persoonlijk benaderen met het dringende verzoek volgens de instructie te werken. De andere stadsdeeltkantoren zal ik eveneens informeren inclusief een verzoek dit nogmaals onder de aandacht van de medewerkers te brengen.

Ten slotte

Bent u niet tevreden over deze afhandeling van uw klacht? Dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Gemeentelijke Ombudsman. U kunt uw klacht schriftelijk indienen op het adres: Postbus 11131, 1001 GC Amsterdam. Fax: 020 522 3343. U kunt ook naar het open spreekuur gaan iedere dinsdag van 10 tot 12 uur, op het adres Singel 250 (Hoek Raadhuisstraat) 1016 AB Amsterdam. Voor telefonische informatie en voor het maken van een afspraak kunt u op werkdagen bellen naar 020 625 9999, tussen 10 en 12 uur. U kunt ook een email sturen via de website, www.gemeentelijkeombudsman.nl.

Een kopie van deze brief stuur ik aan de klachtcoördinator mr. Hans Tomson.

Met vriendelijke groet,


Erik van Tellingen
Manager Basisregistratie Personen en Burgerzaken
Inwinning en Beheer