

## **ID-kaart terecht ingenomen?**

**De gemeentelijke ombudsman behandelt klachten over de gemeente Rotterdam. Als u met de gemeente niet tot overeenstemming komt over een klacht, kunt u de ombudsman om een onafhankelijk oordeel vragen. In de Stadskrant schrijft hij over klachten die hem zijn voorgelegd. Dit keer over een klacht over het innemen van een ID-kaart.**

De zoon van mevrouw T. bezoekt de deelgemeente voor een uitsnede uit de basisadministratie. Als hij zich legitimeert constateert het baliepersoneel dat zijn ID-kaart beschadigd is en neemt het de kaart in. Thuis doet de zoon zijn verhaal. Mevrouw T. bezoekt de deelgemeente voor opheldering. Zij spreekt een medewerker die aan zou hebben geven dat de kaart aan de randen was gescheurd en dit hebben laten zien door de kaart te buigen. Mevrouw T. meent dat dit geen reden is om de kaart in te nemen en dient een klacht in.

De deelgemeente antwoordt dat de kaart terecht was ingenomen omdat de geperforeerde foto op de kaart was gescheurd. Mevrouw T. is verbaasd omdat eerder een andere reden was gegeven. Bovendien stelt zij dat als er al een scheur in de kaart zat, die moet zijn ontstaan door de manier waarop de medewerker van de deelgemeente met de kaart was omgesprongen. Zij vraagt de ombudsman om de zaak te onderzoeken.

### **Kaart vernietigd**

De ombudsman stuit op twee verschillende verhalen. Aan de ene kant dat van mevrouw T., haar zoon en twee getuigen die bij de bezoeken aan de deelgemeente aanwezig waren. Zij stellen dat de medewerker de kaart heeft beschadigd. Aan de andere kant hoort de ombudsman van meerdere medewerkers van de deelgemeente dat de kaart al beschadigd was, toen de zoon hem voor het eerst toonde. In de hoop meer duidelijkheid te krijgen, vraagt de ombudsman de deelgemeente om de kaart. Die blijkt inmiddels vernietigd.

Dat begrijpt de ombudsman niet, met name omdat de regels voorschrijven dat bij een geschil, het reisdocument moet worden bewaard. Mevrouw T. had de deelgemeente meerdere keren laten weten dat zij zich niet bij de zaak zou neerleggen. Met die kennis had de deelgemeente het bewijsmateriaal niet mogen vernietigen. De deelgemeente belooft hiervan te leren. Een oplossing komt daarmee niet dichterbij: de ombudsman blijft zitten met twee onvereenbare verhalen en moet vaststellen dat hij geen oordeel kan vellen.

### **Klacht over de gemeente?**

Heeft u een klacht die de gemeente niet naar tevredenheid heeft afgehandeld? Schrijf of e-mail de gemeentelijke ombudsman of bezoek het wekelijkse spreekuur op dinsdag van 9.00 tot 12.00 uur aan het Hofplein 33, 3011 AJ Rotterdam. [www.ombudsman.rotterdam.nl](http://www.ombudsman.rotterdam.nl) / (010) 411 16 00.