



Rapport

Een onderzoek naar een klacht over de informatieverstrekking over de praktische gevolgen van een wetswijziging.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Voorschoten te Voorschoten gegrond.

Datum: 7 oktober 2015

Rapportnummer: 2015/150

WAT IS ER GEBEURD?

De echtgenote van de heer Berger¹ moest haar paspoort vernieuwen voor zij op woensdag 19 maart 2014 op reis zou gaan. Zij vernam dat het vanaf 10 maart 2014 (een maandag) mogelijk was om een paspoort te krijgen dat tien jaar geldig was. Dat vond zij gunstiger dan een paspoort voor vijf jaar. Op de website van de gemeente staat: "Meestal kunt u uw paspoort na 5 werkdagen ophalen". Ook toen zij telefonisch bij de gemeente informeerde, bevestigde de gemeente deze termijn. Zij bedacht daarom dat ze haar paspoort wel op maandag 10 maart 2014 kon gaan aanvragen. Voor de zekerheid informeerde zij op 5 maart bij de balie op het gemeentehuis. Toen kwam zij er achter dat leveringstermijnen mogelijk niet gehaald zouden worden en heeft zij op advies van gemeente diezelfde dag nog net een aanvraag voor een paspoort met een geldigheidsduur van vijf jaar kunnen doen.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Voorschoten geen duidelijke informatie heeft verstrekt rond de overgang van het identiteitsdocument voor vijf jaar naar het identiteitsdocument voor tien jaar

ONDERZOEK NATIONALE OMBUDSMAN

Er was sprake van een wetswijziging waarmee de geldigheidsduur van paspoorten zou worden veranderd van een geldigheid van vijf jaar naar een geldigheid van tien jaar (zie achtergrond). Uiteindelijk werd in januari 2014 duidelijk per welke datum paspoorten voor tien jaar aangevraagd konden worden.

In dit geval speelt met name de vraag of de gemeente voldoende actief en adequaat informatie heeft verstrekt over de termijn waarbinnen een paspoort voor tien jaar zou kunnen worden geleverd. Om dat te kunnen beoordelen, is het van belang te weten over welke informatie de gemeente beschikte en welke informatie de gemeente in de periode van 13 januari 2014 tot en met half maart 2014 met name over de leveringstermijn aan burgers heeft verstrekt. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman blijkt het volgende;

1. Informatie die gemeente ontving

Het agentschap Basisregistratie Personen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verstrekt aan alle gemeenten informatie over de gang van zaken rond de overgang van paspoorten voor vijf jaar naar paspoorten voor tien jaar. Deze informatie werd via (wekelijkse) nieuwsbrieven verspreid.

¹ in verband met de privacy wordt een gefingeerde naam gebruikt.

13 januari 2014;	Het paspoort met een geldigheidsduur van tien jaar wordt per 9 maart 2014 (zondag) ingevoerd en een paar dagen tevoren zullen geen aanvragen mogelijk zijn. Precies scenario volgt in tweede helft februari;
29 januari 2014;	Tussen woensdag 5 maart, 22.00 uur en maandag 10 maart, 7.00 uur mogen er door de gemeente geen aanvragen in behandeling worden genomen.
21 februari 2014;	Het agentschap signaleert dat er sprake is van minder aanvragen van het oude paspoort dan gebruikelijk. Dit kan mogelijk na 9 maart tot meer aanvragen leiden. Bovendien is in de opstartfase bij de overgang naar het nieuwe model nog niet de maximale productiecapaciteit beschikbaar. Hierdoor bestaat de kans dat de leveringstijden niet worden gehaald.
In maart 2014;	In deze periode ontvangt de gemeente regelmatige updates waaruit blijkt wat de leveringstijden zijn. Die blijken uiteen te lopen van 6 tot 8 dagen.

2. Informatie die de gemeente aan de burgers verstrekt

a. Schriftelijk

Op de website;	"Meestal kunt u uw paspoort na 5 werkdagen ophalen. In de periode mei tot en met juli is het druk, daarom het advies om dan een maand tevoren een aanvraag te doen."
Gemeentegids 2014;	"Hou rekening met één week voor het verkrijgen van een paspoort."
15 januari 2014;	Brief aan mevrouw Berger omdat haar paspoort binnenkort verloopt. Daarin staat wel dat vanaf 10 maart het nieuwe paspoort kan worden aangevraagd. In de bijlage bij die brief staat "nieuwe reisdocument (...) vijf werkdagen later, persoonlijk, ophalen".
21 januari 2014;	Nieuwsbericht op de gemeentelijke website. Daarin wordt aangekondigd dat per 9 maart 2014 een paspoort voor tien jaar wordt verstrekt en wat de kosten zijn.
30 januari/6 februari	Op de gemeentepagina in huis aan huisblad Groot Voorschoten staat het bericht dat per 10 maart 2014 een paspoort voor tien jaar wordt verstrekt
27 februari-6 maart	In hetzelfde huis aan huisblad; "op 6 en 7 maart kan geen identiteitsbewijs worden aangevraagd."
Maart 2014;	Nieuwsbericht op de gemeentelijke website dat er op donderdag 6 en vrijdag 7 maart 2014 geen aanvragen voor identiteitsbewijzen kunnen worden ingediend.

b. Mondeling

De gemeente stelt dat de informatie over het risico van een langere duur van behandeling vanaf het moment waarop dat bekend was, dus in ieder geval vanaf maandag 24 februari 2014 ook mondeling aan de balie en per telefoon aan mensen is

gemeld. Dit wordt ondersteund door het feit dat mevrouw Berger bij haar bezoek aan de balie op 5 maart 2014 is geweest op een mogelijk langere leveringstermijn. De gemeente heeft getracht zoveel mogelijk actuele en volledige informatie te verstrekken, maar een en ander is ook afhankelijk van de vraagstelling van de burger..

De informatie die de gemeente van het agentschap BRP ontvangt, wordt door alle medewerkers van het klantcontactcentrum gelezen. Als het om belangrijke informatie gaat, wordt deze informatie uitgeprint en op centrale plaatsen (waaronder het bureau van de medewerkers balie en telefoon) neergelegd. Of dat bij deze informatie ook is gebeurd, is waarschijnlijk, maar niet meer met zekerheid te achterhalen. De medewerkers gebruiken de informatie om de burgers te informeren. Er is geen sprake van een belscript of van een instructie aan de medewerkers van het klantcontactcentrum.

De heer Berger stelt dat zijn echtgenote op 28 februari 2014 ook had gebeld en dat haar toen niet is gezegd dat er een risico bestond dat de leveringstermijnen niet zouden worden gehaald. Ook zou een vriendin op 24 februari 2014 hebben gebeld en evenmin op dit risico zijn geweest.

3. Schema

Hieronder is in de tijd weergegeven welke informatie beschikbaar was en welke informatie werd verstrekt.

datum	informatie van BZK	schriftelijk aan burger
2014		Gemeentegids; "hou rekening met één week"
		"Website; "meestal ophalen na 5 werkdagen"
13 januari 2014	Wijziging geldigheidsduur paspoort vermoedelijk per 9 maart 2014	
15 januari 2014		In brief aan burger wier paspoort verloopt wordt gemeld; <ul style="list-style-type: none"> - Vanaf 10 maart paspoort voor 10 jaar - Reisdocument na 5 werkdagen ophalen
21 januari 2014		Nieuwsbericht website; per 9 maart paspoort voor 10 jaar
29 januari 2014	Op 6 en 7 maart kunnen geen paspoorten worden aangevraagd	
30 januari/ 6 februari 2014		Gemeentepagina huis aan huis blad; paspoort voor 10 jaar.
21 februari 2014	Mogelijk meer aanvragen nieuwe paspoort en daardoor risico langere leveringstijden	

Eind februari gaat de echtgenote van de heer Berger bellen.

<i>datum</i>	<i>informatie van BZK</i>	<i>schriftelijk aan de burger</i>	<i>mondeling aan de burger</i>
<i>vanaf 24 februari 2014</i>			<i>Telefonisch en aan de balie meldt de gemeente het risico van een langere leveringstijd afhandelbaar van de vraagstelling van de burger.</i>
<i>24 en 28 februari 2014</i>			<i>Mw. Berger en en vriendin horen telefonisch dat leveringstermijn van het paspoort voor 10 jaar 5 werkdagen is</i>
<i>27 februari/ 6 maart 2014</i>		<i>Gemeentepagina huis aan huis blad; 6 en 7 maart geen aanvragen paspoort mogelijk</i>	
<i>5 maart 2014</i>			<i>Mw. Berger verneemt aan balie dat leveringstermijn van het paspoort voor 10 jaar mogelijk langer dan 5 werkdagen kan duren</i>
<i>maart 2014</i>	<i>Regelmatige berichten over de leveringstermijnen; gemiddeld 6 tot 8 werkdagen</i>		

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Dat betekent onder andere dat de overheid nieuwe informatie die ter beschikking komt en die van belang is voor burgers zo snel mogelijk actief beschikbaar stelt.

De gemeente ontving regelmatig informatie over de invoering van de paspoorten met een geldigheidsduur van tien jaar. Nadat de gemeente op 13 januari 2014 op de hoogte was van de ingangsdatum van de wijziging, informeerde zij de betrokken burgers goed en snel door al in bijvoorbeeld de brief aan mevrouw Berger van 15 januari 2014 deze wijziging te melden.

Vervolgens wist de gemeente in ieder geval op 21 februari 2014 dat er mogelijk problemen zouden ontstaan met de leveringstijden van de paspoorten voor tien jaar vanaf 10 maart. Daarbij had het agentschap BRP ook laten weten dat dit veroorzaakt werd doordat mensen de aanvraag van hun paspoort uitstelden. De gemeente heeft

verzuimd deze informatie actief bekend te maken. Er is geen nieuwsbericht hierover op de gemeentelijke website verschenen noch een bericht in het huis aan huis blad. Evenmin heeft de gemeente haar balie en telefoonmedewerkers actief geïnstrueerd om burgers hierop te wijzen en het aan de individuele medewerkers en hun inschatting van het bericht en van de vraagstelling van een burger overgelaten hoe zij hier mee om zouden gaan. Hierdoor is het zonder meer mogelijk dat telefoonmedewerkers ook nog in de periode vanaf 24 februari 2014 niet aan burgers die vanaf 10 maart een paspoort wilden aanvragen hebben gemeld dat dergelijke paspoorten mogelijk niet na vijf werkdagen zouden kunnen worden verstrekt.

Hiermee heeft de gemeente zich onvoldoende actief ingespannen om haar burgers te informeren.

Daarom is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Voorschoten te Voorschoten is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

SLOTBESCHOUWING

Gelukkig kwam mevrouw Berger op 5 maart 2014 aan de balie omdat zij liever toen al de aanvraag voor het paspoort voor tien jaar in wilde dienen. Toen heeft de balie-medewerker adequaat gehandeld door haar te vertellen dat het risico bestond dat een paspoort na 10 maart niet tijdig kon worden verstrekt en haar te adviseren om nog diezelfde dag een paspoort voor vijf jaar aan te vragen. Hierdoor heeft zij zonder problemen op vakantie kunnen gaan.

In het algemeen rijst wel de vraag of de gemeente nog meer had kunnen doen. Rond de invoering van het eigen paspoort voor kinderen in 2012 hebben gemeenten al ervaren dat dit tot een forse toename van aanvragen vlak voor de zomervakantie leidde. Bij de overgang van een paspoort voor vijf jaar na een paspoort voor tien jaar, lag het wellicht ook voor de hand dat mensen de aanvraag van het paspoort indien mogelijk uit zouden

stellen tot het moment waarop zij een paspoort voor tien jaar aan konden vragen. De vraag rijst of de gemeente zich daarvan bewust was en of de gemeente de burgers wier

paspoort ging verlopen al in de herinneringsbrief had kunnen waarschuwen dat de leveringstermijn van vijf werkdagen in zo'n situatie mogelijk in de knel zou komen en had kunnen adviseren om berichtgeving daarover op de website in de gaten te houden.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

In het Staatsblad (Stb 2014, 10) is de Rijkswet van 18 december 2013 tot wijziging van de Paspoortwet in verband met onder meer de status van de Nederlandse identiteitskaart gepubliceerd. In deze wet wordt vastgelegd dat de geldigheidsduur van het paspoort tien jaar is. Bij besluit van 1 maart 2014 (Stb 2014, 97) wordt (onder andere) bepaald dat de paspoorten die vanaf 9 maart 2014 worden aangevraagd verstrekt zullen worden met een geldigheidsduur van tien jaar.