



Rapport

Rapport over een klacht over het Ministerie van Algemene Zaken.

Publicatiedatum: 23 september 2014

Rapportnummer: 2014/126

Klacht

Ministerie van Algemene Zaken (AZ) heeft gereageerd op zijn verzoek van 1 januari 2014 om aan te geven wanneer de geldigheid van een paspoort wordt verlengd naar tien jaar.

In het bijzonder klaagt hij erover dat hij in reactie op zijn specifieke vraag een algemeen antwoord kreeg.

Daarnaast klaagt hij erover dat hij zijn vraag stelde via een formulier op de website van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), terwijl hij een antwoord kreeg vanuit Informatie Rijksoverheid van het Ministerie van AZ.

Tenslotte klaagt hij erover dat zijn vraag niet werd doorgeleid naar een medewerker van het betrokken departement, te weten het Ministerie van BZK, aangezien het Ministerie van AZ in de beantwoording stelde dat alleen algemene informatie kan worden gegeven.

Bevindingen en beoordeling

Wat is er gebeurd voorafgaand aan de klacht bij de Nationale ombudsman

Verzoeker wilde weten wanneer de nieuwe regels voor de geldigheidsduur van een nieuw afgegeven paspoort in werking zouden treden. De geldigheid van een paspoort zou worden verlengd naar tien jaar. Op 1 januari 2014 zocht hij via internet contact met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), aangezien dat departement over dat onderwerp gaat. Op zoek naar contactgegevens via internet kwam hij op de site www.rijksoverheid.nl/ministeries/bzk/contact-met-bzk en kon hij een contactformulier invullen. Hij

stelde de vraag "Per wanneer zal de geldigheid van het paspoort worden verlengd naar tien jaar?"

Een paar dagen later ontving hij een reactie van een publieksvoorlichter Informatie Rijksoverheid (IR) van het Ministerie van Algemene Zaken (AZ). Die reactie bevatte informatie over de stand van zaken van het wetsvoorstel (de Eerste Kamer had het voorstel op 17 december 2013 als hamerstuk afgedaan). Verder werd algemene informatie gegeven over de aard van een hamerstuk, over de wijze van bekendmakingen van wetsvoorstellen en over de vindplaats van het tijdstip van inwerkingtreding van wetsvoorstellen. Ook werd verzoeker gewezen op de website van de Eerste Kamer waar het voorstel gevolgd kon worden.

Verzoeker gaf daarna aan niet tevreden te zijn met dit antwoord, aangezien het geen antwoord was op zijn concrete vraag. Hij stelde de vraag daarom opnieuw: "Het zal u uit de vraagstelling duidelijk zijn dat ik u niet vroeg om een algemeen college staatsrecht, maar om een verwachte invoerdatum afgaande op uw ervaring met dergelijke processen (â€) Derhalve opnieuw de vraag wanneer u verwacht dat het aangenomen voorstel in de dagelijkse praktijk van de burger zal zijn te merken."

Op 6 januari 2014 kwam er een reactie van de publieksvoorlichter van IR. In die reactie werd aangegeven dat het antwoord het beste kon worden gegeven door een medewerker van Regie Vraagbeantwoording die uitgebreid op de hoogte is van de regels en richtlijnen en dat daarom de vraag daaraan was doorgezonden.

Op 9 januari 2014 volgde een nadere reactie afkomstig van de publieksvoorlichter van IR: Het was op dat moment niet mogelijk een uitspraak te doen over het tijdstip van inwerkingtreding van de verlengde geldigheidsduur. Verzoeker kon voor informatie de website van Rijksoverheid in de gaten houden en zich eventueel via een weblink abonneren op nieuwsberichten over het onderwerp paspoort en identificatie, aldus IR.

Verzoeker was niet tevreden met dit antwoord en diende op 9 januari 2014 een klacht in. Hij gaf daarin aan dat van de overheid verwacht mag worden dat een dergelijke concrete vraag niet met algemeenheden wordt beantwoord.

Op 15 januari 2014 ontving hij van een medewerker Regie Vraagbeantwoording van de Dienst Publiek en Communicatie van het Ministerie van Algemene Zaken een reactie op zijn klacht. Daarin stond dat IR informatie geeft uit naam van alle departementen over algemene wet- en regelgeving van de rijksoverheid en dat zij als bron <http://www.rijksoverheid.nl/> gebruiken. Op het moment dat verzoeker zijn vraag stelde was de ingangsdatum van de regeling niet bekend. De reactie die verzoeker had ontvangen van IR was correct volgens de afspraken die gemaakt zijn over publieksvoorlichting met de departementen, aldus de medewerker.

Ook gaf de medewerker aan dat indien een vraag buiten het informatiedomein van IR valt de mogelijkheid bestaat om een vraag door te sturen naar een departement. In verzoekers geval was hier niet voor gekozen omdat het onwaarschijnlijk was dat het Ministerie van BZK hem de gevraagde informatie wel had kunnen verstrekken.

Tenslotte gaf de medewerker aan dat op 10 januari 2014 een nieuwsbericht was verschenen op rijksoverheid.nl waarin de ingangsdatum bekend was gemaakt, namelijk 9 maart 2014.

Verzoeker besloot daarop zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

Wat zegt het Ministerie van Algemene Zaken

Op de klacht dat verzoeker een algemeen antwoord had gekregen op zijn specifieke vraag reageerde het ministerie als volgt.

IR heeft afspraken met de verschillende departementen gemaakt over het informatiedomein (informatie die op rijksoverheid.nl en enkele andere websites te vinden is). Het doel van IR is om algemene vragen over wet- en regelgeving te beantwoorden. Dat kan een inhoudelijk antwoord zijn van IR, een doorverwijzing naar een andere organisatie of een vraag wordt doorgezonden naar een backoffice, veelal een communicatieafdeling van een departement.

Met betrekking tot de vraag van verzoeker over wanneer naar verwachting de geldigheidsduur van het paspoort zou worden verlengd stelde het ministerie dat de ingangsdatum op het moment dat verzoeker zijn vraag stelde, nog niet bekend was en dat het afspraak is dat IR dan verwijst naar de website van de Eerste Kamer, waar de stand van zaken gevolgd kan worden. Er is volgens het ministerie conform afspraak gewerkt en ook heeft IR verzoeker gewezen op de mogelijkheid zich te abonneren op nieuwsberichten over het onderwerp paspoort en identificatie.

In reactie op de klacht dat verzoeker antwoord kreeg vanuit het Ministerie van Algemene Zaken, terwijl hij de vraag had gesteld aan het Ministerie van BZK, gaf het ministerie het volgende aan.

Het Ministerie van BZK heeft geen eigen website. De websites van de verschillende departementen zijn in 2010 opgegaan in de website www.rijksoverheid.nl. Voor het beantwoorden van vragen kunnen burgers contact opnemen met de Rijksoverheid via het loket Informatie Rijksoverheid. Dat loket verzorgt de eerstelijns publieksvoorlichting voor alle departementen. Op het contactformulier waar ook verzoeker van gebruik maakte (www.rijksoverheid.nl/ministeries/bzk/contact-met-bzk en vervolgens www.rijksoverheid.nl/contact/contactformulier) wordt expliciet aangegeven dat IR de vraag behandelt.

Op de klacht dat zijn vraag niet werd doorgeleid naar een medewerker van het Ministerie van BZK reageerde het ministerie als volgt.

De afspraak tussen IR en departementen is dat in het geval dat over een (voorstel tot) wetswijziging een vraag wordt gesteld, iemand wordt doorverwezen naar de website van de Eerste Kamer. Dat is de reden waarom de vraag niet is doorgezonden aan het Ministerie van BZK. Op het moment dat een ingangsdatum bekend zou worden en BZK (als verantwoordelijk departement) die informatie openbaar zou maken, wordt die informatie toegevoegd aan rijksoverheid.nl. Op dat moment is die informatie automatisch beschikbaar voor bezoekers en voorlichters. Omdat de informatie nog niet openbaar was gemaakt, was het volgens IR onwaarschijnlijk dat het Ministerie van BZK de gevraagde informatie had kunnen verstrekken.

Het Ministerie van AZ stelde dat IR geen indicatie over de verwachte ingangsdatum kon afgeven en dat de antwoorden van IR alleen op feitelijke informatie binnen hun informatiedomein worden gebaseerd. Een dergelijke indicatie werd daarin niet genoemd en of BZK een indicatie had kunnen afgeven kon IR niet beoordelen. IR heeft zich aan de afspraak gehouden om dit soort vragen door

te sturen aan de Backoffice. Afspraken zijn noodzakelijk om de publieksvoorlichting namens alle departementen door IR in goede banen te leiden.

IR doet geen navraag bij departementen, maar kan wel vragen doorsturen. Dat doet IR als IR het antwoord op een vraag niet heeft. Het is er geen afspraak is gemaakt om vragen op een andere manier af te handelen, zoals in dit geval door verwijzing naar de EK.

Wat zegt verzoeker

Verzoeker stelde dat hij via internet contact had gezocht met het Ministerie van BZK en dat hij als informatievrager burger niet beter wist dan dat hij met het contactformulier bij BZK zat met zijn vraag, ook gezien de weg die hij had bewandeld om op die plek te belanden. Op de pagina waarop hij werd doorverwezen naar het contactformulier staat: u kunt uw vragen of suggesties aan het Ministerie van BZK doorgeven via het contactformulier. Uw vraag wordt dan door IR in behandeling genomen.

Zijn vraag aan BZK kon dus worden doorgegeven via het contactformulier en het werd hem pas na de reactie op zijn ingediende klacht duidelijk dat zijn vraag nooit aan BZK is voorgelegd. Weliswaar is het formeel juridisch zo dat IR de vraag behandelt en beantwoordt maar het doel is burgers van informatie te voorzien en verzoeker vindt dat de burger op deze manier geen duidelijkheid krijgt. Voor een burger is er geen onderscheid tussen BZK en IR.

Verzoeker stelde verder dat hij een alleszins behapbare vraag had gesteld, namelijk wanneer naar verwachting het paspoort tien jaar geldig zal zijn. Hij stelde dat elk indicatief antwoord goed was geweest: een paar maanden, eind eerste kwartaal, minder dan een half jaar, et cetera. In plaats daarvan kreeg hij als antwoord een college staatsrecht. Dat het ministerie verwijst naar werkafspraken met de departementen doet volgens verzoeker geen recht aan de behoefte aan adequate informatieverstrekking. Het ministerie houdt ten onrechte te rigide, te krampachtig vast aan die werkafspraken, aldus verzoeker.

Wat vindt de Nationale ombudsman ervan?

Het komt regelmatig voor dat burgers vragen hebben over de (rijks)overheid. Zij kunnen op verschillende manieren aan informatie komen. Websites van (rijks)overheidsinstellingen bieden vaak uitgebreide informatie en achtergronden. Naast het zelf ophalen van informatie afkomstig van internet kan men gericht contact zoeken met de overheidsinstantie op wiens terrein de vraag betrekking heeft.

De klacht ten aanzien van de algemene beantwoording op een specifieke vraag

Een goede informatieverstrekking vanuit de overheid moet zodanig ingericht zijn dat iemand zo adequaat en concreet mogelijk een antwoord krijgt op zijn vraag. De informatie dient juist, volledig en duidelijk te zijn. Met andere woorden iemand dient een antwoord te krijgen waar hij wat "mee kan".

Als iemand een concrete vraag stelt, mag hij een concreet antwoord verwachten. Mocht degene aan wie de vraag gesteld wordt, het antwoord niet weten, dan dient de vraag te worden doorgezet naar iemand die de informatie wel zou kunnen bieden. De vraagsteller dient daarbij op de hoogte

te worden gebracht als beantwoording daardoor wat langer op zich laat wachten.

Verzoeker stelde de vraag "Per wanneer zal de geldigheid van het paspoort worden verlengd naar tien jaar?"

Het antwoord van IR zoals hiervoor beschreven geeft als concreet punt aan dat de Eerste Kamer het voorstel op 17 december 2013 als hamerstuk heeft afgedaan. Vervolgens volgt algemene informatie over de aard van hamerstukken en algemene informatie over wetgevingstrajecten en over het tijdstip waarop een wet vervolgens in werking kan treden. Er wordt geen koppeling gelegd tussen de kwestie waar verzoeker naar vroeg (per wanneer wordt de geldigheid van het paspoort verlengd) en de verstrekte informatie over wetgevingstrajecten en het moment van inwerkingtreding van een wet in het algemeen.

Een dergelijke reactie op een gestelde vraag voldoet niet aan de eisen van een goede informatieverstrekking zoals hiervoor gesteld. De onderzochte gedraging is in dat opzicht niet behoorlijk.

Hierbij is wel het volgende van belang. Naar aanleiding van deze reactie herhaalde verzoeker zijn vraag: wanneer verwacht u dat het aangenomen voorstel in de dagelijkse praktijk van de burger zal zijn te merken? IR liet daarop weten niet over voldoende informatie te beschikken om de vraag te beantwoorden en liet weten de vraag voor verdere beantwoording te hebben doorgestuurd naar een medewerker van Regie Vraagbeantwoording die uitgebreid op de hoogte is van de regels en richtlijnen.

Vervolgens ontving verzoeker een bericht vanuit IR: Het was op dit moment niet mogelijk om een uitspraak te doen over het tijdstip van inwerkingtreding.

Verzoeker werd meegedeeld dat hij voor informatie over het onderwerp de website van de Rijksoverheid in de gaten kon houden en dat hij zich kon abonneren op nieuwsberichten via een bijgeleverde link.

Op zich is het reëel dat de overheid in voorkomende gevallen een antwoord schuldig moet blijven op een gestelde vraag. Dat gegeven op zich maakt niet dat de overheid zich niet behoorlijk tegenover een burger gedraagt. In dit geval werd door de medewerker van IR aangegeven dat IR niet beschikt over voldoende informatie om de vraag te beantwoorden en dat daarom dat antwoord het beste gegeven kan worden door iemand van Regie Vraagbeantwoording die uitgebreid op de hoogte is van de regels en richtlijnen.

Vervolgens wordt er meegedeeld dat het op dat moment niet mogelijk is om een uitspraak te doen over het tijdstip van inwerkingtreding van de verlengde geldigheidsduur van het paspoort. Verzoeker werd verwezen naar de website van Rijksoverheid en nieuwsberichten daarover.

Bij verzoeker leidde dit antwoord niet tot tevredenheid. Hij had een antwoord verwacht waar hij iets "mee kon", niet een antwoord wat hij zelf ook had kunnen opzoeken op internet.

Het antwoord op zijn vraag had een meerwaarde moeten hebben bovenop de informatie die via internet is te vinden.

Dit klemde vooral daar achteraf bleek dat de informatie, waarvan IR stelde dat die op 9 januari 2014

nog niet bekend was, op 10 januari 2014 werd gepubliceerd op rijksoverheid.nl.

Uit deze gang van zaken blijkt dat het van belang is om stil te staan bij de mogelijke verwachtingen die de vraagsteller heeft. Het verwijzen naar algemene informatie zal in vele gevallen als voldoende worden ervaren, maar niet altijd. Het kan nodig zijn om daarbij uitleg te geven waarom bepaalde informatie (nog) niet gedeeld kan worden.

De klacht ten aanzien van de beantwoording vanuit het Ministerie van AZ

Verzoeker klaagde er voorts over dat hij de vraag had gesteld via de website van het Ministerie van BZK, maar een antwoord kreeg van uit het Ministerie van AZ. Het Ministerie van AZ stelde in reactie hierop dat alle departementen onderdeel uitmaken van rijksoverheid.nl. Departementen hebben geen aparte website.

Dat alle departementen qua informatievoorziening op internet vallen onder één gemeenschappelijke noemer, namelijk de rijksoverheid, is niet onlogisch. Het kan wel zo zijn dat burgers die, net als verzoeker, gericht een vraag aan een departement willen stellen, in de verwachting zijn dat die vraag dan ook door dat departement wordt beantwoord of wordt doorgezonden naar dat departement. De praktijk is dat IR de vragen behandelt, dat wil zeggen dat IR zelf de vraag beantwoordt, doorverwijst naar een andere instantie of de vraag doorzendt naar een backoffice, meestal een communicatieafdeling van een departement. Het antwoord wordt doorgegeven door IR. Deze werkwijze is op zichzelf genomen niet strijdig met het vereiste van een goede informatieverstrekking. De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre behoorlijk.

De klacht ten aanzien van het niet doorzenden naar het Ministerie van BZK

Het vereiste van fatsoenlijke bejegening houdt in dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. De informatie die uiteindelijk via IR de vraagsteller bereikt, dient te voldoen aan de voorwaarden zoals hiervoor genoemd. De eerste reactie van IR, zoals hiervoor werd overwogen, voldeed niet aan die voorwaarden. De reactie was te algemeen. Om een adequaat antwoord te kunnen geven op een vraag is van belang dat IR zichzelf in staat stelt om de specifieke informatie waar een burger om vraagt daar te halen waar zij verwacht die te kunnen krijgen.

Het Ministerie van AZ wijst op de werkafpraak met de departementen om in het geval van een wetswijziging te verwijzen naar de website van de Eerste Kamer, waar men de ontwikkeling ten aanzien van zo'n wijziging kan volgen. IR had conform die werkafpraak gehandeld. De informatie op die website geeft aan in welk stadium een wetswijziging zich bevindt. Het geeft geen tijdspad aan wanneer een bepaalde wet in werking zal gaan treden. Dat kan pas duidelijk zijn op het moment dat daarover een kamerstuk (in dit geval een brief van de minister van BZK van 10 januari 2014 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer) wordt gepubliceerd.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich hulpvaardig opstelt tegenover de burger. Het bestaan van de werkafpraak om te verwijzen naar de website van de Eerste Kamer dient niet in de weg te staan aan het verwerven van specifieke informatie als de situatie daarom vraagt. In dit geval had het gelet op de vraagstelling van verzoeker de vraagbehandelaar zich dienen te realiseren dat een verwijzing naar een website waarop men de

stand van zaken van een wetswijziging door achteraf geplaatste nieuwsberichten kan raadplegen, niet aansluit bij dat wat verzoeker wilde weten, namelijk een verwachte invoerdatum, afgaande op de ervaring met dergelijke processen.

Dit temeer daar het ministerie aangaf dat IR niet kon beoordelen of het Ministerie van BZK een indicatie over de invoerdatum kon geven. Het doen van navraag bij dat ministerie had dan op de weg van IR gelegen.

Het is begrijpelijk dat bepaalde informatie niet kan worden verstrekt zolang die nog niet openbaar is. Het is wel mogelijk in voorkomende gevallen een indicatie te geven. Daarbij kan worden aangegeven dat het een indicatie betreft waar geen rechten aan ontleend kunnen worden. Daarnaast kan uiteraard verwezen worden naar de website van de Eerste Kamer en de mogelijkheid om zich op nieuwsberichten te abonneren. Door geen navraag te doen bij of door te verwijzen naar BZK heeft IR zich onvoldoende hulpvaardig betoond jegens verzoeker.

Het voorgaande brengt met zich mee dat de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk is.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Algemene Zaken te Den Haag, is:

gegrond ten aanzien van de klacht over de algemene beantwoording op een specifieke vraag, wegens strijd met het vereiste van een goede informatieverstrekking.

niet gegrond ten aanzien van de klacht over de beantwoording vanuit het Ministerie van Algemene Zaken;

gegrond ten aanzien van de klacht over het niet doorgeleiden naar een medewerker van het betrokken departement, wegens strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening.

Slotbeschouwing

Informatie, over welk onderwerp dan ook, is tegenwoordig voor de meeste mensen op een zeer laagdrempelige manier te vinden. Via internet kan men over de meest uiteenlopende onderwerpen de meest gedetailleerde informatie halen. Dat geldt ook voor informatie die afkomstig is van de overheid. Overheidsinstellingen hebben vaak een eigen website waar men informatie kan krijgen over de organisatie en haar taak, maar ook over inhoudelijke onderwerpen zoals beleid en regelgeving over diverse thema's.

Indien internet geen antwoord op een vraag geeft, kan men overwegen om direct contact op te nemen met de instantie die het antwoord zou kunnen geven. Ook kan men voorafgaand aan een eigen zoektocht op internet direct contact zoeken met de betrokken instantie.

In dit geval had het directe contact verzoeker een meerwaarde moeten brengen op de informatie die hij met betrekking tot zijn vraag zelf via internet had kunnen vinden. In plaats daarvan kreeg hij een te algemeen antwoord en ook na melding dat de vraag werd doorgezonden naar iemand die er verstand van heeft kreeg hij geen antwoord op zijn vraag.

Het beantwoorden van vragen vanuit de rijksoverheid dient vanuit een bepaalde vastgelegde werkwijze te gebeuren. Dat is nodig om er voor te zorgen dat informatie vanuit de vele departementen gestroomlijnd en juist wordt verstrekt. Dit protocol moet echter geen keurslijf worden. Voorop moet blijven staan zoveel mogelijk duidelijke informatie te verstrekken en op die manier een transparante overheid te zijn.

Soms is het nodig om bij de beantwoording van een vraag een extra afweging te maken door zich bewust te zijn van de strekking van de vraag die iemand stelt. Ook daar waar een vastgelegde werkwijze tot gevolg heeft dat men eigenlijk niet mÃ©r informatie kan delen dan die via internet bekend wordt gemaakt, kan daardoor iemand toch zoveel mogelijk een concreet antwoord op zijn vraag krijgen. Dit komt de klantvriendelijkheid en de meerwaarde van het direct contact zoeken met een overheidsinstantie ten goede.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman