



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de gemeente Emmen.

Datum: 16 juli 2013

Rapportnummer: 2013/086

Klacht

Verzoekster klaagt over de reactie van de gemeente Emmen op haar klacht dat de gemeente haar ten onrechte kosten voor spoedbehandeling in rekening heeft gebracht bij de verlenging van haar paspoort.

Bevindingen

Verzoekster ontving een brief van de gemeente Emmen waarin zij er op attent werd gemaakt dat haar paspoort de maand daarop zou verlopen. De gemeente wees verzoekster er daarbij op dat zij voor de verlenging van haar paspoort een afspraak moest maken en daarvoor, anders dan voorheen, niet zomaar kon langskomen en dat de levertijd van het paspoort vijf werkdagen zou bedragen.

Omdat verzoekster een paar weken later op vakantie zou gaan en haar paspoort alleen nog geldig was voor de duur van haar reis, belde zij meteen met de gemeente om een afspraak te maken. Zij wilde de aanvraag in de gemeentewinkel te Schoonebeek doen en het paspoort daar ook ophalen. De gemeente gaf aan dat verzoekster niet eerder dan acht werkdagen voor haar vertrek een afspraak kon maken in de gemeentewinkel. Daarbij liet de gemeente haar weten dat zij op dat moment de levertijd van vijf werkdagen niet kon garanderen in verband met de vele aanvragen voor kinderpaspoorten. Verzoekster kreeg daarom het advies een spoedbestelling te doen, om er zeker van te zijn dat zij haar paspoort op tijd voor haar vakantie weer terug had.

Op de afgesproken datum vroeg verzoekster verlenging aan van haar paspoort. Zij hoorde dat de levertijd van de paspoorten intussen verdubbeld (tien werkdagen) bleek te zijn. Zij vroeg daarom om spoedbehandeling van haar aanvraag en betaalde de daarvoor extra geheven leges.

Een week (vijf werkdagen) later kon verzoekster haar nieuwe paspoort ophalen in de gemeentewinkel. Zij hoorde toen van medewerkers van de gemeente dat veel mensen niet op hun afspraak kwamen voor het aanvragen van een paspoort, terwijl anderen die een afspraak wilden maken te horen kregen dat alles vol zat. Die opmerking schoot bij verzoekster in het verkeerde keelgat. Zij besprak dit met een van de medewerkers van de gemeentewinkel en verzoekster gaf aan van mening te zijn dat haar in dit geval ten onrechte spoedkosten waren berekend. De medewerker van de gemeentewinkel was het niet met haar eens en gaf aan dat verzoekster haar aanvraag zelf eerder had kunnen indienen of naar een andere gemeentewinkel had kunnen gaan waar zij eerder terecht had gekund of zelfs zonder afspraak had kunnen binnenlopen, bijvoorbeeld in Emmen. In dat geval had zij haar paspoort zonder extra kosten op tijd kunnen verlengen.

Verzoekster was niet tevreden over de reactie van de leidinggevende en diende een klacht in bij de gemeente over de gang van zaken rondom de afhandeling van haar aanvraag om

verlenging van haar paspoort. Zij gaf aan van mening te zijn dat zij niet goed door de gemeente was geïnformeerd in dit geval en daarom ten onrechte spoedkosten had moeten betalen.

De gemeente stelde onderzoek in naar de klacht van verzoekster en hoorde in dat kader de leidinggevende met wie verzoekster had gesproken. Verzoekster liet weten geen verdere toelichting op de klacht te hebben.

De gemeente kwam tot de conclusie dat zij uitgebreid in dag- en weekbladen en in een persoonlijk aan verzoekster gerichte brief had gecommuniceerd over het op afspraak verlengen van het paspoort. Verder wees de gemeente er op dat landelijk en lokaal veel aandacht was geschonken aan de enorme drukte die het verplichten van een reisdocument voor kinderen met zich meebracht, zowel wat betreft de levertijd van de documenten als de drukte bij de aanvragen. Omdat verzoekster hiervan op de hoogte had kunnen zijn, had zij eerder kunnen besluiten een nieuw reisdocument aan te vragen.

De gemeente stelde verder dat verzoekster bij haar aanvraag was geïnformeerd over de recente gang van zaken bij het aanvragen van reisdocumenten. De keuze om de aanvraag in de gemeentewinkel te Schoonebeek te doen en om, zoals werd geadviseerd, een spoedaanvraag te doen lag bij verzoekster. Om die reden was er in de ogen van de gemeente geen recht op terugbetaling van de spoedleges.

De gemeente sloot de klachtafhandelingbrief af met de volgende passage:

"Informatie

De gemeente is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Het is niet duidelijk hoe het gesprek verlopen is maar wij zijn van mening dat de medewerkster, met wie u telefonisch een afspraak heeft gemaakt, u had moeten informeren over verdere mogelijkheden.

[...]"

Verzoekster was niet het niet eens met de behandeling van haar klacht door de gemeente en diende vervolgens haar klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat de conclusie en argumenten van de gemeente in haar ogen onvoldoende waren en niet klopten. In publicaties had de gemeente volgens haar overigens meegedeeld dat gewone aanvragen van paspoorten en verlengingen geen vertraging zouden oplopen. Verzoekster vroeg de Nationale ombudsman om een oordeel over de gang van zaken en liet weten de betaalde spoedkosten, met excuses, alsnog terug te willen krijgen van de gemeente.

II Beoordeling

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. Dit impliceert dat een overheidsinstantie, in dit geval de gemeente, burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie dient te voorzien. De gemeente dient een op het onderwerp toegesneden antwoord te geven indien een burger de gemeente een vraag stelt over een bepaald onderwerp. Indien een burger voor een activiteit met verschillende afdelingen of locaties van de gemeente te maken heeft, dient de gemeente de burger afdoende over de interne organisatie daarvan te informeren om de activiteit normaal te kunnen organiseren.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente verzoekster in dit geval niet goed heeft geïnformeerd toen zij haar paspoort wilde verlengen. De gemeente heeft weliswaar gelijk dat bij verzoekster een eigen verantwoordelijkheid lag om haar aanvraag voor verlenging van haar paspoort tijdig in te dienen. Dit doet er echter niet aan af dat toen verzoekster zich bij de gemeente meldde met haar verzoek om een afspraak zij er van uit mocht gaan dat de gemeente haar in haar geval adequaat zou informeren over de opties die haar op dat moment ter beschikking stonden om (toch) tijdig haar paspoort te verlengen. Dat zij in verband met vakantie op korte termijn diende te beschikken over haar verlengde paspoort heeft verzoekster bij de gemeente afdoende kenbaar gemaakt. Van de gemeente had gevergd kunnen worden verzoekster te informeren over alle mogelijkheden die nog open stonden voor haar. Dat is in dit geval niet gebeurd. Immers, vast staat dat het voor verzoekster mogelijk was geweest, zonder het maken van extra kosten wegens spoedbehandeling, haar paspoort tijdig te verlengen in een andere gemeentewinkel. Het is, gezien de zorgen die verzoekster in verband met haar vakantie maakte over het tijdig verlengen, aannemelijk te achten dat verzoekster van deze optie gebruik had gemaakt als zij daarvan op de hoogte was geweest. De gemeente heeft in dit geval dan ook gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Gelet hierop is de Nationale ombudsman van oordeel dat de gemeente verzoekster uit coulance tegemoet zou moeten komen in de kosten die zij ten gevolge van het onvolledig verstrekken van informatie extra heeft gemaakt bij het verlengen van haar paspoort. Immers, indien verzoekster goed zou zijn geïnformeerd zou zij deze kosten niet hebben hoeven maken. Dat verzoekster zelf het besluit heeft genomen spoedbehandeling te vragen maakt dit niet anders. Zij was immers niet volledig op de hoogte van de opties die tot haar beschikking stonden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van gemeente Emmen, is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

Aanbeveling

Beveelt de gemeente aan verzoekster uit coulance tegemoet te komen in de kosten die zij ten gevolge van het onvolledig verstrekken van informatie door de gemeente heeft gemaakt.