



Rapport

Datum: 23 juni 2000

Rapportnummer: 2000/230

Klacht

Op 18 november 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te 's-Gravenhage, met een klacht over een gedraging van Innovam branchekwalificatie-instituut te Nieuwegein.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de wijze waarop Innovam branchekwalificatie-instituut te Nieuwegein zijn aanvraag van februari 1999 om een duplicaat instructeursbewijs heeft behandeld.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Innovam branchekwalificatie-instituut (hierna: Innovam) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd Innovam een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoeker en Innovam deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker, die autorijschoolhouder is, deed op 15 februari 1999 bij het regionale politiekorps Haaglanden aangifte van diefstal van zijn portefeuille met inhoud.
2. Omdat ook verzoekers instructeursbewijs zich in de gestolen portefeuille had bevonden, vroeg verzoeker Innovam om hem een duplicaat instructeursbewijs te verstrekken.
3. Het hoofd Administratie Examens van Innovam deelde bij brief van 23 februari 1999 het volgende mee aan verzoeker:

"...Naar aanleiding van uw verzoek om een duplicaat instructeursbewijs, wijzen wij u op de door ons gevolgde procedure.

Bijgevoegd vindt u een antwoordbrief. U dient deze brief zo volledig mogelijk in te vullen en aan Innovam te retourneren.

Tevens dient u f 50,00 over te maken op een van de volgende rekeningnummers:

(...)

ten name van INNOVAM te Nieuwegein; onder vermelding van ons kenmerk.

Nadat de antwoordbrief en de betaling bij ons binnen zijn, gaan wij over tot het versturen van het duplicaat..."

Blijkens de meegezonden antwoordbrief moest bij de aanvraag om een duplicaat-instructeursbewijs een origineel proces-verbaal/bewijs van vermissing van de politie worden meegezonden.

4. In maart 1999 stuurde verzoeker de antwoordbrief terug naar Innovam. Als bijlage stuurde hij het door de politie opgemaakte proces-verbaal van aangifte van diefstal mee. Ook maakte verzoeker het verschuldigde bedrag van f 50 over naar de rekening van Innovam.

In het proces-verbaal is als verklaring van verzoeker onder meer het volgende opgenomen:

"...zag ik dat mijn portemonnee was weggenomen. In mijn portemonnee zat een rijbewijs, kenteken deel 1 en deel 2, 2 ABN AMRO bankpasjes, Makropas, Ven pas, Freebees pas, 5 blanco cheques, 4 cheques van 50 gulden en 150 gulden contant geld. ...

Voorts is in dit proces-verbaal het volgende vermeld:

"...Gestolen goederen: Indien van toepassing, zie bijlage gestolen goederen. ..."

5. Verzoeker richtte zich bij brief van 27 september 1999 tot Innovam. Hij schreef het volgende:

"...Toen ik na enkele maanden (nadat verzoeker de antwoord brief naar Innovam had teruggestuurd en het verschuldigde bedrag had betaald; N.o.) nog niets had ontvangen belde ik op en kreeg te horen dat er geen geld van mij was ontvangen, maar omdat diverse medewerkers op vakantie waren kon zij (een medewerkster van Innovam; N.o.) dat toch niet met zekerheid stellen en verzocht mij om een bankafschrift betreffende de betaling te willen sturen, waarna zij de zaak zou onderzoeken en afhandelen.

Diverse telefoontjes werden daarna door mij gepleegd doch nog steeds zonder resultaat.

Ik ben inmiddels al enkele malen geweigerd om met het rijexamen mee te rijden, omdat ik geen instructeursbewijs kon tonen op hun verzoek.

Gelukkig ben ik nog niet staande gehouden door de politie, wie zou in dat geval de boete moeten betalen?

Naar mijn mening heb ik aan alle door U gestelde eisen voldaan en verwacht Uwerzijds ook een vlotte afwikkeling van de voor mij zo een belangrijke zaak..."

6. Innovam reageerde bij brief van 20 oktober 1999 als volgt:

"...Uit onderzoek is gebleken dat de f 50,- die u hebt gestort bij ons binnen is gekomen en dat u alle benodigde bescheiden naar ons hebt opgestuurd. Ook hebt u een proces-verbaal van de politie naar ons toegestuurd. In dit proces-verbaal staat echter niet vermeld dat u aangifte doet van vermissing van uw instructeursbewijs, maar alleen van uw rijbewijs. Op grond hiervan kunnen wij niet overgaan tot het verstrekken van een duplicaat instructeursbewijs.

Voor het verstrekken van het duplicaat moeten wij eerst in het bezit zijn van een origineel proces-verbaal/bewijs van vermissing van de politie waarin u aangifte doet van vermissing van het instructeursbewijs..."

7. Verzoeker deelde op 29 oktober 1999 het volgende mee aan Innovam:

"...Het verheugt mij, uit uw brief d.d. 20 oktober j.l. te mogen vernemen dat de fout, na maanden van stagnatie, nu eindelijk is ontdekt.

Telkenmale werd mij verteld dat het bedrag van f 50,00 niet was ontvangen, een onderzoek zou plaatsvinden door de betrokken persoon en ik zou worden teruggebeld, doch er gebeurde niets.

Mijn excuses voor de door mij gemaakte fouten, betreffende het opsturen van een onvolledig proces-verbaal (...).

Nu de fout is ontdekt, hoop ik spoedig in het bezit te zijn van het instructeursbewijs.

Ingesloten treft U een complete bijlage aan van het proces-verbaal..."

8. Op 9 november 1999 stuurde verzoeker aan Innovam een brief met de volgende inhoud:

"...Naar aanleiding van ons telefonisch onderhoud van dinsdag 9 november j.l. doe ik U ingesloten een origineel duplicaat van het proces-verbaal toekomen.

Ik hoop dat dit afdoende zal zijn ter verkrijging van het duplicaat instructeursbewijs, want het origineel van het proces-verbaal had ik eerder reeds afgegeven ter verkrijging van andere belangrijke papieren, doch niet meer terugontvangen van de betrokken instantie.

Met veel moeite heb ik de politie kunnen bewegen, mij een duplicaat af te geven.

Daarom verzoek ik U, na inzage mij het originele duplicaat terug te sturen, voor het geval ik dit elders weer nodig zou hebben..."

In de door verzoeker aan Innovam toegezonden, bij het proces-verbaal behorende, 'bijlage gestolen goederen' was zijn instructeursbewijs genoemd.

9. Innovam liet vervolgens bij brief van 11 november 1999 het volgende weten aan verzoeker:

"...Op dit moment kunnen wij nog niet overgaan tot het verstrekken van een duplicaat instructeursbewijs, omdat een aantal zaken ons niet helemaal duidelijk zijn.

Het duplicaat van het proces-verbaal dat u 9 november jl. aan ons hebt toegestuurd bevat voor ons een aantal onduidelijkheden. In de verklaring die u hebt afgelegd geeft u aan dat uw portemonnee is weggenomen en worden de zaken vermeld die hierin zaten. Hierbij wordt niet het instructeursbewijs genoemd. Op de bijlage gestolen goederen wordt het instructeursbewijs wel vermeld, maar heeft een andere versie-datum dan het proces-verbaal. Op het proces-verbaal staat in de voetnoot een datum van 18-5-98 en op de bijlage gestolen goederen 18-8-97.

Graag zien wij een verklaring van de politie waarin zij uitleggen en duidelijk kunnen aangeven dat het instructeursbewijs als gestolen is opgegeven..."

B. Standpunt verzoeker

1. Verzoekers standpunt is samengevat weergegeven onder klacht.

2. In zijn verzoekschrift wees verzoeker er onder meer op dat hij naar aanleiding van de brief van Innovam van 11 november 1999 telefonisch contact had opgenomen met de politie, en dat hem van die zijde was verzekerd dat er niets mankeerde aan het proces-verbaal dat hij op 9 november 1999 naar Innovam had gestuurd, en dat de politie bereid was Innovam desgewenst telefonisch dienovereenkomstig te informeren.

Vervolgens had verzoeker op 15 november 1999 telefonisch contact opgenomen met Innovam. Tijdens het daarop volgende telefoongesprek met een medewerker van Innovam had verzoeker deze medewerker op de hoogte gesteld van het standpunt van de politie. Bij deze gelegenheid werd aan verzoeker meegedeeld dat de opmerkingen in de brief van Innovam van 11 november 1999 over onduidelijkheden in het proces-verbaal hun

grondslag vonden in het feit dat Innovam regelmatig wordt geconfronteerd met gevallen van fraude met documenten. Volgens de medewerker van Innovam zou twijfel zijn ontstaan over de authenticiteit van het proces-verbaal omdat het woord "duplicaat" er met de hand op was geschreven, en omdat een op het voorblad van het proces-verbaal geplaatst stempel "Herkenningdienst kennisgenomen" met de hand was doorgehaald.

Verzoeker deelde in zijn verzoekschrift voorts mee dat hij op 16 november 1999 opnieuw telefonisch contact had opgenomen met de politie. Tijdens dit telefoongesprek werd hem opnieuw meegedeeld dat het een kleine moeite van Innovam zou vergen om duidelijkheid te verkrijgen over de authenticiteit van het door verzoeker ingediende proces-verbaal.

C. Standpunt Innovam

1. Innovam deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman op 18 februari 2000 het volgende mee met betrekking tot de verstrekking van een duplicaat-instructeursbewijs aan verzoeker:

"...Bij een verzoek om een duplicaat-instructeursbewijs mogen wij niet zondermeer een duplicaat verstrekken om te voorkomen dat er te veel documenten in omloop komen. Wij sturen de aanvrager een brief met een bijlage voor de persoonsgegevens. Als aan alle daarop aangegeven handelingen is voldaan verstrekken wij een duplicaat. (...)

Het gaat hier om de uitgifte van een waardedocument. Wij zijn gehouden te onderzoeken, voor zover in ons vermogen ligt, dat een waardedocument niet onterecht wordt uitgegeven. In het door (verzoeker; N.o.) overgelegde proces-verbaal (...) wordt geen melding gemaakt van een vermist instructeursbewijs. Het daarna overgelegde proces-verbaal is een kopie. Na telefonisch overleg met (verzoeker; N.o.) waarin is aangegeven dat een origineel overgelegd moest worden ontvangen wij een duplicaat van het proces-verbaal waarin is gekrast en waar onduidelijkheden in voorkomen (...). Wij hebben in een brief aan (verzoeker; N.o.) aangegeven wat voor ons niet duidelijk was (...).

Het is de verantwoordelijkheid van de persoon die bescheiden moet overleggen, dat die bescheiden compleet zijn en aan de gestelde eisen voldoen. Het zou te veel tijd vragen als wij bij alle incompleet aangeleverde bescheiden moeten gaan bellen.

Omdat (verzoeker; N.o.) geen schuld heeft aan de onduidelijkheid over de betaling en de afgifte daardoor is vertraagd zullen wij nu bij uitzondering schriftelijk contact opnemen met de Politie om uitsluitel te krijgen over de discrepanties in het proces-verbaal.

Als door de Politie wordt aangegeven dat wij de aangifte ondanks de discrepanties in het proces-verbaal als geldig mogen aanmerken zullen wij direct het duplicaat-instructeursbewijs verstrekken ..."

2. Met betrekking tot de betaling door verzoeker van het verschuldigde bedrag van f 50 liet Innovam het volgende weten:

"...Het verschuldigde bedrag is op 16 maart 1999 geregistreerd. Door een communicatiestoring tussen de financiële administratie en het Branche kwalificatie-instituut was bij ons niet bekend dat de betaling binnen was..."

3. In antwoord op de vraag van de Nationale ombudsman naar eventuele acties van de zijde van Innovam vóór 27 september 1999, deelde Innovam het volgende mee:

"...Voor de brief van 27 september 1999 (van verzoeker aan Innovam; zie onder A.5.; N.o.) is ook actie ondernomen maar was het gestorte bedrag door de (...) aangegeven communicatiestoring niet te traceren. Een medewerker van onze afdeling heeft herhaalde malen onderzocht of het bedrag was overgemaakt, maar voor zover wij kunnen nagaan te snel het antwoord van een medewerker van de financiële administratie, dat het bedrag niet was geregistreerd, geaccepteerd..."

4. In aansluiting op zijn reactie van 18 februari 2000 liet Innovam op 15 maart 2000 aan de Nationale ombudsman weten dat van de zijde van de politie Haaglanden inmiddels telefonisch aan Innovam was meegedeeld dat de door verzoeker overgelegde kopie van het proces-verbaal overeenkomt met het origineel, en dat Innovam "de aangifte ondanks de discrepanties in het proces-verbaal als geldig mag aanmerken".

Innovam voegde daaraan toe te zullen overgaan tot het verstrekken van een duplicaat-instructeursbewijs aan verzoeker.

D. Reactie verzoeker

Verzoeker deelde op 10 april 2000 aan de Nationale ombudsman mee dat hij inmiddels een duplicaat instructeursbewijs had ontvangen van Innovam.

Beoordeling

1. Verzoekers klacht betreft de wijze waarop Innovam-branchekwalificatie-instituut zijn verzoek om een duplicaat instructeursbewijs heeft behandeld. Verzoeker, een autorijschoolhouder, had een duplicaat instructeursbewijs nodig omdat in februari 1999 zijn portefeuille met onder meer zijn instructeursbewijs was gestolen. Van deze diefstal had hij op 15 februari 1999 aangifte gedaan bij de regiopolitie Haaglanden.

2. In reactie op zijn verzoek om een duplicaat liet Innovam verzoeker op 23 februari 1999 weten aan welke formaliteiten moest worden voldaan om een duplicaat te kunnen verkrijgen. Onder meer moest een bedrag van f 50 worden gestort, en moest bij de aanvraag om een duplicaat een origineel proces-verbaal of bewijs van vermissing van de politie worden meegestuurd.

3. Verzoeker stuurde in maart 1999 het door de politie opgemaakte proces-verbaal van aangifte van diefstal naar Innovam. Daarnaast maakte hij het verschuldigde bedrag van f 50 over naar de rekening van Innovam.

4. Nadat verzoeker, in verband met het uitblijven van bericht van de zijde van Innovam, enkele malen telefonisch contact had opgenomen met Innovam, drong hij bij brief van 27 september 1999 aan op een vlotte afhandeling van zijn verzoek.

5. In reactie daarop stuurde Innovam verzoeker op 20 oktober 1999 een brief waarin werd meegedeeld dat uit onderzoek was gebleken dat verzoeker het verschuldigde bedrag had betaald. Voorts werd in die brief meegedeeld dat in het door verzoeker overgelegde proces-verbaal niet was aangegeven dat verzoeker aangifte had gedaan van vermissing van zijn instructeursbewijs, en dat daarom niet tot verstrekking van een duplicaat kon worden overgegaan.

Het vervolgens op 9 november 1999 door verzoeker naar Innovam gestuurde duplicaat van het proces-verbaal riep bij Innovam vragen op, onder meer omdat alleen in de meegezonden bijlage 'gestolen goederen' bij het proces-verbaal het instructeursbewijs werd genoemd, en omdat deze bijlage een andere versie-datum had dan het proces-verbaal zelf. In verband daarmee liet Innovam bij brief van 11 november 1999 aan verzoeker weten dat verzoeker een verklaring van de politie moest overleggen, waarin duidelijk was aangegeven dat het instructeursbewijs als gestolen was opgegeven.

6. Nadat verzoeker op 15 november 1999 telefonisch aan Innovam had laten weten dat de politie Haaglanden hem telefonisch had meegedeeld dat er niets mankeerde aan het proces-verbaal en dat de politie bereid was Innovam desgewenst telefonisch dienovereenkomstig te informeren, richtte verzoeker zich met zijn verzoekschrift tot de Nationale ombudsman.

7. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman nam Innovam schriftelijk contact op met de regiopolitie. Naar aanleiding van de daarop telefonisch door de politie Haaglanden aan Innovam verstrekte informatie ging Innovam over tot afgifte van een duplicaat-instructeursbewijs aan verzoeker.

Al met al heeft het meer dan een jaar geduurd voordat verzoekers aanvraag om een duplicaat resulteerde in de verstrekking van een duplicaat.

8. De Nationale ombudsman stelt vast dat deze lange behandelingsduur in de eerste plaats is veroorzaakt doordat Innovam gedurende lange tijd in de onjuiste veronderstelling heeft verkeerd dat verzoeker het verschuldigde bedrag van f 50 niet had betaald. Pas nadat verzoeker bij brief van 27 september 1999 had aangedrongen op een vlotte afhandeling, werd door Innovam onderkend dat verzoekers betaling al in maart 1999 was geregistreerd. Pas op dat moment werd zijn aanvraag feitelijk in behandeling genomen, en

werd verzoeker door middel van de hiervoor genoemde brieven van 20 oktober en van 11 november 1999 geïnformeerd over de onduidelijkheden rond het door hem ingediende proces-verbaal.

9. De vertraging van bijna acht maanden die is ontstaan doordat Innovam gedurende lange tijd in de veronderstelling verkeerde dat verzoeker het verschuldigde bedrag niet had betaald, komt geheel voor rekening van Innovam.

10. Voorts is uit het onderzoek van de Nationale ombudsman gebleken dat er bij de afhandeling van verzoekers aanvraag om een duplicaat vertraging is opgetreden door de onduidelijkheden rondom het proces-verbaal.

11. Innovam wees er in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman in dit verband op dat het de verantwoordelijkheid van de betrokkene is om complete bescheiden te overleggen die aan de gestelde eisen voldoen. Volgens Innovam zou het te veel tijd vragen als Innovam bij alle incompleet aangeleverde bescheiden zou moeten gaan bellen. Omdat verzoeker geen schuld had aan de onduidelijkheid over de betaling en omdat de afhandeling van zijn aanvraag door die onduidelijkheid was vertraagd, had Innovam zich in dit geval bij wijze van uitzondering bereid verklaard zelf contact op te nemen met de politie om uitsluitel te verkrijgen over de discrepanties in het proces-verbaal.

12. De Nationale ombudsman onderschrijft het standpunt van Innovam dat het de verantwoordelijkheid is van de betrokkene om complete bescheiden over te leggen. Het is dan ook begrijpelijk dat Innovam verzoeker er in eerste instantie, door middel van zijn brief van 20 oktober 1999, op heeft gewezen dat Innovam diende te beschikken over een proces-verbaal van de politie waaruit bleek dat verzoeker zijn instructeursbewijs kwijt was. Toen vervolgens ook het door verzoeker naar Innovam gezonden proces-verbaal met de bijlage 'gestolen goederen' vragen opriep bij Innovam, had naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter van Innovam mogen worden verwacht dat het zelf initiatief had genomen om na te gaan of stukken authentiek waren. Gezien de voorgeschiedenis van deze zaak was het niet juist dat Innovam van verzoeker verlangde dat hij een verklaring van de politie zou overleggen. In dit opzicht heeft het aan het vereiste dienstbetoon ontbroken.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Innovam branchekwalificatie-instituut te Nieuwegein is gegrond.

Met instemming is ervan kennisgenomen dat Innovam zich tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman alsnog bereid heeft getoond zelf navraag te doen bij de politie, en

dat deze actie er toe heeft geleid dat Innovam verzoeker inmiddels een duplicaat-instructeursbewijs heeft verstrekt.