



Rapport

Datum: 9 februari 2006

Rapportnummer: 2006/042

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Informatie Beheer Groep (IB-Groep) haar niet heeft laten deelnemen aan de loting voor de studie journalistiek, dit ondanks het feit dat zij tijdig een wijziging in de studie van haar eerste voorkeur heeft doorgegeven en op 13 mei 2005 - op advies van een medewerker van de IB-Groep - per faxbericht nogmaals de wijziging heeft doorgegeven.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoekster meldde zich op 12 januari 2005 bij de Informatie Beheer Groep (IB-Groep) aan voor de studie Management, Economie en Recht aan de Christelijke Hogeschool te Ede. Zij gaf op het hiertoe door de IB-Groep beschikbaar gestelde formulier - waarmee aanstaande studerende zich kunnen aanmelden voor het hoger onderwijs en studiefinanciering kunnen aanvragen - ook aan dat zij te zijner tijd studiefinanciering wilde ontvangen.

Op 5 februari 2005 zond de IB-Groep haar een zogenoemd Bericht Studiefinanciering. Hiermee werd de ontvangst van het formulier 'Aanmelding en Studiefinanciering' bevestigd en werd verzoekster ervan op de hoogte gesteld dat zij vanaf oktober 2005 studiefinanciering zou ontvangen.

2. Verzoekster stuurde de IB-Groep hierna nogmaals een formulier 'Aanmelding en Studiefinanciering'. Op 16 februari 2005 liet de IB-Groep verzoekster weten dat het tweede formulier dat zij had ingestuurd niet zou worden verwerkt omdat zij zich al had aangemeld voor de studie Management, Economie en Recht. Het formulier werd daarom aan haar geretourneerd.

Ook gaf de IB-Groep nog het volgende aan:

“...Wil je iets wijzigen in je aanmelding en/of in je aanvraag studiefinanciering? Gebruik dan het formulier *Wijziging aanmelding eerste jaar hogeschool of universiteit (WA)* en/of *Wijziging student (WS)*, of neem telefonisch of per e-mail contact met de IB-Groep op...”

3. Bij brief van 2 mei 2005 werd verzoekster door de IB-Groep nader geïnformeerd over de aanmelding voor het hoger onderwijs. De IB-Groep bevestigde dat verzoekster was aangemeld voor de studie Management, Economie en Recht aan de Christelijke Hogeschool te Ede. Voor deze opleiding hoefde niet te worden geloot, zo gaf de IB-Groep aan. Ook wees de IB-Groep verzoekster erop dat zij de opleiding en/of instelling van haar eerste voorkeur nog kon wijzigen. Voor een aantal opleidingen was echter een numerus fixus vastgesteld; voor deze opleidingen gold een selectieprocedure. Indien verzoekster

zich alsnog wilde aanmelden voor een opleiding waarvoor een selectieprocedure gold, diende zij dit vóór 15 mei 2005 te doen.

Verder werd verzoekster erop gewezen dat zij wijzigingen aan het Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing (CBAP) kon doorgeven met het formulier 'Wijziging aanmelding'. Als zij dit formulier niet meer had kon zij bij het CBAP een duplicaat aanvragen.

Ten slotte gaf de IB-Groep aan dat verzoekster, indien zij haar gegevens on line wilde bekijken, zich kon aanmelden voor 'Mijn IB-Groep'. Zij zou dan ook haar studiefinancieringsgegevens, indien nodig, on line kunnen wijzigen.

4. Op 2 mei 2005 gaf verzoekster via internet een wijziging in haar studiegegevens door. Zij meldde dat zij vanaf 1 september 2005 de studie journalistiek aan de Christelijke Hogeschool te Ede wilde gaan volgen. Op 5 mei 2005 stuurde de IB-Groep haar een Bericht Studiefinanciering. Aangegeven werd dat verzoekster op 2 mei 2005 via internet een wijziging in haar onderwijsinstelling/opleiding had doorgegeven; deze wijziging had geen gevolgen voor haar toelage. De nieuwe studiegegevens werden in het opgenomen overzicht vermeld. Op 13 mei 2005 gaf verzoekster via internet opnieuw een wijziging in haar studiegegevens door; weer meldde zij dat ze journalistiek wilde gaan doen.

5. Omdat verzoekster op 13 mei 2005 nog niet wist of zij bij de IB-Groep was aangemeld voor de studie journalistiek en de aanmelding vóór 15 mei 2005 diende plaats te vinden, nam haar moeder die dag telefonisch contact op met de IB-Groep. De IB-Groep liet weten, zo gaf verzoekster aan, dat op dat moment niet met zekerheid kon worden gezegd of haar aanmelding voor de studie journalistiek was ontvangen; daarom kreeg verzoeksters moeder het advies om het wijzigingsformulier diezelfde dag naar de IB-Groep te faxen. Hiertoe werd een faxnummer aan verzoeksters moeder doorgegeven, zo liet verzoekster verder weten. Verzoeksters vader faxte hierop een wijzigingsformulier naar de IB-Groep. Het ging om een zogenoemd formulier 'Wijziging student'; dit formulier wordt door de IB-Groep voorgeschreven voor het doorgeven van wijzigingen in studiefinancieringsgegevens. Bovenaan het formulier wordt het volgende vermeld:

"...Studiefinanciering

Wijzigingen student beroepsonderwijs en hoger onderwijs

Voor wie is dit formulier?

Dit formulier is voor studenten die studiefinanciering ontvangen en die een wijziging door willen geven..."

Op dit formulier had verzoekster aangegeven dat zij per 1 september 2005 met de studie journalistiek aan de Christelijke Hogeschool te Ede wilde beginnen.

6. Op 27 mei 2005 zond de IB-Groep verzoekster een Bericht Studiefinanciering. Het volgende werd aangegeven:

“...Je hebt op 13 mei 2005 wijzigingen doorgegeven die toen al bij de Informatie Beheer Groep bekend waren...”

Verder was een overzicht van de geregistreerde gegevens per 1 oktober 2005 opgenomen, waaronder een vermelding van de studie journalistiek.

7. Begin augustus 2005 nam verzoekster telefonisch contact op met de IB-Groep omdat zij na haar vakantie nog geen bericht had ontvangen over de uitkomst van de loting. Zij vernam toen dat zij niet met de loting had meegedaan omdat ze nog steeds was aangemeld voor de studie Management, Economie en Recht, zo gaf verzoekster aan. Verder liet de IB-Groep haar weten dat alleen haar studiefinancieringsgegevens waren aangepast en niet haar aanmeldingsgegevens; hiervoor had zij een ander formulier moeten gebruiken. Ook kreeg zij te horen dat met het formulier, dat door haar vader op 13 mei 2005 naar het CBAP was gefaxt, op die afdeling niets was gebeurd en dat het formulier was doorgestuurd naar de afdeling Studiefinanciering.

8. Bij brief van 12 augustus 2005 bracht verzoekster haar klacht onder de aandacht van de Nationale ombudsman. Bij faxbericht van 18 augustus 2005 legde de Nationale ombudsman verzoeksters klacht voor aan de IB-Groep; bij faxbericht van 22 augustus 2005 gaf de IB-Groep een reactie op de klacht.

De IB-Groep gaf aan dat verzoekster diverse malen een wijziging in haar studie had doorgegeven; naar aanleiding van deze wijzigingen waren echter alleen haar studiefinancieringsgegevens gewijzigd. Dit was ook aan verzoekster bevestigd met berichten van 5 mei en 27 mei 2005. De IB-Groep constateerde dat verzoekster weliswaar had beoogd om op deze manier haar aanmelding voor de studie journalistiek te bewerkstelligen; dit was door de IB-Groep echter niet als zodanig opgevat. Dit was het gevolg van het feit dat verzoekster bij het doorgeven van de wijzigingen het verkeerde wijzigingsformulier had gebruikt en bij het doorgeven van wijzigingen via internet (met de applicatie “Mijn IB-Groep”) de verkeerde keuze had gemaakt.

De IB-Groep achtte de klacht dan ook ongegrond. Verzoekster had moeten weten dat zij voor het doorgeven van een wijziging in haar aanmeldingsgegevens een formulier ‘Wijziging aanmelding’ had moeten invullen. Dit formulier was haar toegezonden bij het Bericht Studiefinanciering van 5 februari 2005. Verder verwees de IB-Groep in dit verband naar de informatiebrieven van 16 februari 2005 en 2 mei 2005, waarmee verzoekster op deze procedure was gewezen. Zelfs in de applicatie “Mijn IB-Groep”, die door verzoekster was gebruikt om op 2 mei en 13 mei 2005 een wijziging per e-mail door te geven, wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen aanmeldingsgegevens en studiefinancieringsgegevens, zo gaf de IB-Groep aan. Wanneer verzoekster in deze

applicatie de keuze "naar je aanmeldgegevens" had gemaakt, was haar verteld dat zij hiervoor een formulier 'Wijziging aanmelding' diende in te vullen.

Nu de IB-Groep in haar voorlichting zeer duidelijk is over de te volgen procedure, zo besloot de IB-Groep haar reactie, kon het niet tijdig wijzigen van verzoeksters aanmelding dan ook niet voor rekening van de IB-Groep komen.

9. Op 26 augustus 2005 liet de IB-Groep de Nationale ombudsman, daarnaar gevraagd, weten dat het formulier 'Wijziging student' dat verzoeksters vader op 13 mei 2005 naar de IB-Groep had gestuurd, was ontvangen op het faxnummer van het CBAP.

10. Bij brief van 5 september 2005 legde de Nationale ombudsman nog enkele nadere vragen voor aan de IB-Groep. Hij verzocht de IB-Groep onder meer aan te geven of onder de omstandigheden van het geval, in het bijzonder het feit dat het formulier 'Wijziging student' op 13 mei 2005 - kort voor de sluitingsdatum van 15 mei 2005 - naar het faxnummer van het CBAP was gefaxt, van de behandelend medewerker van de IB-Groep verwacht had mogen worden dat hij/zij nader onderzoek had gedaan naar de bedoelingen van verzoekster.

11. Bij brief van 14 september 2005 gaf de IB-Groep een reactie. De IB-Groep gaf om te beginnen aan dat het haar, uit de context van de klacht, duidelijk was dat het wijzigingsformulier op 13 mei 2005 bewust naar het faxnummer van het CBAP was gefaxt, met de bedoeling zo een wijziging in de aanmeldingsgegevens door te geven. Hoewel het de IB-Groep niet bekend was of tijdens het telefoongesprek met verzoeksters moeder was gesproken over het te gebruiken formulier, kon de IB-Groep zich voorstellen dat alleen al het faxen van een wijziging naar het opgegeven faxnummer bij verzoekster de verwachting had gewekt dat het beoogde resultaat - het wijzigen van de aanmeldingsgegevens - zou worden bereikt. Naar het oordeel van de IB-Groep had de CBAP-medewerker die het faxbericht in behandeling had genomen inderdaad moeten onderzoeken wat verzoeksters bedoeling was, met name omdat dit formulier was gedagtekend vlak voor de sluitingsdatum die voor het aanmelden voor een lotingstudie geldt (15 mei). De IB-Groep achtte de klacht - bij nader inzien - dan ook gegrond.

Daarnaar gevraagd gaf de IB-Groep verder nog aan het niet onzorgvuldig te achten dat de medewerkers die de via internet doorgegeven wijzigingen hadden verwerkt, niet hadden gecontroleerd of de wijzigingen mogelijk betrekking hadden op de aanmeldingsgegevens. Nu verzoekster namelijk op meerdere momenten was gewezen op de te volgen procedure (het gebruiken van een formulier 'Wijziging aanmelding') en een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen het aanmelden voor de studie en het wijzigen van studiefinancieringsgegevens, mocht de IB-Groep verwachten dat verzoekster hierin verantwoordelijkheid droeg.

In dit verband verwees de IB-Groep ook naar een uitspraak van de voorzieningenrechter van de Rechtbank Utrecht met betrekking tot een geschil dat betrekking had op de vraag of een via de internetapplicatie van de IB-Groep doorgegeven aanmelding voor een lotingstudie door de IB-Groep als tijdige aanmelding had moeten worden aangemerkt (zie Achtergrond).

Op grond van hetgeen door de IB-Groep werd aangegeven, stelde de voorzieningenrechter vast dat de IB-Groep slechts een papieren aanmeldingsformulier in behandeling neemt. De voorzieningenrechter achtte dit uitgangspunt niet onredelijk, gelet op het belang dat de IB-Groep hecht aan ondertekening van het aanmeldingsformulier en gelet op het feit dat artikel 2 van de Regeling aanmelding en selectie hoger onderwijs ondertekening voorschrijft. Ook was, zo gaf de voorzieningenrechter aan, voldoende aannemelijk geworden dat het feitelijk ook niet mogelijk is om een aanmeldingsformulier via de elektronische post te versturen.

Verder kon naar het oordeel van de voorzieningenrechter niet worden gezegd dat de IB-Groep in strijd met de zorgvuldigheid handelde door bij opgave van een wijziging door middel van een wijzigingsformulier niet na te gaan of de betrokkene zich ook voor de opgegeven studie had aangemeld.

Daarnaar gevraagd gaf de IB-Groep nog aan dat de werkinstructie voor medewerkers van het CBAP aangeeft dat post voor de afdeling Studiefinanciering niet zonder meer moet worden doorgestuurd wanneer de klant al bekend is bij het CBAP. De richtlijn is in dat geval als volgt: post voor de afdeling Studiefinanciering die binnenkomt bij het CBAP wordt in beginsel ook beoordeeld op relevantie voor het CBAP. Naarmate de sluitingsdatum van 15 mei nadert zal een wijziging in de studie eerder - ook - als wijziging in de aanmeldingsgegevens worden opgevat en als zodanig worden verwerkt.

Ook wees de IB-Groep er nog op dat studenten, na de verwerking van de wijziging, altijd een terugmelding krijgen. Uit deze terugmelding kan naar de mening van de IB-Groep worden opgemaakt waartoe de wijziging heeft geleid. Ook verzoekster is geïnformeerd over de aanpassing van haar studiegegevens.

Ten slotte gaf de IB-Groep aan dat verzoekster, via een plek op de wachtlijst, inmiddels alsnog was nageplaatst voor de studie journalistiek aan de Christelijke Hogeschool te Ede.

II. Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat de IB-Groep haar niet heeft laten deelnemen aan de loting voor de studie journalistiek, dit ondanks het feit dat zij tijdig een wijziging in de studie van haar eerste voorkeur heeft doorgegeven en op 13 mei 2005 - op advies van een medewerker van de IB-Groep - per faxbericht nogmaals de wijziging heeft doorgegeven.

2. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

Ten aanzien van de wijzigingen via internet

3. Op 2 en 13 mei 2005 gaf verzoekster via internet wijzigingen door in haar studiegegevens. Naar de mening van de Nationale ombudsman had het verzoekster, gezien hetgeen de IB-Groep op dit punt heeft aangegeven, duidelijk kunnen zijn dat de door haar gebruikte internetapplicatie uitsluitend kon worden gebruikt om wijzigingen in haar studiefinancieringsgegevens door te geven. Daar komt bij dat verzoekster door de IB-Groep diverse malen erop werd gewezen dat wijzigingen in de aanmeldingsgegevens alleen via het formulier 'Wijziging aanmelding' konden worden doorgegeven en dat dit formulier, als verzoekster dit niet meer in haar bezit had, bij het CBAP moest worden aangevraagd.

Ten slotte had verzoekster uit de terugmeldingen die zij van de IB-Groep ontving kunnen opmaken dat de via internet doorgegeven wijzigingen niet het beoogde resultaat hadden.

4. Onder deze omstandigheden kon verzoekster dan ook niet in redelijkheid van de IB-Groep verwachten dat de door haar via internet doorgegeven wijzigingen als wijziging van haar aanmeldingsgegevens werden aangemerkt dan wel dat de IB-Groep naar aanleiding van deze wijzigingen nader onderzoek verrichte.

Ten aanzien van de wijziging via het faxbericht

5. Op 13 mei 2005 probeerde verzoekster, per faxbericht, nogmaals een wijziging in haar aanmeldingsgegevens door te geven aan de IB-Groep. Zij gebruikte hiervoor een formulier 'Wijziging student' dat, blijkens het opschrift, is bedoeld om wijzigingen in studiefinancieringsgegevens door te geven. Dit formulier werd, nadat hierover blijkbaar telefonisch contact met de IB-Groep had plaatsgevonden, naar het faxnummer van het CBAP gezonden. Het CBAP zond het formulier door naar de afdeling Studiefinanciering; het leidde niet tot een wijziging in verzoeksters aanmeldingsgegevens.

6. Zoals de IB-Groep ook erkende in haar nadere reactie op de klacht, had de behandelend medewerker van het CBAP onder de genoemde omstandigheden - in het bijzonder het feit dat het formulier kort voor de sluitingsdatum van de aanmelding naar het faxnummer van het CBAP was gezonden - er juist aan gedaan de wijziging op te vatten als een wijziging in verzoeksters aanmeldingsgegevens dan wel nader onderzoek te verrichten naar verzoeksters bedoelingen.

In zoverre heeft de IB-Groep in strijd met het vereiste van rechtszekerheid gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Informatie Beheer Groep te Groningen is gegrond wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

Onderzoek

Op 16 augustus 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 12 augustus 2005, van mevrouw K. te Leusden, met een klacht over een gedraging van de Informatie Beheer Groep te Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de hoofddirectie van de Informatie Beheer Groep te Groningen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Informatie Beheer Groep te Groningen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

De Informatie Beheer Groep deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 12 augustus 2005.
2. Reactie van de IB-Groep op de klacht, gedateerd 22 augustus 2005, met als bijlagen afschriften van correspondentie tussen verzoekster en de IB-Groep.
3. Reactie van de IB-Groep op nadere vragen van de Nationale ombudsman, gedateerd 14 september 2005, met als bijlage een uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank Utrecht van 8 september 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

“...Uitspraak van de voorzieningenrechter op het verzoek om een voorlopige voorziening, tevens uitspraak in de hoofdzaak van de rechtbank Utrecht (...)

2.3 De studie geneeskunde is een studie waarvoor de zogenoemde opleidingsfixus is ingesteld. De aanmelding voor een studie met een opleidingsfixus voor het studiejaar 2005/2006 sloot op 15 mei 2005.

2.4 Het geschil heeft betrekking op de vraag of eisers aanmelding voor de studie geneeskunde voor het studiejaar 2005/2006 tijdig door verweerder is ontvangen, zodat eiser kan deelnemen aan de loting voor deze studie.

2.5 Eiser stelt dat hij op 4 april 2005 via internet een aanmeldingsformulier heeft opgevraagd en ingevuld en dat hij zich op deze datum heeft aangemeld voor de studie geneeskunde, zowel door verzending van dit formulier via internet als door verzending per gewone post.

(...)

2.7 Ter zitting heeft verweerder uitvoerig toegelicht dat de website van de IB-groep voor het onderwerp "Aanmelden en studiefinanciering hoger onderwijs-aanvraag SF" onderscheid maakt tussen de route die voorziet in het downloaden van een aanmeldingsformulier en de route die leidt tot het opgeven van wijzigingen in de persoonlijke gegevens in het kader van de studiefinanciering. Daarbij heeft verweerder afdrukken overgelegd van hetgeen bij diverse stappen in deze routes op het beeldscherm verschijnt. Gelet op deze gescheiden routes in het systeem is het volgens verweerder niet mogelijk dat verzoeker op 4 april 2005 zijn aanmeldingsformulier via internet naar verweerder heeft gezonden.

Studenten die zich willen aanmelden voor een studie kunnen via internet een aanmeldingsformulier downloaden. Dit formulier moet worden ingevuld, uitgedraaid en daarna worden ondertekend en per post worden verzonden naar verweerder. Rechtstreekse aanmelding via internet is niet mogelijk, vanwege de vereiste ondertekening van het aanmeldingsformulier.

Wijzigingen die van belang zijn voor de studiefinanciering kunnen daarentegen wel via e-mail worden doorgegeven.

De door eiser op 4 april 2005 per e-mail verzonden gegevens kunnen volgens verweerder dan ook uitsluitend betrekking hebben op wijzigingen in eisers persoonlijke gegevens. Verweerder heeft daarbij gewezen op de in het dossier aanwezige e-mail die op 4 april 2005 van eiser is ontvangen en intern is doorgestuurd naar de afdeling die zorg draagt voor de afhandeling van de wijziging van gegevens met betrekking tot de studiefinanciering.

2.8 De voorzieningenrechter ziet - op grond van de in het dossier aanwezige stukken en hetgeen ter zitting is besproken - geen reden om te twijfelen aan de juistheid van de door verweerder gegeven toelichting op het onderscheid tussen de aanmeldingsprocedure voor een nieuwe studie en de procedure voor het doorgeven van wijzigingen in de persoonlijke gegevens met betrekking tot de studiefinanciering. De voorzieningenrechter stelt vast dat verweerder slechts een papieren aanmeldingsformulier voor een nieuwe studie in behandeling neemt. (...)Voorts is voldoende aannemelijk geworden dat het feitelijk ook niet mogelijk is om een aanmeldingsformulier via de elektronische post te versturen.

2.9 Gelet op het voorgaande heeft verweerder terecht en op goede gronden de e-mail van 4 april 2005 niet aangemerkt als een aanmelding voor de studie geneeskunde.

(...)

2.11 (...)Naar het oordeel van de voorzieningenrechter bestaat er een duidelijk onderscheid tussen de aanmeldingsprocedure en de procedure tot het wijzigen van gegevens. Bij het volgen van de juiste procedure had het voor eiser dan ook redelijkerwijs duidelijk kunnen zijn dat aanmelding voor de studie niet mogelijk is via internet. Bovendien wordt in de "checklist" op het aanmeldingsformulier de vraag gesteld of het formulier is ondertekend en wordt duidelijk aangegeven dat het formulier in de antwoordvelop, of in een eigen envelop verstuurd moet worden naar de IB-Groep. Voorts vermeldt de brief van 8 april 2005 die eiser ontving naar aanleiding van zijn e-mail van 4 april 2005 in de kop "Bericht studiefinanciering", en als onderwerp eveneens "studiefinanciering". Deze brief kan dan ook niet worden aangemerkt als ontvangstbevestiging van eisers aanmelding voor de studie geneeskunde. De vermelding "per 1 september 2005: geneeskunde WO, begindatum 1 september 2005" ziet op de door eiser opgegeven wijziging. Aan deze brief kon eiser derhalve niet het gerechtvaardigde vertrouwen ontleenen dat zijn aanmelding door verweerder was ontvangen.

2.12 Voorts kan naar het oordeel van de voorzieningenrechter niet gezegd worden dat verweerder handelt in strijd met de zorgvuldigheid door bij opgave van een wijziging door middel van een wijzigingsformulier niet na te gaan of de betrokkene zich ook (reeds) voor de opgegeven studie heeft aangemeld...."