



Rapport

Datum: 1 december 2010
Rapportnummer: 2010/338

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

AANBEVELING

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de IVW hem tijdens een telefoongesprek op 5 februari 2010 foutief heeft geïnformeerd, waardoor hij onnodig een cursus heeft gevolgd.

Verzoeker klaagt er verder over dat de IVW de door hem gemaakte kosten voor de cursus niet heeft willen vergoeden.

Onderzoek

Op 3 juni 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Inspectie van Verkeer en Waterstaat (IVW) uit Den Haag. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Infrastructuur en Milieu (tijdens het onderzoek de minister van Verkeer en Waterstaat), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Verkeer en Waterstaat verzocht op de klacht te reageren en een aantal vragen te beantwoorden.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De minister van Infrastructuur en Milieu berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Feiten

1. Verzoeker kreeg een nieuwe baan in de scheepvaart als offshore engineer. Zijn vaarbevoegdheidsbewijs zou op 14 maart 2010 verlopen, daarom nam hij op 5 februari 2010 telefonisch contact op met het informatiecentrum van de IVW. Een medewerker van de IVW informeerde hem over het verlengen van zijn vaarbevoegdheidsbewijs. Op basis van deze informatie schreef verzoeker zich in voor de vierdaagse cursus Advanced Fire Fighting (AFF). Deze cursus ronderde hij succesvol af op 25 februari 2010. De kosten voor deze cursus, inclusief de leges, bedroegen in totaal € 1144,00.

2. Drie weken later, op 26 februari 2010, had verzoeker opnieuw telefonisch contact met een medewerker van de IVW. Hij nam telefonisch contact op, omdat het hem niet lukte om via internet zijn vaarbevoegdheidsbewijs te verlengen. In het telefoongesprek werd aan verzoeker volgens hem verteld dat hij, voor het verlengen van zijn vaarbevoegdheidsbewijs, niet opnieuw een cursus AFF had hoeven volgen, omdat zijn opgedane vaartijd al volstond voor de verlenging van zijn vaarbevoegdheidsbewijs als engineer.

In dat gesprek werd hem verder verteld dat hij bij de IVW een verzoek kon indienen om het cursusgeld vergoed te krijgen.

3. Vervolgens diende verzoekers echtgenote namens verzoeker op 2 maart 2010 een schriftelijke klacht in bij de IVW en verzocht daarbij om een vergoeding van de gemaakte kosten voor de cursus AFF.

4. Bij brief van 27 mei 2010 wees de minister van Verkeer en Waterstaat (V&W) verzoekers schadeclaim af. Als reden hiervoor stond onder meer vermeld :

"Ter voorkoming van misverstanden zoals door u geschetst, hanteert de IVW het beleid dat slechts op basis van een officiële aanvraag van een vaarbevoegdheidsbewijs een rechtsgeldig antwoord volgt in de vorm van een beschikking. Alleen op die manier heb ik de documenten in mijn bezit om een gedegen beoordeling te kunnen maken. Deze beoordeling heeft rechtsgeldige gevolgen. Dit geldt niet voor informatie die op een andere wijze is verstrekt. (...) Ondanks dat ik niet tegemoet kan komen aan uw verzoek, betreur ik deze situatie. Hoewel het mij voor de volledigheid ontbreekt aan juiste informatie, omdat u de medewerker in algemeenheid vernoemt, zal ik deze kwestie binnen mijn organisatie met voorrang behandelen en zonedig actie ondernemen om herhaling te voorkomen".

Visie verzoeker

1. Aangezien verzoeker voorheen in de baggerscheepvaart had gewerkt, nu een baan had aangenomen in de offshore en zijn vaarbevoegdheidsbewijs binnenkort zou verlopen, zocht hij op het internet informatie over het verlengen van zijn vaarbevoegdheidsbewijs. Hij vond de informatie die hij nodig had niet en nam daarom telefonisch contact met de IVW op. Hij sprak op 5 februari 2010 met een vrouwelijke medewerker om 8.41 uur en dit gesprek duurde 10.42 minuten (zo bleek uit zijn telefoonfactuur van Ziggo). Aan verzoeker werd verteld dat hij absoluut opnieuw zijn Basic Safety en Advanced Fire Fighting moest halen. Hij informeerde nog of dit echt wel noodzakelijk was, omdat het niet zo heel lang geleden was dat hij deze cursussen had gevolgd. Na stad en land te hebben afgebeeld, kon hij alleen nog ergens terecht voor de AFF cursus en deze heeft hij toen opnieuw gevolgd.

2. Na het succesvol afleggen van deze cursus, wilde verzoeker op vrijdag 26 februari 2010 zijn vaarbevoegdheidsbewijs verlengen via de internetsite. Het lukte hem niet om in te loggen, dus belde hij opnieuw naar de IVW. Daar kreeg hij onmiddellijk te horen dat hij deze cursus niet had hoeven doen en dat hij zijn vaarbevoegheid gewoon opnieuw had kunnen verlengen. Aan hem werd verteld dat hij het geld voor de cursus bij een gegronde klacht terug kon eisen, omdat hij immers foutief geïnformeerd was door een medewerker van de IVW tijdens het eerdere telefoongesprek van 5 februari 2010.

3. Verzoeker is het niet eens met de afwijzing van de schadeclaim. Door het foutief voorlichten heeft hij bijna € 1200,00 moeten betalen voor een cursus. De reden van de IVW dat hij eerst een officiële aanvraag van een vaarbevoegdheidsbewijs had moeten doen, snijdt geen hout. Hij kon de aanvraag voor het verlengen immers niet eerder indienen, omdat hij dit volgens de medewerker van de IVW pas kon doen na het volgen van de cursus.

Visie minister V&W

1. Volgens de minister van Verkeer en Waterstaat is niet na te gaan welke individuele medewerker verzoeker op 5 februari 2010 te woord heeft gestaan, hiertoe is wel een poging ondernomen. Er is navraag gedaan onder de medewerkers, maar geen van hen kon zich een dergelijk gesprek herinneren. Dagelijks komen er 60 tot 100 telefoontjes binnen op het informatiecentrum van de IVW en hiervan worden in de regel geen telefoonnotities gemaakt. Op 5 februari waren er veertien medewerkers geheel of gedeeltelijk aan het werk.

2. Telefoongesprekken worden geregistreerd ten behoeve van de statistieken en rapportages. Dit zijn alleen de lastige en meer ingewikkelde zaken en het gebeurt alleen als er geen sprake is van onderbezetting. De registratie van deze gesprekken gebeurt niet op naam. Er valt dus niet na te gaan welke medewerker op 5 februari 2010 met verzoeker heeft gesproken. In het systeem van de vaarbevoegdheidsbewijzen bestaat geen

mogelijkheid om aantekeningen te maken in het dossier van een klant.

3. Het is wel bekend wie op 26 februari 2010 met verzoeker heeft gesproken. Dit was geen medewerker van het informatiecentrum, maar van de desbetreffende afdeling. In dat gesprek is gemeld dat verzoeker door middel van een schriftelijke klacht een verzoek bij de IVW kon indienen om het cursusgeld terug te eisen. Tijdens dit gesprek is enkel gesproken over de procedure om het geld terug te eisen. Niet is gemeld dat op grond van een terechte klacht zonder meer het geld zal worden teruggegeven. De weergave van verzoeker wijkt af van de informatie die is verkregen na een gesprek met de desbetreffende medewerker van de IVW.

4. Als gebleken zou zijn dat een medewerker van de IVW destijds een mededeling aan verzoeker had gedaan dat een cursus AFF diende te worden gevolgd, dan zou de IVW in elk geval een deel van de kosten verbonden aan deze cursus kunnen vergoeden.

Echter, het is niet te achterhalen met wie verzoeker op 5 februari 2010 heeft gesproken en wat er precies tijdens dat gesprek is meegedeeld aan verzoeker. Verzoeker had kunnen vragen om een schriftelijke bevestiging van het gesprek en had er zelf voor de zekerheid de relevante wet- en regelgeving op na kunnen slaan.

De minister van V&W acht verzoekers klacht niet gegrond. Indien de Nationale ombudsman de klacht van verzoeker evenwel gegrond verklaart, verzoekt de minister om te bepalen dat de kosten zullen worden gedeeld tussen de IVW en verzoeker.

5. Sinds 1 juni 2010 wordt overigens een aantal vergunningverlenende taken onder mandaat van de Minister van Verkeer en Waterstaat uitgevoerd door Kiwa Register B.V. Voorheen werden deze taken uitgevoerd door de IVW. Kiwa heeft geen informatie-centrum, maar voor de eerste klantencontacten behandelen medewerkers van de Unit Publieksdiensten de aanvragen voor verlenging van vaarbevoegdheidsbewijzen. Voor meer inhoudelijke vragen die niet direct door hen kunnen worden beantwoord, worden de vragen doorgezet naar medewerkers van de Unit Vergunningen. Om de zorgvuldigheid in de beantwoording van vragen te vergroten, wordt klanten van Kiwa regelmatig gevraagd om hun vragen per e-mail te stellen. Deze vragen worden dagelijks doorgezet naar medewerkers van de Unit Vergunningen die dan een zorgvuldig duidelijk geformuleerd en onderbouwd antwoord aan de klant geven.

De meeste links op de website van de IVW werken niet meer, dit komt doordat een aantal taken is overgedragen aan Kiwa. De klant wordt nu via de website doorverwezen naar de website van Kiwa. Deze website biedt informatie over het proces van aanvragen van onder meer vaarbevoegdheidsbewijzen en monsterboekjes.

In de nabije toekomst komt er meer informatie over het aanvragen van vergunningen te staan en zal er ook een overzicht met veelgestelde vragen komen.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het foutief informeren

1. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat wanneer een overheidsinstantie informatie verstrekt aan burgers, zij er op mogen vertrouwen dat deze informatie juist is.

2. Verzoeker klaagt erover dat de IVW hem tijdens een telefoongesprek op 5 februari 2010 foutief heeft geïnformeerd, waardoor hij onnodig een cursus heeft gevolgd.

3. De minister van V&W gaf aan dat niet nagegaan kon worden met welke medewerker verzoeker gesproken had en dat daarom ook niet achterhaald kon worden wat er tegen verzoeker zou zijn gezegd. Als gebleken zou zijn dat een medewerker van de IVW destijds een mededeling aan verzoeker had gedaan dat een cursus AFF diende te worden gevolgd, dan zou de IVW in elk geval een deel van de kosten verbonden aan deze cursus kunnen vergoeden.

4. Het is niet duidelijk wat de medewerker van het informatieloket van de IVW destijds aan verzoeker heeft verteld over het verlengen van het vaarbevoegdheidsbewijs en het volgen van cursussen. Het valt te betreuren dat achteraf niet aan de hand van een gespreksnotitie te achterhalen valt wat voor informatie door IVW is verschaft en dat niet geregistreerd is met wie verzoeker heeft gesproken. Verzoeker geeft aan dat hij met een mevrouw heeft gesproken en heeft daarbij het exacte tijdstip en de duur van het gesprek vermeld.

5. De Nationale ombudsman acht het aannemelijk dat door de medewerker van IVW aan verzoeker is gezegd dat hij verplicht cursussen moest volgen. Dit omdat vaststaat dat verzoeker op 5 februari 2010 het betreffende telefoongesprek heeft gevoerd, en de inhoud daarvan ook nog eens in het telefoongesprek van 26 februari 2010 door hem aan de orde is gesteld. Daarbij is verder van belang dat verzoeker naar aanleiding van de op 5 februari 2010 aan hem verstrekte informatie direct de daad bij het woord heeft gevoegd en zich heeft opgegeven voor een cursus Advanced Fire Fighting. Verder is door de minister van V&W ook niet aangegeven dat het volstrekt onaannemelijk is dat deze informatie aan verzoeker zou zijn verstrekt.

Nu de Nationale ombudsman het aannemelijk acht dat de IVW deze informatie aan verzoeker heeft gestrekt, heeft de IVW gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet vergoeden van de schade

1. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.
2. Verzoeker klaagt er over dat de IVW de door hem gemaakte kosten voor de cursus niet heeft willen vergoeden.
3. Nu de Nationale ombudsman het aannemelijk acht dat er door de medewerker van IVW is gezegd dat verzoeker de cursus moest volgen, waarvoor verzoeker kosten heeft gemaakt die hij achteraf niet had hoeven te maken, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het niet redelijk is dat de IVW zijn verzoek om schadevergoeding volledig heeft afgewezen. De onderzochte gedraging is daarom niet behoorlijk.

Bovenstaande geeft aanleiding om de aanbeveling te doen, dat de minister van Infrastructuur en Milieu de helft van de kosten aan verzoeker vergoedt. Hiermee wordt recht gedaan aan enerzijds het feit dat verzoeker waarschijnlijk door toedoen van de IVW op het verkeerde been is gezet, en anderzijds verzoekers eigen verantwoordelijkheid wat betreft het verlengen van zijn vaarbevoegdheidsbewijs. Ook heeft de minister van V&W laten weten zich in een dergelijke verdeling te kunnen vinden, als de Nationale ombudsman de klacht gegrond zou verklaren.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de IVW, is gegrond,

ten aanzien van het foutief informeren, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

ten aanzien van het niet vergoeden van de schade, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de minister van Infrastructuur en Milieu in overweging om alsnog de helft van de gemaakte kosten van verzoeker te vergoeden.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.