



Bevindingen en oordeel

gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van mevrouw B. te Rotterdam

over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek

Dossiernummer: 2014.589

Datum: 4 september 2014





Klachtomschrijving

Mevrouw B. klaagt over het proces van de vernietiging van haar oude rijbewijs bij stadswinkel Hillegersberg – Schiebroek.

Mevrouw B. heeft een nieuw rijbewijs nodig omdat het oude is verlopen en maakt een afspraak bij de Stadswinkel. Aan de balie van de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek moet zij haar oude rijbewijs inleveren. Mevrouw B. is van oordeel dat het proces van inname van het oude rijbewijs fraudegevoelig is. Volgens haar wordt in de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek het werkproces 'Rijbewijzen' niet nageleefd. Hierdoor heeft zij niet het vertrouwen dat de vernietiging van haar oude rijbewijs zorgvuldig wordt uitgevoerd.

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 5 maart 2014 voert een medewerker van de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek een telefoongesprek met mevrouw B. over de klacht die zij heeft ingediend bij de gemeente Rotterdam.
2. Op 6 maart 2014 stuurt het Hoofd Publiekszaken van de deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek een e-mail aan mevrouw B. waarin zij de inhoud van het telefoongesprek van 5 maart 2014 schriftelijk bevestigt. In de e-mail staat dat tijdens het gesprek is uitgelegd waar en wanneer de ingeleverde ongeldige documenten worden vernietigd.

Klachtbehandeling door de ombudsman

3. Op 28 februari 2014 stuurt mevrouw B. een e-mail aan de ombudsman over de werkwijze bij de vernietiging van haar oude rijbewijs bij de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek.
4. Op 20 maart 2014 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de e-mail van mevrouw B. d.d. 28 februari 2014.
5. Op 20 maart 2014 stuurt mevrouw B. een e-mail aan de ombudsman waarin zij de suggestie doet de werkwijze en het proces van vernietiging kritisch te bekijken. Mevrouw B. vraagt zich af waarom de gemeente Rotterdam niet veiliger met oude ingeleverde rijbewijzen om kan gaan.
6. Op 25 maart 2014 stuurt de ombudsman een brief aan mevrouw B. waarin hij verzoekt om meer gegevens/stukken te verstrekken.
7. Op 2 april 2014 stuurt de teamleider Dienstverlening van de gemeente Rotterdam het werkproces 'Rijbewijzen' van de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek aan de ombudsman.



8. Op 4 april 2014 stuurt de ombudsman een brief aan mevrouw B. dat er onvoldoende aanknopingspunten zijn voor een uitgebreider onderzoek naar haar klacht.
9. Op 8 april 2014 stuurt mevrouw B. een brief aan de ombudsman. Volgens mevrouw B. wordt het proces van de vernietiging van ongeldige documenten niet nageleefd en vertoont dit proces gaten. Mevrouw B. vraagt de ombudsman kritisch naar het proces te kijken.
10. Op 17 april 2014 stuurt de ombudsman een brief aan mevrouw B. dat de ombudsman binnen twee weken zal reageren op het verzoek van mevrouw B. een onderzoek in te stellen.
11. Op 28 april 2014 stuurt de ombudsman een brief aan mevrouw B. dat hij besloten heeft een onderzoek in te stellen.
12. Op 28 april 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de concerndirectie Dienstverlening waarin de ombudsman in het kader van hoor en wederhoor een reactie vraagt op de klacht van mevrouw B.
13. Op 20 mei 2014 brengt de ombudsman een bezoek aan de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek teneinde ter plaatse het proces van de vernietiging van ongeldige documenten te onderzoeken.
14. Op 4 juni 2014 stuurt de ombudsman een rappelbrief aan de concerndirectie Dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Mevrouw B. ontvangt een kopie van de rappelbrief.
15. Op 24 juni 2014 ontvangt de ombudsman per e-mail de reactie van de gemeente Rotterdam.
16. Op 25 juli 2014 stuurt de ombudsman de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel aan mevrouw B., aan het college van burgemeester en wethouders en aan de concerndirectie Dienstverlening van de gemeente Rotterdam.
17. Op 30 juli 2014 ontvangt de ombudsman de reactie van de adviseur dienstverlening per e-mail. Het cluster Dienstverlening kan zich vinden in de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel.
18. Op 30 juli 2014 ontvangt de ombudsman per e-mail de reactie van mevrouw B. waarin zij aangeeft het in grote lijnen eens te zijn met de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel. Mevrouw B. heeft een paar nuances en vraagtekens bij de formuleringen. Een aantal hiervan heeft de ombudsman verwerkt in het definitieve oordeel. In de punten 24 l en 24 n is de tekst toegevoegd "*tijdens de schouw*". Bij punt 24 q is toegevoegd dat de klacht van mevrouw B. is besproken in het werkoverleg en ertoe geleid heeft dat als klanten vragen de vernietiging van het oude rijbewijs te zien, dat opgelost kan worden door met een schaar het betreffende document voor de ogen van de klant in stukken te knippen.





19. Op 31 juli 2014 ontvangt de ombudsman van de gemeente Rotterdam, bestuursdienst, een bevestiging dat de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel ontvangen zijn.
20. Op 2 september 2014 neemt de ombudsman telefonisch contact op met de bestuursdienst en vraagt naar de reactie van de wethouder op de conceptbevindingen. Er komt geen afzonderlijke reactie van de wethouder, de reactie van het cluster Dienstverlening is tevens de reactie namens de wethouder.

Bevindingen

21. Mevrouw B. heeft een nieuw rijbewijs aangevraagd bij de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek. Als zij dit rijbewijs afhaalt moet zij haar oude rijbewijs inleveren.
22. Haar oude rijbewijs is op verzoek van mevrouw B. na het innemen vernietigd. De vernietiging is buiten het gezichtsveld van mevrouw B. gedaan.
23. Voor de vernietiging van oude rijbewijzen hanteert de stadswinkel het werkproces 'Rijbewijzen'.
24. De ombudsman heeft in het kader van zijn onderzoek naar de klacht op 20 mei 2014 een onderzoek ter plaats ingesteld in de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek en daarbij het volgende gezien:
 - a. De balie van de stadswinkel is opgedeeld in een frontoffice en in een backoffice.
 - b. De medewerkers van de backoffice zijn, zittend achter hun bureau, niet zichtbaar voor het publiek.
 - c. De medewerkers van de frontoffice verstrekken een nieuw rijbewijs. Tegelijkertijd wordt het oude rijbewijs ingenomen.
 - d. De medewerker van de frontoffice legt het ingenomen rijbewijs op haar werkblad neer, dan wel op een plankje onder haar werkblad.
 - e. Het oude rijbewijs mag (conform het landelijk reglement Rijbewijzen) na inname niet ongeldig gemaakt retour gegeven worden, ook niet als er gaatjes in geperforeerd worden. Dit geschiedt wel indien een paspoort of identiteitskaart wordt ingenomen. De Paspoortwet staat deze handelswijze wel toe.
 - f. Volgens de wet mag het oude rijbewijs dus niet teruggeven worden aan de burger. Wel mag de medewerker als de burger daarom vraagt, de foto van het rijbewijs halen en aan de burger teruggeven.
 - g. Op het moment dat de medewerker het nieuwe rijbewijs aan de burger overhandigt en de uitreiking daarvan registreert in het



- systeem, is het oude rijbewijs in het systeem (BRP = basisregistratie personen, voorheen GBA = gemeentelijke basisadministratie) als ongeldig geregistreerd.
- h. De medewerker van de frontoffice legt na de uitgifte van het rijbewijs de verzamelde en ongeldige rijbewijzen (en paspoorten/id kaarten) bij de backoffice in een daartoe bestemde bak.
 - i. De medewerker van de backoffice vernietigt op een aantal tijdstippen gedurende dag de ongeldige rijbewijzen.
 - j. Bij sluiting van de stadswinkel zijn alle ongeldige documenten vernietigd en blijven er geen documenten in de bak liggen. Ook liggen er geen ongeldige documenten meer op het werkblad van de medewerker frontoffice.
 - k. De vernietiging geschiedt door middel van een papiervernietiger.
 - l. De bak met ongeldige documenten bevond zich tijdens de schouw buiten het zicht van de burger, onder het bureau van de medewerker van de backoffice. De papiervernietiger bevond zich tijdens de schouw ook buiten het zicht van de burger in een aparte kamer. De kamer kan desgewenst met een deur dicht gedaan worden.
 - m. De ruimte van de backoffice is niet toegankelijk voor het publiek en afgesloten met een deur. De burger kan dus niet bij de bak of de papiervernietiger komen.
 - n. Een burger kon tijdens de schouw niet van buitenaf door een raam de bak met ongeldige documenten onder het bureau van de medewerker van de backoffice zien staan.
 - o. Als een burger voor de balie staat, kan de burger wel op het werkblad van de medewerker frontoffice kijken en wellicht zien dat daar documenten liggen.
 - p. Op de locatie van de stadswinkel is altijd een medewerker belast met beveiliging aanwezig (1 of 2 personen).
 - q. Desgevraagd kan de medewerker van de frontoffice in het bijzijn van de burger in het oude rijbewijs met een schaar een knip geven zodat de burger het begin van de feitelijke vernietiging van het oude rijbewijs kan waarnemen (N.B. de klacht van mevrouw B. is besproken in het werkoverleg van de stadswinkel en heeft ertoe geleid dat als klanten vragen de vernietiging van het oude rijbewijs te zien, dat opgelost kan worden door met een schaar het betreffende document voor de ogen van de klant in stukken te knippen)





Regelgeving

25. Werkproces 'Rijbewijzen' van de stadswinkel Hilleegersberg-Schiebroek van oktober 2012. Daarin staat ten aanzien van de uitreiking van nieuwe rijbewijzen: *Benodigdheden – Oude rijbewijs of bromfietscertificaat.....enOud rijbewijs of bromfietscertificaat vernietigen*. Ten aanzien van de vernietiging: *Alleen een pasfoto van oude document mag retour gegeven worden, mits hierom verzocht wordt. Vernietiging van de ingenomen rijbewijzen worden door medewerkers tussendoor gedaan. De rijbewijzen gaan door de papiervernietiger.*

Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten

26. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie. De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. *De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.*

Overwegingen

27. De vraag die voorligt is of de uitvoering van de procedure die de stadswinkel Hilleegersberg-Schiebroek rond de inname van oude rijbewijzen hanteert, voldoet aan het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie.
28. De stadswinkel Hilleegersberg-Schiebroek beschikt voor de inname en vernietiging van rijbewijzen over een werkproces.
29. De ombudsman heeft niet kunnen constateren dat de medewerkers van de stadswinkel het werkproces 'Rijbewijzen' niet naleven.
30. De vernietiging van de oude rijbewijzen vindt dagelijks op een aantal tijdstippen plaats. De vernietiging gebeurt door middel van een vernietigingsapparaat. Dit apparaat staat in de backoffice omdat dit apparaat gedurende de dag ook voor andere vernietigingswerkzaamheden wordt gebruikt. De vernietiging van documenten veroorzaakt een opvallend (tamelijk doordringend) geluid. De ombudsman kan zich voorstellen dat als



- dit apparaat in het zicht van de klanten van de stadswinkel geplaatst zou worden, de vernietiging de rust aan de balie (frontoffice) verstoren.
31. Het werkproces is zo georganiseerd dat bij de sluiting van de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek alle ongeldige documenten zijn vernietigd. Er liggen geen ongeldige documenten meer op de bureaus van de medewerkers van de frontoffice of de backoffice.
 32. De ombudsman heeft niet kunnen constateren dat het werkproces fraudegevoelig is. De bak met oude rijbewijzen is voldoende afgeschermd voor het publiek.
 33. De gemeente heeft de ombudsman laten weten dat in het werkoverleg van de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek besproken is dat als klanten vragen de vernietiging van het oude rijbewijs te zien, dat opgelost zou kunnen worden door met een schaar het betreffende document voor de ogen van de klant in stukken te knippen.
 34. Een dergelijke handelwijze had mevrouw B. wellicht gerust kunnen stellen dat haar oude rijbewijs vernietigd werd.
 35. De ombudsman waardeert de waakzaamheid van mevrouw B. ten aanzien van mogelijke identiteitsfraude, maar heeft niet kunnen constateren dat het werkproces dat de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek hanteert bij de vernietiging van oude rijbewijzen ruimte laat voor identiteitsfraude.
 36. De ombudsman acht het optreden van de medewerker van de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek niet in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie.

Oordeel

De klacht over de onderzochte gedraging van de stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek van de gemeente Rotterdam is ongegrond. De gemeente heeft niet in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie gehandeld. De gedraging van de gemeente Rotterdam is behoorlijk.

Aanbeveling

De ombudsman ziet geen aanleiding aan dit oordeel een aanbeveling te verbinden.

