



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer E.
over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard

Dossiernummer: 2017.140
Datum: 28 november 2017



Samenvatting

De heer E. haalt zijn motorrijvaardigheidsbewijs. Om op de motor te mogen rijden moet hij dit als extra categorie op zijn rijbewijs bij laten schrijven. Vroeger kon dit bijgeschreven worden op het oude rijbewijs. Nu krijg je een heel nieuw rijbewijs. Het tijdstip komt bovendien goed uit omdat binnen 2 maanden zijn oude rijbewijs verloopt.

De heer E. maakt via de website van de gemeente Nissewaard een afspraak om een nieuw rijbewijs aan te vragen. Als de heer E. zijn nieuwe rijbewijs afhaalt, staat daar niet op vermeld dat hij ook op de motor mag rijden. De ambtenaar aan de balie ging ervan uit dat de heer E. alleen voor een nieuw rijbewijs een afspraak had gemaakt. Zij kon in het systeem niet zien dat de heer E. zijn motorrijbewijs heeft gehaald en wist dus niet dat er een extra categorie bij moest.

De heer E. moet opnieuw een rijbewijs aanvragen en de gemeente rekent hem daarvoor opnieuw € 38,95. De heer E. is daar zeer ontevreden over en vraagt de ombudsman wat die ervan vindt.

De ombudsman gaat bij de gemeente in het systeem kijken en constateert dat de heer E. nergens kon vermelden dat hij én voor een nieuw rijbewijs én voor een categorie-uitbreiding een afspraak wilde maken. Bovendien stond op de website geen informatie over hoe een categorie-uitbreiding in zijn werk gaat. Als een medewerker van de gemeente alleen het werkproces aanvraag nieuw rijbewijs opstart, ziet hij niet dat er ook sprake is van een categorie-uitbreiding.

De ombudsman concludeert dat de gemeente gedurende het hele proces van de aanvraag van een nieuw rijbewijs vanwege een categorie-uitbreiding betere informatie kan geven. De heer E. vraagt maar een paar keer in zijn leven een nieuw rijbewijs aan, terwijl de gemeente elke dag rijbewijzen uitgeeft. Het is daarom de taak van de gemeente ervoor te zorgen dat dit soort verwarring niet kan ontstaan. Hij doet de gemeente daarom 3 aanbevelingen voor het verbeteren van de informatievoorziening.

De gemeente is het met de ombudsman eens en past de informatie op de website www.nissewaard.nl en het 'werkproces nieuw rijbewijs' aan. Voortaan vraagt de medewerker eerst of er (ook) sprake is van een categorieuitbreiding. Tot slot betaalt de gemeente de heer E. één keer leges terug.

De ombudsman is tevreden over de reactie van de gemeente.



Inleiding

De heer E. haalt zijn motorrijbewijs en maakt een afspraak bij de stadswinkel Nissewaard om een nieuwe categorie aan zijn rijbewijs toe te voegen. Hij weet dat hij een heel nieuw rijbewijs krijgt. Als hij het nieuwe rijbewijs afhaalt, staat daarop de nieuwe categorie niet vermeld. Volgens de gemeente had de heer E. niet aangegeven dat hij een uitbreiding van de categorieën op zijn rijbewijs wilde. Omdat zijn oude rijbewijs kort na de gemaakte afspraak zou verlopen, heeft de gemeente zijn aanvraag opgevat als een aanvraag voor een nieuw rijbewijs. De gemeente wist niet dat de heer E. zijn motorrijbewijs had gehaald en daarom staat deze categorie niet op het nieuwe rijbewijs vermeld. Hij moet daarom een nieuw rijbewijs aanvragen waar de nieuwe categorie wel op staat vermeld.

Het resultaat is dat de heer E. in korte tijd 2 keer leges voor een rijbewijs moet betalen. Hij is het daar niet mee eens. De heer E. wil dat de gemeente eenmaal de leges van een rijbewijs ad € 38,95 aan hem vergoedt.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en aan de gemeente en de heer E. toegestuurd. Van de heer E. ontving de ombudsman geen reactie, van de gemeente wel. Aan de hand van de reactie van de gemeente heeft de ombudsman zijn bevindingen definitief vastgesteld en geeft hij zijn oordeel.

Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

De ombudsman heeft de klachten van de heer E. als volgt samengevat.

Klacht

Klacht 1 De gemeente heeft mij niet goed geïnformeerd over de procedure voor het toevoegen van een nieuwe categorie. De medewerkster had mij in ieder geval moeten vragen wat de reden was dat ik een nieuw rijbewijs wilde.

Klacht 2 De informatie over de procedure op de gemeentelijke website komt niet overeen met de werkelijke procedure. Op de website staat:
"Categorie-uitbreiding"



Heeft u al een rijbewijs bent u geslaagd voor een rijexamen voor een ander voertuig? Dan vernieuwt u uw bestaande rijbewijs. Op uw vernieuwde rijbewijs wordt dan ook de nieuwe categorie vermeld."

Ik was hierdoor in de veronderstelling dat de nieuwe categorie automatisch op mijn nieuwe rijbewijs wordt bijgeschreven.

De heer E. wil bereiken dat de gemeente hem de dubbel betaalde leges vergoedt en hem € 38,95 terugstort.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. De heer E. heeft zijn motorrijbewijs behaald en hij wil die categorie op zijn rijbewijs laten bijschrijven. Hij weet dat hij een nieuw rijbewijs krijgt. Via de website van de gemeente Nissewaard maakt hij een afspraak op 27 juni 2016 voor het aanvragen van een nieuw rijbewijs.
2. Op 27 juni 2016 vraagt de heer E. bij de balie zijn nieuwe rijbewijs aan. Hij betaalt daarvoor € 38,95 aan leges. Op zijn ondertekende aanvraag staan de categorieën AM, B en T. Op het aanvraagformulier staat geen uitleg wat de categorieën AM, B en T betekenen.
3. Begin juli haalt de heer E. zijn nieuwe rijbewijs bij de gemeente af. Hij ziet dat zijn motorrijvaardigheid niet als categorie A op zijn nieuwe rijbewijs staat vermeld. Hij doet opnieuw een aanvraag voor een nieuw rijbewijs, dit keer met de categorie-uitbreiding. Hij moet weer € 38,95 aan leges betalen.
4. De ombudsman is aan de balie bij de stadswinkel Nissewaard gaan kijken hoe een aanvraag voor een nieuw rijbewijs in zijn werk gaat. Tijdens dat bezoek bleek:
 - Nissewaarders kunnen via het digitaal loket een afspraak maken voor een nieuw rijbewijs. In het systeem staat alleen 'aanvraag rijbewijs'. De Nissewaarder heeft bij het maken van een afspraak geen keuze tussen een aanvraag nieuw rijbewijs of nieuw rijbewijs wegens categorie-uitbreiding.
 - De baliemedewerkers van de Stadswinkel kunnen niet in het systeem zien dat iemand een nieuwe categorie rijvaardigheid heeft behaald.
 - Pas als zij het werkproces 'nieuw rijbewijs door categorie-uitbreiding' opstarten, zien zij dat de aanvrager in kwestie inderdaad een rijvaardigheidsbewijs voor een nieuwe categorie heeft behaald.



5. De ombudsman heeft de informatie op de website van de gemeente Nissewaard vergeleken met die op de website van andere gemeenten en de rijksoverheid en concludeert daaruit dat er verbetering mogelijk is. Zo wordt op een enkele website expliciet vermeld *“Heeft u een motorrijbewijs gehaald? Of wilt u met een bromfiets of tractor rijden of heeft u code 95 op uw rijbewijs nodig? Dan krijgt u een nieuw rijbewijs waar deze ‘bijzondere categorie’ op vermeld is. ... Voor alle categorieën geldt dat u het rijbewijs persoonlijk aanvraagt bij de gemeente.”*¹
6. **Standpunt klager.**
De heer E. vindt dat de gemeente had moeten weten dat hij zijn motorrijbewijs had gehaald of aan hem had moeten vragen wat hij precies wilde aanvragen. Hij vindt dat de gemeente hem eenmaal leges moet vergoeden.

Standpunt gemeente.

7. De gemeente vindt dat de heer E. zelf aan had moeten geven dat er een nieuwe categorie bijgeschreven moest worden. Omdat het rijbewijs bijna verlopen was, heeft de medewerker *“gekozen voor een normale verlening van het rijbewijs.”* Als de medewerker had geweten dat het ging om een nieuw rijbewijs wegens categorie-uitbreiding, dan had zij een ander werkproces opgestart.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

8. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Nissewaard, afdeling Burgerzaken aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede voorbereiding

De overheid zamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

¹ Website gemeente Hellevoetsluis, raadpleegdatum 7 augustus 2017



Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor 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.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Overwegingen

9. De ombudsman constateert dat hier sprake is van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Omdat het rijbewijs van de heer E. binnen 2 maanden zou verlopen is het verklaarbaar dat de medewerker er niet op bedacht was dat het zou gaan om een categorie-uitbreiding, maar ervan uitging dat de aanvraag van de heer Eijsden een 'gewone' vernieuwing van het rijbewijs betrof. Er lijkt in dit geval sprake van een misverstand.
10. De ombudsman vindt dat de gemeente Nissewaard verantwoordelijk is voor het ontstaan van het misverstand.
 - De informatie op de website van de gemeente is immers niet volledig en is voor meerdere uitleg vatbaar.
 - Bij het maken van een afspraak voor de vernieuwing van een rijbewijs kan de Nissewaarder geen keuze maken tussen een 'gewone' vernieuwing van het rijbewijs en een vernieuwing wegens categorie-uitbreiding. Daardoor weet de medewerker niet waarvoor de Nissewaarder aan de balie komt.
 - In het werkproces aanvraag nieuw rijbewijs is niet voorzien in de openingsvraag zoals: Komt u voor vernieuwing van uw rijbewijs wegens binnenkort verlopen of vanwege een categorie-uitbreiding?
 - In het digitale systeem is er geen oplossing mogelijk voor het voorkomen van een dergelijk misverstand, zo bleek tijdens het bezoek aan de Stadswinkel.
11. De ombudsman vindt dat de gemeente zijn werkprocessen zo in moet richten dat dit soort misverstanden niet kunnen ontstaan.
12. Hoewel de heer E. een aanvraagformulier heeft ondertekend waar de categorie-uitbreiding niet stond vermeld, kan hem dit naar het oordeel van de ombudsman niet verweten worden. De heer E. is immers geen deskundige op het gebied van rijbewijzen. Hij vraagt waarschijnlijk slechts eenmaal in de 10 jaar een nieuwe



rijbewijs aan. De gemeente daarentegen verstrekt dagelijks rijbewijzen en moet erop bedacht zijn fouten te voorkomen.

Oordeel

De onderzochte gedragingen van de gemeente Nissewaard zijn niet behoorlijk.

Klacht 1 De gemeente heeft mij niet goed geïnformeerd over de procedure voor het toevoegen van een nieuwe categorie. De medewerkster had mij in ieder geval moeten vragen wat de reden was dat ik een nieuw rijbewijs wilde.

De 1^e klacht dat de gemeente de heer Eijdsen niet goed geïnformeerd heeft over de procedure voor het toevoegen van een nieuwe categorie is gegrond. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede voorbereiding gehandeld.

Klacht 2 De informatie over de procedure op de gemeentelijke website komt niet overeen met de werkelijke procedure. Op de website staat:
*“Categorie-uitbreiding
Heeft u al een rijbewijs bent u geslaagd voor een rijexamen voor een ander voertuig? Dan vernieuwt u uw bestaande rijbewijs. Op uw vernieuwde rijbewijs wordt dan ook de nieuwe categorie vermeld.”*
Ik was hierdoor in de veronderstelling dat de nieuwe categorie automatisch op mijn nieuwe rijbewijs wordt bijgeschreven.

De 2^e klacht is gegrond. De informatie op de website van de gemeente is onvolledig. Hierdoor ontstaat onduidelijkheid over de juiste wijze om een nieuw rijbewijs in verband met een categorie-wijziging aan te vragen. In het bijzonder ontbreekt een uitdrukkelijke aanwijzing dat de bewoner zelf moet aangeven dat hij een nieuw rijbewijs aanvraagt in verband met de categorie-wijziging. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking gehandeld.

De ombudsman ziet in het voorgaande om aan zijn voorlopig oordeel een drietal aanbevelingen te verbinden.



Aanbevelingen

Aan het voorlopig oordeel van 15 augustus 2017 verbond de ombudsman 3 aanbevelingen.

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard in overweging het volgende te bevorderen.

1. vul de website van de gemeente aan met een duidelijke beschrijving van de procedure voor het aanvragen van een nieuw rijbewijs en bij een categorie-wijziging en
2. vraag aan de balie aan Nissewaarders die een nieuw rijbewijs aanvragen nadrukkelijk of het gaat om een categorie-wijziging of een reguliere vernieuwing.
3. overweeg om de heer E. tegemoet te komen nu hij tweemaal leges heeft betaald in verband met de onvolledige informatieverstrekking op de website en aan de balie.

In haar reactie van 24 november 2017 op de conceptbevindingen het voorlopig oordeel, schrijft de gemeente dat zij de aanbevelingen van de ombudsman heeft opgevolgd:

- de informatie op de website is aangepast,
- het formulier voor de aanvraag van een rijbewijs is aangepast,
- de gemeente zorgt ervoor dat haar medewerkers zullen vragen om welke reden het rijbewijs vernieuwd moet worden en
- de gemeente is de heer E. tegemoet gekomen door hem eenmaal leges ad € 38,95 terug te betalen.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie van de gemeente.



Bijlage bij rapport 140

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 5 juli 2016 dient de heer E. een klacht in bij de gemeente Nissewaard.
2. In een e-mail van 27 juli 2016 reageert de Teamcoördinator van de Stadswinkel namens de gemeente op de klacht.

Klachtbehandeling door de ombudsman

3. De heer E. is niet tevreden over de reactie van de gemeente en stuurt de ombudsman op 4 augustus 2016 een e-mail.
4. Op 9 augustus 2016 stuurt de ombudsman de heer E. een ontvangstbevestiging en vraagt hem om informatie.
5. In een e-mail van 11 augustus 2016 reageert de heer E.
6. Op 19 augustus 2016 stuurt de ombudsman de heer E. een ontvangstbevestiging en stelt hem een vraag.
7. In een e-mail van 28 augustus 2016 reageert de heer E.
8. Per brief van 12 september 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging aan de heer E. De ombudsman heeft tijd nodig om de klacht en de stukken te bekijken.
9. Op 18 oktober 2016 stuurt de ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klachten van de heer E. in te stellen. De ombudsman vraagt de gemeente op de klachten te reageren en zijn onderzoeksvragen te beantwoorden.
10. In een brief van 18 oktober 2016 informeert de ombudsman de heer E. over zijn onderzoek naar de klachten.
11. Op 24 november 2016 ontvangt de ombudsman een brief van de gemeente van 18 november 2016 met een reactie op de brief van de ombudsman van 18 oktober 2016.
12. Op 1 februari 2017 stuurt de ombudsman de brief van de gemeente van 18 november 2016 aan de heer E. en vraagt hem daarop te reageren (hoor en wederhoor). Daarnaast informeert de ombudsman de heer E. dat hij besloten heeft aanvullend onderzoek te doen en dat hij het gemeentelijk systeem zal gaan inzien.
13. Op 1 februari 2017 heeft de ombudsman een afspraak bij de gemeente voor een inzage in het gemeentelijk systeem.
14. In een e-mail van 6 februari 2017 geeft de heer E. zijn reactie op de brief van de gemeente van 18 november 2016.



15. Op 17 februari 2017 stuurt de ombudsman de heer E. een ontvangstbevestiging.
16. In een telefoongesprek van 17 mei 2017 informeert de ombudsman de heer E. over de stand van zaken van het onderzoek.
17. Op 15 augustus 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig naar de heer E. en de gemeente.
18. Op 26 september 2017 herhaalt de ombudsman zijn verzoek om een reactie aan de heer E. en de gemeente.
19. Op 18 oktober 2017 zegt de gemeente toe op korte termijn met een reactie te komen.
20. Op 19 oktober 2017 bevestigt de ombudsman dat hij ervan uitgaat dat hij binnen 2 weken een reactie ontvangt.
21. Op 2 november 2017 herinnert de ombudsman de gemeente aan haar toezegging.
22. Op 16 november 2017 herinnert de ombudsman de gemeente nogmaals aan haar toezegging.
23. Op 22 november 2017 herinnert de ombudsman de gemeente nogmaals.
24. Op 24 november 2017 reageert de gemeente op de bevindingen en het voorlopig oordeel.