

OORDEEL

Verzoeker

De heer R. te Zwolle.

Datum verzoek

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 2 maart 2009 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Zwolle, Publiekszaken, (hierna ook te noemen: de gemeente).

Procedure

Op 12 december 2008 stuurde verzoeker een klacht naar het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle (hierna: de gemeente). Op woensdag 4 februari 2009 had verzoeker een gesprek met een medewerker van de gemeente over zijn klacht. In dat gesprek gaf de gemeente tevens haar conclusie aan over de klacht. Met verzoeker werd toen afgesproken dat hij vóór het weekend contact op zou nemen met de gemeente, als hij het niet eens zou zijn met de wijze waarop de klacht was behandeld. Eveneens op 4 februari 2009, na het gesprek bij de gemeente, schreef verzoeker aan de Overijsselse Ombudsman dat hij het niet eens was met het standpunt van de gemeente en de wijze waarop de klacht was behandeld. Omdat de gemeente nog niet schriftelijk had gereageerd op de klacht, stuurde de Overijsselse Ombudsman de klacht van 4 februari 2009 op 18 februari 2009 door naar de gemeente. Eveneens op 18 februari 2009 ontving verzoeker een brief van de gemeente met de mededeling dat zij de klacht als afgehandeld beschouwde. Op 2 maart 2009 ontving de Overijsselse Ombudsman het verzoekschrift van 24 februari 2009.

De Ombudscommissie achtte zich op grond van de voorliggende stukken voldoende geïnformeerd en besloot dat het houden van een hoorzitting niet zinvol was. Wel worden de gemeente en verzoeker in de gelegenheid gesteld op het rapport van bevindingen te reageren.

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente het bedrag dat hij heeft moeten betalen voor een nieuwe identiteitskaart niet wil vergoeden, omdat het stuk gaan van de oude identiteitskaart volgens de gemeente te wijten was aan onzorgvuldig gebruik. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de gemeente zijn schriftelijke klacht mondeling afdoet. Bovendien was de bevestiging daarvan op 11 februari 2009 naar een verkeerd adres gestuurd en geeft de gemeente in die brief aan dat de klachtbehandeling als afgedaan wordt beschouwd, omdat hij (verzoeker) niet tijdig een reactie heeft gegeven.

Onderzoek

Het onderzoek betreft de volgende normen (vereisten van behoorlijkheid):

- motivering
- klachtbehandeling

Feiten

1. In november 2008 constateerde verzoeker dat zijn identiteitskaart scheuren begon te vertonen en zijn foto begon los te laten.
2. Verzoeker ging met zijn identiteitskaart naar de gemeente Renkum, waar de kaart was afgegeven.
3. De medewerkster van de gemeente Renkum vertelde verzoeker dat hij naar de gemeente Zwolle moest gaan, omdat verzoeker in Zwolle woont.
4. Bij de gemeente Zwolle werd de identiteitskaart ingenomen om te onderzoeken en verzoeker moest een formulier invullen om een nieuwe kaart aan te vragen.
5. Verzoekers identiteitskaart was volgens hem drie jaar oud en daarom vond verzoeker het niet terecht dat hij zelf een nieuwe kaart zou moeten betalen.
6. Daarover schreef verzoeker op 12 december 2008 een klachtbrief aan de gemeente. De gemeente liet daarop de kaart onderzoeken door de leverancier.
7. In het gesprek dat verzoeker had met de gemeente op 4 februari 2009 werd verzoeker uitgelegd dat volgens de leverancier de kapotte kaart te wijten is aan onzorgvuldig gebruik. Daarbij overhandigde de gemeente aan verzoeker een kopie van de brief van de leverancier. In die brief staat: "Wij ontvingen van u een Nederlandse identiteitskaart retour (...), waarbij een scheur is ontstaan in de kaart. Betreffende reisdocument is door Sagem Identification in het laboratorium onderzocht. Onder meer de volgende constatering is gedaan:
 - Kaart vertoont scheur langs het ImagePerf;
 - Kaart heeft scheuren onderaan de kaart en veel haarscheurtjes elders op de kaart;
 - Kaart is aangetast door een niet nader te identificeren stof.

Voorname constatering heeft geleid tot de conclusie dat de beschadigingen aan betreffend reisdocument zijn veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik door de kaarthouder. Derhalve kunnen wij niet overgaan tot het restitueren van de documentkosten.”

8. Verzoeker was het hiermee niet eens en liet dat op 4 februari 2009 weten aan de Overijsselse Ombudsman.
9. Zoals hierboven al weergegeven stuurde de Overijsselse Ombudsman de klacht op 18 februari 2009 door aan de gemeente en kruiste daarmee de klachtafdoeningsbrief die de gemeente op 17 februari 2009 stuurde aan verzoeker.
10. Die brief van de gemeente was gedateerd op 11 februari 2009, maar was aanvankelijk naar een verkeerd adres gestuurd. In die brief schrijft de gemeente: “In dit gesprek heeft de heer D. uitgelegd dat volgens de leverancier de kapotte kaart te wijten is aan onzorgvuldig gebruik. (.....) Met u is afgesproken dat als u het niet eens zou zijn met de wijze waarop de klacht is afgehandeld u dat kenbaar zou maken voor het weekend. Wij hebben van u geen reactie ontvangen. Uw klacht beschouwen we daarmee op grond van artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht als afgehandeld.”

Tot zover de bevindingen.

Reacties

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het verslag van bevindingen. Beide partijen hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt.

Verzoeker

Volgens verzoeker had de medewerkster van de gemeente Renkum verteld dat het ging om het oude type identiteitskaart met een grove perforatie en dat dit type al vaker productiefouten had vertoond.

Verder bestrijdt verzoeker de brief van de gemeente Zwolle van 11 februari 2009 voor zover die gaat over de gemaakte afspraak dat verzoeker voor het weekend kon reageren, indien hij het niet eens zou zijn met de afhandeling van zijn klacht.

Gemeente

De gemeente voegde nog toe dat zij verzoeker op 27 januari 2009 uitnodigde voor een gesprek en de afhandeling van de klacht met vier weken verdaagde.

Overwegingen van de Ombudscommissie

De kern van de klacht komt erop neer dat verzoeker vindt dat hij de identiteitskaart zorgvuldig gebruikte en dat daarom de beschadigingen hem niet vallen te verwijten. Daarom vindt verzoeker het niet eerlijk dat hij zelf de nieuwe identiteitskaart moet betalen.

Motivering

De Ombudscommissie kan niet beoordelen of verzoeker de identiteitskaart al dan niet onzorgvuldig heeft gebruikt. Een dergelijke vraag moet worden beoordeeld door deskundigen. Uit de brief van de leverancier blijkt dat de kaart in kwestie is onderzocht door het laboratorium van Sagem Identification. Daarom kon de gemeente redelijkerwijs ervan uitgaan dat deskundig onderzoek had plaatsgevonden. De gemeente heeft tijdens het gesprek van 4 februari 2009 het resultaat van dit deskundigenonderzoek aan verzoeker meegedeeld en heeft eveneens een kopie van de brief van de leverancier aan verzoeker meegegeven. Daarmee heeft de gemeente voldoende gemotiveerd waarom zij zich op het standpunt stelde dat de kapotte kaart was te wijten aan onzorgvuldig gebruik. Daaraan doet niet af wat een medewerkster van de gemeente Renkum verzoeker zou hebben verteld over het type identiteitskaart. Aan een dergelijke algemene uitlating kan een burger niet de verwachting ontleenen dat zoiets ook in zijn geval geldt.

Zo verzoeker met zijn klacht beoogt dat de gemeente hem het geld van de identiteitskaart zou moeten terugbetalen, merkt de Ombudscommissie op dat dit een kwestie is die voorbehouden is aan het oordeel van de rechter.

Klachtbehandeling

Daarnaast vindt verzoeker dat zijn klacht niet behoorlijk is behandeld. De Ombudscommissie merkt op dat verzoeker een klacht indiende over het moeten betalen van de nieuwe identiteitskaart. Daarom liet de gemeente de kaart onderzoeken en legde aan verzoeker het resultaat daarvan uit in een gesprek. Volgens de gemeente gaf zij in datzelfde gesprek aan dat verzoeker voor het weekend kon reageren als hij het niet eens zou zijn met de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Verzoeker bestrijdt dat dit zou zijn afgesproken. Daar staat echter tegenover dat verzoeker wel direct een klacht indiende bij de Overijsselse Ombudsman. Hoe dit verder ook zij, omdat verzoeker niet meer reageerde richting gemeente, ging de gemeente ervan uit dat zij tijdens het gesprek op 4 februari 2009 naar tevredenheid van verzoeker aan zijn klacht was tegemoet gekomen; in die zin dat zij aan verzoeker voldoende gemotiveerd had uiteengezet waarom niet kon worden tegemoet gekomen aan zijn verzoek om niet voor de nieuwe identiteitskaart te hoeven betalen.

De ombudscommissie onthoudt zich van een oordeel over de al dan niet gemaakte afspraak, nu verzoeker en de gemeente daarover een verschillend standpunt hebben. Wel geeft de ombudscommissie de gemeente in overweging om dergelijke afspraken direct schriftelijk te bevestigen, zodat misverstand wordt uitgesloten.

Dat de klachtafhandelingsbrief in eerste instantie naar een verkeerd adres werd gestuurd is slordig. Daarmee handelde de gemeente in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Oordeel

Op grond van vorenstaande komt de Ombudscommissie tot het volgende oordeel.

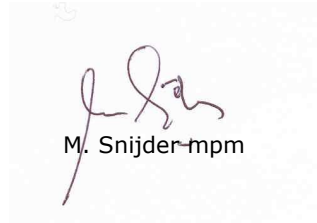
De gedragingen van de gemeente Zwolle zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnormen

- motivering: behoorlijk;
- klachtbehandeling: niet behoorlijk wat betreft de adressering van de klachtafdoeningsbrief; niet zorgvuldig wat betreft het niet schriftelijk bevestigen van de mondeling gemaakte afspraak.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 5 juni 2009.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder-mpm



mw. mr. A.D. van Zeben