

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Onjuiste informatieverstrekking door Antwoord Gemeente Amsterdam Dienstverlening en Facilitair Management

26 augustus 2011
RA111163

Samenvatting

Een man heeft een parkeervergunning voor bewoners. Hij heeft een nieuwe auto gekocht en moet de kentekengegevens op de vergunning laten aanpassen bij een servicepunt van Cition. Hij vraagt zich af of Cition die gegevens ook op een later moment kan aanpassen dan dat van de melding. Daarom belt hij met Antwoord. Antwoord zegt dat dat kan. Bij het servicepunt van Cition aangekomen, blijkt dat antwoord niet juist: de kentekenwijziging gaat per direct in. Gevolg is dat hij nog een keer terug moet naar Cition. De man dient een klacht in bij Antwoord. In de ontvangstbevestiging laat Antwoord weten binnen zes weken te reageren. Bij niet halen van deze termijn, zal Antwoord de man informeren. De reactie op de klacht volgt, zonder tussenbericht, zeven weken na indiening van de klacht.

Vast staat dat de informatieverstrekking over het proces van kentekenwijziging op de vergunning door Antwoord onjuist was. De ombudsman verneemt met instemming dat DFM deze zaak in een werkoverleg heeft besproken, om zo de dienstverlening te verbeteren. Wat de klachtafdoe-ning aangaat had DFM – ook bij de beperkte overschrijding van de reactietermijn- de man even kort moeten informeren over de stand van zaken.

Oordeel

DFM heeft in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld.

Amsterdam, 26 augustus 2011



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 11 maart 2011 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienstverlening en Facilitair Management.

informatie vooraf

Houders van een bewonersparkeervergunning moeten na aankoop van een nieuwe auto het kenteken vermeld op de parkeervergunning laten aanpassen. Daarvoor dienen ze zich te wenden tot een van de servicepunten van Cition. Op de website van Cition staat:

Hebt u (tijdelijk) een andere auto dan moet u het kenteken van uw parkeervergunning laten wijzigen op een van de servicepunten. Een kentekenwijziging [----] gaat altijd per direct in. U kunt een kentekenwijziging niet telefonisch, per mail of met het contactformulier doorgeven.

Voor het wijzigen van het kenteken moet de burger een geldig legitimatiebewijs, een kopie van kentekenbewijs deel IB én een uittreksel uit het bevolkingsregister overleggen bij het servicepunt.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker heeft een parkeervergunning voor bewoners. Hij koopt een nieuwe auto. Hij moet het kenteken van de parkeervergunning laten wijzigen. In verband met een vraag over de procedure rond het overzetten van de kentekenregistratie op de parkeervergunning door Cition neemt hij op 28 januari 2011 rond 11.00 uur telefonisch contact op met Antwoord. Verzoeker wil graag weten of het mogelijk is dat Cition de overschrijving van de parkeervergunning op een ander moment –namelijk een moment na melding bij het servicepunt- kan laten ingaan¹. Verzoeker legt zijn vraag voor aan de medewerker van Antwoord, en vraagt daarbij om doorverbonden te worden met Cition. De medewerker van Antwoord weigert dat, maar verzekert verzoeker dat wat verzoeker wil mogelijk is. Verzoeker gaat vervolgens naar het servicepunt en neemt de voor de kentekenwijziging noodzakelijke documenten mee. Bij het servicepunt van Cition aangekomen, blijkt het antwoord van Antwoord niet juist te zijn: het is niet mogelijk de kentekenwijziging op een later tijdstip te laten ingaan. Verzoeker is voor niets naar het servicepunt gekomen en moet nog een keer terugkomen.

Hierna dient verzoeker op 28 januari, telefonisch een klacht in bij Antwoord. Antwoord (antwoord@amsterdam.nl) stuurt hem per e-mail een ontvangstbevestiging. Daarin staat dat verzoeker binnen zes weken een schriftelijk antwoord krijgt op zijn klacht. Mocht dat niet lukken, dan zal de gemeente verzoeker daarover informeren, zo staat in de e-mail.

Als verzoeker op 11 maart 2011 nog geen reactie ontvangen heeft, en evenmin een tussenbericht, wendt hij zich tot de ombudsman.

¹ Verzoeker wilde namelijk in de ochtend op de fiets naar het servicepunt gaan en daar regelen dat Cition de kentekenregistratie op de vergunning in de middag zou aanpassen. Verzoekers plan was in de middag met zijn oude auto naar de dealer te rijden, de auto daar achter te laten, en met de nieuwe auto naar huis te rijden. Zijn bedoeling was dat de kentekenregistratie bij thuiskomst met de nieuwe auto zou zijn aangepast.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de informatieverstrekking over het wijzigen van een kenteken parkeervergunning en de behandeling van een klacht daarover.

reactie van Dienstverlening en Facilitair Management

De informatieverstrekking over het wijzigen van een kenteken parkeervergunning

De callcenter medewerkers beschikken over duidelijke informatie met betrekking tot de procedure voor het wijzigen van een parkeervergunning. Die informatie vermeldt duidelijk dat de klant voor het wijzigen van een kenteken met de daarvoor benodigde documenten naar een van de servicepunten van Cition moet komen. Dat kan niet telefonisch of per e-mail. De kentekenwijziging gaat altijd per direct in, als de klant zich met de noodzakelijke documenten heeft gemeld bij het servicepunt. DFM erkent dat de telefonisch verstrekte informatie niet juist was.

Het bovenstaande heeft DFM verzoeker ook in de reactie op zijn klacht meegedeeld (zie hieronder).

De behandeling van een klacht

DFM heeft de klacht van verzoeker wel degelijk beantwoord, in een e-mail van 17 maart². Daarin erkent DFM dat de informatie die aan verzoeker is gegeven, niet juist was. Men heeft de medewerker van het callcenter, met wie verzoeker heeft gesproken, achterhaald en de klacht is met hem en zijn supervisor besproken. Verzoekers klacht is meegenomen in het werkoverleg, om zo de dienstverlening te optimaliseren. DFM biedt excuses aan voor het voorval.

DFM heeft inderdaad geen tussenbericht gestuurd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Daarop reageerde verzoeker met een uitgebreide reactie. Deze reactie was voor de ombudsman aanleiding het verslag van bevindingen aan te passen. Dat aangepaste verslag heeft de ombudsman op 14 juli 2011 aan DFM en aan verzoeker gestuurd. DFM laat weten geen opmerkingen te hebben op dit verslag van bevindingen.

Van verzoeker is geen nadere reactie ontvangen op dit verslag.

² Verzoeker laat de ombudsman eind maart 2011 weten dat hij door een technisch mankement aan zijn computer pas later kennis genomen heeft van deze reactie.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ³.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ⁴. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Overwegingen

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken. Juist betekent dat de verstrekte informatie feitelijk correct is. Vast staat dat de telefonisch verstrekte informatie over de procedure van kentekenwijziging van een parkeervergunning niet juist is geweest, en dat verzoeker hierdoor de eerste keer onverrichter zake naar het servicepunt is gegaan voor kentekenaanpassing. Met instemming neemt de ombudsman er kennis van dat de tekortschietende informatieverstrekking ter sprake is gekomen in een werkoverleg, om zo de dienstverlening te verbeteren. Hierbij nog een opmerking voor wat betreft de procedure van klachtbehandeling. Vast staat dat DFM in de ontvangstbevestiging op verzoekers klacht een reactietermijn van zes weken noemt, en tevens dat verzoeker zal worden geïnformeerd wanneer dat niet gehaald wordt. Ook bij beperkte overschrijding van de reactietermijn – waarvan hier sprake was - was het netjes geweest dat de dienst verzoeker kort had geïnformeerd over de stand van zaken, door bijvoorbeeld aan te geven dat de reactie op zeer korte termijn te verwachten was.

Oordeel

DFM heeft in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld.

³ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁴ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht