

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Wachttijden bij burgerzaken

Stadsdeel zuidoost, afdeling Burgerzaken

16 juni 2003
RA0307818

Samenvatting

Verzoeker klaagt over de lange wachttijden bij Burgerzaken in stadsdeel Zuidoost en over het feit dat hij onvoldoende en te laat informatie krijgt over de procedures. Hij stuurt een klacht aan de Gemeentelijke Ombudsman, die de klacht ter behandeling doorstuurt aan het stadsdeel.

Het stadsdeel reageert acht maanden later. Hiervoor worden excuses aangeboden. De wachttijden zijn het gevolg van de invoering van nieuwe regelgeving, die een meer tijdrovende werkwijze noodzakelijk maakt. Er zijn maatregelen genomen om de wachttijden te verminderen. Ook de informatievoorziening is verbeterd, onder meer door het plaatsen van informatie op de website.

De Gemeentelijke Ombudsman vindt het handelen van het stadsdeel onzorgvuldig en neemt met instemming kennis van de maatregelen ter verbetering die zijn genomen.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn,

- voor wat betreft de wachttijden, niet behoorlijk maar gecorrigeerd;
- voor wat betreft de informatieverstrekking, onzorgvuldig
- voor wat betreft de klachtbehandeling, onzorgvuldig



Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 4 juni 2002 schriftelijk ingediend en betreft *stadsdeel Zuidoost, afdeling Burgerzaken*.

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op:

de wachttijden bij Burgerzaken;

de informatieverstrekking over het bijschrijven van kinderen op een paspoort;

de klachtbehandelingstermijn.

Bevindingen

Achtergrond van het verzoek

De echtgenote van verzoeker gaat in mei 2002 op een donderdagavond naar de afdeling Burgerzaken van stadsdeel Zuidoost om een paspoort aan te vragen. Zij wordt geconfronteerd met een wachttijd van ruim drie uur. Ook wanneer zij haar paspoort komt ophalen, moet ze lang wachten. Zij spreekt de medewerkers hierop aan, maar haar opmerkingen worden weggewuifd. Zij moet maar overdag komen, dan is het rustiger.

De echtgenote van verzoeker wil tevens haar twee kinderen op het paspoort laten bijschrijven. Verzoeker is daarom al eerder naar het stadsdeelkantoor gegaan om informatie te halen. Hij treft geen specifieke schriftelijke informatie aan en gaat er daarom vanuit dat de procedure niet gewijzigd is. Wanneer zijn echtgenote, na twee uur wachten, aan de beurt is en zegt dat ze haar kinderen op het nieuwe paspoort wil laten bijschrijven, deelt de baliemedewerkster mee dat de kinderen daarbij aanwezig moeten zijn en dat zij pasfoto's van de kinderen moet overleggen. De echtgenote van verzoeker vraagt of zij verder nog iets nodig heeft. Volgens de medewerkster is dat niet het geval. Wanneer zij met de kinderen en de foto's terugkomt bij Burgerzaken hoort ze dat het noodzakelijk is dat ook de vader van de kinderen aanwezig is en zich kan legitimeren. Verzoeker is op dat moment wel aanwezig, maar heeft geen legitimatiebewijs bij zich. Hij maakt zijn ongenoegen over het gebrek aan informatie kenbaar. De medewerker verwijst hem naar de informatiebalie, maar zegt niet te weten of de informatie daar beschikbaar is. Verzoeker verneemt later dat het eventueel mogelijk is om schriftelijk toestemming te geven voor het bijschrijven van de kinderen in het paspoort. Verzoeker wendt zich tot de ombudsman. Deze stuurt de klacht van verzoeker voor behandeling door naar het stadsdeel.

Reactie van het stadsdeel

Op 6 februari 2003 beantwoordt het stadsdeel de klacht van verzoeker en deelt hem het volgende mee.

Het stadsdeel biedt excuses aan voor de veel te late beantwoording van de klacht. Het streven is om klachten binnen vier weken te beantwoorden. Er is echter iets mis gegaan met de beantwoording, wat het stadsdeel ten zeerste betreurt.

De oorzaak van de lange wachttijden moet gezocht worden in de invoering van nieuwe regelgeving die het noodzakelijk maakte om een andere, meer tijdrovende werkwijze in te voeren. Inmiddels zijn er maatregelen genomen om de wachttijden te bekorten.

De medewerkers van de afdeling Burgerzaken zijn middels cursussen en werkoverleggen gewezen op het belang van klantvriendelijkheid en het geven van juiste en volledige informatie aan de burger. Ook is het stadsdeel bezig de informatievoorziening in folders op orde te brengen en is op de website van het stadsdeel uitgebreide informatie over de diensten van Burgerzaken opgenomen.

Rapportnummer: RA0307818
Datum: 16 juni 2003
Aantal pagina's: 3/4



Reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar het stadsdeel gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Hiervan is geen gebruik gemaakt.

Overwegingen



De wachttijden bij Burgerzaken

Overheidsinstellingen behoren vanuit het oogpunt van dienstbetoon burgers zo goed en snel mogelijk te helpen wanneer zij zich tot die instelling wenden. Dit brengt met zich mee dat, wanneer er door omstandigheden sprake is van lange wachttijden, burgers daarover tijdig worden geïnformeerd. Zo mogelijk dient een alternatief aangegeven te worden, bijvoorbeeld een verwijzing naar een tijdstip waarop het minder druk is. Ook dient uitleg te worden gegeven over de reden van de lange wachttijd. Vast is komen te staan dat geen uitleg is gegeven over de reden. Er is wel verwezen naar een minder druk tijdstip, maar pas nadat verzoeker uren heeft moeten wachten. Daarbij is niet de indruk gegeven dat de bezwaren van verzoeker en zijn echtgenote serieus genomen werden. Door deze handelwijze is het stadsdeel tekort geschoten waar het dienstbetoon aan de burger betreft.

Informatieverstrekking

Het beginsel van actieve informatieverstrekking brengt met zich mee dat burgers tijdig, juist en volledig worden geïnformeerd over zaken die voor hen van belang zijn. In dit geval is verzoeker niet geïnformeerd over de mogelijkheid schriftelijk toestemming te geven voor het bijschrijven van de kinderen. Daarnaast ontbrak een folder met informatie over de procedure die daarbij gevolgd moet worden, wat tot gevolg had dat verzoeker terug moest komen om de bijschrijving uit te laten voeren. Dit leidde tot begrijpelijke ergernis bij verzoeker. Het stadsdeel heeft hiermee genoemd beginsel geschonden.

Klachtbehandeling

Een deugdelijke klachtbehandeling heeft onder meer tot doel om het geschonden vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen. Daarvoor is nodig dat klachten voortvarend behandeld worden en dat er intern een goede voortgangsbewaking plaatsvindt. Vast is komen te staan dat de klacht van verzoeker pas na acht maanden in behandeling is genomen. Dit geeft geen blijk van voortvarendheid of interne voortgangsbewaking en er is niet voldaan aan de voorwaarden voor een goede klachtbehandeling.

Met instemming neemt de ombudsman kennis van het feit dat verzoeker hiervoor excuses zijn aangeboden en dat het stadsdeel maatregelen heeft genomen om de wachttijden te bekorten en de informatieverstrekking te verbeteren. Overigens heeft zij uit eigen waarneming gezien dat er inderdaad aanmerkelijke verbeteringen zijn doorgevoerd.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn,

- voor wat betreft de wachttijden, niet behoorlijk maar gecorrigeerd;
- voor wat betreft de informatieverstrekking, onzorgvuldig,
- voor wat betreft de klachtbehandeling, onzorgvuldig.