

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Curator voor kentekenwijziging twee maal de deur gewezen Cition

25 augustus 2011
RA111153

Samenvatting

Een moeder is de curator van haar meervoudig gehandicapte dochter. De dochter beschikt over een Amsterdamse Parkeerkaart Passagier. Op deze kaart mogen drie kentekens staan van auto's waarmee zij vervoerd wordt. Vanwege een wisseling in de begeleiding van haar dochter, wil de moeder een wijziging van een van de kentekens doorgeven aan Cition. De moeder belt met het gemeentelijk callcenter welke stukken zij hiervoor nodig heeft. Met deze stukken gaat zij vervolgens naar de balie van Cition. De baliemedewerker vraagt om een identiteitsbewijs van haar dochter. De moeder legt uit dat zij curator van haar dochter is en daarmee in alle opzichten haar wettelijk vertegenwoordiger. Zij overlegt daartoe de beschikking van de rechtbank inzake curatele en haar eigen paspoort. Ook legt zij uit dat zij niet kan beschikken over het identiteitsbewijs van haar dochter. Een aanvraag voor een nieuw identiteitsbewijs is namelijk in behandeling, maar er is vertraging opgelopen omdat de dochter te ziek is om een pasfoto te laten maken. Wel overlegt zij een kopie van het oude legitimatiebewijs van haar dochter. De baliemedewerker neemt de aanvraag echter niet in behandeling.

De moeder dient hierover een klacht in bij Cition. De volgende ochtend wordt haar excuses aangeboden voor het ongemak en gevraagd om met de huidige papieren nogmaals naar de balie te komen om de wijziging alsnog in orde te maken. De baliemedewerker die zij daar treft neemt haar aanvraag echter wederom niet in behandeling. Hij laat verder weten dat hij niets te maken heeft met eventuele toezeggingen van collega's.

De ombudsman oordeelt dat het opvragen van de legitimatie van de vergunninghouder - in dit geval de dochter - juridisch niet juist en bovendien niet gepast was. De beschikking van de rechtbank inzake curatele en een eigen legitimatie van de moeder hadden moeten volstaan. Door strikt vast te houden aan de eigen voorschriften, zonder de relevante feiten en het belang van de moeder af te wegen, heeft Cition geen blijk gegeven van een deugdelijke redenering. Verder is door de informatieverstrekking van het gemeentelijk callcenter en daarna de toezegging van Cition dat het in orde gemaakt zou worden, de verwachting gewekt dat de aanvraag in behandeling zou worden genomen. Door verzoekster onaangenaam te bejegenen en haar tweemaal onverrichter zake weg te sturen, heeft Cition het vertrouwen beschadigd.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van motivering en het vertrouwensbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Cition voor te schrijven hoe te handelen bij een aanvraag van een vergunning, in het geval van beperking van de beschikkingsbevoegdheid - zoals bij curatele- van degene voor wie de vergunning bestemd is.

Amsterdam, 25 augustus 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 25 maart 2011 schriftelijk ingediend en betreft *gemeente Amsterdam, Cition B.V.*

Bevindingen

inleiding: curatele

Ondercuratelestelling is bedoeld voor mensen die zowel hun financiële als andere persoonlijke belangen niet meer kunnen behartigen. Iemand die onder curatele is gesteld verliest zijn/haar 'handelingsbekwaamheid' en mag dus niet zonder toestemming zelfstandig rechtshandelingen verrichten. Rechtshandelingen betreffen feitelijk alle transacties tussen partijen: iemand die onder curatele gesteld is, mag daarom bijna niets meer zelfstandig doen. Hij of zij mag bijvoorbeeld niet zonder toestemming iets kopen in een winkel. Met ondercuratelestelling worden persoon en vermogen van de betrokkene beschermd.¹

aanleiding

Verzoekster is de curator van haar wilsonbekwame, meervoudig gehandicapte dochter. De dochter verblijft in één van de instellingen van Cordaan en is in het bezit van een Europese Gehandicaptenkaart (GPK) en een Amsterdamse Parkeerkaart Passagier. Op deze kaart mogen drie kentekens staan van auto's waarmee de dochter vervoerd wordt. Vanwege een wisseling in de begeleiding van haar dochter, wil verzoekster een wijziging van een van de kentekens doorgeven aan Cition.

Medio maart 2011 wendt zij zich tot het servicepunt van Cition aan de De Clerqstraat. Zij heeft de originele GPK, de originele Amsterdamse Parkeerkaart Passagier, de beschikking van de rechtbank inzake curatele en haar paspoort bij zich, zoals haar telefonisch geadviseerd is door het gemeentelijk callcenter. De baliemedewerker vraagt verzoekster om een identiteitsbewijs van haar dochter. Verzoekster legt uit dat zij curator van haar dochter is en daarmee in alle opzichten haar wettelijk vertegenwoordiger. Het overleggen van haar eigen identiteitsbewijs zou dan ook moeten voldoen. Verzoekster toont uiteindelijk toch een kopie van het identiteitsbewijs van haar dochter. Zij weet dat deze is verlopen sinds februari 2011. Zij deelt de medewerker daarom mee dat een aanvraagprocedure om verlenging al in gang gezet is, maar er vertraging is ontstaan omdat haar dochter op dit moment zo ziek is, dat er geen pasfoto van haar gemaakt kan worden. De baliemedewerker neemt de aanvraag niet in behandeling.

Verzoekster dient twee dagen later een klacht in via het internetformulier "Vragen, klachten en meldingen" bij Cition over de gang van zaken. De volgende ochtend ontvangt verzoekster een reactie van een medewerkster Dienstverlening van Cition. Zij biedt verzoekster excuses aan voor het ongemak en vraagt verzoekster per e-mail om met de huidige papieren nogmaals naar de balie te komen om de wijziging alsnog in orde te maken. De medewerkster stelt dat verzoekster kan refereren aan haar naam.

¹ <http://www.wegwijzerloket.nl>.

Verzoekster gaat de volgende dag opnieuw naar het loket in de De Clerqstraat en neemt een print van de e-mail mee. Aan het loket treft verzoekster een baliemedewerker. De medewerker vraagt opnieuw naar het identiteitsbewijs van de dochter. Verzoekster wijst hem op de e-mail van de medewerkster Dienstverlening. De baliemedewerker merkt op dat hij deze mevrouw wel kent, maar dat dat een collega is en geen meerdere. Hij stelt dan ook geen boodschap te hebben aan hetgeen zij schrijft. Verzoekster citeert: 'Zij kan wel zoveel schrijven'. Als verzoekster verzoekt om zijn baas te mogen spreken deelt de baliemedewerker mee dat hij geen baas heeft en hij vraagt aan verzoekster: "Heeft u wel een baas dan?". Verzoekster probeert de medewerker de juridische situatie uit te leggen van haar positie als curator. De medewerker antwoordt daarop dat hij de wet niet kent en ook niet hoeft te kennen. Hij volgt enkel de instructies op, zoals deze op het aanvraagformulier staan vermeld. Verzoekster gaat voor de tweede keer onverrichter zake naar huis. Zij probeert vervolgens nog, tevergeefs, de medewerkster Dienstverlening of haar meerdere telefonisch te bereiken.

De dochter moet in verband met haar ziekte veelvuldig vervoerd worden door begeleiders van deur tot deur. Haar begeleiders mogen zelf geen geld voorschieten of aannemen om parkeergeld te betalen. Op 25 maart wendt verzoekster zich tot de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

De ombudsman verzoekt Cition met spoed om de kentekenwijziging in orde te maken. Op 28 maart laat Cition weten dat er contact is geweest met verzoekster en dat er excuses zijn aangeboden. De kentekenwijziging is inmiddels doorgevoerd. Cition stelt dat het hier om zo'n specifieke situatie gaat, dat personeel hier zelden of nooit mee te maken heeft. De situatie is nu dan ook met het personeel besproken.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de gang van zaken omtrent een aanvraag wijziging kenteken.

reactie van Cition

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

Verzoekster had in plaats van een machtiging een beschikking van de rechtbank bij zich inzake curatele. Verzoekster had geen geldig legitimatiebewijs van haar dochter mee. Het feit dat verzoekster beide keren geen geldig identiteitsbewijs van de vergunninghouder bij zich had, is de reden geweest dat de kentekenwijziging niet is doorgevoerd.

Over de tweede keer dat verzoekster aan de balie kwam is de baliemedewerker om commentaar gevraagd. Deze medewerker geeft aan dat het gesprek met verzoekster niet erg prettig is verlopen. De baliemedewerker heeft op het moment dat bleek dat verzoekster geen geldig legitimatiebewijs van haar dochter bij zich had, direct navraag gedaan bij zijn leidinggevende, die op dat moment aanwezig was op het servicepunt, om te kijken of een uitzondering mogelijk was. De leidinggevende heeft aangegeven dat voor een kentekenwijziging een geldig legitimatiebewijs van de vergunninghouder noodzakelijk is. Nu verzoekster die niet bij zich had, is de kentekenwijziging wederom geweigerd. De leidinggevende is ook over de betreffende e-mail van de medewerkster Dienstverlening geïnformeerd. De leidinggevende onderstreepte dat de medewerkster deze toezegging niet had mogen doen, maar dat zij hier wellicht niet van op de hoogte was, omdat zij nog niet zo lang bij Cition werkzaam is. De leidinggevende stond achter de beslissing van de baliemedewerker om de wijziging niet door te voeren. Hij heeft nog even meegeluisterd met het gesprek, maar zich er verder niet in gemengd.

Sporadisch worden de medewerkers van de servicepunten met uitzonderlijke situaties geconfronteerd. Ervaringen als het onderhavige geval worden uitvoerig met het personeel besproken, om dit soort zaken in de toekomst voor te zijn. Naar aanleiding van het onderhavige geval is afgesproken dat voor een rechterlijke machtiging inzake curatele, anders dan bij een reguliere machtiging, geen legitimatiebewijs van de vergunninghouder nodig is. Tevens is naar aanleiding van het onderhavige geval nog besproken dat toezeggingen van een medewerker, of dit een meerdere is of niet, in beginsel dienen te worden uitgevoerd. Uiteraard is daarbij wel van belang dat er dan niet in strijd met de regels van de Parkeerverordening of Parkeerbelastingverordening wordt gehandeld.

Concluderend stelt Cition dat er in het onderhavige geval sprake was van een uitzonderlijke situatie die tot verwarring bij de medewerkers van het servicepunt heeft geleid. Desalniettemin is de situatie niet op de meest klantvriendelijke manier opgelost. Dit wordt betreurd.

Cition laat tot slot weten dat de klacht van verzoekster niet in behandeling is genomen, omdat verzoekster de medewerkster Dienstverlening heeft laten weten dat de ombudsman zich met de zaak bezighield en dit ook zo wilde houden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar Cition gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Aan Cition zijn bovendien nog aanvullende vragen gesteld. Verzoekster heeft niet gereageerd. De reactie van Cition is voor zover relevant opgenomen in de bevindingen.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van motivering en het vertrouwensbeginsel.

Overwegingen

Het vereiste van motivering houdt in dat het handelen van een bestuursorgaan feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Een bestuursorgaan moet zijn besluiten en handelingen steeds goed motiveren en het is niet vrij om naar eigen goeddunken of willekeur te handelen. Drie bouwstenen voor een goede motivering zijn: de relevante wettelijke voorschriften, de relevante feiten en belangen en een deugdelijke redenering, die de burger moet kunnen achterhalen. De motivering moet toegesneden zijn op het concrete geval en moet in elk geval laten zien dat rekening is gehouden met de belangen van de betrokken burgers.

Gebleken is dat Cition een aanvraag om een kentekenwijziging slechts in behandeling neemt indien de geldige legitimatie van de vergunninghouder overlegt wordt. Het opvragen van de legitimatie van de dochter was echter in dit geval juridisch niet juist en bovendien niet gepast.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Verzoekster overlegde immers haar eigen legitimatie en een kopie van de uitspraak van de rechtbank met betrekking tot de ondercuratelestelling. Een logische redenering had tot de conclusie moeten leiden dat deze documenten zouden volstaan om de beschikkingsbevoegdheid van de moeder aan te tonen en de beschikkingsonbevoegdheid van de dochter vast te stellen. Door niet te motiveren waarom dit niet volstond, en slechts vast te houden aan de eigen voorschriften is de weigering van de wijziging niet deugdelijke beredeneerd. Te meer nu Cition geen blijk heeft gegeven van een afweging van de relevante feiten -onder meer dat verzoekster aangaf niet te kunnen beschikken over een legitimatie van haar dochter maar wel een kopie daarvan overlegde- en het belang van verzoekster - om haar meervoudig gehandicapte dochter te kunnen laten vervoeren- heeft Cition het besluit om de aanvraag niet in behandeling te nemen onvoldoende onderbouwt.

Het vertrouwensbeginsel houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens een overheid door die overheid behoren te worden gehonoreerd.

Vast staat dat verzoekster de eerste keer door het gemeentelijk callcenter is voorgelicht over de benodigde stukken voor een aanvraag kentekenwijziging. Met deze stukken is verzoekster naar Cition gegaan. Cition nam de aanvraag echter niet in behandeling. Na een klacht hierover te hebben ingediend, is verzoekster gevraagd om terug te komen met dezelfde stukken en toegezegd dat de aanvraag nu wel ingediend zou kunnen worden. Naast het feit dat verzoekster vervolgens onaangenaam is bejegend, werd zij wederom onverrichter zake weggestuurd. De informatieverstrekking door het callcenter en daarna de toezegging van Cition dat het in orde gemaakt zou worden, hebben bij verzoekster de verwachting gewekt dat haar aanvraag in behandeling zou worden genomen. Door verzoekster dit botweg tweemaal te weigeren, heeft Cition het opgewekt vertrouwen van verzoekster beschadigd.

Met instemming verneemt de ombudsman dat Cition, naar aanleiding van het onderhavige geval, heeft afgesproken dat bij een rechterlijke machtiging inzake curatele en een eigen legitimatie van de curator, geen legitimatiebewijs van de vergunninghouder nodig is en toezeggingen van een medewerker, of dit een meerdere is of niet, in beginsel dienen te worden uitgevoerd. Echter, met betrekking tot het vaststellen van juridische beschikkingsbevoegdheid acht de ombudsman het noodzakelijk de afspraken structureel vast te leggen in de voorschriften van de dienst. De ombudsman hecht dan ook een aanbeveling aan dit rapport.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van motivering en het vertrouwensbeginsel.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Cition voor te schrijven hoe te handelen bij een aanvraag van een vergunning, in het geval van beperking van de beschikkingsbevoegdheid - zoals bij curatele- van degene voor wie de vergunning bestemd is.