

Gemeente Dordrecht
DIENSTVERLENING

Digitaal loket
www.dordrecht.nl

Telefoon 14 078
ma t/m vr 08.30 - 17.00 uur

Balie
Spuiboulevard 300, Dordrecht
maandag, woensdag 09.00 - 12.00
en vrijdag 14.00 - 19.30
dinsdag en donderdag 14.00 - 19.30

Post
Postbus 8
3300 AA Dordrecht

Geachte [REDACTED],

U heeft op een brief gestuurd aan de gemeenteraad waarin u aangeeft dat u het niet eens bent met de leges die in rekening gebracht worden bij de aanvraag van een nieuw rijbewijs na vermissing. Daarnaast bent u verwonderd over de verscheidenheid aan antwoorden die u krijgt of de schijnbare terughoudendheid bij het geven van informatie.

[In deze brief leest u onze reactie.](#)

Wat is onze reactie?

Wij hebben besloten uw klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren. Dat wil zeggen dat wij uw klacht deels terecht vinden. De reden hiervoor is dat wij u in één keer goed hadden moeten informeren.

Wat was de situatie?

U heeft een brief gestuurd aan de gemeenteraad waarin u aangeeft dat u het niet eens bent met de leges die in rekening gebracht worden bij de aanvraag van een nieuw rijbewijs na vermissing. Daarnaast bent u verwonderd over de verscheidenheid aan antwoorden die u krijgt of de schijnbare terughoudendheid bij het geven van informatie.

Met deze brief geef ik u antwoord op de vragen en informeer ik u over de leges.

Allereerst dank voor de moeite die u genomen heeft uw verbazing en onbegrip met ons te delen. Brieven zoals de uwe zorgen voor reflectie op onze besluiten en ons handelen.

De leges die gemeenten in rekening mogen brengen bij de vermissing van een rijbewijs zijn niet verplicht door de RDW. Wij hebben dus als gemeente de keuze zelf gemaakt om deze in rekening te brengen. De ene gemeentes doet dit wel en de andere niet. Dat is een keuze die vrij is. Hierin heeft Naomi u juist geïnformeerd.

zaaknummer
Betreft uw klacht over de Dienstverlening

De leges die wij in rekening brengen weerspiegelen de gemiddelde kosten die wij extra maken bij vermissingen ten opzichte van een reguliere aanvraag. Wanneer er in een individueel geval minder werk nodig is dan voor een ander individueel geval heeft dit daarom geen invloed op de hoogte van de leges. Het feit dat u al een vermissing heeft doorgegeven via de site van de RDW maakt daarom geen verschil in de hoogte van de leges die wij u in rekening hebben gebracht.

Om welke kosten gaat het bij een vermissing van een rijbewijs? De kosten (of uren) die we maken bestaan uit verschillende mogelijke componenten. Ik noem er enkele die het meest bepalend zijn:

- Extra handelingen aan de balie. In de meeste gevallen wordt de verklaring van vermissing aan de balie opgemaakt. Bij een vermissing kost de behandeling van de aanvraag daarom ruim meer tijd dan wanneer er een vernieuwing zonder vermissing wordt aangevraagd. Deze tijd wordt meegenomen in de berekening.
- Identiteitscontrole van de aanvrager. In veel gevallen moet een medewerker de identiteit van de aanvrager controleren zonder dat een ID bewijs aanwezig is. Hiervoor moet hij of zij naar het archief in de kelder. Dit is tijdrovend en die tijd is verwerkt in de leges.
- Contact met het RDW bij twijfel. Wanneer er twijfel is over de vermissing of hoe te handelen moet contact opgenomen worden met de RDW. Ook dit kost tijd bij de medewerkers van de gemeente.

Ik hoop dat u met het antwoord op de vraag over de leges voldoende heb geïnformeerd. Ik zal ook onze collega's aan de balie informeren over deze zaak, zodat we anderen meteen goed kunnen informeren.

Excuses

We werken met goed opgeleide en betrokken medewerkers. Het antwoord van Naomi is juist. Hierna hadden we u op een betere en éénduidige manier moeten uitleggen waarom ook u de leges in rekening zijn gebracht. In dit geval hadden we u dus beter kunnen informeren. Daarvoor bied ik u onze excuses aan.

Wij danken u dat u deze klacht onder onze aandacht heeft gebracht. Hierdoor kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

zaaknummer
Betreft uw klacht over de Dienstverlening

Niet tevreden?

Wij gaan ervan uit dat wij uw klacht hiermee hebben afgehandeld. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht? Dan mag u uw klacht binnen 1 jaar na de verzenddatum van deze brief voorleggen aan:

De Nationale Ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Op www.nationaleombudsman.nl leest u meer informatie.

Hoogachtend,
Het college van Burgemeester en Wethouders
namens dezen,
Clustermanager Dienstverlening

Peter van Bennekom

Noot

In dit document zijn gedeeltes onleesbaar gemaakt op grond van artikel 5 van de Wet open overheid:

- Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (naam)
- Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (adresgegevens)
- (...)