

De heer drs. A. van Ravestein  
Directeur RDW  
Postbus 777  
2700 AT ZOETERMEER

Geachte heer Van Ravestein,

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6% ten opzichte van 2013. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 368 betrekking op de RDW, een daling van 7% ten opzichte van 2013.

Op woensdag 25 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan. De jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag. Hierin bespreekt de Nationale ombudsman welke problematiek er in het afgelopen jaar speelde in de relatie tussen burgers en de desbetreffende overheidsinstantie.

In de jaarbrief aan uw instantie de Nationale ombudsman vooral zijn zorg uitspreken. Het gaat om klachten van burgers die geconfronteerd worden met steeds terugkerende boetes na registercontroles. Ook in een eerdere jaarbrief heeft hij hierover al zijn zorgen geuit. Verder wil hij u informeren over wat hij voor uw instantie als de belangrijke onderwerpen en ontwikkelingen in 2014 ziet.

#### **Ketenproblematiek herhaalde beboeting**

De Nationale ombudsman wil uw aandacht vragen voor de vroegtijdige onderkenning van mogelijk schrijnende gevallen bij de ketenproblematiek rond de (herhaalde) beboeting in verband met kentekens die op naam staan van mensen die het voertuig niet (meer) in hun bezit hebben of niet in gebruik hebben. In het vorige jaarbriefgesprek heeft uw voorganger, de heer Hakkenberg, aangegeven dat hiervoor inmiddels ook bij de afdeling Handhaving aandacht is. Vaak nog wordt de Nationale ombudsman benaderd door mensen die bij de frontoffices van de diverse betrokken instanties hebben aangeklopt. Daarbij is niet onderkend dat mogelijk sprake is van een klemmende situatie. Daarvoor vraagt de ombudsman nogmaals uw aandacht, maar ook van de andere betrokken instanties. Een gelijksoortige opmerking heeft hij ook gemaakt in zijn brief aan het CJIB.

De RDW heeft de verantwoordelijkheid op zich genomen om als ketenregisseur op te treden bij het onderzoek naar schrijnende gevallen. Dat waardeert de ombudsman, vooral omdat duidelijk is dat deze gevallen serieus door u worden onderzocht.

#### **Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

#### **Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
secretariaat@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

#### **Doorkiesnummer**

#### **Datum**

24 maart 2015

#### **Ons nummer**

2015/0072 U

#### **Bijlagen**

1

#### **Behandelend medewerker**

#### **Onderwerp**

Jaarbrief 2014

**Ons nummer**  
2015/0072 U



2

In dat verband blijft hij herhalen dat hij eraan hecht dat de burger in kwestie voortvarend en gemotiveerd wordt geïnformeerd. Hierin ziet hij nog ruimte voor verbetering, bijvoorbeeld als het maanden duurt voordat er duidelijkheid is. In de tussentijd verkeert de betrokkene in grote onzekerheid en hangt de boete-invordering als een dreigende wolk boven hem. De uiteindelijke beslissing over de vraag of er sprake is van redenen om de boetebeslissingen te corrigeren, geeft onvoldoende duidelijkheid over de argumenten waarop dit is gebaseerd.

### **Persoonlijk contact opnemen**

Ook wil de Nationale ombudsman het volgende bij u signaleren. De RDW houdt in een aantal gevallen de communicatie met burgers schriftelijk en formeel. Met een aantal klachtbehandelaars van de RDW is tijdens een bijeenkomst in 2014 besproken op welke manieren de communicatie en de klachtbehandeling effectief en behoorlijk kan zijn. Daarbij is aandacht gevraagd voor een oplossingsgerichte houding en persoonlijk contact.

In twee rapporten heeft de ombudsman ook geconstateerd dat het opnemen van persoonlijk contact kan leiden tot duidelijkheid over de bedoeling van de betrokkene. In reactie op de aanbeveling in één van deze rapporten heeft de RDW laten weten dat het steeds de bedoeling is persoonlijk contact op te nemen en dat hij hiervoor bij de verschillende afdelingen van de RDW meer aandacht vraagt. De ombudsman verwacht in de toekomst deze inzet ook blijvend geconcretiseerd te zien.

### **Tot slot**

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Er is inmiddels een afspraak voor u gemaakt met hem op 12 mei 2015 om 16.00 uur voor een kennismaking en ter bespreking van deze jaarbrief.

Deze jaarbrief wordt ook aan de Minister van Infrastructuur en Milieu en aan de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu van de Tweede Kamer gestuurd. Daarnaast wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

**Aantal verzoeken over de Rijksdienst Wegverkeer**

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014
Aantal ontvangen verzoeken	394	368
Aantal behandelde verzoeken	415	402
Wijze van behandelen		
1. Adviseren en informeren <sup>1</sup>	275	265
2. Interventies	83	102
3. Bemiddelingen	0	1
4. Onderzoeken met rapport	4	6
- Gegrond		3
- Deels gegrond		0
- Niet gegrond		1
- Geen oordeel		0
5. Onderzoeken met brief	0	0
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	53	28

<sup>1</sup>Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.