



Rapport

Van het kastje naar de muur en weer terug - een onderzoek naar de handelwijze van de Dienst Wegverkeer (RDW)

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer gegrond.

Datum: 9 augustus 2016

Rapportnummer: 2016/071

Inhoud

SAMENVATTING	3
WAT IS ER GEBEURD?	4
WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT	6
DE REACTIE VAN DE RDW	6
DE REACTIE VAN DE POLITIE	7
WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?	8
CONCLUSIE.....	10

SAMENVATTING

De motoren van Hans en Gerry¹ worden in de zomer gestolen in het buitenland. Ze doen daarvan ter plekke aangifte. Als ze terug zijn in Nederland melden ze de diefstal via de website van de politie.

Enige tijd later ontvangen ze een brief van de RDW. Daaruit blijkt dat in oktober tijdens een automatische controle van het kentekenregister is geconstateerd dat hun motoren niet waren verzekerd. Op grond van de wet moeten de motoren verzekerd zijn. Nu dat niet het geval is, zal het CJIB hen een boete opleggen.

Hans en Gerry gaan daarop naar de politie. De motoren zijn immers niet meer verzekerd omdat ze gestolen zijn. De politie verwijst hen naar de RDW. Hans en Gerry bellen die dag twee keer met een medewerkster van de RDW, maar beide keren verwijst deze hen naar de politie.

Hans en Gerry dienen een klacht in bij de RDW omdat ze vinden dat ze niet vriendelijk en bereidwillig te woord zijn gestaan en van het kastje naar de muur worden gestuurd. In reactie op de klacht deelt de RDW hen onder meer mee dat ze bij de politie moeten zijn omdat die de diefstal in het kentekenregister moet registreren.

Hans en Gerry klagen over de handelwijze van de RDW, nadat zij door de politie naar de RDW waren verwezen.

De ombudsman overweegt onder meer het volgende. De politie en de RDW hebben ieder een eigen taak in de zogenoemde voertuigketen, maar hun handelen is wel met elkaar verweven. Zo is het de taak en verantwoordelijkheid van de politie, en niet van de RDW, om de diefstal te registreren. Maar de RDW baseert zich bij zijn handelen op de gegevens in het kentekenregister. Als er een diefstalsignalering in het kentekenregister staat, dan heeft de automatische controle door de RDW niet tot gevolg dat er een boete door justitie wordt opgelegd. Het ontbreken van de juiste registratie in het kentekenregister werkt dus door in de keten.

De politie had de diefstal van de motoren niet op de voorgeschreven wijze in het kentekenregister geregistreerd. Toen Hans en Gerry met de RDW belden, wist de RDW dat er geen diefstalsignalering in het kentekenregister stond. De RDW wist ook, dat Hans en Gerry zich al tevergeefs voor hulp tot de politie had gewend. De RDW wist bovendien dat er boetes konden worden opgelegd zolang die registratie ontbrak. Met een simpel telefoontje naar de politie had de RDW kunnen helpen om het probleem op te lossen. De RDW heeft dit achteraf ook erkend.

Vereiste van samenwerking.

Hans en Gerry klagen ook over de wijze waarop de RDW hun klacht heeft afgehandeld (vereiste luisteren naar de burger).

Verzekeringsplicht, registercontrole en diefstal in het buitenland

¹ gefingeerde namen

De RDW, politie en justitie zijn ketenpartners waar het gaat om de controle op en handhaving van de wettelijke verzekeringsplicht voor voertuigen. Ze hebben daarbij ieder hun eigen taak, maar hun handelen is wel met elkaar verweven.

De RDW voert in opdracht van het Openbaar Ministerie zogenoemde registercontroles uit. Daarbij worden op automatische wijze de voertuigen gecontroleerd die in het kentekenregister zijn geregistreerd. Er wordt onder meer gecontroleerd of is voldaan aan de wettelijke verzekeringsplicht. Als uit een controle blijkt dat een voertuig op dat moment niet verzekerd is, schrijft de RDW de kentekenhouder daarover aan. Ook geeft de RDW deze informatie door aan de Centrale verwerking openbaar ministerie (CVOM). Betrokkene ontvangt daarna in beginsel² een boete van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB).

Als een voertuig wordt gestolen, dan moet men daarvan aangifte doen bij de politie. De politie moet er vervolgens voor zorgen dat de diefstal wordt geregistreerd in het kentekenregister. Dat doet ze door een zogenoemde A87 diefstalsignalering in het kentekenregister te plaatsen. Door deze registratie vervalt de verzekeringsplicht voor de kentekenhouder. Als een voertuig in het buitenland is gestolen, moet men daarvan eerst aangifte doen in dat land zelf. Vervolgens moet men met die buitenlandse aangifte naar een Nederlands politiebureau. De politie plaatst dan een A87 diefstalsignalering die is gekoppeld aan het proces-verbaal van die buitenlandse aangifte.

Zodra en zolang het diefstalsignaal in het kentekenregister is geplaatst, zal de automatische controle van het kentekenregister door de RDW niet tot gevolg kunnen hebben dat er een boete door justitie wordt opgelegd.

Als een voertuig na diefstal wordt teruggevonden, moet de politie het diefstalsignaal weer uit het register verwijderen. De RDW stuurt de kentekenhouder vervolgens een brief waarin staat dat hij na 30 dagen weer aansprakelijk wordt voor het voertuig.

WAT IS ER GEBEURD?

De motoren van Hans en Gerry³ worden tijdens hun vakantie in Tsjechië gestolen. Ze doen daarvan ter plaatse op 1 september 2015 aangifte. Ze melden de diefstal ook bij hun verzekeringsmaatschappijen. Deze beëindigen begin september 2015 de verzekeringen voor beide motoren.

Als Hans en Gerry weer in Nederland zijn, melden ze de diefstal digitaal via een meldformulier op www.politie.nl. Daarbij geven ze ook aan dat er in Tsjechië aangifte is gedaan. Hans en Gerry ontvangen op 6 september 2015 per mail een reactie van het Regionaal Service Centrum van de politie. Daarin staat dat de melding is gecontroleerd en dat de motor Europees geregistreerd staat als gestolen.

² Behalve als hij vervolgens met een verklaring op grond van artikel 34 van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen alsnog kan aantonen dat aan de verzekeringsplicht was voldaan.

³ Gefingeerde namen

Dan ontvangt Hans een brief van de RDW omdat bij een registercontrole op 30 september 2015 is geconstateerd dat de motor van Hans niet is verzekerd. Dat betekent dat hem een boete kan worden opgelegd.

Contacten met de politie en de RDW

Op 2 oktober 2015 gaan Hans en Gerry naar aanleiding van de brief van de RDW naar het politiebureau in hun woonplaats. Ze spreken met de baliemedewerkster van de afdeling Intake & Service. Deze medewerkster verwijst hen naar de RDW.

Hans en Gerry bellen vervolgens vanaf het politiebureau met de afdeling Handhaving van de RDW. De medewerkster die ze dan aan de lijn krijgen, constateert dat er geen diefstalsignalering in het systeem is opgenomen. Uit het gesprek met Gerry maakt ze op, dat de politie niet weet hoe ze de diefstalsignalering met terugwerkende kracht in het systeem kan aanbrengen. Ze adviseert Gerry daarom om bij de politie intern na te laten vragen hoe de diefstalsignalering in het systeem kan worden aangebracht.

Als Hans en Gerry dit vervolgens aan de baliemedewerkster van de politie laten weten, verwijst deze hen weer naar de RDW. Wel registreert de baliemedewerkster het contact met Hans en Gerry in het politiesysteem en tekent ze op het buitenlandse proces-verbaal aan dat de motoren staan gesignaleerd.

Gerry belt vervolgens nogmaals met de RDW. Ze krijgt dan een andere medewerkster aan de lijn, Linda⁴. Gerry laat aan Linda weten, dat ze van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Linda geeft onder meer aan dat er geen signalering in het systeem staat, ook al zegt Gerry dat die signalering wel is geplaatst. Linda wijst er ook op, dat de registercontroles zullen doorlopen zolang de signalering niet wordt geplaatst en ze nog meer boetes kan krijgen. Ze verwijst Gerry naar de politie en geeft aan dat de RDW verder niets voor haar kan doen.

Klachtbehandeling door de RDW

Hans en Gerry dienen dezelfde dag nog, op 2 oktober 2015, een klacht in bij de RDW. In hun klachtbrief aan de RDW uiten ze hun ongenoegen over de handelwijze van Linda. Ze stellen dat zij onvriendelijk was en totaal niet bereid was om met hen mee te denken of hen te helpen. Daarnaast klagen ze er letterlijk over dat ze van het kastje naar de muur zijn gestuurd. Volgens hen zou een telefoontje van de RDW naar de politie uitkomst hebben kunnen bieden. Met de klacht sturen ze een kopie mee van de aangifte die in Tsjechië is gedaan, met daarop de aantekening van de politiemedewerkster van 2 oktober 2015.

Op 7 oktober 2015 ontvangen ze van de RDW een reactie op hun klachtbrief. De RDW legt daarin uit, dat de politie een diefstalsignalering in het kentekenregister van de RDW moet plaatsen en dat ze daarom met het buitenlandse proces-verbaal naar de politie moeten gaan. De RDW schrijft verder:

⁴ Gefingeerde naam

"Uit een telefoonnotitie van 2 oktober 2015 blijkt dat u bij de politie in Vleuten bent geweest. Daar is u verteld dat de politie niet weet hoe ze een diefstalsignalering moet plaatsen. Daarin is de RDW geen partij. U kunt daarover een klacht indienen bij de politie."

Tot slot wordt over het gesprek met Linda het volgende opgemerkt:

"Doordat ik niet bij dit gesprek aanwezig ben geweest kan ik hierover niet oordelen. Wel heb ik de medewerkster hierop aangesproken.

Ik beoordeel uw klacht als ongegrond."

Diefstal alsnog geregistreerd

In de tussentijd heeft Gerry een brief van de RDW ontvangen die vergelijkbaar is met de brief die Hans korte tijd daarvoor had ontvangen. Bij een registercontrole op 5 oktober 2015 is namelijk geconstateerd dat ook de motor van Gerry niet is verzekerd. Gerry belt op 7 oktober 2015 met het Regionaal Service Centrum van de politie over deze kwestie. Een brigadier zorgt er dan alsnog voor dat de diefstal (A87) signalering in het systeem werd opgenomen. Dit kan niet met terugwerkende kracht omdat het systeem dat niet toestaat. De motoren staan daardoor vanaf 7 oktober 2015 als gestolen geregistreerd.

Het CJIB heeft Hans en Gerry uiteindelijk wel een boete opgelegd naar aanleiding van de registercontroles van 30 september en 5 oktober 2015.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT

Hans en Gerry dienen bij de Nationale ombudsman een klacht in over de RDW. De Nationale ombudsman heeft naar aanleiding daarvan besloten een onderzoek in te stellen naar de volgende klacht:

Verzoekers klagen over de handelwijze van de RDW, nadat zij door de politie naar de RDW waren verwezen.

Verzoekers klagen ook over de wijze waarop de RDW hun klacht hierover heeft afgehandeld.

In het kader van dat onderzoek heeft de ombudsman niet alleen de RDW, maar ook de regionale eenheid Midden-Nederland van de politie gevraagd om een reactie en om informatie. Hoewel Hans en Gerry niet over de politie klagen, is deze wel betrokken bij de gebeurtenissen waar de klacht uit voortkomt. De bevindingen van het onderzoek zijn naar alle drie partijen gestuurd en zij hebben daar op kunnen reageren.

DE REACTIE VAN DE RDW

Wat vindt de RDW van zijn handelwijze op 2 oktober 2015?

De RDW is achteraf bezien van mening dat het anders had moeten handelen naar aanleiding van de telefoongesprekken met Hans en Gerry op 2 oktober 2015. Op het moment waarop bleek dat zij problemen hadden om het diefstalsignaal te laten plaatsen,

had het op de weg van de RDW gelegen om contact op te nemen met de politie om te kijken of het diefstalsignaal wel geplaatst kon worden. Ook had het in de rede gelegen dat de RDW toen contact met het CJIB had opgenomen met het verzoek de eerste opgelegde boete (voor de motor van Hans) te laten corrigeren⁵. Hans en Gerry hadden immers een Tsjechisch proces-verbaal van aangifte van diefstal. Als het diefstalsignaal eerder was geplaatst had waarschijnlijk de boete voor de motor van Gerry voorkomen of althans gecorrigeerd kunnen worden.

Naar aanleiding van de klacht bij de ombudsman heeft de RDW alsnog contact opgenomen met het CJIB met het verzoek de boetes in te trekken. Het CJIB heeft de boetes op 22 december 2015 ingetrokken.

Wat vindt de RDW van de wijze waarop de klacht is behandeld?

De RDW vindt bij nader inzien dat er anders gehandeld had moeten worden naar aanleiding van de klacht. De RDW had in het kader van de klachtbehandeling telefonisch contact met Hans en Gerry moeten opnemen. Dat is destijds niet gebeurd, omdat de RDW hen zo spoedig mogelijk naar de politie wilde verwijzen. Alleen die kon en moest immers het diefstalsignaal plaatsen. Ook had de RDW naar aanleiding van de klacht contact met de politie moeten opnemen. Mogelijk dat er dan sneller een diefstalsignaal geplaatst had kunnen worden. Daarnaast had voorkomen kunnen worden dat de boetes werden opgelegd. Dit had veel irritatie kunnen voorkomen.

De RDW vindt ook dat de reactie op de klacht uitgebreider gemotiveerd had moeten worden. Met name wat betreft de passage onder het kopje 'gesprek met Linda'. Na ontvangst van de klacht heeft de klachtbehandelaar destijds wel contact opgenomen met de betrokken medewerkster ("Linda"). Van dit contact is toen geen notitie gemaakt. De RDW heeft de klachtbehandelaars naar aanleiding van deze zaak gevraagd om de inhoud van dit soort gesprekken voortaan wel vast te leggen in het klachtdossier.

Kort na de start van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft de klachtbehandelaar van de RDW overigens alsnog telefonisch contact met Gerry opgenomen. Hij heeft haar onder meer excuses zijn aangeboden voor de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Ook heeft hij haar meegedeeld dat de boetes inmiddels zijn komen te vervallen. De RDW heeft bij Gerry ook een bos bloemen laten bezorgen.

DE REACTIE VAN DE POLITIE

Wat vindt de politie van haar handelwijze in deze zaak?

De politie vindt dat dat zij haar taak in deze zaak niet goed heeft uitgevoerd. Allereerst had de politie anders moeten reageren op de digitale melding van Hans en Gerry. In reactie daarop had de betrokken politiemedewerker hen moeten adviseren om met de buitenlandse processen-verbaal naar een politiebureau te gaan zodat de diefstal op de voorgeschreven wijze geregistreerd kon worden. Van diefstal van een motor in het

⁵ De RDW kan het CJIB via een zogenoemd correctieverzoek vragen de boete te laten vervallen als er bij de RDW voldoende aanwijzingen zijn dat de boete niet opgelegd had moeten worden.

buitenland kan niet digitaal aangifte worden gedaan⁶. Met het meldformulier dat Hans en Gerry begin september 2015 naar de politie hebben gestuurd, hebben zij dan ook geen aangifte gedaan. Daarnaast had de baliemedewerkster die op 2 oktober 2015 met Hans en Gerry heeft gesproken, de A87 diefstalsignalering moeten opmaken. Dit heeft zij niet gedaan.

De politie merkt nog wel op dat Hans en Gerry zelf een en ander hadden kunnen voorkomen. Ze hadden immers op de website www.politie.nl kunnen lezen dat ze zich op een Nederlands politiebureau moesten melden met de buitenlandse processen-verbaal. Als ze in september 2015 naar het politiebureau waren gegaan, dan zou de A87 signalering zijn aangebracht voordat de registercontrole plaatsvond en zouden ze geen boetes hebben ontvangen.

Maatregelen naar aanleiding van deze zaak

De gebeurtenissen in deze zaak zijn voor de politie aanleiding om de volgende twee maatregelen te treffen. De politiechef Midden-Nederland zal aan de leiding van de afdeling Intake & Service opdracht geven de procedure rond diefstal van een motorvoertuig in het buitenland ruimhartig onder de aandacht van het personeel te brengen. Daarnaast wil de politie de tekst op www.politie.nl aanpassen zodat voor alle betrokkenen (ook politiemedewerkers zelf) zonder meer duidelijk is dat er van diefstal in het buitenland door de politie een A87 signalering moet worden opgenomen in het kentekenregister.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Hans en Gerry hebben een klacht bij de ombudsman ingediend over de handelwijze van de RDW. Voordat daarover hieronder een oordeel wordt gegeven, wordt eerst stil gestaan bij het feit dat de politie niet behoorlijk heeft gehandeld in deze zaak. Als dat anders was geweest, dan zou de klacht over de RDW nooit zijn ontstaan.

Hans en Gerry wisten klaarblijkelijk niet, dat ze naar het politiebureau moesten gaan om de diefstal van hun motoren door de politie te laten signaleren. Dit, ondanks het feit dat deze informatie destijds op de website van de politie stond (zie Achtergrond). Ze hebben de diefstal aanvankelijk alleen digitaal aan de politie doorgegeven. De politie wist dat dit niet afdoende was en het is haar taak om de diefstal op de voorgeschreven wijze in het kentekenregister te registreren. De politie had Hans en Gerry daarom naar aanleiding van de digitale melding moeten laten weten dat ze naar het politiebureau moesten gaan om een diefstalsignalering te laten plaatsen. Toen Hans en Gerry op 2 oktober 2015 (naar aanleiding van de brief van de RDW over een mogelijke boete) op het politiebureau waren, had de betrokken politiemedewerkster er alsnog voor moeten zorgen dat de signalering geplaatst werd.

⁶ Deze website is daarom dusdanig ingericht dat de diefstal niet via het digitale aangifteformulier kan worden doorgegeven aan de politie. Hans en Gerry hadden een meldformulier gebruikt, dat niet bestemd is voor het doen van aangiften.

De politie heeft zelf erkend dat zij op beide punten niet goed heeft gehandeld en heeft maatregelen toegezegd om herhaling te voorkomen. De ombudsman heeft met instemming hiervan kennisgenomen.

1. Ten aanzien van de handelwijze van de RDW op 2 oktober 2015

Op grond van het vereiste van samenwerking werkt de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samen met andere (overheids-)instanties en stuurt zij de burger niet van het kastje naar de muur. Dit impliceert dat de overheidsinstantie tot wie een burger zich wendt met een probleem in de keten, meedenkt over een oplossing van dat probleem en zo nodig contact opneemt met een andere ketenpartner. De instantie neemt in ieder geval contact op met de ketenpartner, als duidelijk is dat die partner het probleem kan oplossen en de burger daar al tevergeefs is geweest.

Uit onderzoek is gebleken, dat de politie Hans en Gerry op 2 oktober 2015 ten onrechte heeft verwezen naar de RDW. Toen Hans en Gerry vervolgens op 2 oktober 2015 telefonisch contact met de RDW hadden, wist de RDW dat de diefstal niet in het kentekenregister stond geregistreerd. De RDW wist toen ook, dat Hans en Gerry al bij de politie waren geweest en dat deze hen naar de RDW had verwezen. Ze gaven in het contact met de RDW ook letterlijk aan dat ze vonden dat ze van het kastje naar de muur werden gestuurd. De RDW had daarom en gelet op zijn rol als ketenpartner naar aanleiding van de telefoongesprekken met Hans en Gerry contact moeten opnemen met de politie (om de registratie geplaatst te krijgen). Ook had het in de rede gelegen dat de RDW vervolgens contact had opgenomen met justitie (om het opleggen van een boete te voorkomen of te corrigeren). Het is weliswaar de taak en verantwoordelijkheid van de politie, en niet van de RDW, om de diefstal te registreren, maar de RDW baseert zich bij zijn handelen als ketenpartner op de gegevens in het kentekenregister. Het ontbreken van de juiste registratie werkt dus door in de keten. De RDW wist dat aan Hans en Gerry boetes zouden worden opgelegd zolang die registratie ontbrak. Met een simpel telefoontje naar de politie had de RDW kunnen helpen om het probleem op te lossen. De RDW heeft dit achteraf ook erkend.

Door geen contact op te nemen met de ketenpartners naar aanleiding van de telefonische contacten met verzoekers, heeft de RDW niet behoorlijk gehandeld.

2. Ten aanzien van de klachtbehandeling door de RDW

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dat impliceert dat in het kader van klachtbehandeling geprobeerd wordt om persoonlijk contact met de burger op te nemen om zijn verhaal aan te horen en om de klacht zo mogelijk op te lossen.

De RDW heeft deze klacht niet op behoorlijke wijze afgehandeld. Eerst en vooral omdat de RDW geen persoonlijk contact met Hans en Gerry heeft opgenomen naar aanleiding van de klacht en hen (opnieuw) naar de politie heeft verwezen. Hierboven is al aangegeven dat en waarom de RDW naar aanleiding van het telefonisch contact op 2 oktober 2015 zelf contact had moeten opnemen met de politie en dat dat ten onrechte niet is gebeurd. Hun klacht hierover is gegrond. Juist naar aanleiding van de klachtbrief had de RDW de kastje-muur verwijzing alsnog kunnen en moeten doorbreken. Als Hans

of Gerry gebeld waren naar aanleiding van de klacht en persoonlijk hadden kunnen toelichten waar het hen om te doen was, is de kans groot dat de RDW dit had ingezien en wel zelf contact met de politie had gezocht over een oplossing. Hans en Gerry voelden zich nu door de reactie van de RDW begrijpelijkerwijs totaal niet gehoord.

De RDW erkent achteraf dat de klachtbehandeling niet goed is geweest en heeft tijdens het onderzoek alsnog persoonlijk contact met Hans en Gerry opgenomen. Dat laatste waardeert de ombudsman. Maar hij betreurt het niettemin, dat dit destijds naar aanleiding van de klacht niet is gebeurd. Vooral omdat de ombudsman de RDW al herhaaldelijk, in gesprekken en in rapporten (zoals bijvoorbeeld in de rapporten 2014/161 en 2014/110, zie Achtergrond) nadrukkelijk heeft gewezen op het belang van persoonlijk contact voor een goede klachtafhandeling.

De klachtbehandelaar heeft wel persoonlijk contact gehad met de medewerkster waarop de klacht betrekking had. Uit de klachtbehandeling wordt echter niet duidelijk wat zij daarbij heeft aangegeven. De klachtbehandelaar volstaat met de opmerking dat hij niet bij het gesprek is geweest en er niet over kan oordelen. Deze motivering is ontoereikend en kon niet leiden tot de conclusie dat de klacht ongegrond is.

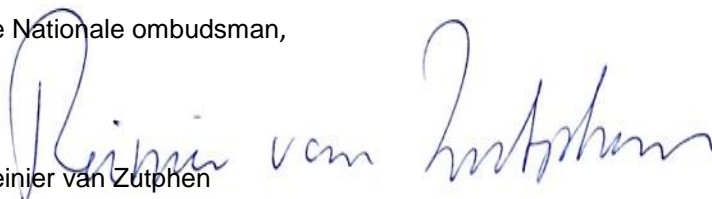
Met instemming heeft de ombudsman er kennis van genomen dat de RDW voortaan een notitie van gesprekken die een klachtbehandelaar in het kader van de klachtbehandeling voert, vastlegt in het klachtdossier.

CONCLUSIE

De klacht over de gedraging van de RDW is gegrond wat betreft het doorverwijzen naar de politie wegens schending van het vereiste van goede samenwerking.

De klacht over de gedraging van de RDW is gegrond wat betreft de klachtbehandeling wegens schending van het vereiste luisteren naar de burger.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

1. Informatie op www.politie.nl (zoals deze tot het verschijnen van dit rapport luidt)

<https://www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen/aangifte-doen/aangifte-van-diefstal-van-gekentekend-motorvoertuig.html>:

"Uw auto, motor of vrachtwagen is gestolen

Voor aangifte van de diefstal van een auto, motor of ander motorvoertuig voorzien van een kenteken kunt u op internet helaas geen aangifte doen.

Telefonisch

De diefstal van uw auto, motor of vrachtauto met een Nederlands kenteken kunt u telefonisch melden bij het Aangifteloket van het LIV. Dit loket is 24 uur per dag bereikbaar op 088-0087444. Bel zo snel mogelijk, dit vergroot de kans op terugvinden! Houd (zo mogelijk) uw rijbewijs, kentekenbewijs en uw verzekeringspapieren bij de hand.

Buitenland

Is uw auto in het **buitenland** gestolen, doe dan daar direct aangifte. Bij thuiskomst in Nederland neemt u deze aangifte mee en meldt u de diefstal op een politiebureau. De politie zorgt er dan voor dat de diefstal wordt opgenomen in de Nederlandse politiesystemen waardoor de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en uw verzekeraar op de hoogte zijn. In dit geval belt u dus niet met het Aangifteloket!"

<https://www.politie.nl/themas/diefstal-motor.html>:

"Wat moet ik doen als mijn motor in het buitenland wordt gestolen?"

Is uw auto, motor of ander motorvoertuig met Nederlands kenteken gestolen in het buitenland, doe hiervan dan direct aangifte bij de politie daar ter plaatse. Bewaar de aangifte goed en ga hiermee bij thuiskomst naar de politie. Deze zal uw aangifte vastleggen in de Nederlandse politiesystemen, waarmee direct de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en uw verzekeraar op de hoogte zijn.

Na diefstal in het buitenland belt u dus NIET met het Aangifteloket."

2. Rapport 2014/161 van de Nationale ombudsman

"De ombudsman is groot voorstander van het persoonlijk contact tussen de overheid en burger. Niet alleen overigens bij de afhandeling van klachtbrieven maar zo nodig ook bij de afhandeling van andere correspondentie. Persoonlijk contact in een eerder stadium van de correspondentie kan mogelijk zelfs een klacht voorkomen.

(...)

De RDW geeft nog aan dat er geen aanleiding was contact op te nemen omdat de RDW de klacht duidelijk vond. Dat laatste hoeft op zich geen reden te zijn om géén persoonlijk contact op te nemen. Persoonlijk contact kan ook dan bijdragen aan een betere klachtafhandeling. Soms kan dan blijken dat de klacht niet is begrepen zoals deze is bedoeld."

3. Rapport 2014/110 van de Nationale ombudsman

"Het valt op dat de contacten schriftelijk zijn gelopen en daarbij is niet duidelijk geworden wat de verwachtingen van verzoeker en de mogelijkheden van de RDW waren. Dit euvel had gemakkelijk verholpen kunnen worden als de RDW meer persoonlijk contact met verzoeker had gezocht via telefoon of in een gesprek en met hem had besproken wat hij wilde bereiken."

Het valt op dat de contacten schriftelijk zijn gelopen en daarbij is niet duidelijk geworden wat de verwachtingen van verzoeker en de mogelijkheden van de RDW waren. Dit euvel had gemakkelijk verholpen kunnen worden als de RDW meer persoonlijk contact met verzoeker had gezocht via telefoon of in een gesprek en met hem had besproken wat hij wilde bereiken