



Rapport

Een belletje doet wonderen Oordeel De Nationale ombudsman vindt dat de Dienst Wegverkeer (RDW) te Zoetermeer in strijd heeft gehandeld met het vereiste van luisteren naar de burger.

Publicatiedatum: 13 november 2014

Rapportnummer: 2014/154

De ombudsman vindt dat de RDW in strijd heeft gehandeld met het vereiste van luisteren naar de burger. Wouter* belde de RDW herhaaldelijk over een kwestie die hem erg hoog zat en waarover hij ook een brief had gestuurd. Telkens werd er door de RDW gezegd dat hij zou worden teruggebeld. Telkens gebeurde dat laatste echter niet. Toen de kwestie uiteindelijk was afgehandeld, stuurde de RDW Wouter een brief.

De ombudsman vindt dat de RDW Wouter had moeten terugbellen naar aanleiding van zijn telefoontjes. Maar juist omdat er nooit was teruggebeld, had de RDW Wouter na afhandeling van de zaak moeten bellen. Als er dingen mis zijn gegaan tussen de overheid en een burger, kan persoonlijk contact bijdragen aan een herstel van de relatie tussen hen. Hoe anders zou het niet voor Wouter zijn geweest als de RDW hem na afloop wel had gebeld en in dat persoonlijk contact excuses had aangeboden! Een gemiste kans dus voor de RDW.

*gefingeerde naam

Wat is er gebeurd?

Wouter* heeft een camper. Die zet hij elk jaar van oktober tot april in een stalling. Het kenteken schorst hij in die periode. Dan hoeft hij de camper niet te verzekeren en hoeft hij er ook geen motorrijtuigenbelasting voor te betalen.

Op 25 maart 2014 ontvangt hij een brief van de RDW. Daarin staat dat de camper op 13 december 2013 op de openbare weg is gesignaleerd. Omdat het kenteken van de camper geschorst is, mag er niet mee op de openbare weg worden gereden. Dat laatste mag alleen onder een aantal speciale omstandigheden, die in de brief worden genoemd¹. In de brief vraagt de RDW Wouter om binnen vijf weken aan te tonen dat de camper op 13 december wel op de openbare weg mocht zijn. Als hij dat niet aantoont, zal de schorsing van het kenteken met terugwerkende kracht vanaf 13 december 2013 worden opgeheven. Dat kan onder meer als consequentie hebben dat hij een naheffingsaanslag en boete van de belastingdienst krijgt.

Wouter snapt er niets van. De camper staat in de stalling, dus hij kan helemaal niet op de openbare weg zijn gesignaleerd. Hij belt met de klantenservice van de RDW en legt de situatie uit. Daar adviseert men hem om de RDW per brief om bewijsmateriaal te vragen. Bijvoorbeeld een foto van de overtreiding of de naam van de instantie die de overtreiding heeft geconstateerd.

Dat advies volgt Wouter op. Hij stuurt de RDW op 27 maart 2014 een aangetekende brief. Daarna

belt hij ongeveer elke twee weken omdat hij maar steeds niets hoort. Elke keer krijgt hij hetzelfde antwoord: u wordt binnen twee dagen teruggebeld. De telefonisten mogen hem niet doorverbinden met een behandelend medewerker.

Dan krijgt hij begin mei tegelijkertijd twee bijna identieke brieven van de RDW. De inhoud van beide brieven is echter hetzelfde als de brief die hij op 25 maart al ontving. Als hij naar aanleiding daarvan ook weer belt, raakt zijn geduld op. Wéér krijgt hij te horen dat hij binnen twee dagen wordt gebeld, wéér gebeurt dat laatste niet.

Wouter wordt er gek van. Hij vindt dat de RDW zich arrogant en bot opstelt. In een uiterste poging een reactie te krijgen van de RDW, doet hij een beroep op de ombudsman. Wat hij wil, is dat er iemand terugbelt, zodat hij weet dat de brief is ontvangen en hoort welk bewijs er is. Zolang hij niets hoort zit hij in onzekerheid.

Wat heeft de ombudsman gedaan?

De ombudsman neemt contact op met de RDW. Hij vraagt de RDW om Wouter zo snel mogelijk te bellen over de kwestie. De RDW geeft op 26 mei aan, dat Wouter uiterlijk de week daarop gebeld zal worden. Op 10 juni neemt de ombudsman weer contact op met

de RDW. Wouter heeft dan namelijk nog steeds niets gehoord. De ombudsman vraagt de RDW binnen een week met hem te bellen.

Op 23 juni trekt de ombudsman weer aan de bel. Op 25 juni laat de RDW de ombudsman weten dat de zaak buiten behandeling is gesteld. De RDW heeft Wouter dat op 24 juni met een brief laten weten. In die brief heeft hij ook excuses aangeboden voor de trage afhandeling. De RDW heeft Wouter niet meer gebeld.

Voor Wouter is er nu eindelijk duidelijkheid. Hij hoeft zich geen zorgen meer te maken. Voor de ombudsman zijn er echter nog de nodige vragen. Vandaar dat hij de RDW om een toelichting vraagt. Niet alleen over wat er nu in deze zaak is gedaan, maar ook over de communicatie daarover met Wouter. De RDW geeft een toelichting. Daarin vallen twee dingen op.

De RDW heeft zijn werkwijze aangepast

De RDW blijkt de brief van 25 maart 2014 naar Wouter te hebben gestuurd nadat de RDW van de Belastingdienst een melding had ontvangen over een camper waarvan het kenteken op naam van Wouter stond. Na ontvangst van Wouters brief heeft de RDW bij de Belastingdienst om foto's gevraagd. Die bleven uit. Daarom en vanwege drukte bij de RDW in verband met de invoering van de kentekencard per januari 2014, heeft de behandeling van deze zaak lange tijd stil gelegen.

De RDW heeft besloten om haar werkwijze in dit soort situaties aan te passen. Als hij meldingen ontvangt over het gebruik van voertuigen waarvan het kenteken geschorst is, zal de RDW niet meer meteen de kentekenhouder aanschrijven. Hij zal die meldingen voortaan pas in behandeling nemen nadat hij deugdelijke foto's van de Belastingdienst heeft ontvangen. Daarna stuurt hij de kentekenhouder een brief.

De ombudsman vindt het een goede ontwikkeling dat de RDW zijn werkwijze in dit soort zaken heeft aangepast. Deze nieuwe werkwijze past goed binnen de normen voor behoorlijk

overheidsoptreden die de ombudsman heeft opgesteld. Zo moet de overheid op grond van het vereiste van goede voorbereiding alle informatie verzamelen die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. De RDW ging in de zaak van Wouter alleen af op de melding van de Belastingdienst. Dat wat de Belastingdienst had gemeld, werd als vaststaand feit gepresenteerd in de brief aan Wouter. Namelijk: dat een auto met het kenteken op naam van Wouter op de openbare weg had gereden. Wouter heeft de RDW gevraagd om aan te tonen dat dat inderdaad is gebeurd. Vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid is het beter dat de RDW dit voortaan eerst zelf gaat verifiëren. Daarmee wordt voorkomen dat iemand mogelijk ten onrechte wordt aangeschreven.

Toch valt er nog wel iets te verbeteren

De communicatie met Wouter is niet goed gegaan en dat erkent de RDW ook. De RDW belt iemand normaal gesproken binnen 48 uur terug als er een terugbelverzoek is gedaan. De RDW heeft in deze zaak meerdere terugbelverzoeken geregistreerd, maar desondanks is Wouter niet teruggebeld. Verder is er tot drie keer toe dezelfde brief naar Wouter verstuurd, wat niet had mogen gebeuren. En, zo geeft de RDW achteraf toe, misschien had hij Wouter toch beter ook even kunnen bellen over de afloop.

Dat laatste kan de ombudsman alleen maar beamen. De ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Wouter voelde zich nu niet gehoord. De communicatie met de RDW was niet goed verlopen en het stoorde Wouter dat hij maar niet werd teruggebeld. Niet voor niets gaf hij bij de ombudsman aan, dat hij graag wilde dat iemand hem terugbelde. Doordat hij niet werd teruggebeld, ontstond er bij hem ergernis en ongenoegen over de RDW. Dat ongenoegen nam alleen maar toe elke keer dat hij niet werd teruggebeld.

Als er dingen mis zijn gegaan tussen de overheid en een burger, kan persoonlijk contact bijdragen aan een herstel van de relatie tussen hen. Het aanbieden van excuses kan daarbij ook helpen. Vooral als passende excuses waren aangeboden. Het was in deze situatie passend geweest om die excuses ook in een persoonlijk contact met Wouter aan te bieden. Niet alleen excuses voor de traagheid, zoals nu in de brief van 24 juni is gebeurd. Maar juist ook voor het feit dat Wouter nooit is teruggebeld.

Het zou dus om meerdere redenen goed zijn geweest als de RDW Wouter had gebeld, ook al was de zaak inmiddels buiten behandeling gesteld.

Conclusie

De wijze waarop de RDW in deze zaak met Wouter heeft gecommuniceerd vindt de Nationale ombudsman niet behoorlijk omdat niet is voldaan aan het vereiste dat de overheid luistert naar de burger.

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

*gefingeerde naam Bijvoorbeeld als men onderweg is naar een APK-keuring