

Rapport

Rapport betreffende een klacht over RDW te Veendam.

Datum: 24 september 2013

Rapportnummer: 2013/121

Klacht

Verzoeker verwijt de RDW geen verantwoordelijkheid te nemen voor een fout die is gemaakt door een medewerker van een postagentschap waar hij op 21 juli 2011 tijdig de schorsing heeft willen regelen van het op zijn naam staande kenteken X. Verzoeker is het er niet mee eens dat de RDW de gevolgen van het nalatig handelen van het postagentschap niet heeft weggenomen. Hij vindt het niet behoorlijk dat de RDW de bewijslast bij hem heeft teruggelegd.

Schorsingsprocedure

Wanneer een autobezitter voor een langere periode met zijn voertuig geen gebruik wil maken van de openbare weg, kan hij het kenteken laten schorsen. Tijdens de schorsing vervallen de voertuigverplichtingen, zoals bijvoorbeeld de verplichting om een WA-verzekering af te sluiten.

Het schorsen van een voertuig kan digitaal worden gedaan met behulp van DigiD of kan worden geregeld op een postkantoor of postagentschap.

Voor het schorsen van een kenteken dient bij een postkantoor of -agentschap het overschrijvingsbewijs (deel 2) en het tennaamstellingsbewijs deel 1B van een voertuig te worden overhandigd. De gegevens die hierop vermeld staan, worden door het postagentschap in het kentekenregister ingevoerd. Na verwerking wordt voor de schorsing van het komende jaar ter plekke een nieuw tennaamstellingsbewijs 1B geprint en overhandigd met daarop (ter controle) de mededeling tot en met wanneer de schorsing geldt (de zogenaamde "schorsingsregel"). Ook ontvangt de kentekenhouder het oude tennaamstellingsbewijs deel 1B ter plekke terug met een datumstempel van de dag waarop de schorsing is ingegaan.

Een schorsing verloopt automatisch na een jaar en moet opnieuw worden aangevraagd. Doet de kentekenhouder dit niet, dan ontvangt hij na ongeveer een week van de RDW automatisch een nieuw tennaamstellingsbewijs (deel 1B), zonder schorsingsregel. De voertuigverplichtingen herleven direct na afloop van de schorsing.

Feiten en bevindingen

Verzoeker overhandigde op 21 juli 2011 aan de medewerkster van een postagentschap het hem ter beschikking staande tennaamstellingsbewijs 1B waarop het

kentekennummer X stond vermeld. Hij vroeg daarbij om een verlenging van de schorsing en een wijziging van zijn adres. Op dit bewijs stond de mededeling "Geschorst t/m 27-07-2011". Daaronder stond een vermelding "TNT Tpg 0010 27-07-2010 12:23".

Dit bewijs betrof het tennaamstellingsbewijs voor het jaar 27-07-2010 tot en met 27-07-2011 voor het kenteken X en was afgegeven op 27 juli 2010 om 12.23 uur. Verzoeker ontving dit bewijs retour op het postagentschap met datumstempel 21 juli 2011. Verzoeker stelt dat hij voor zijn kenteken X op het postagentschap geen nieuw tennaamstellingsbewijs heeft ontvangen met een mededeling "Geschorst t/m 21-07-2012".

Volgens het register is voor het kenteken X op 28 juli 2011, derhalve één dag na afloop van de schorsingstermijn, geautomatiseerd een nieuw tennaamstellingsbewijs (deel 1B), zonder schorsingsregel, aan verzoeker verzonden. Verzoeker stelt dit pas te hebben ontvangen kort voor de eerste boetebeschikking.

In september 2011 ontving verzoeker een eerste boete van het CJIB voor het ontbreken van een WA-verzekering voor het kenteken X. Hierdoor realiseerde hij zich dat er iets niet goed gegaan was met de schorsing.

Hierna voerde verzoeker vanaf 12 januari 2012 correspondentie met de RDW. Verzoeker vroeg de RDW de fout die naar zijn mening was gemaakt door de medewerkster op het postagentschap, en de gevolgen daarvan, te herstellen.

Nadat verzoeker twee rappelbrieven had verzonden, reageerde de RDW voor de eerste maal met een brief van 17 april 2012 met een inhoudelijk standpunt op de klacht.

De RDW liet verzoeker weten dat in het kentekenregister op 21 juli 2011 wel de schorsing geregeld was van het kenteken Y dat ook op verzoekers naam stond.

De RDW legde verzoeker voorts uit hoe de procedure werkt voor schorsingen. De RDW legde verzoeker uit dat een schorsing uitsluitend kan worden geregistreerd op basis van documenten die de aanvrager overlegt. De procedure zou er, aldus de RDW, uit bestaan dat op het postagentschap voor het registreren van een schorsing in het register in een speciaal scherm achtereenvolgens het kentekennummer, de duplicaatcode en de meldcode moeten worden ingevoerd. Via een verbinding met het register vindt er een verificatie plaats. Indien de ingevoerde gegevens niet in orde zijn, wordt op het scherm waar de gegevens zijn ingevoerd, een foutmelding gegeven.

De RDW concludeerde in zijn reactie op de klacht dat verzoeker kennelijk bij de aanvraag van de schorsing op 21 juli 2011 de documenten voor het kenteken Y aan de medewerkster van het postagentschap had overgelegd. De RDW wees erop dat het afgegeven tennaamstellingsbewijs 1B de mogelijkheid aan een kentekenhouder biedt om de transactie te controleren. De RDW adviseerde verzoeker in een brief van 8 mei 2012 in elk geval de schorsing van het kenteken X alsnog te regelen.

Verzoeker liet de RDW weten dat hij de verklaring dat hij documenten van een ander kenteken moest hebben overgelegd aan de medewerkster van het postagentschap en dat er een controlemoment voor hem was geweest, niet acceptabel achtte. Dit, omdat de verklaring ten onrechte de schuld bij hem legde en geen duidelijkheid gaf over wat er fout was gegaan.

De RDW nodigde verzoeker uit voor een gesprek ten kantore van de RDW om een en ander nogmaals te bespreken en uit te leggen. Dit gesprek stelde verzoeker niet tevreden.

De RDW vroeg verzoeker uiteindelijk "uitleg te geven hoe het in zijn ogen heeft kunnen gebeuren dat, terwijl hij de intentie had om van het voertuig X de schorsing te willen verlengen, in de registratie een schorsing is opgenomen van het voertuig met kenteken Y". Hiervoor kon verzoeker geen nadere verklaring geven .

Op 21 juli 2012²regelde verzoeker een schorsing in het kentekenregister voor het kenteken X.

Standpunt verzoeker

Verzoeker stelt de schorsing voor kenteken X op het postagentschap te hebben geregeld op 21 juli 2011. Hij vroeg de medewerkster "of het zo goed was". Hij vroeg dit omdat hij twijfelde, aangezien op het schorsingsbewijs niet stond "Geschorst t/m 27-07-2012". Bovendien had hij bemerkt dat de medewerkster niet geconcentreerd was op de handelingen die zij voor de schorsing moest verrichten. De medewerkster beaamde volgens verzoeker echter dat het goed was. De schorsing zou geregeld moeten zijn tot en met 21 juli 2012.

Verzoeker weet 100% zeker dat hij geen andere kentekenpapieren bij zich had dan die van het kenteken X, dus heeft hij de kentekenpapieren van het kenteken Y niet kunnen overhandigen. Hij veronderstelt dat er dan kennelijk een verwisseling van kentekens moet hebben plaatsgevonden.

Verzoeker houdt de RDW verantwoordelijk voor de fout van de medewerkster van het postagentschap. Hij verwijt de RDW dat deze suggereert dat hij andere kentekenpapieren aan de medewerkster heeft overhandigd. Hij acht het onacceptabel dat de RDW hem een verklaring heeft gegeven die volgens hem niet kan kloppen en ervan uit blijft gaan dat de RDW geen fouten kan hebben gemaakt. Hij vindt het verder niet redelijk dat de RDW hem uiteindelijk heeft gevraagd om uit te leggen hoe de situatie kon zijn ontstaan dat er voor een ander kenteken een schorsing is geregeld. Hij meent dat hij meermalen duidelijk zijn verhaal heeft gedaan. Hij weet uiteraard niet precies wat de medewerkster fout zou hebben gedaan en kan daarom geen verklaring geven.

Hij voelt zich hierdoor niet serieus genomen in zijn klacht. Dat is ook mede ingegeven door de late reactie van de RDW op zijn klachtbrief.

Standpunt RDW

De RDW stelt, na onderzoek, dat de medewerkster van het postagentschap wel een schorsing heeft geregeld. Op basis van de werking van de bij de postkantoren- en agentschappen in gebruik zijnde applicatie, de uitgevoerde interne tests in het systeem en de gegevens die zijn geregistreerd in het kentekenregister, heeft de RDW geconcludeerd dat het niet anders kan zijn dan dat de voor de schorsing noodzakelijke, en aan de medewerkster overhandigde, kentekendocumenten niet de documenten zijn geweest van het door verzoeker beoogde kenteken X, maar voor het kenteken Y, dat ook op verzoekers naam stond.

De RDW heeft aangegeven dat de procedure ook voorziet in een controlemoment voor betrokkene ter plekke. Door te letten op de zogenaamde 'schorsingsregel' op het verstrekte tenaamstellingsbewijs 1B had verzoeker kunnen zien of het door hem beoogde kenteken was geschorst. Op dat moment had een fout nog kunnen worden hersteld op basis van de juiste documenten.

De RDW gaat ervan uit dat er geen fout is gemaakt.

Onderzoek

De RDW is gevraagd om een toelichting op de door verzoeker verstrekte informatie met betrekking tot de klacht en is verzocht om een aantal vragen te beantwoorden.

De RDW heeft in dit kader de volgende informatie verstrekt:

verzoekers klacht is meermalen en door verschillende medewerkers binnen de RDW onderzocht. Daarbij is ook telkens intern met testapplicaties gecheckt of de transactie bij het postagentschap op enig moment fout was gelopen. Dit, omdat de RDW er ook alles aan gelegen is dat hun systemen betrouwbaar en veilig zijn. De conclusie was telkens dat er zich geen fouten hebben voorgedaan;

een foute combinatie van kenteken en codes geeft altijd een foutmelding en leidt direct tot blokkering van de gehele transactie; dat deze gegevens moeten worden ingevoerd blijkt uit door de RDW verstrekte schermprinten;

een adreswijziging kan niet op een postagentschap worden doorgevoerd;

elk jaar worden de geautomatiseerde systemen van de RDW jaarlijks door een derde partij (zoals bijv. KPGM) doorgelicht op betrouwbaarheid en veiligheid. Voor de afgelopen jaren zijn telkens accountantsverklaringen afgegeven;

het 'oude' tenaamstellingsbewijs 1B wordt altijd met een datumstempel van die dag, en meestal met pen doorgekruist, weer aan de kentekenhouder teruggegeven, zoals dat ook bij verzoeker is gebeurd.

De RDW en PostNL hebben zich in het kader van nader onderzoek bereid verklaard voor de Nationale ombudsman te bewerkstelligen dat medewerkers van de Nationale ombudsman op een postagentschap van PostNL konden meekijken op de schermen van de applicatie die wordt gebruikt voor het invoeren van de verlenging van een schorsing online in het kentekenregister van de RDW. Als bijlage bij deze rapportage is een verslag gevoegd van de observaties tijdens dit bezoek.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van de RDW gaf aanleiding het verslag op een punt in de Bijlage aan te passen. Verzoeker gaf geen reactie.

Beeoordeling

Wat mag een burger van de overheid verwachten?

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk uitlegt aan de burger. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn. Dit vereiste brengt met zich mee dat de ongegrondverklaring van de klacht van een burger gedragen moet worden door een begrijpelijke motivering die is gebaseerd op een gedegen onderzoek van de feiten.

Aan bovenstaande heeft de Nationale ombudsman het handelen van de RDW getoetst.

Om welk handelen gaat het?

Naar aanleiding van verzoekers stelling dat op het postagentschap waar hij een schorsing heeft willen regelen van kenteken X, op 21 juli 2011, een fout is gemaakt en de RDW daarom de gevolgen zou moeten wegnemen, heeft de RDW geconcludeerd dat er geen aanleiding is gevonden uit te gaan van een fout aan de kant van de RDW. De RDW heeft aangegeven dat het niet anders kan zijn dan dat verzoeker niet de documenten van kenteken X, maar die van kenteken Y heeft overhandigd. Daarom heeft de RDW de bewijslast teruggelegd bij verzoeker.

De RDW baseert zijn conclusie op de resultaten van checks via testapplicaties, de werking van de applicatie die wordt gebruikt op postkantoren en postagentschappen en op het feit dat op de datum 21-07-2011 in het kentekenregister wel een schorsing is geregistreerd van kenteken Y en niet van kenteken X.

Hoe komt de Nationale ombudsman tot zijn conclusie?

De RDW heeft naar aanleiding van de klacht van verzoeker dat een fout zou zijn gemaakt onderzoek ingesteld. De RDW heeft:

de transactie en de werking van het systeem meermalen en door verschillende medewerkers doorlopen via testapplicaties en geen fouten geconstateerd;

de inrichting en de veiligheid van het systeem betrokken in de afweging en verzoeker (naar waarheid) uitleg gegeven over de werking van de applicatie;

het belang van verzoeker meegewogen door hem in een gesprek en op uitnodiging in een brief in de gelegenheid te stellen nader te onderbouwen wat er volgens hem toch fout zou kunnen zijn gegaan;

Wat er ook misgegaan zou kunnen zijn, de RDW heeft in het licht van bovenstaande in redelijkheid kunnen besluiten om ervan uit te gaan dat er geen fout is gemaakt die maakt dat verzoeker gecompenseerd moet worden voor de gevolgen die zijn opgetreden na 21 juli 2011. De RDW heeft voldoende relevante feiten en omstandigheden onderzocht en betrokken bij de afweging en heeft daarbij ook verzoekers belang niet uit het oog verloren.

Medewerkers van de Nationale ombudsman hebben op een postkantoor in Den Haag de werking van het systeem gecontroleerd (zie Bijlage) en daarin bevestiging gevonden van de uitleg van de RDW. Daarbij is voldoende aannemelijk geworden dat de werking van het systeem het onmogelijk maakt dat de medewerkster van het postagentschap abusievelijk het verkeerde kenteken voor schorsing heeft aangemeld.

De vaste, maar enkele overtuiging van verzoeker dat hij geen andere documenten dan die van het kenteken X heeft overhandigd ten behoeve van een schorsing van dit kenteken hoefde in het licht van de resultaten van het onderzoek van de RDW, niet te leiden tot een andere afweging dan die de RDW nu heeft gemaakt. Dat de RDW in zekere zin de bewijslast bij verzoeker legt, is niet onredelijk, gelet op de uitvoerige onderzoeken van de RDW en de werking van het systeem.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de RDW zijn beslissing voldoende heeft gemotiveerd.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de RDW is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

BIJLAGE

Observaties bij PostNL, postkantoor Kerkplein te Den Haag, op 29 juli 2013

Op maandag 29 juli 2013 hebben twee medewerkers van de Nationale ombudsman een postkantoor van PostNL bezocht in Den Haag. Het doel van dit bezoek was om te observeren hoe (een verlenging van) een schorsing van een kenteken in het register van de RDW voor een kentekenhouder in zijn werk gaat.

Tijdens het bezoek aan PostNL hebben de medewerkers kunnen meekijken op het computerscherm terwijl de medewerker van PostNL een toelichting gaf op de te doorlopen stappen in het computersysteem (applicatie).

Men kan op 2 manieren gegevens in de applicatie invoeren. De eerste manier is de "langzame" manier. Dit wordt doorgaans gedaan als er voor het eerst een handeling wordt uitgevoerd (kenteken op naam zetten, tenaamstelling wijzigen, schorsen).

Deze manier verplicht de medewerker van PostNL om stap voor stap het systeem te doorlopen, dat wil zeggen dat per scherm één vraag moet worden beantwoord voordat een volgend scherm zichtbaar wordt. Zodra een vraag niet of niet volledig is beantwoord, breekt het systeem de transactie af en wordt de medewerker teruggestuurd naar het hoofdmenu.

Voorbeeld:

Schermbild 1: keuze maken voor de uit te voeren handeling (tenaamstelling, schorsen, wijzigen). Doorgaan

Schermbild 2: legitimatie ja/nee? Doorgaan

Schermbild 3: welke legitimatie? Doorgaan

Schermbild 4: gegevens legitimatie. Doorgaan

Enz.

De tweede manier is de "snelle" manier. Deze manier wordt vooral gebruikt om een bestaande schorsing te verlengen. Door deze manier te kiezen (keuze : 'Direct inloggen' op het hoofdscherm) komt de medewerker van PostNL direct, online, in het kentekenregister van de RDW.

Het volgende scherm wordt dan weergegeven:

Kenteken -----

Meldcode -----

Duplicaatcode -----

Legitimatie -----

Nr. legitimatie -----

Geb. datum -----

Machtiging -----

De medewerker moet alle gegevens op dit scherm een voor een invullen voordat hij verder kan in het systeem. Kentekenbewijs deel 1B en deel 2 moeten bij de schorsing worden overgelegd (deel 1a niet). Het tenaamstellingsbewijs heeft als doel vast te stellen of de geregistreerde kentekenhouder aan de balie staat voor het schorsen. Degene die om schorsing verzoekt moet zich als kentekenhouder legitimeren. De in te voeren gegevens staan allemaal op het overschrijvingsbewijs. Dit zijn het kenteken, duplicaatcode en de meldcode. De gegevens moeten van het overschrijvingsbewijs worden overgenomen.

Zodra een van de drie gevraagde gegevens niet klopt, geeft het systeem een foutmelding en kan men niet verder totdat de fout ingevoerde gegevens zijn hersteld en correct zijn.

Pas als alles klopt, komt men in het volgende scherm. In dat scherm kan aangegeven worden wat er gedaan moet worden, bijvoorbeeld de verlenging van een schorsing.

Op geen enkel moment wordt weergegeven welke andere kentekens op naam van de aanvrager staan. Alleen de gegevens van het kenteken dat correct is ingevoerd met de bijbehorende codes, worden op het scherm weergegeven.

De conclusie is dat het voor een medewerker van PostNL onmogelijk is om te zien welke andere kentekens op naam van de aanvrager staan, laat staan dat er iets in de registratie van die andere kentekens kan worden aangepast. Dit is alleen mogelijk indien op het scherm zoals hierboven weergegeven een ander kenteken met de bij dit kenteken behorende codes wordt ingevoerd. Hiervoor moeten de kentekendelen van dat andere kenteken worden overhandigd.

Nadat de gewenste registratie is uitgevoerd, in dit geval verlenging van de schorsing, ontvangt de aanvrager zijn oude tenaamstellingsbewijs met een poststempel van die dag terug. Ook ontvangt hij een nieuw tenaamstellingsbewijs met daarop de geldende schorsingsregel. Het nieuwe bewijs wordt door het systeem automatisch geprint, mits de medewerker van PostNL het juiste papier in de printer heeft gelegd.

Pas als het document is geprint, is de registratie volledig afgehandeld en verwerkt.

Mocht het zo zijn dat de medewerker van PostNL vergeet om het nieuwe bewijs mee te geven, dan nog is de verlenging of beëindiging van de schorsing in het kentekenregister geregistreerd.