



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer.

Datum: 19 november 2013

Rapportnummer: 2013/168

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer (RDW) hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de consequenties van de aanvraag van een correspondentieadres in verband met zijn verblijf in het buitenland.

1. Wat is er gebeurd?

Verzoeker heeft in 2011, toen hij in Japan woonde, een correspondentieadres bij de RDW aangevraagd. Reden daarvoor was, dat zijn rijbewijs verlengd moest worden. Het correspondentieadres was een postadres in Nederland van de werkgever van zijn partner.

Toen hij in 2012 weer naar Nederland verhuisde heeft hij een eendagskenteken bij de RDW aangevraagd om met zijn ingevoerde auto voor de keuring naar de garage te kunnen rijden. Bij de aanvraag van dat kenteken heeft hij zijn Nederlandse woonadres opgegeven. Het eendagskenteken is toen naar dat adres opgestuurd.

Vervolgens heeft hij een kenteken voor de ingevoerde auto aangevraagd. Dat kenteken is door de RDW naar het correspondentieadres gestuurd. Vanaf het correspondentieadres is het (door de werkgever van verzoekers partner) doorgestuurd naar het voormalige woonadres van verzoeker in Japan. Verzoeker kwam daar achter toen hij navraag deed bij de RDW wegens het uitblijven van het kenteken. Uiteindelijk heeft hij het kenteken met vertraging ontvangen.

Hij heeft over de gang van zaken een klacht ingediend bij de RDW. De RDW laat hem daarop weten dat zij alle correspondentie naar het aangevraagde correspondentieadres stuurt totdat iemand vraagt om verwijdering van dit adres. Daarop wendt verzoeker zich tot de ombudsman.

2. Standpunt verzoeker

Verzoeker stelt dat hij niet had kunnen weten dat het kenteken naar het correspondentieadres is verstuurd. Hij wijst er onder meer op dat hij, voordat het kenteken naar het correspondentieadres was gestuurd, al post van de RDW (het eendagskenteken) had ontvangen op zijn woonadres. Dat adres had dus bekend moeten zijn. De in zijn ogen foutieve verzending naar het correspondentieadres had volgens hem bovendien voorkomen kunnen worden door een check van de adresgegevens aan de balie van het keuringsstation. Deze check ligt volgens hem in de rede, nu een deel van de klanten van die balie mensen zijn die hun motorvoertuig willen invoeren omdat ze uit het buitenland naar Nederland terugverhuizen.

Verzoeker stelt dat hij schade heeft geleden door de handelwijze van de RDW. Doordat hij het kentekenbewijs met vertraging heeft ontvangen, moest hij 20 dagen langer gebruik

maken van een auto die hij voor € 30,- per dag van een kennis had gehuurd.

3. Informatie van de RDW

Registratie en gebruik van een correspondentieadres

Onder bepaalde omstandigheden kan een kenteken- of rijbewijshouder een correspondentieadres aanvragen bij de RDW. Als dat verzoek wordt toegewezen, wordt het correspondentieadres van die persoon vastgelegd in het Register Natuurlijke Personen (RNP). Het RNP is het centrale register persoonsgegevens bij de RDW; zowel het rijbewijzenregister als het kentekenregister halen de persoonsinformatie uit het RNP.

Het correspondentieadres is geen GBA-gegeven, het komt als zodanig niet voor in de GBA (en is dus ook wat anders dan het brief-/postadres uit de GBA). Wijzigingen in de GBA hebben dan ook niet tot gevolg dat een correspondentieadres wijzigt of vervalt.

Het correspondentieadres kan alleen op schriftelijk verzoek van die persoon worden verwijderd of gewijzigd. Staat er in het RNP een correspondentieadres geregistreerd bij een persoon, dan gebruikt de RDW dat adres bij alle geautomatiseerde processen wat betreft rijbewijzen en kentekenbewijzen.

Informatieverstrekking over de consequenties van een correspondentieadres

De aanvraag om een correspondentieadres kan bij twee verschillende afdelingen terechtkomen, afhankelijk van de reden van de aanvraag.

Als de aanvraag om een correspondentieadres wordt afgehandeld door de unit Aansprakelijkheid- en Persoonsregistratie (APR) dan ontvangt de burger telefonische informatie of schriftelijke, in de vorm van de standaardbrief 'bevestiging correspondentieadres'. In die brief staat hoe de burger het adres kan laten wijzigen of verwijderen en welke documenten hij daarbij moet aanleveren. Ook staat in de brief de passage "*Wilt u geen gebruik meer maken van het correspondentieadres, geef dat aan ons door*". Overigens is de RDW naar aanleiding van deze zaak gebleken, dat door een recente automatisering deze passage was komen te vervallen. Inmiddels is deze passage weer in de standaardbrief opgenomen.

Als de aanvraag om een correspondentieadres wordt afgehandeld door de unit Rijbewijzen (als men in het buitenland woont en een correspondentieadres nodig heeft om een rijbewijs aan te vragen) dan ontvangt de aanvrager geen nadere informatie.

Een burger waarvan een correspondentieadres is geregistreerd kan volgens de RDW weten dat dit adres zal worden gebruikt totdat hij schriftelijk doorgeeft dat hij dat adres wil opheffen, als hem dit telefonisch door de RDW is meegedeeld of als hij de eerdergenoemde bevestigingsbrief van de RDW heeft ontvangen. De RDW geeft aan dat

deze burgers niet weten dat dit adres voor bepaalde, maar niet voor alle van de RDW afkomstige, correspondentie zal worden gebruikt.

Reactie op de klacht

De RDW geeft aan dat verzoeker niet had kunnen weten dat het bewuste kentekenbewijs naar het correspondentieadres zou worden verstuurd. Verzoekers aanvraag is door de unit Rijbewijzen afgehandeld en hij heeft geen bevestigingsbrief ontvangen.

Wel wijst de RDW er op dat het aanmaken en versturen van een eendagskenteken een handmatig en niet een geautomatiseerd proces is. Voor het aanmaken van het eendagskenteken wordt niet uit het RNP geput en wordt dus geen gebruik gemaakt van het correspondentieadres. Medewerkers van een RDW keuringsstation hebben om redenen van privacy geen inzage in de persoonsgegevens uit het RNP en kunnen daarover ook niet beschikken. Er wordt door hen ook geen navraag gedaan of er in het verleden een correspondentieadres is geplaatst.

Omdat verzoeker bij de aanvraag van het correspondentieadres onvoldoende is geïnformeerd over de gevolgen van het plaatsen van een correspondentieadres zal de RDW hem uit coulance een bedrag van € 400,- betalen. Dit als gedeeltelijke tegemoetkoming in de kosten die hij heeft gemaakt.

Verder geeft de RDW aan dat er naar aanleiding van deze zaak overleg is gestart tussen de unit APR en de unit Rijbewijzen om te komen tot een eenduidige informatieverstrekking aan de burger die een correspondentieadres aanvraagt.

4. Beoordeling

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Dit impliceert dat de overheidsinstantie er voor zorgt dat als zij op verzoek van een burger een (correspondentie)adres registreert, zij die burger correct en volledig informeert over de consequenties van die registratie, ongeacht welke afdeling het verzoek afhandelt.

Het registreren van een correspondentieadres door de RDW heeft, zo blijkt uit het onderzoek, bepaalde consequenties: het wordt gebruikt voor bepaalde (geautomatiseerd aangemaakte) correspondentie van de RDW en het wordt gebruikt totdat de aanvrager zelf schriftelijk laat weten dat het adres moet worden verwijderd of gewijzigd.

De RDW heeft, zo is na onderzoek komen vast te staan, verzoeker niet over deze consequenties heeft geïnformeerd. De RDW heeft daarmee niet behoorlijk gehandeld. Doordat verzoeker hierover niet is geïnformeerd had hij niet kunnen weten dat zijn

kentekenbewijs naar het correspondentieadres zou worden gestuurd. Doordat hij bovendien sinds zijn terugkeer uit het buitenland al eens post (het eendagskenteken) van de RDW op zijn woonadres had ontvangen, kon hij er in redelijkheid vanuit gaan dat het kenteken naar zijn woonadres zou worden gestuurd.

Uit het onderzoek is gebleken dat de afdeling die verzoekers aanvraag om een correspondentieadres heeft afgehandeld aanvragers niet informeert over de consequenties van de registratie van dat adres. De andere afdeling die een dergelijk verzoek kan afhandelen informeert aanvragers wel, maar niet altijd schriftelijk. De schriftelijke informatie die ze verstrekt (de bevestigingsbrief) is bovendien onvoldoende duidelijk en niet volledig. De burger die deze brief ontvangt leest daarin dat hij schriftelijk moet vragen om wijziging of verwijdering van het correspondentieadres. Hij kan niet weten dat de RDW soms toch post naar het woonadres stuurt, ook al staat er een correspondentieadres geregistreerd. Als die situatie zich voordoet kan dat de verwachting scheppen dat andere post die de RDW daarna nog zal versturen ook aan het woonadres zal zijn gericht, ook al heeft de burger niet expliciet aangegeven dat het correspondentieadres moet worden verwijderd.

De ombudsman vindt het belangrijk dat een overheidsinstantie de burger goed en volledig informeert, ongeacht welke afdeling van die instantie de informatie verstrekt. De burger heeft te maken met één organisatie, de RDW. Hij dient een aanvraag in bij de RDW en krijgt post van de RDW. Hij heeft geen weet van de verschillende werkprocessen binnen de RDW (geautomatiseerd of handmatig) en hoeft dat ook niet te weten. Het moet de burger van wie de RDW een correspondentieadres heeft geregistreerd in alle gevallen duidelijk zijn dat de RDW dat adres voor bepaalde correspondentie zal blijven gebruiken totdat hij expliciet om verwijdering daarvan heeft gevraagd (dus ook als hij na registratie van het correspondentieadres al eens post van de RDW op een ander adres heeft ontvangen).

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat de RDW bezig is de informatieverstrekking door de verschillende afdelingen gelijk te trekken. Wel ziet hij, gelet op het bovenstaande, aanleiding voor een aanbeveling opdat de informatie in alle gevallen schriftelijk, duidelijk en volledig is en een situatie zoals die van verzoeker niet meer zal kunnen voorkomen.

5. Conclusie

De Nationale ombudsman acht de klacht gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

6. Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de RDW in overweging om de informatieverstrekking met betrekking tot de registratie van een correspondentieadres aan te passen in

overeenstemming met hetgeen hiervoor is overwogen opdat de degenen die dat adres laten registreren door de RDW schriftelijk en volledig worden geïnformeerd over de consequenties daarvan.

7. Instemming

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van het feit dat de RDW verzoeker uit coulance een bedrag van € 400,- heeft betaald. Verzoeker zag zich met extra kosten geconfronteerd doordat hij later dan gebruikelijk over zijn kentekenbewijs kon beschikken. Het feit dat de RDW hem niet goed heeft geïnformeerd (waardoor hij niet wist en kon weten dat het kenteken naar het correspondentieadres was verstuurd) speelt daarbij een rol. Maar zeker speelt ook mee dat de werkgever van zijn partner het kenteken vervolgens heeft doorgestuurd naar Japan. Gelet daarop heeft de RDW zich heel coulant opgesteld door een groot deel van de extra kosten aan verzoeker te vergoeden.

8. Tot slot

In deze zaak valt nog op, dat de RDW bij de interne klachtafhandeling onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar de klacht. De RDW heeft pas tijdens het onderzoek door de ombudsman geconstateerd dat verzoeker nooit een bevestigingsbrief heeft ontvangen met de informatie over het wijzigen of verwijderen van het correspondentieadres. Bovendien is bij de interne klachtbehandeling niet ingegaan op verzoekers argumenten, zoals het feit dat hij na zijn verhuizing al post van de RDW op zijn woonadres (en dus niet op zijn correspondentieadres) had ontvangen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer