



Rapport

Datum: 16 juli 2007

Rapportnummer: 2007/150

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de RDW en de Belastingdienst/Douane Zuid hebben gehandeld in verband met zijn aanvraag voor een kenteken voor vier uit de Verenigde Staten geïmporteerde auto's.

Wat betreft de RDW klaagt verzoeker er met name over dat:

- in de brieven van 29 en 30 november 2004 niet het adres is vermeld waar een bezwaarschrift moet worden ingediend;
- in de oproep voor de hoorzitting van 21 januari 2005 niet duidelijk is aangegeven om welke bezwaarschriften het ging;
- een aantal werkinstructies niet ter beschikking zijn gesteld;
- het faxbericht van 6 april 2005 en de brief van 12 mei 2005 niet zijn gezonden aan degene die verzoekers zaken behartigde;
- in het faxbericht van 6 april 2005 naar de RDW in Venlo en in Veendam is verwezen, terwijl deze hiervan niet op de hoogte waren;
- niet voldoende duidelijk is uiteengezet waarom een aangepast kentekenbewijs alleen kan worden opgestuurd als het oorspronkelijke kentekenbewijs is ingeleverd;
- in de brief van 2 september 2005 is gesteld dat verzoeker was meegedeeld dat de aanpassing van het kentekenbewijs kosteloos zou gebeuren terwijl dit verzoeker niet was meegedeeld.

Verder klaagt verzoeker erover dat de horend medewerker van de RDW de hoorzitting van 4 februari 2005 niet zorgvuldig heeft voorbereid en dat geen verslag van de hoorzitting is gemaakt, althans niet is toegezonden. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de RDW voornemens was om de hoorzitting op 18 augustus 2005 te laten houden door de medewerker waartegen een klacht liep. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat de RDW de bezwaarschriften van 27 december 2004 en 12 januari 2005 pas heeft afgehandeld op 29 juli 2005 en het bezwaarschrift van 10 mei 2005 pas op 24 oktober 2005.

Wat betreft de Belastingdienst/Douane Zuid klaagt verzoeker er met name over dat op de brief van 8 april 2005 van de Belastingdienst/Douane Zuid het adres Columbusweg als bezoekadres is vermeld en dat een met name genoemde medewerker van de Belastingdienst/Douane Zuid dit adres telefonisch heeft bevestigd terwijl het bezoekadres van het BPM aangiftepunt Stanleyweg is. Verder klaagt verzoeker over de bejegening door een andere met name genoemde medewerker van de Belastingdienst/ Douane Zuid op 14 april 2005.

Beoordeling

Bevindingen

1. In verband met zijn aanvraag voor de afgifte van een kentekenbewijs bood verzoeker eind 2004 vier uit de Verenigde Staten geïmporteerde voertuigen ter keuring aan bij het RDW keuringsstation op de Stanleyweg 4 in Venlo. De voertuigen werden technisch goedgekeurd maar voor twee van de vier voertuigen werd geen kentekenbewijs afgegeven omdat geen originele kentekenbewijzen voor deze voertuigen waren overgelegd.

2. Bij brieven van 29 en 30 november 2004 deelde de RDW verzoeker daarom mee dat voor twee van de vier voertuigen nog niet kon worden overgegaan tot afgifte van een kentekenbewijs wegens onvolledige aanvragen. Verzoeker werd de gelegenheid geboden de aanvragen binnen acht weken te completeren. Indien hij dit niet zou doen, zou de aanvraag buiten behandeling worden gesteld. Tegen de eventuele buiten behandelingstelling kon bezwaar worden gemaakt bij de Algemeen Directeur van de RDW. Daarbij werd geen adres genoemd. Ook verder stonden in de brief geen adres- of contactgegevens vermeld.

3. Verzoeker maakte tegen het gestelde in de brieven van 29 en 30 november 2004 bezwaar op 27 december 2004. Op 12 januari 2005 maakte hij bezwaar tegen één van de wél afgegeven kentekenbewijzen. Dit bezwaar had betrekking op een aantal vermeldingen op het kentekenbewijs en op het niet vermelden van het trekgewicht op dit bewijs. De RDW bevestigde de ontvangst van de bezwaarschriften van 27 december 2004 en 12 januari 2005 op respectievelijk 3 en 18 januari 2005. Daarbij werden geen data van de bezwaarschriften vermeld en alleen op de ontvangstbevestiging van 3 januari 2005 stonden de identificatienummers vermeld van de voertuigen waarop geen kenteken was afgegeven.

4. Bij brief van 21 januari 2005 nodigde de RDW verzoeker uit voor de hoorzitting die in het kader van de behandeling van zijn bezwaarschriften werd gehouden op 4 februari 2005. In de brief werd verzoeker erop attent gemaakt dat het mogelijk was om tijdens de hoorzitting het woord te laten voeren door een gemachtigde. In dat geval diende vóór de hoorzitting een door verzoeker ondertekende machtiging te worden overgelegd. Als de gemachtigde advocaat of procureur was of indien verzoeker zelf (ook) ter zitting zou verschijnen, was een ondertekende machtiging niet nodig. In de brief werd niet aangegeven op welke bezwaarschriften de uitnodiging betrekking had, noch werden voertuiggegevens vermeld.

5. De hoorzitting vond plaats op 4 februari 2005. Verzoeker werd vergezeld door zijn broer en door degene die zijn zaken behartigde (hierna ook: S.). Volgens S. had hij de RDW op 26 januari 2005 een brief gezonden. Bij het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman was een afschrift van deze (ongedateerde) brief gevoegd. S. stelde hierin onder meer dat

hij op de hoorzitting van 4 februari 2005 zou optreden als gemachtigde van verzoeker en dat hij voor de zitting een machtiging zou overleggen. Verder verzocht hij om de toezending van twee werkinstructies. Volgens S. had hij enkele dagen voor de zitting per telefoon en op 4 februari 2005 mondeling kenbaar gemaakt dat hij tijdens de zitting als gemachtigde van verzoeker zou optreden. Een schriftelijke machtiging had hij niet overgelegd. Volgens S. had de horend medewerker (hierna ook: F.) zich niet goed voorbereid op de hoorzitting. Dit bleek volgens verzoeker onder meer uit het feit dat in het dossier niet alle originele documenten zaten. Hierdoor kon de geldigheid van de ingeleverde documenten niet worden vastgesteld. Ook zaten in het dossier niet de brief van S. aan de RDW van 26 januari 2005, noch de in deze brief gevraagde werkinstructies. F. had deze instructies ook tijdens de zitting niet overhandigd. Verder had F. tijdens de zitting ten onrechte gesteld dat een bepaalde richtlijn van toepassing zou zijn, bleek hij niet bekend met de van toepassing zijnde regelgeving, had hij allerlei zaken naar voren gebracht die niet van belang waren en had hij in het algemeen de indruk gewekt het dossier niet te kennen.

6. In een faxbericht van 6 april 2005 deelde de RDW verzoeker mee dat de door verzoeker overgelegde documenten alsnog werden geaccepteerd en dat, mits aan de andere voorwaarden - waaronder aangifte BPM - was voldaan, voor de desbetreffende voertuigen een kentekenbewijs zou worden afgegeven. Verzoeker werd voor de verdere afhandeling verwezen naar het keuringsstation van de RDW in Venlo. Mochten bij de afhandeling moeilijkheden ontstaan, kon verzoeker verwijzen naar F. Verder werd in het faxbericht gesteld dat aan verzoekers bezwaar van 12 januari 2005 tegemoet gekomen werd voor zover dit betrof het niet vermelden van het trekgewicht op het kentekenbewijs. Wanneer verzoeker het kentekenbewijs zou opsturen naar de RDW in Veendam, zou dit worden aangepast. Eveneens op 6 april 2005 stelde de RDW het keuringsstation in Venlo per e-mail in kennis van het faxbericht aan verzoeker waarbij werd verzocht om de afgifte van de twee kentekenbewijzen verder af te handelen. Volgens de RDW was de RDW in Veendam op 6 april 2005 telefonisch van een en ander in kennis gesteld.

7. Volgens de RDW was op 6 april 2005 ook telefonisch contact met verzoeker geweest en was hem daarbij meegedeeld dat er geen beslissingen op de bezwaren van 27 december 2004 en 12 januari 2005 zouden volgen aangezien was besloten om alsnog over te gaan tot afgifte c.q. aanpassing van de kentekenbewijzen. Hierbij zou zijn afgesproken dat zodra dit was gebeurd, verzoeker zijn bezwaarschriften zou intrekken.

8. Op 8 april 2005 werd alsnog voor één van de voertuigen een kentekenbewijs afgegeven. Eveneens op 8 april 2005 zond P. van de Belastingdienst/Douane Zuid in Venlo verzoeker een brief waarin werd meegedeeld dat voor het andere voertuig een kentekenbewijs zou worden afgegeven nadat BPM aangifte was gedaan. In het briefhoofd stond vermeld: 'BPM - aangiftepunt Venlo', onderaan de brief stond: 'bezoekadres 'Columbusweg 57 Venlo'.

9. Volgens verzoeker had hij naar aanleiding van deze brief op 14 april 2005 telefonisch contact opgenomen met het aangiftepunt waarbij hem door N. van de Belastingdienst/ Douane Zuid was meegedeeld dat hij zich inderdaad diende te vervoegen op het op de brief vermelde bezoekadres. Daar aangekomen bleek echter dat hij zich diende te vervoegen op het adres Stanleyweg 4 in Venlo. Volgens verzoeker was hij daar om 15.26 uur gearriveerd en had hij een nummertje getrokken. Na een uur was hij naar het loket gegaan en had gevraagd wanneer hij zou worden geholpen. De dienstdoende medewerker van de Belastingdienst Douane Zuid (hierna ook P.) had toen gezegd: "Mijnheer B. kunt u niet lezen? Op dat bordje staat duidelijk dat wij om 16.30 uur sluiten. U denkt toch niet dat wij voor u gaan overwerken. Komt u morgen maar terug."

10. Op 25 april 2005 werd voor het andere voertuig alsnog een kentekenbewijs afgegeven. Op 12 mei 2005 vond hierover telefonisch contact plaats met verzoeker. In dit telefoongesprek liet verzoeker weten dat op één van de alsnog afgegeven kentekenbewijzen niet de juiste gegevens stonden vermeld. De RDW bevestigde het telefoongesprek schriftelijk op 12 mei 2005. In de brief werd gesteld dat gezien het feit dat alsnog kentekenbewijzen waren afgegeven, de bezwaarschriften van 27 december 2004 als ingetrokken werden beschouwd. Verder werd verzoeker verzocht om het kentekenbewijs waarop volgens verzoekers telefonische mededeling niet de juiste gegevens stonden vermeld, in afschrift toe te sturen aan de RDW. Indien inderdaad sprake bleek van onjuiste gegevens, zou het kentekenbewijs worden aangepast.

11. Op 10 mei 2005 klaagde S., namens verzoeker, bij de Nationale ombudsman over de handelwijze van de RDW in verband met verzoekers aanvraag om kentekenbewijzen. De klacht betrof onder meer het feit dat op de bezwaarschriften van 27 december 2004 en 12 januari 2005 nog niet was beslist. Behalve een klacht, behelsde de brief ook een bezwaar tegen de twee inmiddels afgegeven kentekenbewijzen. De Nationale ombudsman zond de brief op 14 juni 2005 naar de RDW met het verzoek de klacht en het bezwaar af te handelen. De RDW bevestigde de ontvangst daarvan schriftelijk aan S. op 27 juli 2005 waarbij S. werd uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 augustus 2005. De hoorzitting zou worden gehouden door F. S. liet de RDW daarop telefonisch weten dat van het horen werd afgezien.

12. Op 29 juli 2005 besliste de RDW (alsnog) op de bezwaarschriften van 27 december 2004 en 12 januari 2005. De beslissingen werden gezonden aan S.

13. De RDW handelde de door tussenkomst van de Nationale ombudsman ontvangen klacht af bij brief van 2 september 2005. De brief was gericht aan S. In de brief werd onder meer gesteld dat, omdat op een van de verstrekte kentekenbewijzen abusievelijk geen trekgewicht was vermeld, dit kentekenbewijs zou worden aangepast. Verzocht werd het kentekenbewijs daartoe op te sturen. Wat betreft de kosten, werd in de brief gesteld: "Aangezien het hier een fout van de RDW betreft, zal dit uiteraard kosteloos gebeuren. Zulks is klager ook telefonisch door F. medegedeeld."

14. Op 24 oktober 2005 besliste de RDW op het door tussenkomst van de Nationale ombudsman ontvangen bezwaarschrift van 10 mei 2005. De beslissing was gericht aan S.

Standpunt van de (betrokken ambtenaar van de) RDW

15. In reactie op de klacht met betrekking tot de informatieverstrekking liet de RDW onder meer weten dat brieven als die van 29 en 30 november 2004 afgedrukt worden op RDW briefpapier waarop onderaan de adres- en contactgegevens staan vermeld van het desbetreffende keuringsstation. Waarom dat in dit geval niet was gebeurd, kon niet (meer) worden achterhaald. Verder liet de RDW weten dat in de ontvangstbevestiging van 3 en 18 januari 2005 de dossiernummers stonden vermeld en in de ontvangstbevestiging van 3 januari 2005 ook de voertuigidentificatienummers. Omdat de dossiernummers corresponderden met de dossiernummers in de oproep voor de hoorzitting én in de oproep stond: 'in het kader van de behandeling van uw bezwaarschriften', moest voor verzoeker voldoende duidelijk zijn dat de uitnodiging betrekking had op alle drie de bezwaarschriften. De gevraagde werkinstructies waren niet toegestuurd omdat de brief van S. van 26 januari 2005 niet was ontvangen. Tijdens de zitting had F. deze stukken echter alsnog aan verzoeker en S overhandigd. Omdat de brief van 26 januari 2005 niet was ontvangen, S. op geen enkel moment een schriftelijke machtiging had overgelegd en de bezwaarschriften van 27 december 2004 en 12 januari 2005 door verzoeker zelf waren ingediend, was aangenomen dat S. verzoeker alleen tijdens de zitting vertegenwoordigde en waren het faxbericht van 6 april 2005 en de brief van 12 mei 2005 niet aan S. gestuurd, maar aan verzoeker. Verder liet de RDW weten dat verzoeker telefonisch uitgebreid was uiteengezet waarom een nieuw aangepast kentekenbewijs alleen kan worden toegezonden als het oorspronkelijke kentekenbewijs is opgestuurd naar de RDW. Tenslotte deelde de RDW mee dat niet (meer) kon worden achterhaald op welke datum verzoeker, zoals in de brief van 2 september 2005 was gesteld, telefonisch was meegedeeld dat de aanpassing van het kentekenbewijs kosteloos zou geschieden.

16. In reactie op de klacht met betrekking tot de hoorzitting op 4 februari 2005 liet de RDW onder meer weten dat F. op het moment van de hoorzitting, nog maar één week in dienst was van de RDW. De RDW achtte dit geen bezwaar omdat een hoorzitting in eerste instantie is bedoeld om de bezwaarde de gelegenheid te geven zijn bezwaar mondeling toe te lichten. Dat F. niet op alle vragen een adequaat antwoord had, betekende niet dat F. niet bekwaam was of onvoldoende voorbereid. In het dossier dat F. ter zitting meebracht, bevonden zich inderdaad niet de originele documenten, maar wel afschriften daarvan. De originele documenten bevonden zich namelijk op het keuringsstation. Van het horen was een verslag gemaakt maar dit was niet toegezonden aan verzoeker aangezien dit alleen gebeurt wanneer een belanghebbende daarom verzoekt.

17. In reactie op de klacht met betrekking tot de hoorzitting op 18 augustus 2005, liet de RDW weten dat gelet op het feit dat een klacht tegen F. liep, het niet juist was dat in de uitnodiging voor de hoorzitting van 18 augustus 2005 was gesteld dat F. deze zou houden.

18. In reactie op de klacht met betrekking tot de afhandeling van de bezwaarschriften liet de RDW onder meer weten dat met verzoeker was afgesproken dat hij zijn bezwaarschriften introk op het moment dat de kentekenbewijzen zouden zijn verstrekt c.q. aangepast. Dit was schriftelijk bevestigd in de brief aan verzoeker van 12 mei 2005. Toen op 15 juni 2005 door tussenkomst van de Nationale ombudsman duidelijk werd dat verzoeker wel een beslissing op zijn bezwaarschriften wenste, was dit alsnog gebeurd op 29 juli 2005. Dat op het op 15 juni 2005 door tussenkomst van de Nationale ombudsman ontvangen bezwaar van 10 mei 2005 pas werd beslist op 24 oktober 2005, getuigde inderdaad van onvoldoende voortvarendheid.

Standpunt van de (betrokken ambtenaren van de) Belastingdienst/Douane Zuid

19. In reactie op de klacht met betrekking tot het bezoekadres op de brief van 8 april 2005 liet de Belastingdienst/Douane Zuid onder meer weten dat het op de brief vermelde bezoekadres niet juist was omdat dit het bezoekadres is van de Belastingdienst/Douane Zuid en niet dus van het BPM aangiftepunt. De medewerkers waren, gelet op de klacht, geweest op het belang van het vermelden van het juiste bezoekadres op uitgaande brieven en in telefonische contacten. Overigens lagen beide adressen slechts 1.150 meter van elkaar, aldus de Belastingdienst. N. liet weten dat hij verzoeker kende uit vorige contacten. Hij kon zich niet herinneren met verzoeker een telefoongesprek te hebben gevoerd over het bezoekadres op de brief van 8 april 2005. N. kon zich echter niet voorstellen dat hij verzoeker naar het verkeerde adres zou hebben gestuurd omdat hij, als sprake is van werkzaamheden die verband houden met de aangifte BPM, altijd naar het adres Stanleyweg 4 verwijst.

20. In reactie op de klacht over de bejegening op 14 april 2005 liet P. weten dat hem was gebleken dat op het nummertje dat verzoeker had getrokken, niet de juiste tijd stond vermeld omdat de automaat (nog) niet door de RDW was aangepast aan de zomertijd. Verzoeker had dus niet om 15.26 uur een bonnetje getrokken, maar om 16.26 uur, dat wil zeggen vier minuten voor sluitingstijd en verzoeker had dus geen uur hoeven wachten. Hij had verzoeker om 16.40 uur zelf aangesproken en toen verzoeker vroeg wanneer hij zou worden geholpen had hij gezegd dat hij de aangifte de volgende dag zou behandelen. Hij had hieraan toe willen voegen dat hij de bescheiden wel zou innemen en dat dit voor de afhandeling niets uitmaakte omdat de RDW de bescheiden pas de volgende dag naar Veendam zou sturen en verzoeker, aangezien hij geen BPM hoefde te betalen gezien de leeftijd van de auto, niet op de afhandeling hoefde te wachten. Deze toelichting had hij echter niet kunnen geven omdat verzoeker bij het horen van het woord 'morgen' met verheven stem riep: "Jullie hebben ook altijd hetzelfde smoesje". Dit was voor P. te veel nu hij verzoeker na sluitingstijd nog had willen helpen. Hij had verzoeker hierop gewezen, hem gezegd dat hij niet gediend was van het optreden van verzoeker en hem laten weten dat hij de volgende dag tijdens de openingstijden maar moest terugkomen. Hierop had verzoeker het gebouw van de RDW al vloekend en tierend verlaten.

Beoordeling

Ten aanzien van de RDW

De informatieverstrekking

21. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

22. In de bekendmaking of mededeling van een besluit waartegen bezwaar kan worden gemaakt, moet ingevolge artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) worden vermeld bij welk orgaan bezwaar kan worden gemaakt. Hoewel de wet niet voorschrijft dat daarbij ook het adres wordt vermeld waar het bezwaarschrift moet worden ingediend, verdient dit uit een oogpunt van actieve en adequate informatievoorziening wel aanbeveling. Voor de burger is dan direct duidelijk waar het bezwaarschrift moet worden ingediend zodat hierover geen twijfel kan ontstaan terwijl bovendien de vermelding tijdwinst kan opleveren omdat bezwaarschriften niet doorgezonden hoeven te worden naar de behandelend afdeling.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Dit vormt aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling in dit rapport

23. In de oproep voor de hoorzitting stond niet aangegeven op welke bezwaarschriften de oproep betrekking had, noch werden voertuiggegevens vermeld. Volgens de RDW kon verzoeker wel weten dat de oproep betrekking had op alle drie de bezwaarschriften omdat de dossiernummers op de oproep correspondeerden met de dossiernummers op de ontvangstbevestigingen van de bezwaarschriften én in de oproep werd gesproken van 'bezwaarschriften' (meervoud). Wat hier ook van zij, uit een oogpunt van actieve en adequate informatieverstrekking moet in de oproep voor een hoorzitting worden vermeld op welk(e) bezwaarschrift(en) de oproep precies betrekking heeft zodat hierover geen verwarring kan ontstaan. Dit geldt ook voor de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift. In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Dit vormt aanleiding tot het opnemen van een tweede aanbeveling in dit rapport.

24. Tijdens het onderzoek heeft de Nationale ombudsman niet kunnen vaststellen of S. inderdaad op 26 januari 2005 een brief heeft gezonden aan de RDW en of deze brief al dan niet is ontvangen door de RDW. Evenmin heeft hij kunnen vaststellen of de gevraagde werkinstructies tijdens de zitting alsnog zijn overhandigd. Over de klacht dat de RDW de gevraagde werkinstructies niet ter beschikking heeft gesteld, kan dan ook geen oordeel worden gegeven.

25. Weliswaar bepaalt artikel 6:17 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) dat indien iemand zich laat vertegenwoordigen, de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan de gemachtigde moeten worden gezonden, maar de vraag of de RDW S. als gemachtigde had moeten aanmerken, kan niet worden beantwoord nu niet duidelijk is wat zich ten aanzien van de brief van 26 januari 2005 precies heeft voorgedaan. Nu verzoeker de bezwaarschriften zelf had ingediend, behoefde uit het feit dat het voornamelijk S. was die tijdens de hoorzitting het woord had gevoerd, niet noodzakelijkerwijs de conclusie te worden getrokken dat verzoeker S. had gemachtigd om namens hem op te treden. Over de klacht dat de RDW de brieven van 6 april en 12 mei 2005 niet heeft gezonden aan S., kan dan ook geen oordeel worden gegeven.

26. Uit het onderzoek is gebleken dat de RDW in Venlo op 6 april 2005 per e-mail op de hoogte is gesteld van het faxbericht aan verzoeker van 6 april 2006.

In dit opzicht mist de klacht feitelijke grondslag.

27. Of ook Veendam op de hoogte was gesteld, kon tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet worden vastgesteld en op dit punt onthoudt de Nationale ombudsman zich dan ook van een oordeel.

28. Of en wanneer verzoeker telefonisch was uiteengezet waarom een nieuw aangepast kentekenbewijs alleen kan worden toegezonden als het oorspronkelijke kentekenbewijs is opgestuurd naar de RDW en dat de aanpassing van zijn kentekenbewijs kosteloos zou gebeuren, kon tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet worden vastgesteld. Over de klacht dat onvoldoende duidelijk is gemaakt waarom een aangepast kentekenbewijs alleen kan worden opgestuurd als het oorspronkelijke kentekenbewijs is ingeleverd en over de klacht dat niet telefonisch was meegedeeld dat de aanpassing kosteloos zou zijn, kan dan ook geen oordeel worden gegeven.

De hoorzitting op 4 februari 2005

29. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

30. Hoewel de verklaringen van verzoeker en F. op punten van elkaar verschillen, staat vast dat F. op het moment dat de hoorzitting werd gehouden, nog maar één week in dienst was van de RDW. Gelet hierop is het niet verwonderlijk dat F. niet goed ingevoerd bleek in de specialistische materie waarover het bezwaar handelde. Het is zonder meer aannemelijk dat dit de kwaliteit van de hoorzitting niet ten goede is gekomen en dat de informatieverwerving tijdens de zitting onvoldoende adequaat is geweest. Al kan hieruit

niet de conclusie worden getrokken dat de beslissing op het bezwaar onvoldoende zorgvuldig is geweest, betekent dit wel dat de informatieverwerving ten behoeve van de beslissing onvoldoende is geweest.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

31. Artikel 7:2 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat het bestuursorgaan belanghebbenden, voordat op een bezwaarschrift wordt beslist, in de gelegenheid stelt om te worden gehoord. In artikel 7:7 wordt bepaald dat van dit horen een verslag moet worden opgemaakt (zie Achtergrond). Hoewel er geen wettelijke bepaling is die het bestuursorgaan verplicht om belanghebbende van dit verslag in kennis te stellen, dient dit, gelet op de betekenis van een hoorzitting, wel te gebeuren en bij voorkeur voordat de beslissing op bezwaar is genomen.

Belanghebbende heeft dan namelijk de mogelijkheid om aan het bestuursorgaan kenbaar te maken of het verslag naar zijn mening een juiste weergave is van de hoorzitting en het bestuursorgaan kan daarmee dan bij het nemen van een beslissing op het bezwaar rekening houden. Het verslag dient in ieder geval tegelijk met de beslissing op bezwaar te worden toegezonden. (zie rapport van de Nationale ombudsman nr. 2004/258).

Dat de RDW belanghebbenden niet uit eigen beweging het verslag van een hoorzitting toestuurt is uit het oogpunt van actieve en adequate informatiestrekking dan ook niet juist. Dit vormt aanleiding tot het opnemen van een derde aanbeveling in dit rapport.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

De hoorzitting op 18 augustus 2005

32. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

33. De RDW had iedere schijn van partijdigheid moeten vermijden en moeten inzien dat F., tegen wie een klacht liep in verband met een vorige hoorzitting, de hoorzitting van 18 augustus 2005 niet kon houden.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

De afhandeling van de bezwaarschriften

34. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

35. Ingevolge artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) dient een bestuursorgaan binnen zes of tien weken na ontvangst van een bezwaarschrift hierop te beslissen. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen en

verder uitstel is alleen mogelijk als de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt.

36. De bezwaarschriften van 27 december 2004 hadden betrekking op het niet afgeven van een kentekenbewijs voor twee van de vier door verzoeker uit de Verenigde Staten geïmporteerde voertuigen wegens het ontbreken van de vereiste documenten. Op 6 april 2004 deelde de RDW verzoeker mee dat voor de voertuigen alsnog een kentekenbewijs zou worden afgegeven. Volgens de RDW was toen tevens met verzoeker afgesproken dat geen beslissing zou worden genomen op de bezwaarschriften. Verzoeker ontkent dit. Wat hier ook van zij, in de brief van 12 mei 2005 liet de RDW verzoeker weten dat de bezwaarschriften als ingetrokken werden beschouwd. Gelet op het feit dat door de afgifte van de kentekenbewijzen op 8 en 25 april 2005 aan het bezwaar tegemoet werd gekomen, is deze handelwijze te billijken. Dat de RDW, toen uit de klacht bij de Nationale ombudsman bleek dat verzoeker toch een beslissing wenste op zijn bezwaarschrift, alsnog heeft beslist op het bezwaarschrift, doet daar niet aan af.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging behoorlijk.

37. Anders ligt dit voor het bezwaarschrift van 12 januari 2005. Dit bezwaarschrift richtte zich namelijk op de vermeldingen op de wél afgegeven kentekenbewijzen en aan dit bezwaar is de RDW slechts gedeeltelijk tegemoetgekomen, namelijk voor zover het betrof het niet vermelden van het trekgewicht op het kentekenbewijs. Op verzoekers andere bezwaren had dan ook wél moeten worden beslist. Dat de RDW pas een beslissing nam naar aanleiding van verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman is dan ook niet juist. In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

38. Op het bezwaarschrift van 10 mei 2005 dat de RDW door tussenkomst van de Nationale ombudsman op 14 juni 2005 ontving, werd pas beslist op 24 oktober 2005, dat wil zeggen niet binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn. \

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten aanzien van de Belastingdienst/Douane Zuid

De vermelding van het bezoekadres

39. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

40. Het bezoekadres van het BPM aangiftepunt in Venlo is Stanleyweg 4. Daarom is niet juist dat op de brief van 8 april 2005 van het BPM aangiftepunt Venlo het bezoekadres Columbusweg 57 stond vermeld.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

41. Of N. telefonisch heeft bevestigd aan verzoeker dat hij zich diende te vervoegen op het op de brief van 8 april 2005 genoemde bezoekadres, kon niet worden vastgesteld en op dit punt onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De bejegening op 14 april 2005

42. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren, hen beleefd behandelen en zich hulpvaardig jegens hen opstellen.

43. Wat zich op 14 april 2005 op het BPM aangiftepunt precies heeft voorgedaan, kon niet worden vastgesteld omdat de lezingen van verzoeker en N. over het gebeurde niet overeenkomen. Uit deze lezingen kan wel worden opgemaakt dat N. verzoeker heeft gewezen op de openingstijden van het BPM aangiftepunt en verzoeker heeft gezegd dat hij de volgende dag voor de aangifte terug moest komen. Omdat de context waarin dit is gezegd niet kan worden vastgesteld, kan niet worden beoordeeld of N. hiermee het vereiste van correcte bejegening heeft geschonden. De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt van een oordeel.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer, is gegrond wat betreft:

de informatie in de brieven van 29 en 30 november 2004 en 21 januari 2005 wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het niet zorgvuldig voorbereiden van de hoorzitting van 4 februari 2005 wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;

het niet toesturen van het verslag van de hoorzitting wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het voornemen om de hoorzitting van 18 augustus 2005 te laten houden door de medewerker waartegen een klacht liep wegens schending van het verbod van vooringenomenheid;

de behandelingsduur van de bezwaarschriften van 12 januari 2005 en 10 mei 2005 wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

en niet gegrond wat betreft:

het niet in kennis stellen van de RDW in Venlo van het faxbericht van 6 april 2005;

de behandelingsduur van de bezwaarschriften van 27 december 2004.

Over de volgende klachten wordt geen oordeel gegeven:

het niet ter beschikking stellen van werkinstructies;

het niet zenden van het faxbericht van 6 april 2005 en de brief van 12 mei 2005 aan S;

het niet in kennis stellen van de RDW in Veendam van het faxbericht van 6 april 2005;

het onvoldoende duidelijk maken waarom een aangepast kentekenbewijs alleen kan worden opgestuurd als het oorspronkelijke kentekenbewijs is ingeleverd;

het niet telefonisch meedelen dat de aanpassing van het kentekenbewijs kosteloos zou gebeuren.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Douane Zuid, is gegrond wat betreft de informatie in de brief van 8 april 2005 wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

Over de volgende klachten wordt geen oordeel gegeven:

het telefonisch bevestigen van het in de brief van 8 april 2005 vermelde bezoekadres;

de bejegening op 14 april 2005.

AANBEVELING

De Dienst Wegverkeer Zoetermeer wordt aanbevolen:

1. In de bekendmaking of mededeling van een besluit waartegen bezwaar kan worden gemaakt het adres te vermelden waar het bezwaar moet worden ingediend.
2. In de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift en de oproep voor een hoorzitting te vermelden op welk(e) bezwaarschrift(en) de ontvangstbevestiging of de oproep betrekking heeft.
3. Het verslag van een hoorzitting toe te sturen aan belanghebbenden bij voorkeur voordat de beslissing op bezwaar is genomen, maar in ieder geval tegelijk met de beslissing.

In een telefoongesprek met de directeur van de RDW op 18 maart 2008 heeft de Nationale ombudsman gesignaleerd dat niet alleen de Nationale ombudsman (in rapport 2004/258), maar ook de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State het spontaan toezenden van het verslag van de hoorzitting verplicht heeft gesteld (in ABRS 12 juni 1997, JB 1997, 1887). De RDW zegde toe nogmaals naar de aanbevelingen te zullen kijken en besloot deze op te volgen

Onderzoek

Op 7 september 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Venray, ingediend door de heer S. te Delft, met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer en een gedraging van de Belastingdienst/Douane Zuid. Naar deze gedragingen werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de RDW en de Belastingdienst/Douane Zuid verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd de betrokken ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoeker en de betrokken ambtenaar van de RDW deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reacties van de Belastingdienst/Douane Zuid gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

1. Brief van de RDW aan verzoeker d.d. 29 november 2004.
2. Brief van de RDW aan verzoeker d.d. 30 november 2004.
3. Bezwaarschriften d.d. 27 december 2004.
4. Bezwaarschrift d.d. 12 januari 2005.
5. Brief van de RDW aan verzoeker d.d. 3 januari 2005.
6. Brief van de RDW aan verzoeker d.d. 18 januari 2007.
7. Brief van de RDW aan verzoeker d.d. 21 januari 2005.
8. Brief van verzoeker aan de RDW d.d. 26 januari 2005.
9. Faxbericht van de RDW aan verzoeker d.d. 6 april 2005.
10. E-mailbericht van de RDW Zoetermeer aan de RDW Venlo d.d. 6 april 2006.

11. Brief van de Belastingdienst/Douane Zuid aan verzoeker d.d. 8 april 2005.
12. Brief van S. aan de Nationale ombudsman d.d. 10 mei 2005.
13. Brief van de RDW aan verzoeker d.d. 12 mei 2005.
14. Brief van de RDW aan S. d.d. 27 juli 2005.
15. Beslissingen op bezwaar d.d. 29 juli 2005.
16. Brief van de RDW aan S. d.d. 2 september 2005.
17. Beslissing op bezwaar d.d. 24 oktober 2005.
18. Brief van S. aan de Nationale ombudsman d.d. 7 september 2005, naderhand aangevuld met een aantal e-mailberichten.
19. Brief van de Belastingdienst/Douane Zuid aan de Nationale ombudsman d.d. 9 februari 2006.
20. Brief van de RDW aan de Nationale ombudsman d.d. 16 februari 2006.
21. E-mailberichten van S. aan de Nationale ombudsman d.d. 4 april en 19 oktober 2006.
22. Brief van F. aan de Nationale ombudsman d.d. 1 november 2006.
23. Brief van de RDW aan de Nationale ombudsman d.d. 1 november 2006.

Bevindingen

Zie onder beoordeling

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 3:45:

"1. Indien tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, wordt daarvan bij de bekendmaking en bij de mededeling van het besluit melding gemaakt.

2. Hierbij wordt vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld."

Artikel 6:17:

"Indien iemand zich laat vertegenwoordigen, zendt het orgaan dat bevoegd is op het bezwaar of beroep te beslissen, de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan de gemachtigde.

Artikel 7:2, eerste lid:

"Voordat een bestuursorgaan op het bezwaar beslist, stelt het belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord."

Artikel 7:7:

"Van het horen wordt een verslag gemaakt."

Artikel 7:10:

- "1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."