

## Casus Nationale ombudsman

De ombudsman kreeg een telefoontje van een wanhopige mevrouw M. Zij heeft een groot probleem omdat ze zegt steeds maar weer boetes te krijgen voor auto's waarvan de kentekens niet op haar naam staan. Ook moest ze de motorrijtuigenbelasting voor deze auto's betalen. Mevrouw M. : *"Ik word al jaren achtervolgd met boetes voor auto's die niet van mij zijn. De problemen begonnen in 2012. De Belastingdienst stuurde mij het bericht dat de automatische incasso voor de motorrijtuigenbelasting voor een aantal auto's niet was gelukt. Ik heb wel een auto, maar daarvoor betaal ik altijd alles netjes. Die andere auto's kende ik niet. Ik ben gaan bellen met de Belastingdienst. De Belastingdienst zou terugbellen, maar ik hoorde niets meer. Ik heb toen weer gebeld, maar ik werd weer niet teruggebeld.*






*Niet veel later vielen er boetes in mijn brievenbus van het CJIB. Ik zou snelheidsovertredingen hebben begaan. Weer ging het om auto's die absoluut niet van mij zijn. Het was ook gebeurd aan de andere kant van het land. Ik belde naar het CJIB om dit uit te leggen. Ik ging ervan uit dat ik de boetes niet hoefde te betalen. Maar de mensen bij het CJIB gaven aan dat zij het niet konden oplossen. Ik vind het lastig om het probleem goed onder woorden te brengen en omdat ik me inmiddels veel zorgen begon te maken zijn vrienden en mijn zoon gaan bellen en schrijven. En ik heb aangifte gedaan bij de politie.*

*Ik ben ook bij de RDW bij mij in de buurt langsgegaan. Zij konden zien dat de auto's op naam van iemand anders stonden geregistreerd. De man aan de balie zei tegen me dat dit vast mijn man of ex was, omdat die persoon dezelfde achternaam heeft als ik. Maar ik ken die persoon helemaal niet! Toch werd ik niet verder geholpen. Later trof ik iemand bij de RDW die wel heel behulpzaam was. Ik vroeg altijd naar hem, omdat ik merkte dat sommige anderen moe van mij werden. Ze deden niet vriendelijk tegen mij.*

*Deze man van de RDW zei dat er iets helemaal niet klopte. Elke keer als ik een nieuwe boete kreeg, belde hij met de instanties. Daardoor hoefde ik de boetes niet te betalen. De boetes bleven komen. Ik kreeg niet alleen boetes van het CJIB, maar ook van de gemeente Leiden en de gemeente Zoetermeer. De man van de RDW belde ook zijn leidinggevenden, maar de RDW kon er volgens die mensen niets aan doen. Op een gegeven moment vertelde de man van de RDW dat hij me niet verder kon helpen en dat ik maar beter naar de ombudsman kon gaan.*

*Elke keer als ik de brievenbus opendoe, ben ik bang dat er weer een boete ligt. Toen ik met de gemeente belde, zeiden ze dat ik nooit meer van dit probleem af zou komen. Wat als ik de boetes uiteindelijk toch moet gaan betalen?"* De ombudsman kiest ervoor om een onderzoek te starten.

### Opdracht

-  Hoe zou U willen reageren als U de RDW, het CJIB, de Belastingdienst, de gemeente of de Nationale ombudsman bent?
-  Wat vindt U dat mevrouw M. in redelijkheid van 'de overheid' mag verwachten?
-  Wat kan de overheid hiervan leren?
-  Wat kan er nog voor mevrouw M. gedaan worden?
-  Was het handelen van de overheid naar mevrouw M. behoorlijk?