

## **Uitwerking casus Nationale ombudsman voor docenten**

Mevrouw M. heeft tevergeefs aangeklopt bij diverse instanties in de zogenaamde digitale 'voertuigketen' met o.a. RDW, Belastingdienst en CJIB. De RDW is hierbij verantwoordelijk voor het kentekenregister en trekker van het voertuigketenoverleg. De instanties zeggen dat ze niets meer kunnen doen dan de motorrijtuigenbelasting en verkeers- en parkeerboetes kwijt te schelden. In de kern lost dat alleen voor mevrouw M. structureel niets op, want er blijven nieuwe boetes komen en mevrouw M. ervaart veel stress van deze situatie.

### **Onderzoek**

De Nationale ombudsman ging met de Belastingdienst, de RDW en het CJIB aan tafel. Daar bleek pas wat er mis ging: de kentekenhouder had valse gegevens aangeleverd bij de registratie van de kentekens. Toen er boetes en motorrijtuigenbelasting betaald moesten worden, konden de voertuigketeninstanties de kentekenhouder niet traceren. De gegevens klopten immers niet. In de Basisregistratie Personen gingen ze op zoek naar de 'juiste' gegevens. Verzoekster had de pech dat haar achternaam en (fictieve) geboortedatum hetzelfde waren als van de kentekenhouder [N.B. mensen die naar Nederland komen van wie de geboortedatum niet bekend is, krijgen een fictieve geboortedatum, 1 januari of 1 juli van het geboortjaar], waardoor zij telkens als zoekresultaat naar boven kwam. De instanties dachten dat ze de juiste persoon hadden gevonden en verzoekster werd keer op keer ten onrechte aangeschreven.

### **Oplossing**

Na dit gesprek is er een duurzame oplossing gerealiseerd voor mevrouw M.:

- De RDW heeft de kentekens van haar naam gehaald (omdat de tenaamstellingen ooit blijken te zijn gedaan met een vals GBA-uitreksel; de overheid zegt dat dit niet meer kan gebeuren vanwege het feit dat er sinds 2014 een Burger Service Nummer moet worden gegeven voor de tenaamstelling van een voertuig)
- Hierdoor staan er voertuigen niet meer op een naam. Dan mogen ze ook niet op de openbare weg komen. Het CJIB heeft ervoor gezorgd dat de politie in het opsporingsregister een signaal opnam, dat ervoor zorgt dat als de politie een voertuig signaleert, ze de bestuurder mogen aanhouden en identificeren.
- De RDW heeft het parkeerservicebureau geïnformeerd, waardoor voorkomen kan worden dat mevrouw M. nieuwe boetes kan krijgen mocht het parkeerservicebureau gebruik maken van zijn eigen (verouderde) systeem i.p.v. het bijgewerkte kentekenregister.
- Tot slot heeft de RDW mevrouw M. een bos bloemen gestuurd en een cadeaubon.

### **Conclusie:**

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt.

De ombudsman vindt het positief dat de voertuigketen uiteindelijk voor een duurzame oplossing heeft gezorgd, maar hij vindt dat dit veel te lang heeft geduurd. Als er in een digitale keten fouten

ontstaan, moeten de keteninstanties iemand niet van het kastje naar de muur sturen, maar zorgen voor een gezamenlijke oplossing. Nu keken zij alleen of er een fout stond in hun eigen digitale systeem. Ook hadden ze verzoekster niet zo maar mogen aanschrijven op basis van twee overeenkomende gegevens (achternaam en fictieve geboortedatum). Dat was niet zorgvuldig.

Op basis van het onderzoek is de klacht gegrond verklaard. De voertuigketeninstanties hebben onvoldoende organisatorisch ingebed dat mevrouw M. haar probleem laagdrempelig kon voorleggen aan de voertuigketen.

Zie ook: Rapport 2017/114 *Verdwaald in een digitaal doolhof: onderzoek naar aanleiding van een individuele klacht over digitale samenwerking tussen de RDW, CJIB en de Belastingdienst.*