



nationale ombudsman

Rapport

Voldoende geïnformeerd over verwijdering autokentekenregistratie?

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Dienst Wegverkeer gegrond.

Waar gaat dit rapport over?

Dit rapport gaat over de klacht van de heer en mevrouw Snel¹ over de Dienst Wegverkeer (RDW). In dit rapport staan de bevindingen en het oordeel over de klacht. De RDW verklaarde de tenaamstelling van de auto van mevrouw Snel vervallen. De heer en mevrouw Snel vinden dat de RDW hen hierover vooraf onvoldoende informeerde. En hun klacht niet zorgvuldig behandelde. Daarover klaagde de heer Snel bij de ombudsman.

Wat is de klacht?

De RDW verklaarde de tenaamstelling van de auto van mevrouw Snel vervallen en verwijderde de auto uit het kentekenregister van de RDW. De heer Snel klaagt erover dat de RDW zijn vrouw, en mogelijk vele andere auto-eigenaren die ook in het buitenland wonen, hierover vooraf niet of onvoldoende informeerde.

Ook klaagt de heer Snel erover dat de RDW hun klacht hierover niet zorgvuldig behandelde.

Wat gaat er aan de klacht vooraf?

De heer en mevrouw Snel wonen al geruime tijd in het buitenland en sinds hun pensioen in 2015 in Frankrijk. Ze staan niet ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) in Nederland maar in de Registratie Niet-ingezetenen (RNI), met hun juiste adres in Frankrijk. Ze hebben in Nederland een auto die in Den Haag staat voor als ze daar verblijven, want ze hebben daar ook nog een woning. De auto stond op naam van mevrouw Snel. Eind januari waren ze voor een paar dagen in Nederland en met deze auto op weg naar de opera in Amsterdam. De politie maande ze met een stopteken aan te stoppen. De politieagent vroeg of de auto op hun naam stond en of ze in het buitenland woonden. Toen zij dit bevestigden lichtte de agent toe dat de RDW in december 2023 55.000 auto's uit het register had gehaald. Ook de auto van mevrouw Snel stond niet meer in het register van de RDW. Ze moesten de auto de dag erna direct op iemand anders naam zetten en mochten onder deze voorwaarde verder rijden.

De heer en mevrouw Snel waren geschrokken en onaangenaam verrast. De heer Snel was content over het handelen van de politie, maar vond dat de RDW niet goed handelde. Hij was namelijk op geen enkele manier geïnformeerd over dat de auto uit het register was gehaald. De heer Snel belde zijn verzekeraar. Deze was niet geïnformeerd en vroeg aan de heer Snel of hij een vrijwaringsbewijs had ontvangen. Dat had hij niet. Op 1 februari 2024 diende mevrouw Snel schriftelijk een klacht in bij de RDW.

Wat was de klacht van mevrouw Snel bij de RDW?

Mevrouw Snel gaf aan dat de RDW de registratie van haar auto onverwacht beëindigde. Ze had een bericht of vooraankondiging van de RDW verwacht zodat ze de benodigde maatregelen kon nemen, maar ze ontving niets. Ze kwam hierachter toen een agent hen op de weg staande hield. Dit was voor haar en haar man een onaangename ervaring.

Wat was de reactie van de RDW?

Op 8 februari 2024 reageerde de RDW schriftelijk op de klacht van mevrouw Snel. De RDW begreep dat zij en haar man geschrokken waren van de staande houding door de politie en betreunde dit. De RDW gaf achtergrondinformatie over waarom de tenaamstelling is beëindigd. En waarom de RDW geen brief stuurde naar hun adres in Frankrijk en wat de RDW wel heeft gedaan om haar en anderen te informeren. De RDW

¹ Niet de echte naam

gaf aan geprobeerd te hebben om iedereen te informeren over het besluit om de tenaamstellingen te beëindigen. Zo is aan iedereen met een Berichtenbox (van de overheid en met berichten van de RDW aangevinkt) een bericht verzonden met de aankondiging en het verzoek actie te ondernemen. Daarnaast verzond de RDW iedereen met een geregistreerd correspondentieadres in Nederland hetzelfde bericht per brief op dit adres. Als laatste plaatste de RDW een publicatie in de Staatscourant.

Wat is de klacht bij de Nationale ombudsman?

De heer Snel, die mede namens zijn vrouw reageert, vindt de reactie van de RDW op de klacht ontoereikend en niet correct. Zij ontvingen helemaal geen bericht van de RDW, terwijl hij en zijn vrouw wel de RDW in hun berichtenbox hebben aangevinkt. Ook ontvingen zij geen brief op hun (correspondentie-)adres in Nederland, terwijl de Belastingdienst bijvoorbeeld wel altijd brieven naar beide adressen verstuurt. De Staatscourant lezen zij niet in Frankrijk. Hij en zijn vrouw waren dus helemaal niet op de hoogte. Hij vindt de informatievoorziening door de RDW te beperkt, zeker gelet op de gevolgen van de maatregel van de RDW. En niet alleen voor hem maar ook voor de vele anderen die hierdoor worden geraakt. De heer Snel vraagt zich af welk probleem de RDW hiermee denkt op te lossen. Voor zover hij na kan gaan is dit de eerste keer in zeker vijftien jaar dat de RDW dit doet. En gezien de consequenties voor tienduizenden Nederlanders in het buitenland, zou hij verwachten dat men hier terughoudend in is. De heer Snel vindt dat de genomen maatregel niet aansluit bij de manier waarop veel Nederlanders hun leven wensen te leiden. Ook vraagt hij zich af of de RDW zicht heeft op hoeveel personen nog niet bereikt zijn en dus nog geen maatregelen hebben genomen en welke risico's deze mensen lopen.

Hoe onderzoekt de Nationale ombudsman de klacht?

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op de wijze waarop de RDW de informatievoorziening naar de heer en mevrouw Snel en andere auto eigenaren vormgaf. En hoe de RDW de klacht die hierop volgde behandelde. De ombudsman stelde schriftelijk een aantal vragen en voerde ook op 11 juni 2024 een gesprek met medewerkers van de RDW.

Hoe reageerde de RDW op de vragen van de ombudsman?

Informatievoorziening algemeen

Het doel van de RDW voor de schoningsactie was om het kentekenregister zuiver te houden. In de Wegenverkeerswet 1994 staat dat een tenaamstelling alleen kan plaatsvinden op verzoek van een in Nederland woonachtige (rechts)persoon. Het was de eerste keer dat de RDW deze actie uitvoerde.

De actie van 15 december 2023 had betrekking op 53.068 kentekens op naam van 40.861 personen. Op 15 september 2023 publiceerde de RDW dit in de Staatscourant. En verzond berichten naar de Berichtenbox van 14.640 personen die deze geactiveerd hadden en hierin aangaven ook berichten van de RDW te willen ontvangen. Ook verzond de RDW naar 133 personen brieven die bij de RDW een correspondentieadres hadden opgegeven. Naar aanleiding van deze aankondiging zijn er in de periode tot 15 december 2023 bijna 10.000 voertuigen goed geregistreerd. Dit betekent concreet dat het op 15 september 2023 ging om 63.049 voertuigen en 48.787 personen, waarvan naar 14.773 personen een bericht is gestuurd naar de Berichtenbox of naar het correspondentieadres.

Van de overige personen had de RDW geen mogelijkheid om de persoon individueel te benaderen en is, conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb), gebruik gemaakt van een publicatie in de Staatscourant. De RDW is voor het gebruik van adresgegevens gehouden aan de BRP. Voor personen die met status 'emigratie' in de BRP geregistreerd staan, is bij de RDW dus geen actueel adres bekend. De RDW maakte

geen gebruik van een (eventueel) laatst bekend adres omdat hiermee het risico op datalekken wordt verhoogd, nu iemand zichzelf heeft uitgeschreven bij de gemeente van dat adres.

Naar aanleiding van de schoningsactie ontving de RDW negen klachten. Deze klachten gingen over diverse zaken. De RDW vond de klachten ongegrond. Hoeveel vragen de RDW hierover specifiek kreeg is niet duidelijk.

Gevolgen van de schoningsactie

De gevolgen van de schoningsactie zijn dat met het beëindigen van de tenaamstelling er geen aansprakelijkheid meer bij het voertuig geregistreerd is. Hierdoor mag er niet meer met het voertuig op de openbare weg worden gereden. De politie kan hierop handhaven en besluiten het voertuig in beslag te nemen. Ook wordt de motorrijtuigenbelasting stopgezet. Verzekeraars kunnen gevolgen verbinden aan het feit dat een verzekeringsnemer niet is ingeschreven in Nederland of dat er geen aansprakelijkheid bij het voertuig is geregistreerd. Bij de RDW zijn echter geen voorbeelden bekend van personen waar dit tot problemen heeft geleid.

Informatievoorziening naar mevrouw Snel

De RDW ging na of en hoe mevrouw Snel een bericht via de berichtenbox ontving. De RDW bood het bericht op 15 september 2023 digitaal aan via de Berichtenbox, maar dit bericht kon niet worden verstuurd. Voor zover de RDW kon nagaan betekent dit dat of de Berichtenbox niet (meer) actief was, of dat de correspondentie voor de RDW niet was aangevinkt. De RDW stuurde geen bericht naar de heer Snel omdat hij geen geregistreerde kentekenhouder is en dus geen belanghebbende is. Uit nader onderzoek bij Logius bleek dat mevrouw Snel de berichten van de RDW via de berichtenbox heeft aangevinkt op 17 september 2023. Dus op het moment van verzending van het bericht was zij niet digitaal bereikbaar voor de berichten van de RDW.

De RDW verzond alleen brieven naar personen waarvan er bij de RDW een correspondentieadres stond geregistreerd. Dit is dus niet hetzelfde als een brief- of postadres bij de gemeente of een andere instantie. Omdat mevrouw Snel geen correspondentieadres had opgegeven, ontving zij geen brief. De RDW zocht alleen contact met de geregistreerde, niet met partners of andere familieleden. De RDW zocht enkel contact met de geregistreerde houder/eigenaar van het voertuig omdat een juiste registratie een verantwoordelijkheid is van de eigenaar van het voertuig.

De RDW vindt dat hij het maximale heeft gedaan om de geregistreerde kentekenhouders te berichten. Ook in eerdere vergelijkbare trajecten paste de RDW deze methode toe en dit bleek toen ook het maximale wat gedaan kon worden aan communicatie. De RDW had wel overwogen om een bericht op de RDW site te plaatsen, maar aangezien de kentekenhouders niet meer in Nederland woonachtig waren deed de RDW dit niet. Bij een eventuele volgende schoningsactie neemt de RDW zich voor om dit wel te doen.

Klachtbehandeling

De RDW nam geen persoonlijk / telefonisch contact op met mevrouw Snel of haar man omdat bij de indiening van de klacht als voorkeurskanaal 'e-mail' werd aangegeven. Vanaf maart 2024 geldt binnen de RDW een nieuw beleid. De intentie is dat klachtenbehandelaars van de RDW binnen een week na het indienen van een klacht telefonisch contact opnemen. In de klachtafhandeling gaf de RDW uitleg over de berichtgeving en over het voornemen om aansprakelijkheden te beëindigen op 15 december 2023. Dat er niet in de brief stond of de klacht gegrond of ongegrond was, is niet gebruikelijk en wordt normaal wel gedaan. De RDW geeft aan dat dit fout was. In de brief had moeten staan dat de klacht ongegrond was.

Leren van deze klacht

De RDW geeft aan van elke klacht te leren. Van deze specifieke klacht leert de RDW dat hij als extra communicatiemiddel een bericht op de website wil plaatsen. Daarnaast overweegt hij ook bij overige

informatiebronnen, zoals de checklist emigratie van de Rijksoverheid, informatie te plaatsen of aan te vullen met betrekking tot een goede registratie van voertuigen bij emigratie. In het gesprek van 11 juni 2024 gaf de RDW aan dat hij inmiddels informatie plaatste over de registratie van voertuigen op de checklist emigratie van de Rijksoverheid. De RDW overweegt om deze nog verder aan te vullen.

Daarnaast zal de RDW bij de afhandeling van klachten beter nakijken of het oordeel van de afhandeling van de klacht (correct) wordt benoemd.

Klacht ongegrond

De RDW vindt de klacht ongegrond. De werkwijze van de RDW ten behoeve van de schoningsactie was correct en is uitgevoerd volgens de voorgeschreven wet- en regelgeving.

Wat is de reactie op het verslag van bevindingen?

De RDW laat weten dat hij zich kan vinden in het verslag van bevindingen. Wel geeft de RDW enkele beperkte aanvullingen door die in de tekst zijn opgenomen.

De heer en mevrouw Snel laten weten dat de aanleiding voor de klacht de verwijdering uit het kentekenregister van hun auto was. En dan vooral het feit dat zij door de actie van de RDW ongeveer twee maanden onverzekerd rondreden. Wat hen stoort in de reactie van de RDW is dat de organisatie dit benaderde als een administratieve en ICT-oefening. De RDW hield in zijn aanpak geen rekening met de mogelijke consequenties voor de burgers/autobezitters en toonde ook op een later moment onvoldoende reflectie.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het oordeel

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klachten van de heer en mevrouw Snel gegrond zijn.

Het toetsingskader

De Nationale ombudsman toetste de gedragingen van de RDW aan het vereiste van goede informatieverstrekking en betrouwbaarheid.

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. Het vereiste van goede informatieverstrekking brengt in deze concrete situatie met zich mee dat de overheid ervoor zorgt dat de informatie de burgers ook bereikt. De overheid zet hiervoor indien nodig meerdere communicatiekanalen in en neemt dit mee in haar communicatiestrategie. Zeker als de gevolgen voor burgers van een bepaalde actie vanuit de overheid verstrekkend kunnen zijn. Of als het gaat om een groep burgers die mogelijk minder makkelijk bereikbaar is.

Betrouwbaarheid houdt in dat de overheid binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht handelt, doet wat zij zegt en gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken. Het vereiste van betrouwbaarheid brengt met zich mee dat de overheid klachten moet behandelen zoals staat in titel 1 van hoofdstuk 9 van de Awb.

De beoordeling

Een goede informatievoorziening

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de RDW onvoldoende acties heeft ondernomen om de heer en mevrouw Snel en andere geregistreerde personen die in het buitenland wonen te informeren over de voorgenomen opschoningsactie. Dat de werkwijze van de RDW ten behoeve van de schoningsactie volgens de voorgeschreven wet- en regelgeving is uitgevoerd, wil nog niet zeggen dat er sprake was van goede informatieverstrekking. Het betreft hier een maatregel die verstrekkende gevolgen kan hebben voor burgers.

De ombudsman vindt dat de RDW dit had moeten meenemen in de communicatiestrategie en meer middelen had kunnen inzetten. De heer en mevrouw Snel kregen te maken met meedenkende en oplossingsgerichte politieagenten die hen staande hielden. Ze realiseren zich dat de politie ook anders had kunnen handelen. Ze schrokken enorm van de staande houding, juist ook omdat ze zich van geen kwaad bewust waren. Wat was er gebeurd als ze betrokken waren geraakt bij een ongeval, zouden ze dan nog wel verzekerd zijn? Ze hadden in al die jaren dat ze in het buitenland woonden een auto in Nederland gehad en dit leverde nooit problemen op.

Ook omdat het de eerste keer was dat de RDW een soortgelijke schoningsactie voor deze specifieke groep uitvoerde, had de RDW een actievere informatiestrategie kunnen toepassen. Het gaat om een grote groep burgers die, juist omdat zij in het buitenland wonen, moeilijker bereikbaar is. De RDW stuurde in september 2023 naar 14.733 personen een brief via de berichtenbox of het correspondentieadres. Dit is ongeveer 30% van de burgers waar het om ging. Dit betekent concreet dat 70% van de burgers niet persoonlijk geïnformeerd is. In december 2023 toen de maatregel inging, had nog altijd 85% van de personen de auto op zijn of haar naam staan. Het enkel plaatsen van een publicatie in de Staatscourant had dus onvoldoende effect. De ombudsman vindt dit ook niet vreemd. De kans dat een burger die in het buitenland woont publicaties van de Staatscourant leest, acht hij zeer gering.

De RDW had er ook voor kunnen kiezen om een nieuwsbericht uit te brengen, of een advertentie in landelijke dagbladen te plaatsen. Of om de diverse verzekeraars te informeren, zodat zij de verzekerden konden informeren. Of wellicht toch burgers een meer algemene brief te sturen naar het adres dat wel bekend is, met hierin het verzoek om contact op te nemen met de RDW. Ook met het plaatsen van een bericht op de eigen site en op andere relevante sites die door Nederlanders die in het buitenland wonen vaak worden geraadpleegd, zoals Nederland Wereldwijd kon de RDW meer personen bereiken. Op deze manier was er sprake geweest van een betere informatievoorziening en hadden meer betrokken burgers bereikt kunnen worden.

Het proces van klachtbehandeling

De Nationale ombudsman vindt dat de RDW ten aanzien van de klachtbehandeling niet betrouwbaar en dus niet behoorlijk handelde. Zo moet een overheidsinstantie de klager volgens de Awb in principe in de gelegenheid stellen om te worden gehoord. En moet zij de klager schriftelijk en gemotiveerd laten weten wat haar oordeel over de klacht is. De ombudsman stelt vast dat de RDW zich niet aan deze wettelijke uitgangspunten voor klachtbehandeling hield. De RDW stelde de heer en mevrouw Snel namelijk niet in de gelegenheid om de klacht toe te lichten. Zo nam de RDW geen persoonlijk contact op met de heer en mevrouw Snel nadat zij de klacht hadden ingediend. Dat zij hadden aangegeven dat zij liever via e-mail contact hadden, had de RDW niet hoeven weerhouden om toch te bellen. Mogelijk had de RDW in een persoonlijk telefonisch gesprek hun klachten en zorgen kunnen wegnemen of verminderen. Daarnaast gaf de RDW geen oordeel over de klacht. Ook niet in de aanvullende reactie van de RDW. Deze verstuurde de RDW per e-mail nadat de heer Snel een reactie stuurde op het eerste klachtafhandelingsbericht. In de ombudsvisie professionele klachtbehandeling² wordt het belang van persoonlijk contact en het zo nodig geven van een oordeel toegelicht.

De conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klacht van de heer en mevrouw Snel over de wijze van informatievoorziening gegrond vanwege schending van het vereiste van goede informatieverstrekking. De Nationale ombudsman vindt dat de RDW de heer en mevrouw Snel en andere geregistreerde personen die in het buitenland wonen, vooraf beter had moeten informeren over de geplande opschoningsactie.

² Visie op professionele klachtbehandeling rapportnummer 2018/005

De ombudsman vindt verder de klacht van de heer en mevrouw Snel over de klachtbehandeling gegrond vanwege de schending van het vereiste van betrouwbaarheid. De Nationale ombudsman vindt dat de RDW de klacht had moeten behandelen zoals staat in titel 1 van hoofdstuk 9 van de Awb.

De instemming

De RDW liet de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek weten dat hij bij volgende acties van plan is om deze ook op de website te vermelden. Daarnaast overweegt de RDW ook bij overige informatiebronnen, zoals de checklist emigratie van de Rijksoverheid, informatie te plaatsen of aan te vullen met betrekking tot een goede registratie van voertuigen bij emigratie. De Nationale ombudsman vindt dit positief, omdat dit ertoe kan bijdragen dat minder voertuigeigenaren in de ongewenste situatie terechtkomen dat zij, zonder het te weten, in een auto rijden waarvan de registratie is beëindigd. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de RDW bij volgende acties meer communicatiekanalen inzet, waardoor meer personen kunnen worden bereikt.

De RDW liet de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek verder weten dat de klachtbehandelaren vanaf maart 2024 alle personen die een klacht indienen binnen een week proberen te bellen. De Nationale ombudsman die een groot voorstander is van een persoonlijke benadering bij klachtbehandeling vindt dit positief. Ook heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van het feit dat de RDW erkent dat hij ten onrechte geen oordeel gaf over de klacht. En dit in zijn reactie naar de ombudsman alsnog deed.

De slotbeschouwing

De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat het voor de RDW lastig was om alle personen persoonlijk te informeren over de geplande opschoningsactie. Hij vindt wel dat de RDW meer actie had kunnen en moeten ondernemen. Hij vindt het van groot belang dat burgers vooraf goed geïnformeerd worden. Zeker als er sprake is van een wijziging die voor burgers mogelijk ingrijpende gevolgen kan hebben. Daar was in deze situatie sprake van. Dat de werkwijze van de RDW ten behoeve van de schoningsactie correct was en is uitgevoerd volgens de voorgeschreven wet- en regelgeving vindt hij niet voldoende. Alleen al het feit dat op 15 december 2023 nog meer dan 50.000 voertuigen uit het kentekenregister werden gehaald en in de drie maanden daarvoor slechts 10.000 voertuigen goed zijn geregistreerd, zegt in dit geval genoeg.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Bijlage I: Verslag van gesprek met medewerkers van de RDW

Naar aanleiding van de schriftelijke reactie van de RDW op de vragen gesteld door de Nationale ombudsman, vond op 11 juni 2024 een gesprek plaats. Tijdens dit gesprek stelden de medewerkers van de ombudsman nog een aantal aanvullende vragen.

Wat zijn de gevolgen voor verzoekers en andere betrokkenen?

In de toelichting van de RDW staat dat er geen aansprakelijkheid meer bij het voertuig geregistreerd is. Men mag niet meer op de openbare weg rijden en verzekeraars kunnen hier gevolgen aan verbinden. Wat betekent dit concreet?

In de wet is vastgelegd dat wanneer een voertuig niet te naam gesteld is en niet in het kentekenregister staat dit niet verzekerd kan worden. Op het moment dat de tenaamstelling beëindigd werd, was het voertuig waarschijnlijk verzekerd. Dit kan gevolgen hebben, omdat het vervolgens ook afhangt van wat de verzekeraar met die informatie doet. De RDW kan niet aangeven wat er concreet gebeurt als er geen aansprakelijkheid meer geregistreerd is, omdat het aan de verzekeraar is om daar een besluit over te nemen. Dit hangt af van de voorwaarden van de verzekering, maar op basis van wet- en regelgeving mag een voertuig dat niet is tenaamgesteld ook niet rijden over de openbare weg. De gevolgen van het beëindigen van de tenaamstelling door de RDW kunnen dus verstrekking zijn. Bij de RDW zijn echter geen voorbeelden bekend van personen waar dit tot problemen heeft geleid.

Heeft de RDW zicht op de huidige cijfers?

In de reactie gaf de RDW een overzicht van het aantal personen dat eerder bereikt is en hoeveel personen in de tussenliggende periode hebben geacteerd op het bericht. Is bij de RDW bekend hoeveel personen op dit moment nog een voertuig hebben van wie de registratie is beëindigd, maar die geen actie hebben ondernomen?

Als de RDW een aansprakelijkheid heeft beëindigd voor een voertuig, staat die niet meer op naam van een persoon. De RDW kan nagaan voor hoeveel voertuigen een einddatum is geplaatst en waar nog steeds een einddatum staat, dus die (nog) niet zijn overgeschreven. Functioneel beheer van de RDW wordt gevraagd om een uitdraai te maken van het aantal voertuigen dat op dit moment een einddatum heeft en niet is overgeschreven. De RDW stuurde dit nog na. Hieruit bleek dat naar aanleiding van de actie van 15 december 2023 nog 48.571 voertuigen een verval van de tenaamstelling einddatum hebben.

Hoeveel voertuigen daarvan zich in Nederland bevinden en nog rondrijden in Nederland kan de RDW niet nagaan. Dit was juist een van de redenen voor de actie vanuit de RDW. Omdat de RDW geen zicht heeft op waar die voertuigen zijn. In veel gevallen is het voertuig gesloopt, wordt het voertuig niet meer gebruikt of is het geëxporteerd naar het buitenland. Er zijn ook gevallen waarin het voertuig zich nog wel in Nederland bevond en ook werd gebruikt door de te naam gestelde, zoals bij verzoekers.

De RDW weet dus in beginsel niet waar een voertuig zich bevindt. De RDW doet alleen de registratie. Als iemand naar het buitenland emigreert en niet meer in Nederland woont, mag iemand geen voertuig op naam hebben in het Nederlands kentekenregister. Dit heeft met toezicht en aansprakelijkheid te maken. Het is de bedoeling dat als iemand naar het buitenland verhuist dat diegene zijn/haar voertuig exporteert en in het buitenland registreert.

Maar als iemand niet meer in Nederland woont en de RDW niet weet waar deze persoon woonachtig is, kan de RDW dit niet meer volgen en niet registreren. Daarom is dit ook in de wetgeving opgenomen en heeft de RDW deze actie ondernomen.

Het was de eerste keer dat de RDW deze actie uitvoerde voor personen met de status emigratie. Verzoeker gaf ook aan dat hij nooit eerder was benaderd door de RDW. De RDW heeft eerder wel een soortgelijke actie gedaan voor bedrijven en overleden personen. De RDW is continu bezig met het zuiver houden van het kentekenregister en hieruit vloeien ook soortgelijke acties voort.

Is er een communicatieplan beschikbaar?

Het betrof een grote operatie. Vanuit het project was er een plan van aanpak dat geschreven was door de projectgroep met de projectmanager. Een apart communicatieplan was er niet, maar er is wel uitgebreid gesproken binnen de RDW over de communicatie. Het was dus wel onderdeel van het plan van aanpak. De RDW gaat nogmaals intern na of dit ook specifiek als communicatieplan is gedocumenteerd. Zo ja, dan stuurt de RDW dit na. De RDW liet later weten dat er geen apart communicatieplan is opgesteld. Over de communicatie is binnen het project wel gesproken en dit is opgenomen in een deelplan.

Hoe zit het met het vrijwaringsbewijs?

Een vrijwaringsbewijs is een officieel document waarmee je aantoont dat je niet meer de eigenaar van de auto bent. Je bent hiermee niet langer verantwoordelijk voor bijvoorbeeld de verplichte Apk-keuring. In principe is het de normale procedure dat als een voertuig wordt overgeschreven tussen particulieren of een erkend bedrijf er een vrijwaringsbewijs wordt verstrekt. Hierbij moet worden opgemerkt dat het kentekenregister altijd leidend is. Daarnaast is een vrijwaringsbewijs vormvrij. De actie van de RDW waarbij de RDW de tenaamstelling heeft beëindigd betreft een andere situatie. Het besluit van de RDW geeft aan dat de persoon gevrijwaard is. Een vrijwaringsbewijs is dan niet meer nodig en wordt niet afgegeven. De vervallenverklaring van RDW betreft een besluit. Tegen dit besluit kon de ontvanger binnen zes weken in bezwaar gaan. Een aantal personen heeft dit ook gedaan. Een groot gedeelte van de personen heeft het besluit echter niet persoonlijk ontvangen. Omdat de RDW op basis van de BRP geen gegevens had, kon de RDW het besluit niet toesturen. Op grond van de Awb is de correcte wijze van bekendmaking een publicatie in de Staatscourant. Dit heeft de RDW ook gedaan.

Hoe kijkt de RDW aan tegen deze klacht? En kan de RDW iets zeggen over de overige klachten en hoe deze zijn behandeld?

Naast verzoekers zijn er een aantal andere mensen die een klacht hebben ingediend bij RDW over de actie. De klachten hadden niet allemaal betrekking op de informatieverstrekking/communicatie over de actie. De klachten gingen bijvoorbeeld ook over dat mensen het überhaupt niet eens waren met de beëindiging van de tenaamstelling. Geen van de klachten is gegrond bevonden en hebben niet geleid tot het terugdraaien van de beëindiging van de tenaamstelling. Er is wel serieus gekeken naar elke klacht en de RDW neemt deze klachten wel mee wanneer in de toekomst nog zo'n actie wordt gehouden: "Wat kunnen we anders/beter doen?".

Wat betreft de klacht van verzoekers en de informatieverstrekking. De RDW heeft een bericht geplaatst in de Staatscourant, mensen die in de Berichtenbox berichten van de RDW hadden aangevinkt het besluit gestuurd en mensen met een correspondentieadres een brief gestuurd op dat adres. In dat opzicht is de RDW van mening dat hij voldoende heeft gedaan om deze mensen te informeren. De RDW kan geen brieven sturen als hij geen adressen heeft. Maar zoals de RDW ook in de schriftelijke reactie naar No al aangaf, is de RDW wel aan het kijken wat hij op het gebied van informatievoorziening nog aanvullend kan doen. In de brede informatieverstrekking zijn nog wel verbeteringen mogelijk. Dat is onder andere (aanvullende) informatie plaatsen op de website van Nederland Wereldwijd. Zodat als iemand emigreert naar het buitenland, deze op dat moment al kan zien dat actie vereist is met betrekking tot een goede registratie van het voertuig. De RDW gaat kijken of hij die informatie op meer plekken onder de aandacht kan brengen.

Zoals eerder genoemd weet de RDW niet of iemand in het buitenland woont en in Nederland een voertuig heeft. Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van de burger zelf om zich ervan te vergewissen welke acties hij of zij dient te nemen m.b.t. het voertuig op het moment dat zij emigreert naar het buitenland. Als zij de juiste procedures volgen, komen zij ook niet op de 'opschoningslijst' terecht. Deze informatie staat ook op de website van de RDW. In het geval van verzoekers is de situatie iets anders. Zij namen hun auto niet mee en hebben deze in Nederland laten staan voor gebruik wanneer zij in Nederland verblijven. Dit was ook al jaren de situatie en dit leverde nooit problemen op. Dit was immers de eerste actie van de RDW met betrekking tot

personen met de status emigratie. De RDW kan niet voor alle situaties informatie opnemen op de website. Mensen die emigreren en vragen hebben over de registratie van hun voertuig kunnen altijd contact opnemen met de RDW om vervelende situaties te voorkomen.