



Rapport

Datum: 10 februari 2005
Rapportnummer: 2005/037

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer:

- hem onvoldoende heeft geholpen met het verkrijgen van een kenteken voor een door hem gerestaureerde jeep;
- niet inhoudelijk heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 29 juli 2003.

Beoordeling

Inleiding

Verzoeker heeft een jeep uit 1943 gerestaureerd. Om daarmee op de openbare weg te mogen rijden, diende de jeep te zijn voorzien van een kenteken. Verzoeker heeft daartoe in februari 2002 bij de Dienst Wegverkeer (RDW) een aanvraag ingediend. Het duurde geruime tijd voordat de RDW een kenteken afgaf.

Verzoeker heeft bij de Nationale ombudsman geklaagd over de behandeling van zijn aanvraag om een kenteken, alsmede over de wijze waarop een bij de RDW zelf ingediende klacht over die behandeling is afgedaan.

De behandeling van de aanvraag

1. Verzoeker richtte zich in februari 2002 tot de RDW met het verzoek een kenteken af te geven voor de jeep die hij zelf had gerestaureerd. Na een intern onderzoek van de RDW werd in juli 2002 de politie verzocht een onderzoek in te stellen. Dit verzoek leidde tot een advies van de politie van 15 augustus 2002 om tot herinslag van het handmatig ingeslagen identificatienummer over te gaan. De RDW zag aanleiding bij de Duitse autoriteiten na te vragen of in Duitsland een voertuig met hetzelfde identificatienummer stond geregistreerd. Deze vraag werd op 16 september 2002 positief beantwoord door de Duitse autoriteiten. Op 29 oktober 2002 verzocht de RDW de Nederlandse politie om een nader onderzoek.

2. Bij brief van 10 december 2002 informeerde de RDW verzoeker erover dat de identiteit van zijn jeep niet kon worden vastgesteld en dat er daarom geen registratiebewijs kon worden afgegeven. Wel zou de jeep aan een deskundigheidsonderzoek kunnen worden onderworpen. De kosten daarvan zouden voor verzoekers rekening komen. De RDW legde verzoeker de vraag voor of hij de procedure voor individuele toelating wilde volgen. In dat geval zou zijn jeep moeten worden voorzien van een nieuw, door de RDW vast te stellen, identificatienummer. De RDW voegde daar aan toe dat indien niet binnen zes weken een reactie van verzoeker werd ontvangen, zijn aanvraag op grond van artikel 4:5, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) buiten behandeling zou worden gelaten.

3. Bij brief van 20 december 2002 deelde verzoeker aan de RDW mee dat en waarom de door de RDW voorgestelde oplossing om zijn jeep te herkeuren als zijnde een door hem geproduceerd voertuig hem niet aanstond. Hij benadrukte in dat verband dat het om een originele Willy's jeep ging. Voor dergelijke voertuigen geldt een algemene typekeuring.

4. De zaak werd vervolgens op 5 februari 2003 besproken in een werkgroep van de RDW. Bij deze gelegenheid werd besloten een chassisnummer in te slaan en een kenteken af te geven. Verzoeker werd daarover bij brief van 14 maart 2003 geïnformeerd. In deze brief benadrukte de RDW dat op grond van bijzondere omstandigheden was besloten aan het verzoek tot afgifte van een kentekenbewijs te voldoen, en dat hiermee een uitzondering werd gemaakt op de geldende regelgeving.

Inslag van het identificatienummer vond vervolgens plaats op 23 april 2003, waarna verzoeker begin juni 2003 een kentekenbewijs werd afgegeven. Vanaf dat moment kon verzoeker met zijn gerestaureerde jeep rijden op de openbare weg.

5. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit betekent onder meer dat indien in een aanvraagprocedure een aantal stappen moet worden gezet, deze stappen elkaar snel moeten opvolgen.

6. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat verzoekers aanvraag niet zonder meer kon worden gehonoreerd aangezien in Duitsland een voertuig met hetzelfde identificatienummer stond geregistreerd. Dit was in september 2002 al bekend uit informatie van de Duitse autoriteiten. Desondanks heeft het daarna nog vijf maanden geduurd voordat werd besloten verzoeker desalniettemin een kentekenbewijs af te geven en daarna nog eens vier maanden voordat daadwerkelijke afgifte van het kentekenbewijs plaatsvond.

7. De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat afhandeling van een zaak als deze, waarin zich een dergelijke complicatie voordoet, meer tijd neemt dan gebruikelijk. Een totale behandelingsduur van zestien maanden is echter te lang. In dit verband is van belang dat tussen de verschillende stappen in de gevolgde procedure bijna steeds een aantal weken, en soms zelfs enkele maanden, hebben gelegen waarin de behandeling stil lag. Van een vlotte voortgang in de behandeling is dan ook geen sprake geweest.

In zoverre is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

8. Afgezien daarvan is de Nationale ombudsman opgevallen dat de RDW in zijn brief van 10 december 2002 aan verzoeker een wetsartikel heeft aangehaald dat in de betreffende situatie niet relevant was. Het bewuste artikel 4:5, tweede lid, van de Awb heeft immers uitsluitend betrekking op aanvragen of andere stukken die zijn gesteld in een vreemde taal (zie Achtergrond). Daarvan was in dit geval geen sprake.

9. 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. Onder meer betekent dit ook dat de informatie die bestuursorganen verstrekken correct dient te zijn.

10. Door in dit geval een irrelevant wetsartikel te noemen heeft de RDW gehandeld in strijd met dit vereiste.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

Ten aanzien van de interne klachtbehandeling

1. Verzoeker heeft op 29 juli 2003 bij de Algemeen Directeur van de RDW per e-mail een klacht ingediend over de behandeling van zijn aanvraag om een kentekenbewijs voor zijn gerestaureerde jeep. In dit e-mailbericht stond verzoeker als indiener van de klacht genoemd, en ook zijn postadres was in het bericht vermeld. Het bericht was verzonden vanaf het e-mailadres van de heer Bo.

2. Op 31 juli 2003 stuurde de RDW per e-mail een ontvangstbevestiging. Daarbij werd gebruik gemaakt van het e-mailadres van de heer Bo.

3. Vervolgens stuurde de RDW op 2 september 2003 een brief naar verzoekers postadres waarin verzoeker werd gevraagd aan te geven of hij werkelijk een klacht wenste in te dienen. Daarbij werd verzoeker meegedeeld dat een identieke klacht was aangetroffen op de site van de Stichting Normalisatie en Democratisering Autobranche Nederland. Verzoeker werd verzocht een persoonlijk ondertekende klacht in te dienen. Binnen vier weken na ontvangst daarvan zou hij een antwoord ontvangen. De RDW wees erop deze brief te hebben verstuurd omdat niet duidelijk was of verzoeker dan wel de heer Bo. als indiener van de klacht moest worden beschouwd.

4. Verzoeker wees erop dat hij niet op de brief van 2 september 2003 had gereageerd omdat hij die niet had ontvangen. Omdat de RDW geen reactie van verzoeker ontving, werd besloten de klacht van 29 juli 2003 buiten behandeling te laten. Verzoeker noch de heer Bo. werd daarover geïnformeerd.

5. De RDW erkende in het kader van het onderzoek dat ten onrechte was verzuimd verzoeker mee te delen dat vanwege het uitblijven van een reactie op de brief van 2 september 2003 was besloten de klacht niet verder in behandeling te nemen.

6. Zoals hiervoor onder II.9. al is overwogen, houdt het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Indien een bestuursorgaan, om welke reden dan ook, overweegt een klachtprocedure tussentijds te beëindigen, behoort het de indiener van de klacht dat expliciet mee te delen.

7. Omdat volgens de RDW niet duidelijk was of verzoeker dan wel de heer Bo. als indiener van de klacht van 29 juli 2003 moest worden beschouwd, had de RDW gezien het vorenstaande zowel verzoeker als de heer Bo. expliciet behoren mee te delen dat aanleiding was gezien de klacht niet verder te behandelen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer is gegrond ten aanzien van:

- de behandeling van verzoekers aanvraag om een kenteken voor zijn jeep, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid en wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- de behandeling van de klacht van 29 juli 2003, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Onderzoek

Op 1 maart 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Venlo, ingediend door de heer Bo. te Venlo, met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer (RDW) .

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Algemeen Directeur van de RDW, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de RDW verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Aan de RDW werden nog enkele aanvullende vragen gesteld.

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

Noch de RDW noch verzoeker gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

A. feiten

1. Verzoeker diende in februari 2002 bij de RDW een aanvraag in voor een kenteken voor een zogenoemde Willy's jeep uit 1943 die door verzoeker geheel was gerestaureerd.
2. Op 18 april 2002 startte de RDW een onderzoek met betrekking tot het voertuigidentificatienummer (VIN) van verzoekers jeep. Dit onderzoek leidde tot een notitie

van 23 april 2002 waarin was aangegeven dat er geen fabrieksgegevens van het voertuig meer bekend waren.

3. Op 11 juli 2002 stuurde de RDW een faxbericht naar de politie van Limburg-Noord met het verzoek een onderzoek in te stellen naar de identiteit van verzoekers jeep.

4. De politie Limburg-Noord bracht op 15 augustus 2002 rapport uit aan de RDW. In het proces-verbaal van het technisch onderzoek was aangegeven dat een handmatig ingeslagen identificatienummer was aangetroffen en dat de juiste identiteit van de auto niet kon worden vastgesteld. Daar werd door de politie aan toegevoegd dat er ook geen aanwijzingen of sporen waren dat er aan de mogelijke identiteit van de auto veranderingen waren aangebracht. De politie adviseerde de RDW om op grond van de onderzoeksbevindingen over te gaan tot herinslag van het identificatienummer.

5. Bij brief van 13 september 2002 vroeg de RDW vervolgens informatie aan het Duitse Kraftfahr-Bundesamt (KBA) te Flensburg. Met name werd gevraagd of in Duitsland nog een voertuig reed met het identificatienummer van verzoekers jeep, en zo ja, of het voertuig in Duitsland origineel was.

6. De Duitse autoriteiten deelden op 16 september 2002 aan de RDW mee dat in Duitsland een voertuig met hetzelfde identificatienummer als dat van verzoeker stond geregistreerd.

7. Op 30 september 2002 stuurde een medewerker van RDW te Veendam bericht aan de RDW te Venlo een bericht met de volgende inhoud:

“...Daaruit (uit de informatie van de Duitse autoriteiten; N.o.) blijkt dat het voertuig nog steeds actueel in Duitsland geregistreerd staat, mijn vraag of het voertuig origineel is wordt niet echt beantwoord.

Op basis hiervan lijkt de afgifte van een Nederlands kenteken ver weg.

Misschien dat politie Venlo via hun Duitse collega's nog een identiteitsonderzoek op het voertuig in Duitsland kan starten, via het KBA lukt dat helaas niet...”

8. Op 29 oktober 2002 verzocht de RDW te Venlo aan de politie om een en ander na te trekken via de Duitse politie.

9. Bij brief van 10 december 2002 deelde de RDW het volgende mee aan verzoeker:

“... Naar aanleiding van uw verzoek om uitreiking van een registratiebewijs voor het voertuig, merk Willy's jeep, dat is voorzien van het identificatienummer (...) deel ik u het volgende mede.

Aan de hand van het politieonderzoek van 13 augustus 2002 is gebleken dat van dit voertuig de identiteit niet onomstotelijk kon worden vastgesteld.

Daarbij is de Willy's jeep met chassisnummer (...) reeds geregistreerd in een ander EEG land.

Via het autoteam Venlo is het betreffende voertuig in het buitenland door de registrerende instantie en de politie naar de identiteit onderzocht.

Het resultaat van dit onderzoek is dat het betreffende voertuig in het buitenland als origineel wordt aangemerkt.

Het rest ons niets anders dan u het volgende resultaat mede te delen:

Doordat de identiteit van het voertuig niet kan worden vastgesteld kan er geen registratiebewijs worden afgegeven. Dit is slechts mogelijk indien het voertuig aan de eisen voor een individuele toelating voldoet. Bij dergelijk deskundigheidsonderzoek zijn er in een groot aantal gevallen (niet destructieve) beproevingen noodzakelijk om aan te tonen dat aan de voorgeschreven EG-richtlijnen wordt voldaan.

De kosten voor deze onderzoeken en beproevingen zijn aanzienlijk en komen volledig voor rekening van de aanvrager. Bij oudere typen voertuigen zal het vaak niet mogelijk zijn om zonder meer aan de huidige eisen te voldoen.

Ik verzoek u mij binnen zes weken na dagtekening van deze brief te berichten of u uw aanvraag intrekt, dan wel de procedure voor individuele toelating wilt volgen.

In het laatste geval dient het voertuig voor de aanvang van deze procedure te worden voorzien van een nieuw, door de RDW vast te stellen identificatienummer.

Het vaststellen van een nieuwe identiteit houdt niet automatisch in dat een kentekenbewijs zal worden verstrekt.

Indien binnen de gestelde termijn geen reactie van u is ontvangen, zal uw aanvraag op grond van artikel 4:5, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht buiten behandeling worden gelaten..."

10. Bij brief van 20 december 2002 deelde verzoeker de RDW onder meer het volgende mee:

"Gedurende de procedure rees ook bij mij natuurlijk de vraag hoe het mogelijk kon zijn dat er twee voertuigen blijken te bestaan voorzien van hetzelfde chassisnummer.

Uit navraag bij de douane bleek zulks zeer wel mogelijk. Hetgeen kennelijk gelegen is in het feit dat in het verleden meerdere merken geen (ingeslagen) chassisnummer hadden. Amerikaanse zelfs heden ten dage nog niet!

Het gevolg was, dat bij invoer c.q. uitvoer meestal een al dan niet fictief nummer werd ingeslagen. Vaak sloeg de invoerder er dan voor de aardigheid zijn geboortedatum in.

Hoe het ook zij, kennelijk is uw bezwaar gelegen in het feit dat u het niet wenselijk acht dat er binnen de EEG voertuigen zijn met eenzelfde chassisnummer. Hoewel er voor zover mij bekend niet één allesomvattend EEG-registratiesysteem bestaat, heb ik er weinig bezwaar tegen (...) dat de auto wordt voorzien van een ander chassisnummer, liefst b.v. door toevoeging van een cijfer of letter (...)

Ook de door u aangedragen oplossing, herkeuring als zijnde een door mij geproduceerd voertuig, kan ik helaas niet serieus nemen. Het is en blijft een Willy's jeep.

De door u voorgestelde herkeuring is dan ook overbodig, immers het type is bij u bekend c.q. er bestaat reeds een algemene typekeuring voor.

Uw voorstel zou dan ook, behoudens andere bezwaren, vooral neerkomen op de door u geopperde (en niet te dragen) "aanzienlijke kosten".

Verder is mij een raadsel waarom door u opsporingsactiviteiten werden ontplooid. Vooral omdat indien zulks een standaardprocedure zou zijn deze dan ook bij de eerste aanvraag had kunnen zoniet moeten worden gedaan. Laatste had voor mij de nodige nadelen, onkosten en tijdverlies voorkomen. Mijns inziens is uw handelwijze in deze dan ook niet erg zorgvuldig geweest.

(...)

Een en ander ter overweging aanbiedend verzoek ik u dan ook uw beslissing te herzien."

11. Op 5 februari 2003 werd verzoekers geval besproken in de zogenoemde "Probleem Werkgroep" van de RDW. Bij deze gelegenheid werd besloten een chassisnummer in te slaan en een kenteken af te geven voor verzoekers jeep.

12. In vervolg daarop deelde de RDW bij brief van 14 maart 2003 het volgende mee aan verzoeker:

"...Op grond van de mij gebleken bijzondere omstandigheden, alsmede op basis van het onderzoek dat op 18 april 2002, door een van mijn medewerkers is verricht aan het door u ter keuring aangeboden voertuig, heb ik besloten aan uw verzoek tot afgifte van een kentekenbewijs voor het voertuig Willy's Overland, type MB, chassisnr. (...), voor dit uitzonderlijke geval te voldoen. Ik wijs u erop dat hiermee een uitzondering wordt gemaakt op de thans geldende regelgeving. Hierbij merk ik uitdrukkelijk op dat u hieraan op geen enkele wijze rechten kunt ontleen voor eventuele volgende aanvragen..."

13. Op 23 april 2003 werd een identificatienummer in verzoekers jeep ingeslagen. Ongeveer zes weken later, in juni 2003, gaf de RDW een kenteken af voor verzoekers jeep en kon verzoeker ermee gaan rijden op de openbare weg.

14. Op 29 juli 2003 diende verzoeker per e-mail bij de Algemeen Directeur van de RDW een klacht in over de gang van zaken rond de behandeling van zijn aanvraag om een kentekenbewijs voor zijn jeep. Dit e-mailbericht was verzonden vanaf het e-mailadres van de heer Bo. In het bericht was het postadres van verzoeker vermeld.

15. Een medewerker van de klantenservice van de RDW bevestigde de ontvangst van verzoekers klacht bij e-mailbericht van 31 juli 2003. In dit bericht was aangegeven dat de klacht was doorgestuurd naar de klachtencoördinator en dat verzoeker zo spoedig mogelijk nader bericht zou ontvangen. Dit e-mailbericht van de RDW werd gestuurd naar het e-mailadres van de heer Bo.

16. Bij brief van 2 september 2003 deelde de coördinator klachtenafhandeling van de RDW het volgende mee aan verzoeker:

“...Mij is onder ogen gekomen een fax waarin E-mailing is afgedrukt waarin uw naam voorkomt. Deze fax is geheel gelijk aan een schriftelijk forum op de site van NDAN (de stichting Normalisatie en democratisering Autobranche Nederland; N.o.). Mijn vraag aan u is of u werkelijk een officiële klacht wilt indienen.

Indien dit het geval is dan vraag ik u vriendelijk dat schriftelijk te doen waarbij u de brief persoonlijk dient te ondertekenen.

(...)

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen krijgt u van ons een ontvangstbevestiging en zullen wij u binnen 4 weken een antwoord sturen...”

Deze brief werd gericht aan verzoeker en (niet als aangetekend poststuk) verzonden naar zijn postadres zoals vermeld in zijn klacht van 29 juli 2003.

17. Op deze brief van 2 september 2003 ontving de RDW geen reactie. In verband daarmee werd de klacht van verzoeker als afgedaan beschouwd. Noch verzoeker noch de heer Bo. werd daarover geïnformeerd.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt RDW

1. Met betrekking tot de behandeling van verzoekers aanvraag deelde de Algemeen Directeur van de RDW het volgende mee:

“...Naar aanleiding van de brief van (verzoeker; N.o.) van 20 december 2002 is het dossier besproken in het interne RDW-overleg (...) en is door de RDW-deskundigen nogmaals gezien of voor het voertuig alsnog een kenteken zou kunnen worden afgegeven. Resultaat van dit overleg heeft ertoe geleid dat op grond van bijzondere omstandigheden van het geval alsnog een kenteken kon worden afgegeven en is tevens toestemming verleend een RDW-voertuigidentificatienummer in te slaan...”

2. Met betrekking tot de behandeling van verzoekers klacht van 29 juli 2003 deelde de Algemeen Directeur van de RDW het volgende mee:

“...De ontvangst van de op 29 juli 2003 per e-mail ingediende klacht is op 31 juli door de RDW per e-mail bevestigd. Gebleken is dat eerstgenoemd e-mailbericht afkomstig was van (de heer Bo.; N.o.), die in de hoedanigheid van (voormalig) APK-erkenninghouder sinds een aantal jaren protest voert tegen de werkwijze van de RDW door middel van juridische procedures en lijvige correspondentie. Daarnaast heeft (de heer Bo.; N.o.) veelvuldig gebruik gemaakt van het forum op de site van de NDAN (Stichting Normalisatie en Democratisering Autobranche Nederland) om zijn mening over de RDW kenbaar te maken. Deze stichting ageert tegen het zijns inziens te strenge sanctiebeleid bij overtredingen en tegen het feit dat de RDW zowel de controle als de sanctionering van maatregelen in de hand heeft. De RDW is het overigens niet eens met de argumenten die de stichting gebruikt.

Het was voor de RDW niet duidelijk of (verzoeker; N.o.) of (de heer Bo.; N.o.) de indiener van de klacht was. Derhalve heeft de RDW (verzoeker; N.o.) op 2 september 2003 per brief verzocht om - conform de eisen van artikel 9:4, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht - de klacht per brief in te dienen en te voorzien van een handtekening indien de klacht daadwerkelijk van hem afkomstig was. Op laatstgenoemde brief heeft (verzoeker; N.o.) niet gereageerd...”

D. Reactie verzoeker

Naar aanleiding van de reactie van de Algemeen Directeur van de RDW wees verzoeker er onder andere op de brief van de RDW van 2 september 2003 nooit te hebben ontvangen. Daarnaast plaatste hij verschillende kanttekeningen bij de behandeling van zijn aanvraag om een kenteken voor de gerestaureerde jeep. Volgens hem wees veel erop dat de RDW alles had ondernomen om de afgifte van een kenteken te kunnen weigeren.

nadere Reactie rdw

In een nadere reactie erkende de Algemeen Directeur van de RDW dat ten onrechte was verzuimd verzoeker mee te delen dat was besloten zijn klacht niet verder in behandeling te

nemen toen de RDW geen antwoord ontving op de brief aan verzoeker van 2 september 2003.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 4:5, tweede lid

“Indien de aanvraag of een van de daarbij behorende gegevens of bescheiden in een vreemde taal is gesteld en een vertaling daarvan voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking noodzakelijk is, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag met een vertaling aan te vullen.”

Artikel 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

Artikel 9:4, tweede lid

“Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.”