

Vergaderjaar 2013–2014

33 758

Verlagen van de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven

Nr. 23

VERSLAG OVER HET VERZOEKSCRIFT¹ VAN M.H. TE² D.H. BETREFFENDE DE BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR CJIB EN RDW

Vastgesteld 20 maart 2014

Klacht

Verzoekster is het niet eens met de wijze waarop haar klachten door het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en de RDW zijn afgehandeld. Meer in het bijzonder beklaagt zij zich erover dat zij niet naar de juiste instanties voor klachtbehandeling is doorverwezen.

Naar aanleiding van deze klacht heeft de Minister van Veiligheid en Justitie inlichtingen verstrekt aan de commissie.

Feiten

Medio juni 2008 wordt de brommer van de zoon van verzoekster buiten zijn schuld total loss gereden. De zoon belandt in het ziekenhuis. Hij gaat ervan uit dat de verzekeringsmaatschappij de brommer afmeldt bij de RDW. Ten onrechte, zo blijkt in het voorjaar van 2012, wanneer hij een boete van € 336 van het CJIB ontvangt vanwege het feit dat zijn brommer niet is verzekerd. Voor bezwaar wordt verwezen naar de Unit Mulder van Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM). Verzoekster dient gedurende 2012 tot drie maal toe een bezwaarschrift in bij CVOM, maar zij ontvangt geen antwoord. Ook het CJIB geeft niet thuis, maar blijft wel aanmaningen toesturen. In juli 2012 schrijft de RDW dat de brommer onverzekerd is en moet worden afgemeld, hetgeen de zoon ook doet. Pas in november 2012 bevestigt de RDW de afmelding en geeft daarbij aan dat bezwaar kan worden aantgetekend bij de Belastingdienst te Apeldoorn of bij de directie van de RDW zelf. Verzoekster doet beiden, De belastingdienst laat weten er niet over te gaan en de RDW meldt dat het bezwaarschrift buiten de wettelijke termijn is ingediend. Na opnieuw een

¹ Dit adres en de stukken welke de commissie bij haar onderzoek ten dienste hebben gestaan, liggen op het commissiesecretariaat Verzoekschriften, Lange Poten 4, Den Haag, ter inzage van de leden.

² Naam en adres van verzoeker zijn de commissie bekend.

aanmaning te hebben ontvangen, betaalt verzoekster ten einde raad in december 2012 een bedrag van € 996 aan het CJIB. Daarna volgen in het voorjaar van 2013 nieuwe aanmaningen en een dwangbevel van de deurwaarder voor € 1.142.

Overwegingen

De Minister van Veiligheid en Justitie heeft de commissie bij brief van 29 januari 2014 geschreven dat er inmiddels vanuit het ministerie telefonisch contact is opgenomen met verzoekster en dat de kwestie naar tevredenheid van verzoekster is afgehandeld.

Oordeel van de commissie³

De commissie vraagt zich af hoe het mogelijk is dat een zaak als deze zo lang kan voortslepen. Het beeld van een bureaucratische overheid met verschillende diensten die langs elkaar heen werken wordt hiermee bevestigd. De commissie is van mening dat de burger moet kunnen rekenen op een communicatieve, betrouwbare overheid die adequaat reageert en helder inzicht biedt in de klachtprocedures bij de betreffende instanties. De commissie gaat er in het onderhavige geval van uit dat met het antwoord van de Minister dit dossier definitief kan worden gesloten.

Voorstel aan de Kamer

Er is geen aanleiding om de Kamer een voorstel te doen.

De voorzitter van de commissie,
Neppérus

De griffier van de commissie,
Roovers

³ De commissie bestaat uit de leden: Neppérus (voorzitter) (VVD), Jacobi (PvdA), Van Raak (SP), Van Toorenburg (CDA), Schouw (D66), Helder (PVV), Dik-Faber (CU), Van der Linde (PVV) en de plaatsvervangend leden Van Oosten (VVD), Kuzu (PvdA), Berndsen-Jansen (D66) en Litjens (VVD).