

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 1548

Vragen van leden **Alkaya** en **Jasper van Dijk** (beiden SP) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Computer zegt nee. Hoe Saskia twintig jaar vastliep in het systeem»* (ingezonden 5 juni 2018).

Antwoord van Minister **Knops** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 30 januari 2020). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2625. Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 3080. Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 3219. Aanhangsel Handelingen II 2019/20, 2019Z25451.

### Vraag 1

Kent u het artikel waaruit blijkt dat een vrouw wier auto in 1998 gestolen was, jarenlang achtervolgd is door het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en de Belastingdienst met boetes en deurwaarders voor autoverzekeringen en wegenbelasting?<sup>1</sup>

### Antwoord 1

Ja.

### Vraag 2

Hoe gaat u de mevrouw in kwestie helpen?

### Antwoord 2

Tijdens het mondeling vragenuur van 17 december 2019 stelde het lid Alkaya twee vragen over deze kwestie. Er werd gevraagd of ik kan garanderen dat dit een eenmalige casus is en of ik kan toezeggen dat mevrouw alle onterecht gemaakte kosten kan terugvorderen. Ik zal deze vragen, zoals toegezegd, hieronder beantwoorden.

Ik heb me nader in deze situatie verdiept, waar sprake is van een zeer vervelende situatie voor mevrouw, die inmiddels al 20 jaar loopt. Gedurende deze periode zijn er door de betrokken partijen reeds acties ondernomen om dit probleem op te lossen. Zo is in 2011 de registratie in het kentekenregister gewijzigd. Dit heeft ervoor gezorgd dat er in ieder geval geen nieuwe aanslagen meer werden opgelegd. Ook hebben de betrokken organisaties voor zover kon worden teruggegaan de onterechte aanslagen gecorrigeerd.

<sup>1</sup> <https://www.nrc.nl/nieuws/2018/06/01/die-auto-staat-wel-op-uw-naam-goeiedag-a1605121>

De combinatie van het aantal betrokken instanties en de lange periode die dit bestrijkt maakt de zaak complex en ook uniek. Daarom heb ik overleg geïnitieerd met de betrokken organisaties over deze casus en de daarover bij partijen beschikbare informatie. Naar aanleiding van dit overleg heb ik persoonlijk de regie op me genomen om in deze casus niet meer per instantie te kijken, maar namens alle overheidsinstanties tot een totaaloplossing voor de ontstane situatie voor mevrouw te komen. Hierover zijn in de afgelopen maanden meerdere gesprekken gevoerd met mevrouw en haar vertegenwoordigers, ook door mijzelf.

We hebben in deze gesprekken ons uiterste best gedaan om tot een oplossing te komen waar alle partijen zich in konden vinden en hierbij de grenzen van het juridisch mogelijke opgezocht. Ik betreur dan ook ten zeerste dat dit niet tot overeenstemming heeft geleid.

Hieronder ga ik – op basis van de aangeleverde informatie van betrokken instanties – in op de feitelijke en overige vragen die u heeft gesteld.

#### Vraag 3

Hoe kon het gebeuren dat pas in 2011, dertien jaar na de diefstal, de Rijksdienst voor Wegverkeer de auto van haar naam in het kentekenregister heeft gehaald?

#### Antwoord 3

Voor zover kan worden nagegaan is de Dienst Wegverkeer (RDW) voor het eerst in mei 2011, door een brief van mevrouw, op de hoogte gebracht van het feit dat mevrouw de auto niet meer in haar bezit had. Op dat moment heeft de RDW de situatie beoordeeld en elf dagen na deze brief heeft de RDW de tenaamstelling beëindigd.

#### Vraag 4

Waarom was de Rijksdienst voor Wegverkeer niet bereid de auto met terugwerkende kracht van de naam van betrokkene te halen, terwijl het overduidelijk om een fout ging? Komt dit vaker voor? Deelt u de mening dat het argument dat «de zuiverheid van dat register ernstig zal worden aangetast» niet opweegt tegen het leed dat zo een besluit heeft veroorzaakt?

#### Antwoord 4

Ten aanzien van terugwerkende kracht in zijn algemeenheid geldt dat de RDW in het verleden bijzonder terughoudend is omgegaan met het aanpassen van het kentekenregister, met het oog op het bevorderen van de rechtszekerheid ten aanzien van het register voor derden. De Raad van State (RvS) heeft deze werkwijze tot 2017 bevestigd. Inmiddels wordt hierin sinds 2017, naar aanleiding van een uitspraak van de RvS in dat jaar, een andere lijn gevolgd. Op verzoek van betrokkene kan de tenaamstelling met terugwerkende kracht worden beëindigd als vaststaat dat het voertuig niet meer bestaat.

Zoals ik bij vraag 2 heb aangegeven deel ik de mening dat er een zeer vervelende situatie voor mevrouw is ontstaan. De samenloop van meerdere feiten en omstandigheden en de lange periode waarbinnen deze zaak zich afspeelt maken dit een uitzonderlijke situatie.

In algemene zin wil ik daar het volgende over opmerken. De betrouwbaarheid van gegevens in basisregistraties – zoals het kentekenregister – is een groot goed. Een basisregistratie is een door de overheid wettelijk aangewezen registratie met daarin gegevens van hoogwaardige kwaliteit, die door alle overheidsinstellingen verplicht worden gebruikt bij de uitvoering van publiekrechtelijke taken. De gegevens in basisregistraties kunnen niet zomaar worden gewijzigd, de procedure daarvoor is vastgelegd in de wettelijke kaders van de verschillende basisregistraties. Bij het behandelen van verzoeken om de gegevens in basisregistraties te wijzigen moet er wel aandacht zijn voor de menselijke maat. Mensen moeten de gegevens in de basisregistraties die op hen betrekking hebben kunnen inzien en op een zo eenvoudig mogelijke manier kunnen laten corrigeren indien de gegevens onjuist zijn.

#### Vraag 5

Deelt u de mening dat alle onterechte aanslagen van de Belastingdienst en Rijksdienst voor Wegverkeer zo snel mogelijk moeten worden terugbetaald? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 5

Zie mijn antwoord op vraag 2.

Vraag 6

Hoe gaat u in de toekomst voorkomen dat Nederlandse burgers jarenlang slachtoffer worden van fouten bij overheidsinstanties vanwege bureaucratie en geautomatiseerde systemen?

Antwoord 6

In dit onderhavige geval betrof het naar het oordeel van alle betrokken instanties een zaak met een zeer uitzonderlijke samenloop van omstandigheden, gedurende een zeer lange periode, en onvoldoende communicatie tussen organisaties of afdelingen waardoor deze situatie is ontstaan. Ten aanzien van het opleggen van boetes na een registervergelijking met het kentekenregister is een aantal maatregelen getroffen om onterechte boetes of ongewenste effecten van boete oplegging zoveel mogelijk te voorkomen. Op basis van correctieverzoeken van de opsporingsinstantie kan tot terugbetaling van onterechte boetes worden overgegaan. Helaas is in dit geval de verwerking hiervan niet goed verlopen, maar is dit alsnog hersteld. Los van het correctieproces voor evident onjuiste boetes is daarnaast in 2010 het Voertuigketenoverleg (VKO) gestart. Dit overleg is gestart om meer ruimte te geven aan het bijzondere karakter dat in individuele zaken kan spelen. Het VKO bestaat uit de RDW, openbaar ministerie, het CJIB, en de Belastingdienst. De deelnemers kijken binnen de eigen verantwoordelijkheid of in geval van in beginsel terecht opgelegde sancties in individuele casussen enige mate van coudance kan worden toegepast – binnen de mogelijkheden van de wet en bevoegdheden. De deelnemende organisaties zijn zich terdege bewust van de impact die persoonlijke omstandigheden kunnen hebben. Ook zoekt de RDW sinds enkele jaren, bij constatering van een derde boete voor verzekering of APK, actief contact met betrokkene om te achterhalen waarom niet aan de verplichtingen wordt voldaan. Op basis van een individuele benadering wordt getracht de persoon waar nodig en mogelijk te helpen. Het CJIB heeft net als andere publieke instanties daarnaast in de afgelopen jaren ingezet op een meer persoonsgerichte benadering en het vergroten van de mogelijkheden voor maatwerk. Daartoe behoort onder andere dat eerder telefonisch contact wordt gezocht, betalingsregelingen zijn uitgebreid en individuele gevallen in het genoemde VKO worden voorgelegd. In zijn algemeenheid is het essentieel om dit soort zaken in ketenverband gezamenlijk te blijven signaleren en lering te trekken uit de fouten. In situaties als deze moeten niet de gegevens en processen, maar de burger en zijn of haar specifieke situatie leidend zijn. Fouten zullen altijd gemaakt worden, maar wanneer dat gebeurt moet er de mogelijkheid zijn om aan de bel te trekken. Na de zomer van 2019 heeft het kabinet een Ministeriële Commissie Uitvoering (MCU) ingesteld. Via deze commissie en de bijbehorende werkagenda levert het kabinet een bijdrage aan een samenhangende aanpak van urgente uitdagingen ten aanzien van wendbaarheid, continuïteit en dienstverlening van de uitvoering bij overheidsinstanties. De dienstverlening moet passen bij de maatschappelijke verwachtingen en de uitvoering moet daartoe ook in staat worden gesteld. Zie verder de beantwoording van vraag 10.

Vraag 7

Is op dit moment, conform artikel 22 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, voorzien dat alle besluiten van overheidsinstellingen, die burgers in aanmerkelijke mate kunnen treffen, door een persoon worden genomen, die daarop kan worden aangesproken, en niet uitsluitend op basis van geautomatiseerde systemen?

Antwoord 7

De wettelijke grondslagen voor besluiten van bestuursorganen voldoen aan de eisen van artikel 22 van de Algemene verordening gegevensbescherming. Ook de Wet bescherming persoonsgegevens kende een dergelijke bepaling. De verordening geeft lidstaten van de Europese Unie de bevoegdheid om bij wet uitzonderingen op het verbod op geautomatiseerde besluitvorming te

maken. Dit is gebeurd in artikel 40 van de Uitvoeringswet algemene verordening gegevensbescherming.

In de onderhavige situatie is geen sprake geweest van geautomatiseerde besluitvorming. Op basis van de gegevens bij de RDW wordt gezien of voor een voertuig is voldaan aan de voertuigverplichtingen. Vervolgens wordt de overtreding vastgesteld door een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA), werkzaam bij de RDW. Een boeteoplegging is omkleed met bestuursrechtelijke waarborgen zoals neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht, waaronder het zorgvuldigheids- en evenredigheidsbeginsel. De betrokkene kan tegen een boetebeschikking op grond van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (administratief) beroep aantekenen.

#### Vraag 8

Hoe gaat u ervoor zorgen dat dergelijke fouten bij een ICT-systeem van een overheidsinstelling voortaan sneller gesignaleerd en hersteld kunnen worden, voordat deze zich, al dan niet automatisch, kunnen verspreiden naar systemen van andere overheidsinstellingen, met vergaande gevolgen, terwijl correcties van die fouten heel moeilijk te verwezenlijken zijn?

#### Antwoord 8

In algemene zin constateer ik dat de onderhavige situatie uniek en zeer uitzonderlijk is en het resultaat is van een combinatie van meerdere factoren, waarbij het in de kern geen gevolg was van fouten in een ICT-systeem maar primair een verzuim om een wijziging in de juridische situatie van de kentekenregistratie op het juiste moment door te geven. Vervolgens was sprake van onvoldoende communicatie tussen organisaties en afdelingen, waardoor dit verzuim niet tijdig is herkend en opgelost. Dit leidde tot een zeer vervelende situatie voor mevrouw. Ten aanzien van correcties in het kentekenregister wordt, zoals is aangegeven bij het antwoord op vraag 4, sinds 2017 een andere lijn gevolgd en kan het kentekenregister met terugwerkende kracht worden aangepast als het voertuig niet meer bestaat. In het antwoord op vraag 6 is de werking van het VKO nader toegelicht. Overigens is er ten aanzien van de ICT-systemen sinds eind jaren «90 het nodige veranderd. Zo is de betrouwbaarheid van ICT-systemen gegroeid, ondanks de toenemende complexiteit en de explosieve groei van het internet. Eén van de vele kwaliteitsimpulsen sindsdien is de aanwijzing door het kabinet en wettelijke verankering van tien basisregistraties (w.o. het kentekenregister) die overheidsbreed als wettelijk verplichte, unieke bron van gegevens gelden. Een andere kwaliteitsimpuls is het ontwikkelen van de mogelijkheid voor burgers om hun basisgegevens (w.o. het kentekenregister) zelf digitaal in te zien en te controleren, bijvoorbeeld op RDW.nl of via MijnOverheid.

In de beleidsbrief Regie op Gegevens van 11 juli 2019 heeft het kabinet aangegeven dat het nog aanwezige belemmeringen voor het verplicht gebruik door overheidsorganisaties van de basisregistraties wil wegnemen. Verplicht gebruik zal, aanvullend op de al bestaande wetgeving voor de afzonderlijke basisregistraties, ook generiek verankerd worden in de Wet digitale overheid. Verder heeft het kabinet in de brief aangegeven hoe het de inzagemogelijkheden in de basisgegevens via MijnOverheid wil uitbreiden, door stapsgewijze uitbreiding van de bestaande inzage in de basisgegevens met verstrekkingsinformatie en door een digitale correctiefunctie. In de door de Kamer aangenomen motie Van der Molen/Middendorp wordt gevraagd om een centraal meldpunt voor onjuiste gegevens in basisregistraties in te stellen. Inmiddels heb ik de Kamer op 25 november 2019 geïnformeerd dat ik de motie zal uitvoeren. Ik ben in overleg met een aantal organisaties, zodat het centraal meldpunt zo snel mogelijk aan de slag kan. Verder werken ook individuele organisaties en registratiehouders binnen de overheid continu aan het verder verbeteren van de eigen gegevenshuishouding, inclusief het voorkomen, signaleren en herstellen van onjuiste gegevens. Vaste elementen van dat kwaliteitsbeheer zijn externe periodieke audits, klantenraden, fundamentele analyse van opgetreden problemen en incidenten, en actieve opvolging van signalen van ketenpartners en gebruikers. De Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) voor de Basisregistratie Personen is hier een bekend voorbeeld van.

#### Vraag 9

Waarom wordt automatische gegevensuitwisseling wel gebruikt voor de primaire processen van de instellingen in deze kwestie, maar zijn correcties niet geautomatiseerd?

#### Antwoord 9

Als er automatische uitwisseling van gegevens uit de basisregistraties binnen de overheid plaatsvindt, dan worden in principe ook wijzigingen in die gegevens automatisch uitgewisseld. Hiervoor is bijvoorbeeld de generieke voorziening Digilevering beschikbaar. Zo baseren overheidsorganisaties zich op de meest recente informatie bij hun besluitvorming. Het corrigeren van besluiten die genomen zijn op basis van gegevens die later onjuist blijken te zijn is meestal niet geautomatiseerd, net als het oorspronkelijke besluit vraagt dit om een menselijke afweging.

Voor wat betreft het kentekenregister van de RDW geldt dat deze door een groot aantal publieke en private partijen wordt gebruikt. Dit gebeurt door verstrekking en uitwisseling van de oorspronkelijke gegevens, maar ook van alle mutaties nadien. De beoordeling of een voertuig daadwerkelijk niet meer in iemands bezit is, geschiedt door menselijke oordeelsvorming door de RDW. Zodra is besloten dat de registratie van het voertuig moet worden gewijzigd, wordt de wijziging verwerkt en op reguliere wijze uitgewisseld met alle organisaties die van het register gebruik maken. Aanpassing van het register vergt dus een menselijke afweging.

Het wijzigen van de tenaamstelling in het kentekenregister met terugwerkende kracht heeft echter geen invloed op reeds opgelegde boetes. Om ongewenste negatieve gevolgen voor individuele burgers in verband met boeteoplegging zoveel mogelijk te voorkomen, zijn in de loop der tijd meerdere maatregelen getroffen. Zie hiervoor ook de beantwoording van vraag 6.

#### Vraag 10

Bij welk centraal punt kunnen burgers terecht met hun klachten als zij het slachtoffer worden van fouten in ICT-systemen en bureaucratie bij en tussen meerdere overheidsinstellingen?

#### Antwoord 10

Zoals aangegeven in vraag 8 zal ik de motie van de heer Van der Molen en de heer Middendorp uitvoeren om te komen tot een meldpunt voor basisregistraties. In geval van klachten in den brede kunnen burgers in eerste instantie terecht bij de desbetreffende overheidsorganisaties. Wanneer de betreffende organisatie(s) niet adequaat handelen naar aanleiding van klachten, kunnen zij terecht bij de Nationale of lokale ombudsman.

Door mijn contacten met burgers, de Kafkabrigade en de Nationale ombudsman heb ik ervaren dat de bestaande voorzieningen niet altijd voldoende zijn om mensen goed te kunnen helpen. Veelal is maatwerk nodig, zeker daar waar sprake is van meerdere overheidsorganisaties. Om ervoor te zorgen dat bestuursorganen meer maatwerk kunnen leveren, is in opdracht van de ministeries van BZK, JenV, SZW en VWS een verkenning maatwerk sociaal domein uitgevoerd. Het eindrapport, dat op 22 mei 2019 aan uw Kamer is verzonden, bevat een aantal aanbevelingen die ook relevant zijn voor burgers die vastlopen in de digitale overheid. Het gaat dan bijvoorbeeld om het inrichten van een landelijk escalatieteam, een time-out bevoegdheid en het beter gebruik maken van de discretionaire ruimte in zowel de sectorwetgeving als de algemene wet bestuursrecht. Om te toetsen of burgers die vastlopen in de digitale overheid daarmee ook beter worden geholpen start ik dit jaar samen met een aantal gemeenten, een experiment in de vorm van een CityDeal ([www.agendastad.nl/city-deals/](http://www.agendastad.nl/city-deals/)).

#### Vraag 11

Bent u bereid, nu overheidsinstanties beter gaan samenwerken op incassogebied en klantvriendelijker willen gaan werken, hen te vragen om beleid op te stellen om herstel van onterecht gebleken incasso's en andere overheidsfouten gemakkelijker en sneller te laten verlopen?

Antwoord 11

De weg naar een zorgvuldige incasso en samenwerking op dat gebied is al enige tijd ingeslagen en verdere maatregelen worden door het Rijk, gemeenten en (overheids)partijen op dit moment gezamenlijk uitgewerkt. De Staatssecretaris van SZW vraagt als coördinerend bewindspersoon Schulden aandacht voor een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso. Onderdeel daarvan is meer samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties en het voorkomen van schulden en de oploop daarvan. Daarbinnen past het dat uitvoeringsorganisaties onterecht gebleken incasso's gemakkelijker en sneller herstellen.

Als aangegeven heb ik in deze bijzondere individuele situatie – gegeven de vele betrokken partijen en mogelijke invloed van hoe de digitale overheid functioneert – de coördinatie naar mij toegetrokken.