

Onderzoek naar gerechtsdeurwaarder in Caribisch Nederland

Doss.nummer: 201406782

Datum: 9 december 2015

Gerechtsdeurwaarder in Caribisch Nederland

De Nationale ombudsman heeft een klacht onderzocht over een deurwaarder in Caribisch Nederland. Meer concreet klaagde mevrouw Eijk¹ erover dat deurwaarder naast het betekenen van een vonnis in 2011, verder geen actie heeft ondernomen om het geld te innen bij de partij, die door de rechter is veroordeeld tot het betalen van een geldsom aan mevrouw Eijk. Ook klaagde mevrouw Eijk erover, dat de deurwaarder niet reageerde op haar e-mails en telefoontjes hierover.

Onderzoek

Na tussenkomst van de Nationale ombudsman heeft de deurwaarder op 16 december 2014 schriftelijk gereageerd op de klacht. De Nationale ombudsman heeft mevrouw Eijk en de deurwaarder de gelegenheid gegeven op elkaars reactie en op zijn vragen te reageren. Ook heeft hij beiden de handreiking geboden om te bemiddelen. Mevrouw Eijk heeft geantwoord en stond open voor bemiddeling. De deurwaarder heeft niet meer gereageerd.

Behoorlijkheidsvereisten

De Nationale ombudsman toetst aan zogenaamde behoorlijkheidsvereisten of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Het vormt in zekere zin een gedragscode voor de overheid. De Nationale ombudsman heeft 22 vereisten geformuleerd over de overheid Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat overheden hieraan voldoen.

Mevrouw Eijk klaagt over het optreden van de gerechtsdeurwaarder en de wijze waarop hij met haar heeft gecommuniceerd. De Nationale ombudsman heeft niet kunnen vaststellen dat de deurwaarder onjuist heeft gehandeld, door geen verhaalsonderzoek als vervolgstap in de inning uit te voeren. Waar het gaat om zijn communicatie heeft de Nationale ombudsman gekeken naar het vereiste van goede informatieverstrekking en het vereiste van luisteren naar de burger.

Goede informatieverstrekking

Onweersproken is dat de deurwaarder in 2011 de grosse van het vonnis aan de veroordeelde partij persoonlijk heeft betekend en tegelijkertijd bevel tot betaling heeft uitgebracht. Ook is onbetwist dat de deurwaarder het exploit van betekening bij de voormalige advocaat van mevrouw Eijk heeft achtergelaten met de mededeling dat hij geen verdere handelingen zal verrichten, nu een collega deurwaarder met deze zaak bezig zou zijn. Tot slot is duidelijk dat mevrouw Eijk niet wist hoe zij de vervolgstap moest uitvoeren om de executie van het vonnis voort te zetten.

Het vereiste van 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.

¹ gefingeerde naam

Het had in de rede gelegen dat de deurwaarder na betekening van het vonnis mevrouw Eijk in een gesprek had ingelicht over zijn keuze en hoe de vervolgstappen te zetten. De deurwaarder stelt, van tevoren het proces van betekening en de vervolgstappen met mevrouw Eijk te hebben besproken. Mevrouw Eijk was na betekening ook bezig met de volgende stap: enige vorm van verhaalsonderzoek. Echter, het was haar niet duidelijk hoe zij deze vervolgstap vorm kon geven. Hierbij had de deurwaarder haar in een gesprek op weg kunnen helpen. Tegelijkertijd had zo een gesprek de kans geboden om eventuele misverstanden bij haar en bij hem uit de wereld te helpen waar het gaat over de collega deurwaarder die ook met deze zaak bezig zou zijn of de betalingsregeling die al getroffen zou zijn.

Naar mijn oordeel heeft de deurwaarder niet adequaat de informatie verstrekt die redelijkerwijs van hem als gerechtsdeurwaarder verwacht had mogen worden om mevrouw Eijk na betekening van het vonnis op weg te helpen in de verdere uitvoering van de executie van het vonnis. Ook heeft hij daardoor de kans gemist om onderlinge misverstanden over de daadwerkelijke gang van zaken uit de wereld te helpen.

Luisteren naar de burger

Mevrouw Eijk stelt dat zij herhaald en tevergeefs heeft geprobeerd om de deurwaarder te bereiken per telefoon en per e-mail en dat hij niet reageerde. Op haar klacht hierover schreef de toenmalige vicepresident van het Gemeenschappelijke Hof van Justitie in september 2011 onder meer "dat van een deurwaarder verwacht mag worden dat hij in ieder geval één keer naar u reageert" en "Ik hoor vaker dat deze deurwaarder onbereikbaar is en ik heb hem daar al eens op aangesproken".

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dat betekent ook dat een deurwaarder reageert op telefoontjes of e-mails van burgers in zijn zaken.

Mevrouw Eijk stelt dat de deurwaarder niet bereikbaar was noch heeft gereageerd op haar berichten en vragen. In reactie op haar klacht hierover heeft de rechter eind 2011 dat beeld bevestigd. Ook de deurwaarder erkent dat hij "niet altijd gelijk" op telefoonoproepen of e-mails reageert. Tot slot ziet ook de Nationale ombudsman dat beeld van een 'niet reagerende deurwaarder' terug gedurende zijn onderzoek. Hierdoor is geen actieve en oplossingsgerichte communicatie tot stand gekomen tussen mevrouw Eijk en de gerechtsdeurwaarder. Van een gerechtsdeurwaarder had dit wel verwacht mogen worden.

Aandachtspunt

De burger is in veel opzichten afhankelijk van de overheid. Daarom is een goede communicatie tussen burger en overheid belangrijk. Goede communicatie, schriftelijk of telefonisch, kan vaak veel problemen oplossen of voorkomen. Daarmee wordt bewerkstelligd dat de burger weet wat hij kan verwachten van de overheid. Dat leidt er toe dat de burger zich serieus genomen voelt en draagt bij aan het vertrouwen in de overheid.

De Nationale ombudsman heeft de deurwaarder gevraagd om aandacht te hebben voor de wijze waarop hij bereikbaar is voor burgers en reageert in hun zaken. De deurwaarder kan nu verbetering laten zien.