



De heer drs. S.T. Sibma  
Algemeen Directeur  
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)  
Postbus 1794  
8901 CB LEEUWARDEN

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
secretariaat@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

**Datum**

24 maart 2015

**Ons nummer**

No 2015/0072 U

**Uw brief**

**Uw kenmerk**

**Bijlagen**

1

**Behandelend medewerker**

**Onderwerp**

Jaarbrief 2014

Geachte heer Sibma,

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6% ten opzichte van 2013. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 1004 betrekking op het CJIB, een afname van 8% ten opzichte van 2013.

Op woensdag 25 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan. De jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag. Hierin bespreekt de Nationale ombudsman welke problematiek er in het afgelopen jaar speelde in de relatie tussen burgers en de desbetreffende overheidsinstantie.

In deze jaarbrief aan uw instantie wil de Nationale Ombudsman u graag informeren over de belangrijkste onderwerpen die het afgelopen jaar in de klachtbehandeling over het CJIB naar voren kwamen en over de zorgen die hij daarover heeft. Dit zijn: betalingsregelingen, herkenning van probleemgevallen, verschrijvingen bij betaling via internet, postbezorging en serviceverlening door uw frontoffice en klachtbehandeling. Een aantal van deze onderwerpen beschreef hij ook al eerder in zijn jaarbrief 2013. Deze blijken nog steeds actueel te zijn.

### **Betalingsregelingen**

De Nationale ombudsman maakt zich zorgen over burgers die hun verkeersboetes wel willen betalen, maar dat niet kunnen, omdat zij geen geld hebben. Onlangs is de ombudsman een onderzoek gestart naar gijzelingen wegens het niet-betalen van verkeersboetes en strafbeschikkingen. Lange tijd was het niet mogelijk om een verkeersboete in termijnen te betalen. Daar komt nu verandering in; op termijn wordt het voor alle burgers mogelijk om een verkeersboete van € 225 - en hoger - in termijnen te betalen. De ombudsman is hier verheugd over en vermoedt dat dit tot minder klachten zal leiden. Anticiperend op deze wetswijziging zou het wenselijk zijn dat het CJIB sneller overgaat tot het aanbieden van een betalingsregeling als burgers daardoor geholpen worden om

**Ons nummer**

No 2015/0072 U

2

hun boete(s) te betalen. De ombudsman doelt dan met name op mensen die in een problematische (financiële) situatie zitten en die wel willen, maar niet kunnen betalen. Uit informatie van het CJIB hebben wij begrepen dat deze zaken in een Team Schrijnende Gevallen worden behandeld, maar dat het team vanwege de grote aantallen onmogelijk alle gevallen kan behandelen, waardoor zaken van mensen die zich in een problematische situatie bevinden kunnen doorlopen naar het dwangmiddel gijzeling. De ombudsman waardeert de inspanningen van het CJIB op dit dossier, maar vindt het zorgwekkend dat schrijnende gevallen nog steeds buiten de boot kunnen vallen. Wij zullen dit onderwerp ook aan de orde stellen in het structurele onderzoek naar de gijzelingen.

**Herkenning van probleemgevallen**

In aansluiting op het voorgaande wil de Nationale ombudsman opmerken dat hij op basis van ontvangen klachten in het afgelopen jaar zelf ook heeft vastgesteld dat mensen met problematische (financiële) situaties onder de radar kunnen blijven bij het CJIB. Enerzijds hebben burgers zelf de verantwoordelijkheid om tijdig aan de bel te trekken, maar soms lijkt het erop dat de burger van goeden huize moet komen om zijn verzoek om een betalingsregeling op het juiste bureau bij het CJIB te krijgen. De ombudsman doet de oproep aan het CJIB om alerter te zijn op deze gevallen, zodat hun verzoek om een betalingsregeling op een juiste en voortvarende manier wordt behandeld. De verantwoordelijkheid voor het herkennen van probleemgevallen ligt ook bij de ketenpartners RDW en CVOM. De ombudsman dringt er daarom op aan om deze samenwerking te intensiveren. Problematische situaties kunnen in dit ketenoverleg sneller en beter worden geïdentificeerd en door middel van maatwerk worden aangepakt.

**Kennelijke verschrijvingen**

Bij het internetbankieren kunnen burgers zich gemakkelijk vergissen in het 16-cijferige betalingskenmerk of het precieze openstaande bedrag. Op die manier denken burgers dat ze al betaald hebben, terwijl het CJIB de betaling niet herkent. Dit gebeurt geregeld en leidt tot problemen, waarvoor de Nationale ombudsman in zijn vorige jaarbrieven al aandacht heeft gevraagd. Het CJIB heeft mede naar aanleiding hiervan bepaalde werkwijzen aangepast. Dat heeft geleid tot een afname van het aantal klachten over kennelijke verschrijvingen. Toch blijft de ombudsman klachten ontvangen van burgers die een aanmaning hebben gekregen, omdat zij een vergissing hebben gemaakt bij het betalen van hun boete via internetbankieren. Deze klachten legt hij eerst voor aan het CJIB. Op de afhandeling daarvan heeft hij vaak

**Ons nummer**

No 2015/0072 U

3

geen zicht. Wel constateert hij dat deze burgers zich daarna zelden opnieuw tot de Nationale ombudsman wenden. Het lijkt er dus op dat de klacht goed wordt afgehandeld. In vergelijking met voorgaande jaren is dat een verbetering. Overigens hebt u de ombudsman geïnformeerd dat er zicht is op de invoering van een betaalwijze via internet waardoor kennelijke verschrijvingen kunnen worden uitgesloten, bijvoorbeeld door directe betaling via iDEAL. De ombudsman vindt dit een goede ontwikkeling en is ervan overtuigd dat dit tot een vermindering van het aantal klachten zal leiden.

**Postbezorging**

Zoals vorig jaar ontving de Nationale ombudsman ook klachten over het niet-ontvangen van poststukken van het CJIB. Hij constateert dat deze klachten over postbezorging in de meeste gevallen op een redelijke wijze worden afgehandeld door een coulante opstelling. Dit is in vergelijking met voorgaande jaren een verbetering. De ombudsman ziet graag dat deze lijn wordt voortgezet.

**Klachtbehandeling door het CJIB**

De Nationale ombudsman ziet dat het CJIB steeds meer probeert om klachten van burgers op een informele wijze op te lossen. Hij vindt dat een goede zaak, maar ziet nog wel een groot verschil tussen de frontoffice en de backoffice. In uw klachtbehandeling worden eenvoudige klachten neergelegd bij de frontoffice. De ombudsman hoort geregeld dat burgers bij de frontoffice van het CJIB geen gehoor vonden bij bijvoorbeeld een verzoek om betaling in termijnen, terwijl zij na het indienen van een klacht (al dan niet via de Nationale ombudsman) wel tot een oplossing konden komen. In de huidige situatie lijkt het erop dat van de burger een grote mate van assertiviteit en doorzettingsvermogen wordt gevraagd om in een (mogelijk gegronde) klacht gehoord te worden. Zij weten de weg naar de klachtbehandelaars - in de backoffice van het CJIB - niet altijd te vinden en lijken ook niet altijd te worden geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen door de medewerkers van de frontoffice van het CJIB. De ombudsman ziet graag dat de frontoffice van het CJIB problemen herkent en doorstuurt aan de klachtbehandelaars, burgers beter informeert over de mogelijkheid een formele klacht in te dienen of direct aan de telefoon tot een oplossing komt.

**Ons nummer**

No 2015/0072 U

4

**Tot slot**

Terugblikkend op de behandeling van klachten in het afgelopen jaar ziet de Nationale ombudsman al met al dat het CJIB heeft laten zien dat het klachten serieus neemt en zoekt naar structurele oplossingen. Dit geldt met name voor de kennelijke verschrijvingen en de betalingsregelingen. Wel vraagt hij u om:

- Aandacht voor betalingsregelingen voor schrijnende gevallen zolang de wet betaling in termijnen nog niet structureel mogelijk maakt;
- Intensivering van de samenwerking met de ketenpartners de RDW en de CVOM;
- Aandacht voor betere en snellere herkenning van probleemgevallen zowel bij de frontoffice als in de rest van organisatie.

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Er is inmiddels een afspraak voor u gemaakt met hem op 11 mei 2015 om 12.00 uur voor een kennismaking en ter bespreking van deze brief.

Deze jaarbrief wordt ook gestuurd aan de minister van Veiligheid en Justitie en aan de Vaste commissie voor Veiligheid en Justitie van de Tweede Kamer. Daarnaast wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

## Aantal verzoeken over het CJIB

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014	
Aantal ontvangen verzoeken	1086	1004	
Aantal behandelde verzoeken	1100	1020	
Wijze van behandelen			
1. Adviseren en informeren <sup>1</sup>	930	796	
2. Interventies	114	189	
3. Bemiddelingen	0	0	
4. Onderzoeken met rapport	3	3	
- Gegrond		2	0
- Deels gegrond		0	2
- Niet gegrond		0	1
- Geen oordeel		1	0
5. Onderzoeken met brief	2	0	
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	51	32	

<sup>1</sup>Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.