



De heer W.W.M. van de Donk, voorzitter
Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders
Prinses Margrietplantsoen 49
2595 BR DEN HAAG

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 Van de Donk,

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 563 betrekking op de gerechtsdeurwaarders, een daling van 26% 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.

Vooruitgang

In de jaarbrief aan uw instantie wil de Nationale ombudsman graag zijn waardering uitspreken. De ombudsman behandelt al vele jaren klachten over gerechtsdeurwaarders. Pas vorig jaar bracht hij hierover voor het eerst een jaarbrief uit. Aanleiding was toen het zorgwekkend aantal klachten over (de hoogte van) de beslagvrije voet. Het onderzoek hiernaar werd eind 2013 afgerond met het rapport *Met voeten getreden. Schendingen van de beslagvrije voet door gerechtsdeurwaarders*. De klachten die de ombudsman in het verslagjaar 2014 ontving, laten een positieve ontwikkeling zien. Zoals gezegd is het aantal klachten gedaald. Dat is een goed teken. De ombudsman is ook tevreden over de medewerking die hij van de meeste gerechtsdeurwaarderskantoren kreeg bij het oplossen van klachten.

De bereidheid bij gerechtsdeurwaarders om klachten over de beslagvrije voet terug te dringen blijkt verder uit het pre-advies *Naar een nieuwe beslagvrije voet: vereenvoudiging in een tweetrapsraket* dat vorig jaar aan staatssecretaris Teeven werd aangeboden. In het bijzonder uw beroepsorganisatie heeft het voortouw genomen voor het doen van voorstellen en aanbevelingen die de berekening van de beslagvrije voet moeten vereenvoudigen.

Ons nummer

No 2015/0072 U

2

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het pre-advies. Het is een gedegen analyse die ongetwijfeld een substantiële bijdrage zal leveren aan de vereenvoudiging van de vaststelling van de beslagvrije voet.

Terugkerende klachten

Het eerder genoemde rapport was in 2013 aanleiding voor een kennismaking tussen de Nationale ombudsman en uw beroepsorganisatie. Graag zou de ombudsman met u in gesprek blijven. De klachten, ook al zijn ze verminderd, blijven daartoe aanleiding bieden. De meeste klachten betreffen nog steeds de beslagvrije voet (52%) en gaan vrijwel altijd over het ontbreken van een gespecificeerde berekening; burgers kunnen daardoor moeilijk nagaan of de beslagvrije voet correct is vastgesteld. Daarnaast waren er veel klachten over beslag op loon, inboedel of bankrekening (33%). Een zorg blijft ook de soms moeizame communicatie die burgers met de deurwaarder ervaren: trage beantwoording van hun verzoek en geen naamsvermelding van de behandelend medewerker in brieven of aan de telefoon.

Tot slot

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 15 april 2015 om 16.00 uur voor een kennismaking en ter bespreking van deze jaarbrief.

Deze jaarbrief wordt ook aan de minister van Veiligheid en Justitie en aan de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie gestuurd. 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 gerechtsdeurwaarders

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

	2013	2014	
Aantal ontvangen verzoeken	765	563	
Aantal behandelde verzoeken	754	588	
Wijze van behandelen			
1. Adviseren en informeren ¹	678	532	
2. Interventies	57	30	
3. Bemiddelingen	0	0	
4. Onderzoeken met rapport	3	1	
- Gegrond		3	1
- Deels gegrond		0	0
- Niet gegrond		0	0
- Geen oordeel		0	0
5. Onderzoeken met brief	0	2	
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	16	23	

¹ 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.