



De heer mr. H.J. Bolhaar
Voorzitter van het College van Procureurs-generaal
Postbus 203205
2500 EH 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

jaarbief 2014

Geachte heer Bolhaar,

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 559 betrekking op het Openbaar Ministerie, waarvan 186 over het CVOM. Dit is een afname van 23% 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 de jaarbrief aan uw instantie wil de Nationale ombudsman vooral zijn zorgen uitspreken. Het gaat hierbij in het bijzonder om de trage klachtbehandeling en trage reactietermijnen, ook in de richting van de Nationale ombudsman. Ook in de vorige jaarbrief heeft hij hierover al zijn zorgen geuit. Verder wil hij u informeren over wat hij voor het OM als de belangrijke onderwerpen en ontwikkelingen in 2014 heeft gezien. Dit zijn: kwaliteit van de dienstverlening, communicatie met slachtoffers, gebrekkige informatievertrekking bij beslag en lange doorzendtermijnen door de CVOM.

Dienstverlening

In voorgaande jaren heeft de Nationale ombudsman al zijn zorgen uitgesproken over de weerslag die de bezuinigingen hebben op de kwaliteit en de doorlooptijden in de strafrechtketen, zowel bij informatieverzoeken als bij de klachtbehandeling. Helaas heeft de ombudsman op dit punt geen verbetering waargenomen en dat vindt hij zorgelijk. De fusies van de parketten kunnen ertoe leiden dat parketten het overzicht soms kwijtraken. De ombudsman constateert dat dit de dienstverlening aan de burger schaadt en wijst u hierbij in het bijzonder op het rapport 2014/090 waarin het Parket Midden-Nederland, zelfs na een interventie van uw College, is tekort

Ons nummer
No 2015/0072 U

2

geschoten in haar informatieverplichting richting de burger. Ik vraag uw aandacht voor deze problemen die ontstaan zijn als gevolg van de fusies.

Niet alleen de burger ondervindt last van lange doorlooptijden, dit geldt ook voor de Nationale ombudsman zelf. Ondanks eerder gedane toezeggingen door uw College dat klachten beter gemonitord moeten worden en er meer capaciteit beschikbaar komt voor klachtbehandeling, heeft de ombudsman geen verbetering waargenomen. In april 2014 heeft hij zich daarom genoodzaakt gevoeld om een brandbrief te sturen aan de minister van Veiligheid en Justitie wat betreft de doorlooptijden in onderzoeken en reacties op aanbevelingen. De brief uit april 2014 heeft helaas slechts kortstondig effect gehad. De doorlooptijden en reacties op onderzoeken en aanbevelingen zijn nog steeds onwenselijk hoog. De vraag rijst welke belemmeringen van uw kant spelen om gevolg te geven aan deze signalen en of u de signalen van de Nationale ombudsman serieus neemt. Hij verneemt graag uw reactie.

Communicatie met slachtoffers

Het Openbaar Ministerie heeft het belang van het informeren van slachtoffers in strafzaken reeds geruime tijd geleden onderkend door hiervoor richtlijnen op te stellen. Zo was bijvoorbeeld al jaren voordat de Wet versterking positie slachtoffers uit 2011 in werking trad, de Aanwijzing Slachtofferzorg van 13 april 2004 van kracht. De vraag is wat een slachtoffer daarvan in de praktijk merkt. Het afgelopen jaar heb ik verschillende klachten binnengekregen van slachtoffers over de communicatie door instanties zoals de Nationale politie en het Openbaar Ministerie. Zo kreeg een mevrouw die ernstig gewond was geraakt bij een ongeluk, op geen enkele manier te horen welke stappen werden ondernomen tegen de dader, ondanks dat zij daar zelf actief op heeft aangedrongen (rapport 2014/180). In een andere zaak kreeg een slachtoffer niet te horen dat er een transactievoorstel was gedaan aan een dader en dat er daardoor geen strafzitting meer kwam waarvoor hij naar Nederland was gereisd en reiskosten voor had gemaakt (rapport 2014/041). Dit zijn signalen dat de aandacht voor slachtoffers in de praktijk nogal eens in schril contrast staat met hetgeen daarover op papier is gezet. De Nationale ombudsman zou graag van u willen weten of u deze signalen ook herkent en hoe u ervoor gaat zorgen dat de aandacht voor slachtoffers in de praktijk beter wordt.

Ons nummer
No 2015/0072 U

3

Beslag

Het bestaan van zogenaamde "beslaghuizen" is vanuit het oogpunt van de burger gezien een welkome toevoeging. Immers, doel van deze samenwerking tussen het OM, de politie en de Domeinen is het zo snel mogelijk nemen van een beslissing over het gelegde beslag en het zo snel mogelijk uitvoeren van deze beslissing zonder verdere vertraging. Ondanks dit streven heeft de Nationale ombudsman in 2014 klachten ontvangen die zien op de manier waarop er door met name justitie met inbeslaggenomen goederen wordt omgegaan. Illustratief hiervoor zijn de rapporten 2014/007, 2014/013, 2014/015, 2014/029 en 2014/175. De Nationale ombudsman constateert dat burgers klagen over niet adequate en onvolledige informatieverstrekking. Het gaat hierbij vaak over inbeslaggenomen goederen die moeten worden teruggegeven aan de burger. Het initiatief om duidelijkheid te krijgen over een inbeslaggenomen goed ligt vaak volledig bij de betrokken burger. Burgers moeten over een flinke dosis doorzettingsvermogen beschikken om hun goederen uiteindelijk terug te krijgen. Dat vindt de Ombudsman niet acceptabel. Hij verneemt graag of u deze signalen herkent en welke oplossing u voor ogen hebt. De ombudsman overweegt om in 2015 een structureel onderzoek in te stellen naar hoe politie en/of justitie omgaan met goederen waarop beslag is gelegd.

CVOM

In 2014 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht over de termijn waarbinnen de CVOM beroepschriften doorstuurt naar de kantonrechter (de zogenoemde doorzendtermijn). In rapport 2014/012 oordeelde de ombudsman dat de omstandigheid dat de doorzendtermijn geen fatale termijn is én dat de wet geen juridische consequenties verbindt aan een termijnoverschrijding, niet betekent dat de CVOM deze wettelijke termijn terzijde kan schuiven. Het is de Nationale ombudsman opgevallen dat de CVOM – ondanks dit oordeel – klachten over het overschrijden van de doorzendtermijn ongegrond heeft verklaard, omdat die termijn slechts een instructienorm zou betreffen. In een brief van 28 november 2014 gaf de Nationale ombudsman aan dat de klacht in dat geval gegrond had dienen te worden verklaard. Ook overschrijding van niet-fatale termijnen is immers niet behoorlijk. Graag verneemt hij uw visie op deze wijze van klachtbehandeling door de CVOM. Tevens zou hij graag met u in gesprek gaan over de behandelingsduur van verzetschriften tegen strafbeschikkingen door de CVOM.

De Nationale ombudsman hoort vaker het verwijt van burgers dat de CVOM niet reageert op vragen of de indruk wekt dat brieven met name in de eerste fase van beroep nauwelijks inhoudelijk worden bestudeerd. Dat vindt hij zorgelijke signalen. Graag verneemt hij uw reactie hierop.

Ons nummer
No 2015/0072 U

4

Tot slot vraagt de Nationale ombudsman uw aandacht dat de CVOM probleemgevallen, dan wel schrijnende gevallen signaleert. De verantwoordelijkheid hier ligt ook bij de ketenpartners RDW en CJIB. In zijn jaarbrieven aan deze ketenpartners vraagt hij hier eveneens aandacht voor. De Nationale ombudsman dringt erop aan om deze samenwerking te intensiveren zodat bijzondere gevallen sneller en beter worden geïdentificeerd en aangepakt.

Slot

Kortom, ik vraag uw aandacht voor:

- Problemen in de dienstverlening als gevolg van fusies bij de parketten, met name in de communicatie naar burgers toe;
- De trage klachtbehandeling en trage reacties, ook richting de Nationale ombudsman toe;
- De positie van slachtoffers en de aandacht voor hen in de praktijk;
- Klachten over informatieverstrekking aan burgers bij beslag;
- Lange doorzendtermijnen van beroepschriften bij CVOM.

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 2 april 2015 om 14.00 uur voor een kennismaking en ter bespreking van deze jaarbrief.

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 Openbaar Ministerie

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

	2013	2014
Aantal ontvangen verzoeken	528	373
Aantal behandelde verzoeken	543	406
Wijze van behandelen		
1. Adviseren en informeren ¹	438	301
2. Interventies	76	77
3. Bemiddelingen	1	3
4. Onderzoeken met rapport	11	19
- Gegrond	5	11
- Deels gegrond	3	6
- Niet gegrond	3	2
- Geen oordeel	0	0
5. Onderzoeken met brief	5	1
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	12	5

¹Bij 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.

Aantal verzoeken over het CVOM

	2013	2014
Aantal ontvangen verzoeken	202	186
Aantal behandelde verzoeken	207	197
Wijze van behandelen		
1. Adviseren en informeren	109	121
2. Interventies	95	72
3. Bemiddelingen	0	0
4. Onderzoeken met rapport	1	3
- Gegrond	0	2
- Deels gegrond	0	0
- Niet gegrond	1	1
- Geen oordeel	0	0
5. Onderzoeken met brief	0	0
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	2	1