



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Een onderzoek naar de klachtbehandeling bij het Openbaar Ministerie**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Openbaar Ministerie gegrond.

## Inhoudsopgave

Leeswijzer .....	2
Wat is de klacht? .....	3
Wat ging er aan de klacht vooraf? .....	3
Wat was de oorspronkelijke klacht? .....	3
Welke reactie komt er op de klacht? .....	3
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman? .....	4
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht? .....	5
Hoe reageerde de klachtbehandelaar van het OM? .....	5
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman? .....	6
Over het niet opnemen van persoonlijk contact .....	7
Over de zin in de afhandelingsbrief over verzoekers zoon .....	8
Over het niet leren van de klacht .....	8
Conclusie .....	9
Aanbeveling .....	9

## Leeswijzer

Het eerste deel van dit rapport bevat een verkorte weergave van wat tijdens het onderzoek is komen vast te staan met daarna het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht.

## Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Openbaar Ministerie (OM) zijn klacht van 15 januari 2019 heeft behandeld. Met name klaagt verzoeker erover dat het OM:

- geen persoonlijk contact met hem heeft opgenomen om hem zijn verhaal te laten doen;
- in de reactie van 15 februari 2019 de passage heeft opgenomen dat zijn zoon "volwassen is en heel goed in staat zelf het woord te voeren";
- niet van zijn klacht heeft geleerd.

## Wat ging er aan de klacht vooraf?

Op 15 juni 2017 is de meerderjarige zoon van verzoeker slachtoffer geworden van een steekincident. Op 16 december 2018 vond de rechtszitting plaats en is de dader door de rechter veroordeeld voor zware mishandeling. Verzoeker diende op 15 januari 2019 een klacht in bij het OM over de gang van zaken rondom de strafzaak.

## Wat was de oorspronkelijke klacht?

Verzoeker klaagde bij het OM onder meer over:

- *de lange behandelingsduur van de strafzaak*: de zaak was pas ruim anderhalf jaar na pleegdatum door de rechter behandeld. Verzoeker en zijn vrouw hadden een aantal keren gebeld om te vragen naar de stand van zaken. De rechter had tijdens de zitting aan de officier van justitie gevraagd waarom het zo lang geduurd had voordat de zaak op de zitting kwam. Verzoeker stelt dat de officier van justitie tegen de rechter had gezegd dat hij niet wist waarom. Volgens verzoeker heeft de officier van justitie dit gelogen. Hij wenst opheldering over de reden van vertraging.
- *gebrekkige/foutieve communicatie over de behandeling van de strafzaak*: volgens verzoeker had het OM hem en zijn zoon verkeerd geïnformeerd over of de zaak al dan niet door een rechter voor jeugdzaken werd behandeld. Zo werd verzoekers zoon eerst per brief geïnformeerd dat de zaak voor de meervoudige kamer voor jeugdzaken zou komen. Vervolgens vertelde het OM telefonisch aan verzoeker dat de verdachte voor een meervoudige kamer voor volwassenen moest verschijnen. Later bleek dat de zaak toch door de meervoudige kamer voor jeugdzaken was behandeld.
- *onjuiste informatie over het spreekrecht*: volgens verzoeker had de officier van justitie tegen hem gezegd dat hij en zijn vrouw als ouders ook spreekrecht hadden, terwijl bij de rechtszitting bleek dat dit niet het geval is. De brief die het OM over het spreekrecht stuurde is volgens verzoeker ook verwarrend. Die brief vermeldt het volgende: "u of namens u ook anderen kunnen van het spreekrecht gebruik maken. Informatie hierover vindt u in de bijgevoegde folder".

## Welke reactie komt er op de klacht?

De hoofdofficier van justitie reageerde bij brief van 15 februari 2019 als volgt op verzoekers klachten, voor zover relevant.

### *Geen behandeling volgens Awb*

De hoofdofficier van justitie liet weten dat verzoekers zoon op 15 juni 2017 werd neergestoken door een onbekende dader. Verzoekers zoon was op dat moment 24 jaar, dus volwassen, en volgens de hoofdofficier van justitie zeer goed in staat om zelf het woord te voeren. De hoofdofficier kan zich voorstellen dat een vader zich zorgen blijft maken om zijn zoon, ongeacht zijn leeftijd. De gedragingen van het OM waren erop gericht om verzoekers zoon te ondersteunen en te informeren in het slachtofferproces en dus niet gericht op verzoeker. Volgens de hoofdofficier had verzoekers zoon via een e-mail aan de betrokken officier van justitie laten weten dat hij – hoewel hij zeer teleurgesteld was in het strafrechtssysteem in Nederland en over de strafeis van de officier van justitie – van mening was dat de officier van justitie goed werk had geleverd. De hoofdofficier van justitie gaat ervan uit dat verzoeker de klacht niet mede namens zijn

zoon had ingediend nu de klacht niet ook door de zoon was ondertekend. Nu verzoekers klacht geen betrekking heeft op een gedraging van het OM jegens verzoeker zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 Algemene wet bestuursrecht<sup>1</sup> niet van toepassing, aldus de hoofdofficier van justitie.

De hoofdofficier zag toch aanleiding om inhoudelijk te reageren naar verzoeker.

#### *Tijdsverloop van anderhalf jaar*

De hoofdofficier van justitie vindt het teleurstellend dat deze zaak anderhalf jaar heeft geduurd en biedt verzoeker en zijn zoon hiervoor excuses aan. De vertraging had meerdere oorzaken. Het OM ontving het dossier op 3 oktober 2017 van de politie. Het dossier werd beoordeeld en op 28 mei 2018 overhandigd aan de afdeling zittingvoorbereiding met het verzoek de zaak alsnog op de zitting te zetten. In die tijd werden wel diverse acties in het dossier verricht en is er – in overleg met de rechtbank – op 10 oktober 2018 een datum voor de zitting bepaald. Schaarse zittingscapaciteit in combinatie met de agenda van de officier van justitie en het feit dat de zaak dient te worden gepland bij door de rechtbank aangewezen rechters, maakt dat planning van een zitting een uiterst lastige taak is, aldus de hoofdofficier.

#### *Gebrekkige/foutieve communicatie*

De communicatie richting verzoekers zoon liet te wensen over. Hiervoor biedt de hoofdofficier van justitie verzoekers zoon zijn excuses aan. De hoofdofficier van justitie wijt de fout in de informatieverstrekking over de behandeling van de zaak aan miscommunicatie met de afdeling zittingvoorbereiding.

#### *Spreekrecht*

De communicatie over verzoekers spreekrecht was volgens de hoofdofficier van justitie eveneens niet adequaat. Hij geeft aan dat de informatie in de folder over het spreekrecht uiterst helder is, hoewel de brief hierover mogelijk verwarring zaait. De hoofdofficier licht de situaties nader toe waarin er spreekrecht voor het slachtoffer bestaat. Het is volgens hem uiterst onfortuinlijk dat de officier van justitie niet op de hoogte bleek van wie als spreekgerechtigde kon worden aangemerkt en dat de officier verzoeker niet zodanig (nogmaals) had voorgelicht. Dat verandert volgens de hoofdofficier niets aan het feit dat verzoekers zoon hierover wel was geïnformeerd. Dat hierover een misverstand ontstond, betreurt de hoofdofficier van justitie en hij biedt hiervoor zijn excuses aan.

## **Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?**

Verzoeker was niet tevreden met de reactie van de hoofdofficier van justitie en vroeg de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen. Tijdens het persoonlijke gesprek dat medewerkers van de Nationale ombudsman met verzoeker hadden, vertelde verzoeker dat hij zich niet serieus genomen voelde in de behandeling van zijn klacht:

- zo had het OM bij de behandeling van de klacht geen persoonlijk contact opgenomen met hem om zijn verhaal te laten doen;
- ook de toon van de brief van de hoofdofficier van justitie viel bij verzoeker verkeerd. Verzoeker komt altijd voor zijn zoon op. Zijn zoon is vroeger lang gepest, is schuw van aard en gaat conflicten uit de weg. Het zit verzoeker dan ook enorm dwars dat uitgerekend zijn zoon slachtoffer is geworden van een steekpartij. Het was voor hem daarom pijnlijk te lezen dat de hoofdofficier van justitie aan hem schreef: "uw zoon was op dat moment volwassen en zeer goed in staat om zelf het woord te voeren". Verzoeker vulde in reactie op het verslag van bevindingen aan dat de officier van justitie dit slechts schreef om hiermee zijn eigen handelen goed te praten;
- het OM had op een aantal punten zoals de behandelingsduur en de gebrekkige informatieverstrekking weliswaar excuses aangeboden maar had daarbij niet aangegeven wat eruit geleerd en verbeterd was.

Bovenstaande was aanleiding voor de Nationale ombudsman om de klacht in onderzoek te nemen.

<sup>1</sup> Hoofdstuk 9 van de Awb bevat regels voor de klachtbehandeling door bestuursorganen.

## Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman bestudeerde het interne klachtdossier van het OM. Hieruit bleek hem onder meer dat de betreffende officier van justitie over de lange behandelingsduur het volgende had verklaard. Tussen de pleegdatum en de zitting was hij zes maanden elders werkzaam geweest en in een andere functie. De overdracht verliep niet goed waardoor de zaak te lang was blijven liggen. Toen de rechter hem op de zitting hierover vroeg, had hij dit niet verteld omdat het volgens hem niets verandert aan het feit dat de zaak te lang is blijven liggen. De officier van justitie ontkent dat hij tegen de rechter had gezegd de oorzaak van de lange behandelingsduur niet te weten.

Vervolgens sprak de ombudsman met de klachtbehandelaar van de zaak en stelde haar een aantal vragen over:

- de wijze van klachtbehandeling;
- de bewuste passage in de brief van de hoofdofficier van justitie;
- de oorzaak en uitleg van de lange behandelingsduur van de zaak;
- het leereffect van de klacht.

Ten slotte vroeg de ombudsman het College van procureurs-generaal, de landelijke leiding van het OM, om een standpunt over de klachten.

## Hoe reageerde de klachtbehandelaar van het OM?

De klachtbehandelaar liet het volgende weten, voor zover relevant.

### *Geen persoonlijk contact*

De klachtbehandelaar had zelf geen persoonlijk contact met verzoeker opgenomen omdat verzoeker voor het OM geen belanghebbende is. De strafzaak en de rol van het OM is namelijk gericht op de belangen van de zoon als slachtoffer. Daarom was zijn klacht niet opgevat als een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. Omdat zij verzoeker toch tegemoet wilde komen was zij wel inhoudelijk op zijn klachten ingegaan. Hierbij zijn wel excuses aangeboden maar is geen oordeel over de klacht gegeven. Achteraf gezien was het beter geweest als zij persoonlijk contact met verzoeker had opgenomen.

### *De zin over verzoekers zoon*

De klachtbehandelaar liet weten dat de bewuste zin specifiek gaat over verzoekers zoon. Het was geen zin van algemene strekking. Hoewel de klachtbehandelaar zelf geen persoonlijk contact had gehad met de zoon of met verzoeker zelf, had zij de betreffende officier van justitie vragen gesteld over de klacht. Volgens de officier van justitie, die had gesproken met verzoeker en met diens zoon, was de zoon goed in staat om zelf het woord te doen. Hij had de zoon verschillende keren aan de telefoon gesproken. Daarnaast kwam hij bij het slachtoffergesprek en ook op zitting heel goed uit zijn woorden. Na de zitting had de zoon aan de officier van justitie aangegeven tevreden te zijn over hoe de officier het had gedaan.

### *Tijdsverloop van anderhalf jaar*

De klachtbehandelaar had in de interne klachtbehandeling aan de officier van justitie gevraagd waarom het zo lang had geduurd. Daarnaast had zij zelf het dossier bekeken en geconstateerd dat er wel degelijk acties in het dossier waren uitgevoerd. Vanwege een grote werkvoorraad komt het helaas voor dat zaken niet meteen worden opgepakt voor beoordeling, aldus de klachtbehandelaar.

In verband met het onderzoek van de ombudsman had zij opnieuw het dossier bekeken en gezien dat het dossier op 3 oktober 2017 voor ontvangst werd geboekt. Dit betekent volgens haar dat het dossier toch enige tijd stil heeft gelegen want het werd pas definitief beoordeeld op 28 mei 2018. Dat is haar bij de interne behandeling van de klacht mogelijk ontgaan. Zij herinnert zich niet meer waarom zij de uitleg van de officier van justitie over de vertraging niet had meegenomen in de brief van 15 februari 2019.

*Leereffect*

Desgevraagd liet de klachtbehandelaar weten dat het OM na verzoekers klacht had kunnen aangeven hoe toekomstige fouten in de informatieverstrekking over het spreekrecht voorkomen kunnen worden. Officieren van justitie moeten goed op de hoogte zijn van wie spreekrecht heeft en wie niet. Het OM had de officieren van justitie na deze klacht hierover moeten inlichten, aldus de klachtbehandelaar. Zij had daarom tijdens het onderzoek van de ombudsman de kwaliteitsofficier van justitie van het betreffende parket alsnog gevraagd om in een kwaliteitsoverleg, dat druk wordt bezocht door de officieren van justitie, te bespreken wie spreekrecht heeft en wanneer.

**Wat is het standpunt van het College van procureurs-generaal op de klachten?**

In reactie op de opening van het onderzoek van de ombudsman naar de klachten, liet het College weten de klacht over het ontbreken van persoonlijk contact gegrond te achten. Het was beter geweest om verzoeker, bijvoorbeeld in een gesprek, zijn verhaal te laten doen en zijn klachten te laten toelichten.

De klacht over de bewuste zin in de brief van 15 februari 2019 van de hoofdofficier van justitie acht het College niet gegrond. Achter het gebruik van deze woorden zat geen kwade bedoeling en ook in de context gezien kunnen deze woorden volgens het College objectief gezien niet als kwaadwillend worden opgevat. In ieder geval was het niet de bedoeling om verzoeker dan wel zijn zoon onheus te bejegenen.

Ook de klacht over het niet leren van klachten acht het College niet gegrond. Voor zover de klacht van verzoeker gegrond is verklaard, is daarvan geleerd. Zo zijn het spreekrecht en de regels daarover, nader onder de aandacht gebracht bij de officieren van justitie van het betreffende arrondissementsparket, aldus het College.

**Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?***Klacht in de zin van de Awb?*

Allereerst is het noodzakelijk om de volgende vraag te beantwoorden: moet de klacht van verzoeker worden opgevat als een klacht in de zin van de Awb? De hoofdofficier van justitie is van mening dat de gedragingen van het OM waarover verzoeker klaagt, gericht waren op verzoekers zoon en niet op verzoeker. Omdat verzoeker geen machtiging van zijn zoon had overlegd en de klacht niet ook door verzoekers zoon was (mede) ondertekend, ging de hoofdofficier van justitie ervan uit dat verzoeker op persoonlijke titel had geklaagd. Nu verzoekers klacht geen betrekking had op een gedraging van het OM jegens verzoeker zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing, aldus de hoofdofficier van justitie. Tijdens het onderzoek van de ombudsman liet de betreffende klachtbehandelaar weten dat verzoekers klacht niet was opgevat als een klacht in de zin van de Awb omdat de rol van het OM gericht was op de belangen van verzoekers zoon als slachtoffer.

Het juiste standpunt is dat volgens de wet iedereen mag klagen. Uit artikel 9:1 Awb<sup>2</sup> volgt namelijk dat ook een ander (de derde) dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden (de benadeelde), kan klagen. Anders dan bij bezwaar of beroep is niet vereist dat een klager ook belanghebbende is<sup>3</sup>.

Verzoeker is in dit geval een derde die klaagt. Zijn klacht is daarom een klacht volgens de Awb en moet als klacht worden behandeld. Hoewel uit de Awb volgt dat de klacht van een derde niet volgens de wettelijke vereisten van de Awb hoeft te worden behandeld, blijft wel de plicht bestaan voor de overheid om de klacht op een behoorlijke wijze af te handelen. Ook dit volgt uit de wet<sup>4</sup>.

Het is verstandig om in deze gevallen eerst contact op te nemen met de klager om te vragen of de benadeelde van de klacht weet en wat hij ervan vindt. Maar zelfs als de benadeelde hier niet van weet of geen prijs stelt op behandeling van de klacht, moet de klacht behandeld worden<sup>5</sup>. Zoals gezegd, weliswaar niet volgens de Awb maar wel op een behoorlijke wijze.

<sup>2</sup> Artikel 9:1 Awb: Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

<sup>3</sup> Tekst en Commentaar bij Hoofdstuk 9 Awb, Borman.

<sup>4</sup> Uit artikel 9:1, eerste lid in samenhang met 9:2 Awb en 9:4, eerste lid, Awb volgt dat een bestuursorgaan een klacht van een derde wel behoorlijk dient te behandelen, maar dat de procedure van afdeling 9:1.2 Awb dan niet hoeft te worden gevolgd.

<sup>5</sup> Tekst en Commentaar bij Hoofdstuk 9 Awb, Borman: Het ligt in de rede dat het bestuursorgaan bij een klacht over een gedraging jegens een ander dan de klager eerst de indiener van de klacht benadert of de gelaedeerde wel prijs stelt op behandeling van de klacht. Maar ook als dat niet het geval is, kan de

### *Toetsingskader professionele klachtbehandeling*

De ombudsman heeft de 'Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling' ontwikkeld, waarin staat beschreven wat professionele en behoorlijke klachtbehandeling inhoudt<sup>6</sup>. In deze visie worden de verschillende stappen van klachtbehandeling beschreven. De verschillende stappen zijn:

1. *Sta open voor klachten.* Dat betekent de mogelijkheid bieden om klachten in te dienen, maar ook alert zijn en zelf klachten op tijd herkennen.
2. *Verken het probleem.* Wat is de kern van de klacht, gezien vanuit het oogpunt van de burger?
3. *Los het probleem op.* Kijk samen of er een oplossing mogelijk is; zo kan de klacht vaak verholpen worden.
4. *Of geef een oordeel.* Het kan zijn dat er een onderzoek gestart moet worden. Om zo een oordeel over de klacht te kunnen geven.
5. *Rond goed af.* Motiveer de behandeling van de klacht en de uitkomst ervan. En laat ook weten wat de organisatie zelf van de klacht geleerd heeft.

De ombudsman toetst de klachten die verzoeker over de klachtbehandeling door het OM heeft ingediend aan de normen uit de Ombudsvisie. In deze zaak beoordeelt de ombudsman met name de stappen 2 (verken het probleem), 4 (geef een oordeel) en 5 (rond goed af) .

## Over het niet opnemen van persoonlijk contact

Een burger die klaagt bij de overheid mag verwachten dat de overheid bij de behandeling van zijn klacht zijn probleem verkent: wat is de kern van de klacht, gezien vanuit het oogpunt van de burger?

De ombudsman acht de klacht over het niet opnemen van persoonlijk contact gegrond.

Persoonlijk contact moet het uitgangspunt zijn bij de behandeling van een klacht. Een instantie moet indien mogelijk telefonisch contact op nemen met een klager om de klacht te bespreken. Zo kan worden nagegaan wat er is gebeurd en waarover precies wordt geklaagd. Pas als duidelijk is waar de klacht concreet over gaat en welke belangen spelen, kan de overheid passend reageren. Dat lukt het beste in persoonlijk contact: telefonisch of face to face.

Klachten waarin veel emoties spelen, verdienen extra zorg en aandacht. Om de klager zijn verhaal te laten doen, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Zoals in dit geval van een vader wiens zoon slachtoffer was van een steekpartij. De Nationale ombudsman hanteert als uitgangspunt dat bij klachten van (familieleden van) slachtoffers van een misdrijf altijd persoonlijk contact plaatsvindt, ongeacht de ontvankelijkheid van de klacht.

In reactie op de opening van het onderzoek van de ombudsman naar de klachten, liet het College van procureurs-generaal weten deze klacht gegrond te achten omdat het beter was geweest als verzoeker de gelegenheid was geboden om zijn verhaal en klachten nader toe te lichten. De klachtbehandelaar heeft tijdens het onderzoek van de ombudsman zelf ook erkend dat het achteraf gezien beter was geweest als zij persoonlijk contact met verzoeker had opgenomen. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennis genomen. De ombudsman ziet aanleiding tot het doen van een aanbeveling (zie Aanbeveling).

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

---

klacht toch worden behandeld zonder rechtstreekse betrokkenheid van die ander (NV II, Kamerstukken II 25837, 5, p. 8). Verder ligt het voor de hand dat bij een dergelijke klacht eerst wordt nagegaan of de klager op eigen titel klaagt over een gedraging die jegens iemand anders heeft plaatsgevonden, of als gemachtigde van die ander, welke laatste dan als klager moet worden aangemerkt.

<sup>6</sup> Raadpleegbaar via: [www.nationaleombudsman.nl/pk](http://www.nationaleombudsman.nl/pk).

## Over de zin in de afhandelingsbrief over verzoekers zoon

Professionele klachtbehandeling houdt in dat de overheid de klager zowel in persoonlijk als schriftelijk contact respecteert en hem fatsoenlijk behandelt.

De ombudsman acht de klacht over het opnemen van de zin "uw zoon was op dat moment volwassen en zeer goed in staat om zelf het woord te doen" gegrond.

Zoals hierboven is vastgesteld bestond voor het OM de plicht om verzoekers klacht te behandelen. Het opnemen van een dergelijke zin in de reactie op de klacht is daarom niet relevant. In het algemeen wordt aan ouders van volwassen kinderen vanwege privacy geen informatie gedeeld zonder uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene. Het is op zichzelf niet ongebruikelijk en ook niet onjuist dat ouders in die situatie gewezen worden op de privacyregels. In dit geval heeft de hoofdofficier van justitie verzoeker niet gewezen op de privacyregels maar heeft hij verzoeker meegedeeld dat "uw zoon op dat moment volwassen was en zeer goed in staat om zelf het woord te doen". Deze mededeling is bij verzoeker zeer ongelukkig gevallen, met name het tweede gedeelte van de zin. De ombudsman vindt het belangrijk dat als je besluit zoiets te schrijven, je wel moet weten hoe zoiets valt bij de klager. Met name het tweede gedeelte van de zin is subjectief en zoiets moet je verifiëren bij de klager. Zoals hierboven geconcludeerd had het in de rede gelegen dat het OM persoonlijk contact had opgenomen met verzoeker om zijn verhaal te horen. Waarschijnlijk was verzoekers drijfveer om voor zijn zoon op te komen dan duidelijk geworden en was deze zin niet in de reactie opgenomen. Alles overziend concludeert de ombudsman dat het OM niet heeft gehandeld conform de normen voor professionele klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Over het niet leren van de klacht

De burger die bij de overheid klaagt, mag verwachten dat de overheid aan hem laat weten wat het oordeel op de klacht is, dit goed motiveert en laat weten wat de organisatie zelf van de klacht geleerd heeft.

De ombudsman acht de klacht over het niet leren van verzoekers klachten gegrond.

Wat betreft het leren van verzoekers klacht over de onjuiste informatie over het spreekrecht, constateert de ombudsman het volgende. De hoofdofficier van justitie heeft in de interne klachtbehandeling aan verzoeker niet duidelijk gemaakt wat het OM heeft geleerd van deze klacht en of er maatregelen zijn genomen om dit in de toekomst te voorkomen. In die zin is verzoekers klacht hierover gegrond. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is wel gebleken dat het OM alsnog van de klacht geleerd heeft. Desgevraagd liet de klachtbehandelaar de ombudsman weten dat het inderdaad belangrijk is dat officieren van justitie weten wie spreekrecht heeft en wanneer. Zij had daarom tijdens het onderzoek van de ombudsman binnen het betreffende parket alsnog aandacht gevraagd om dit te bespreken met de officieren van justitie. De ombudsman heeft hiervan met instemming kennisgenomen.

Wat betreft het leren van verzoekers klacht over de lange behandelingsduur, constateert de ombudsman uit zijn onderzoek het volgende. De toelichting van de hoofdofficier aan verzoeker dat het te lang heeft geduurd maar dat er wel degelijk acties hebben plaatsgevonden in het dossier, wijkt af van de tijdens de interne klachtbehandeling afgelegde toelichting van de betrokken officier van justitie hierover. Desgevraagd liet de klachtbehandelaar de ombudsman weten dat het dossier inderdaad tussen 3 oktober 2017 en 28 mei 2018 had stilgelegen. De ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid, wanneer zaken door achterstand vertraging hebben opgelopen, hiervoor excuses aanbiedt en geen informatie aanhaalt die niet klopt.

Ook hier blijkt het niet opnemen van persoonlijk contact met verzoeker een gemiste kans. Voor de dingen die beter hadden gekund, had dan in het persoonlijk contact voluit excuses aangeboden kunnen worden. Uit het gesprek had duidelijk kunnen worden of met die erkenning en excuses voldoende aan verzoeker tegemoet was gekomen. In dit geval



was dan duidelijk geworden dat verzoeker de behoefte heeft te weten wat er uit de klacht is geleerd en welke maatregelen ter verbetering zijn genomen. Alles overziend concludeert de ombudsman dat het OM niet heeft gehandeld conform de normen voor professionele klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Openbaar Ministerie is gegrond wegens schending van de normen voor professionele klachtbehandeling.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman beveelt de minister van Justitie en Veiligheid aan binnen het OM te waarborgen dat bij klachten van (familieleden van) slachtoffers van een misdrijf persoonlijk contact met de klager plaatsvindt.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen