



# **nationale ombudsman**

## **Rapport**

# **Een onderzoek naar de manier waarop het Openbaar Ministerie omgaat met een slachtoffer nadat het een fout heeft gemaakt in de procedure.**

## **Oordeel**

De Nationale ombudsman vindt de klacht over de onderzochte gedraging van het arrondissementsparket Amsterdam, die de Nationale ombudsman toerekent aan de minister van Justitie en Veiligheid, gegrond.

## Inhoudsopgave

Context: slachtoffer, schade en strafzaak .....	3
Introductie – wat is er gebeurd? .....	3
Wat is de klacht? .....	3
Wat ging er aan de klacht vooraf? .....	3
Wat was de oorspronkelijke klacht? .....	5
Hoe reageerde het Openbaar Ministerie op de klacht? .....	5
Reactie verzoekster op de reactie van het Openbaar Ministerie.....	6
Tweede reactie van het Openbaar Ministerie.....	6
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman? .....	6
Conclusie .....	7
Aanbeveling .....	7

### Leeswijzer

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

## Context: slachtoffer, schade en strafzaak

Er is de laatste jaren steeds meer aandacht voor de positie van slachtoffers van misdrijven. Belangrijke pijlers van wetgeving en beleid over de positie van slachtoffers van misdrijven zijn: het slachtoffer informeren, hem een stem geven en het slachtoffer ondersteunen bij het verkrijgen van schadevergoeding. Aan de officier van justitie is bij wet opgedragen om te zorgen voor correcte bejegening van het slachtoffer. De wettelijke mogelijkheden voor een slachtoffer om via een strafrechtelijk traject of uit een schadefonds schade vergoed te krijgen, zijn in de afgelopen 25 jaar stap voor stap verruimd. De Nationale ombudsman ziet dat verwachtingen van slachtoffers soms hooggespannen zijn. Feit is wel, dat bij de meest voorkomende delicten schadeverhaal op de dader pas in beeld komt als een verdachte is opgespoord. Maar ook als een verdachte wordt aangehouden en vervolgd, kan het slachtoffer een schadevergoeding mislopen, bijvoorbeeld doordat iets misgaat bij een van de instanties die zijn betrokken bij opsporing en strafrechtspleging. Slachtoffers kunnen daarvan nadeel ondervinden. Hoe reageert de overheidsinstantie dan? Hoe treedt de politie of het Openbaar Ministerie het slachtoffer dan tegemoet? De Nationale ombudsman bekijkt of instanties behoorlijk omgaan met de burger die eerst door een misdrijf schade leed en daarna nadeel ondervinden van een fout die is gemaakt door de overheid.

## Introductie – wat is er gebeurd?

Verzoekster werd in 2016 slachtoffer van een diefstal. Dat gebeurde op een besloten bijeenkomst en zij had dan ook al snel achterhaald wie de dader was. Die gaf toe dat hij de diefstal had gepleegd. Verzoekster heeft door de diefstal schade geleden en wilde deze schade via de strafzaak vergoed krijgen van de dader. Hiervoor heeft zij een zogenoemde 'vordering benadeelde partij' ingediend bij het Openbaar Ministerie. Zij gaf daarbij aan dat zij deze vordering wilde toelichten als de strafrechter de zaak zou behandelen. Drie jaar later behandelde de strafrechter deze zaak, maar verzoekster was daar niet van op de hoogte gesteld.

Het arrondissementsparket in Amsterdam (hierna: het Openbaar Ministerie) had verzoekster een brief gestuurd om haar te informeren over de behandeling van de zaak door de rechter. Maar het Openbaar Ministerie stuurde deze brief naar een verkeerd huisnummer. Door deze fout heeft verzoekster haar verzoek tot schadevergoeding niet kunnen toelichten bij de rechter. De rechter heeft haar verzoek uiteindelijk voor een deel toegewezen.

Verzoekster heeft het Openbaar Ministerie gevraagd om haar het verschil tussen het gevraagde (€ 1.060,45) en het toegewezen bedrag (€ 600,-) te vergoeden, als tegemoetkoming voor het door haar geleden nadeel. Dit gaat om een bedrag van € 460,45.

## Wat is de klacht?

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan op basis van de volgende klachtomschrijving:

Verzoekster klaagt erover dat het Openbaar Ministerie haar verzoek om een tegemoetkoming te ontvangen voor het nadeel dat zij heeft ervaren door een fout van het Openbaar Ministerie niet op een behoorlijke wijze heeft behandeld.

## Wat ging er aan de klacht vooraf?

In februari 2016 was verzoekster op een besloten borrel van haar studentenvereniging in Amsterdam. Bij die borrel is haar tas met een aantal waardevolle spullen gestolen. Zij heeft direct aangifte gedaan van diefstal. De politie heeft een verdachte van de diefstal opgespoord en het Openbaar Ministerie ging over tot vervolging van deze verdachte.

Op 8 augustus 2016 ontving verzoekster een zogenaamd formulier verzoek schadevergoeding van het Openbaar Ministerie. Dit formulier heeft zij ingevuld en teruggestuurd. Op 19 september 2016 ontving zij een brief van het Openbaar Ministerie. In deze brief stond dat voor de zaak een zogenaamde taakstrafzitting<sup>1</sup> zou plaatsvinden op 13 oktober 2016.

<sup>1</sup> Dit is een zitting waarop het Openbaar Ministerie een voorstel aan de verdachte doet om de strafzaak af te handelen met een sanctie, zonder tussenkomst van de rechter.

*Uitkomst taakstrafzitting*

Na 13 oktober 2016 ontving verzoekster geen bericht. Toen heeft zij voor de eerste keer zelf contact opgenomen met de autoriteiten. Zij kreeg te horen dat de verdachte schuld had bekend en akkoord was gegaan met het transactievoorstel van het Openbaar Ministerie. Een onderdeel van dat voorstel was dat de verdachte een schadevergoeding van € 1.060,45 aan verzoekster betaalde. De persoon die verzoekster sprak, adviseerde haar om contact op te nemen met het CJIB. Daar kon zij meer informatie over die vergoeding krijgen.

*Contact met het CJIB*

Het CJIB kon in eerste instantie onder het zaaknummer van verzoekster geen verdere informatie vinden. Het CJIB vertelde haar, dat het altijd 'even duurt' voordat het Openbaar Ministerie een zaak naar het CJIB verstuurt en dat verzoekster schriftelijk bericht zou krijgen zodra het CJIB de zaak had ontvangen. Verzoekster ontving daarna geen bericht. Op 30 juni 2017 heeft zij er nog eens achteraan gebeld. Opnieuw kon het CJIB niets vinden onder het door haar opgegeven zaaknummer.

*Van het CJIB via het Slachtofferloket naar het Openbaar Ministerie*

Het CJIB adviseerde haar dit keer om contact op te nemen met het Slachtofferloket<sup>2</sup>. Het Slachtofferloket adviseerde verzoekster op zijn beurt om een e-mail te sturen naar de medewerker van het Openbaar Ministerie die de taakstrafzitting had gedaan. Dit deed zij dezelfde dag (30 juni 2017) nog, maar daar ontving zij geen reactie op. Daarom heeft verzoekster op 7 augustus 2017 opnieuw contact opgenomen met het Slachtofferloket. Een medewerker van het Slachtofferloket heeft vervolgens wel contact kunnen krijgen met de bewuste medewerker van het Openbaar Ministerie. Toen bleek dat het Openbaar Ministerie een administratieve fout had gemaakt. Het Openbaar Ministerie had de zaak nog niet doorgestuurd naar het CJIB. Hierdoor had verzoekster anderhalf jaar na de diefstal en negen maanden na de taakstrafzitting nog geen euro aan schadevergoeding ontvangen.

*Opnieuw naar het CJIB*

Verzoekster ontving daarna de toezegging dat het CJIB de schadevergoeding alsnog zou uitvoeren en dat de uiterste betaaldatum van de schadevergoeding 5 december 2017 zou zijn. Op 6 december 2017 had zij echter niets ontvangen, dus nam zij weer contact op met het CJIB. Het CJIB vertelde haar dat de verdachte niet had betaald en dat het CJIB de zaak zou terugsturen naar het Openbaar Ministerie.

*Strafzaak alsnog naar de rechter*

Omdat de verdachte de schade niet had betaald, besloot het Openbaar Ministerie om de strafzaak aan de rechter voor te leggen. De rechter zou dan opnieuw een beslissing nemen over de zaak. Verzoekster kreeg te horen dat zij de mogelijkheid zou krijgen om haar verzoek tegenover de rechter toe te lichten.

Zij kreeg daarbij het advies om over een maand nog een keer te bellen als zij meer wilde weten over de verdere planning. Toen zij een maand later, in januari 2018, via het CJIB met moeite bij het Openbaar Ministerie terecht kwam, kreeg zij te horen dat het waarschijnlijk tot na de zomer van 2018 zou duren voordat de verdachte voor de rechter zou komen.

*Toezegging van het Openbaar Ministerie over behandeling zaak door de rechter*

Het Openbaar Ministerie gaf aan dat verzoekster vanzelf bericht zou krijgen over de behandeling van de zaak bij de rechter. Verzoekster sprak hierover haar twijfels uit, gelet op de ervaringen die zij tot dat moment met de instanties had gehad. Het Openbaar Ministerie adviseerde haar om over drie maanden nog een keer te bellen als ze zeker wilde weten dat ze de juiste informatie kreeg. Op 7 mei 2018 belde zij met het Slachtofferloket. Zij kreeg te horen dat er nog geen zittingsdatum was gepland. Op 10 juni 2018 mailde zij met Slachtofferhulp en op 20 juni 2018 nogmaals, maar op beide mails kreeg zij geen reactie. Omdat de gehele gang van zaken haar frustreerde, liet zij de kwestie rusten tot zij bericht zou krijgen over de datum waarop de rechter de zaak zou behandelen.

<sup>2</sup> Het Slachtofferloket is een servicebalie voor slachtoffers, waarin het Openbaar Ministerie, Slachtofferhulp Nederland en de politie samenwerken.

*Toch niet geïnformeerd door het Openbaar Ministerie*

Tot haar verbazing hoorde verzoekster op 8 januari 2019 dat de strafzaak op die dag bij de strafrechter was behandeld. Dit hoorde zij van een ander slachtoffer. De volgende dag belde zij naar het Openbaar Ministerie om erachter te komen wat de uitspraak was. Nadat zij 40 minuten in de wacht had gestaan, gaf zij het op. Toen zij het later nog een keer probeerde, kreeg zij van een medewerker van het Openbaar Ministerie te horen dat de uitspraak nog niet was doorgevoerd in het systeem en dat zij over twee dagen moest terugbellen. Toen zij twee dagen later terugbelde, kreeg zij te horen dat het twee weken duurde voordat de uitspraak voor het Openbaar Ministerie zichtbaar is in het systeem. Op 23 januari 2019 belde zij opnieuw. Dit keer naar het Slachtofferloket. Van een medewerker van het Slachtofferloket kreeg zij te horen dat de rechter had besloten dat de dader haar € 600,- moest betalen in plaats van de € 1.060,45 die hij in eerste instantie na de OM-zitting moest betalen.

Op 28 januari 2019, bijna drie jaar na de diefstal, had zij ondanks al haar inspanningen nog geen schadevergoeding ontvangen. Toen besloot zij een klacht in te dienen bij het Openbaar Ministerie.

**Wat was de oorspronkelijke klacht?**

Verzoekster klaagde bij het Openbaar Ministerie over de hele gang van zaken. Met haar klacht vroeg verzoekster in eerste instantie om uitleg van het Openbaar Ministerie over de gang van zaken en om een passende oplossing voor de nalatigheid van het Openbaar Ministerie in de zaak. In de verdere loop van de klachtprocedure heeft zij het Openbaar Ministerie gevraagd om haar het verschil te vergoeden tussen het bedrag dat zij heeft gevraagd en het bedrag dat de rechter haar heeft toegewezen. Dat komt neer op een bedrag van € 460,45.

**Hoe reageerde het Openbaar Ministerie op de klacht?**

Het Openbaar Ministerie heeft verzoekster uitgebreid antwoord gegeven op de vragen die bij verzoekster leefden. Daarnaast erkende het Openbaar Ministerie dat het drie fouten heeft gemaakt.

Ten eerste had het Openbaar Ministerie de afdoening met de transactie niet aangemeld bij het CJIB. Hierdoor heeft de inning van de schadevergoeding 10 maanden stilgelegen en heeft het uiteindelijk langer geduurd voordat zaak (alsnog) aan de rechter werd voorgelegd.

Ten tweede heeft het Openbaar Ministerie niet gereageerd op het e-mailbericht van verzoekster van 30 juni 2017.

Ten derde heeft het Openbaar Ministerie verzoekster niet goed opgeroepen voor de behandeling van de strafzaak bij de rechter op 8 januari 2019. Het Openbaar Ministerie had de oproeping voor de zitting verstuurd naar een adres met de juiste straatnaam en het juiste huisnummer, maar het Openbaar Ministerie had de lettertoevoeging (b) niet vermeld in de adressering. Het Openbaar Ministerie heeft uitgezocht hoe dit is gekomen. Voor de verzending van een oproeping controleert het registratiesysteem van het Openbaar Ministerie het adres van een benadeelde partij in de Basisregistratie Personen (hierna: BRP). In de BRP stond het adres van verzoekster wel geregistreerd met de lettertoevoeging, maar de lettertoevoeging is niet overgenomen in het systeem van het Openbaar Ministerie. Dit kwam door een probleem met de koppeling tussen het registratiesysteem van het Openbaar Ministerie en de BRP. Dat probleem speelde nadat het Openbaar Ministerie een nieuw systeem had gekoppeld met de BRP. Dit probleem is in de tussentijd opgelost.

De postbezorger heeft de brief retour gezonden aan het Openbaar Ministerie met de opmerking "retour terug te zenden naam onbekend". Vervolgens heeft het Openbaar Ministerie niet opgemerkt dat de adressering onvolledig was. De adressering kwam op dat moment nog overeen met het adres dat in het systeem van het Openbaar Ministerie was geregistreerd. Daarom was er voor het Openbaar Ministerie geen reden om verdere actie te ondernemen.

*Excuses en tegemoetkoming*

Voor deze fouten heeft het Openbaar Ministerie zijn excuses aan verzoekster aangeboden. Het Openbaar Ministerie

heeft verzoekster uit coulance een bedrag van € 200,- aangeboden 'vanwege de lange duur tussen de diefstal en de uiteindelijke uitspraak in de strafzaak'. Deze lange duur was deels veroorzaakt door de fout die het Openbaar Ministerie heeft gemaakt bij de doorzending van de schadevergoedingsmaatregel aan het CJIB.

Het Openbaar Ministerie heeft het verzoek van verzoekster om haar een tegemoetkoming van € 460,45 te geven voor de fout die het heeft gemaakt bij de oproep voor de zitting afgewezen. Het Openbaar Ministerie zag geen reden om aan te nemen dat de fout die het bij de oproeping van verzoekster heeft gemaakt ertoe heeft geleid dat de rechter een lagere vergoeding aan verzoekster heeft toegekend. Het Openbaar Ministerie vroeg in het kader van de klachtbehandeling bij de rechter na waarom zij niet het gehele door verzoekster gevraagde en door de officier van justitie gevorderde bedrag heeft toegewezen. Uit de reactie van de rechter blijkt dat volgens de rechter meespeelde dat verzoekster vrij veel dure spullen had meegenomen naar een feestje en dat zij deze onbeheerd heeft laten liggen, zodat eigen schuld een rol speelt.

#### *Aanvullende vraag van de Nationale ombudsman over de uitspraak van de rechter*

Naar aanleiding van deze reactie heeft de Nationale ombudsman het Openbaar Ministerie gevraagd of de rechter de het resterende deel van vordering heeft afgewezen of niet-ontvankelijk heeft verklaard. Hierop antwoordde het Openbaar Ministerie dat de rechter dit deel van de vordering niet-ontvankelijk heeft verklaard.

## **Reactie verzoekster op de reactie van het Openbaar Ministerie**

Naar aanleiding van de reactie van het Openbaar Ministerie heeft verzoekster gemotiveerd aangegeven dat zij het niet eens was met het standpunt van het Openbaar Ministerie. Zij gaf aan dat zij graag de gelegenheid had gehad om haar vordering toe te lichten. Zij is er bovendien van overtuigd dat de rechter een andere beslissing had genomen als zij die toelichting had gegeven. Uit de uitspraak van de rechter blijkt volgens verzoekster dat de rechter geen duidelijk beeld had van de aard van de borrel, waarbij de spullen zijn gestolen. Zij had willen vertellen dat er zowel een bewaker van de locatie, als toezicht vanuit de vereniging zelf aanwezig was. Zij had ook willen vertellen dat zij al ruim twee jaar zo goed als elke week naar dit evenement ging en dat er in deze periode nog nooit een tas was gestolen, dat zij alle leden die op dit evenement aanwezig waren persoonlijk kent, dat introducees van tevoren aan het bestuur kenbaar gemaakt en goedgekeurd moesten worden en dat er wordt bijgehouden welke introducees aanwezig zijn op welke data en welk lid de introducee heeft meegenomen.

Verzoekster wees er tot slot ook op dat het Openbaar Ministerie de benadeelde partij in zijn (standaard)oproep adviseert om naar de zitting te gaan, zodat zij eventuele vragen van de rechter over de schade kan beantwoorden.

## **Tweede reactie van het Openbaar Ministerie**

In tweede instantie gaf het Openbaar Ministerie aan dat achteraf moeilijk of zelfs onmogelijk vast te stellen is of de rechter het verzoek geheel zou hebben toegewezen als verzoekster wel op de zitting aanwezig zou zijn geweest. Verder gaf het Openbaar Ministerie aan dat verzoekster de tegemoetkoming van € 200,- kan gebruiken om bij de civiele rechter een zaak aan te spannen tegen de dader voor de resterende schade.

## **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?**

Het Openbaar Ministerie stelde zich in de strafprocedure op het standpunt dat de schade die verzoekster door de diefstal had geleden € 1.060,45 bedroeg en dat haar vordering geheel toewijsbaar was. Dit bracht het Openbaar Ministerie tot uiting in het transactievoorstel dat het de dader aanbood en in zijn vordering bij de behandeling van de strafzaak ter zitting.

Daarna bleek dat het Openbaar Ministerie een administratieve fout had gemaakt, waardoor verzoekster niet aanwezig kon zijn bij de behandeling van haar vordering. Hierdoor kon zij haar vordering niet toelichten bij de rechter en kon zij ook geen vragen van de rechter over de vordering beantwoorden. Dit leidde ertoe dat de rechter besloot dat de dader verzoekster € 600,- moest betalen en over de rest van haar vordering geen inhoudelijke beslissing nam. De reden dat de rechter hierover geen inhoudelijke beslissing nam, was dat er onduidelijkheid bestond over de toedracht van de schade. Verzoekster had deze onduidelijkheid weg kunnen nemen als zij aanwezig was geweest.

Op het moment dat verzoekster het Openbaar Ministerie daarna aansprak om haar het verschil van € 460,45 te vergoeden als tegemoetkoming voor de fout die het maakte, gaf het Openbaar Ministerie een reactie, die er op neerkomt dat de omvang van de schade niet meer met zekerheid kan worden vastgesteld. En vergoedde het slechts een bedrag van € 200,- 'uit coulance'.

Een van de kernwaarden van behoorlijk overheidsoptreden is dat de overheid betrouwbaar moet zijn. Dat betekent dat als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, zij daar niet zomaar op kan terugkomen. De Nationale ombudsman toetst het handelen van het Openbaar Ministerie in deze zaak aan het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid.

De Nationale ombudsman vindt dat de reactie van het Openbaar Ministerie op het verzoek van verzoekster niet past bij zijn eerdere standpunt over de hoogte van de schade die verzoekster heeft geleden, terwijl het geen reden had om van dit standpunt af te wijken. Het Openbaar Ministerie had bij de beoordeling van het verzoek dan ook moeten uitgaan van dat eerdere standpunt, dat de hoogte van de schade die verzoekster heeft geleden € 1.060,45 bedraagt. Het was inconsequent en niet fair van het Openbaar Ministerie om hierover van standpunt te veranderen toen het – na een door het Openbaar Ministerie gemaakte fout – niet meer de vraag was of de dader, maar of het Openbaar Ministerie het resterende bedrag van € 460,45 moest vergoeden. De Nationale ombudsman komt dan ook tot de conclusie dat het Openbaar Ministerie heeft gehandeld in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Openbaar Ministerie van het arrondissementsparket te Amsterdam, die wordt toegerekend aan de minister van Justitie en Veiligheid, is gegrond wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman beveelt de minister van Justitie en Veiligheid aan er voor zorg te dragen dat het Openbaar Ministerie verzoekster alsnog een bedrag toekent waarmee zij de volledige schade van € 1.060,45 vergoed krijgt.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen