



nationale ombudsman

Rapport

Klachtwaardig?

Een onderzoek naar de klachtbehandeling
over het zoekraken van (proces)stukken

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Openbaar Ministerie en de klacht over de rechtbank Den Haag gegrond.

Wat zijn de klachten?

Verzoeker heeft bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend over de klachtbehandeling door het Parket Centrale Verwerking OM (CVOM) van het Openbaar Ministerie en over de klachtbehandeling door de rechtbank Den Haag. De aanleiding voor beide klachten is eenzelfde gebeurtenis: het zoekraken van een aanvullend verzetschrift dat verzoeker aan beide instanties had verzonden. De ombudsman heeft besloten om beide klachten te onderzoeken. Vanwege de samenhang tussen de beide klachten brengt de ombudsman hierover één rapport uit.

De ombudsman omschrijft de klachten als volgt:

klacht over het OM

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Parket CVOM zijn klacht over het zoekraken van een aantal brieven (waaronder een aanvullend verzetschrift) heeft behandeld.

klacht over de rechtbank Den Haag

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de rechtbank Den Haag zijn klacht over het zoekraken van een aanvullend verzetschrift heeft behandeld.

Leeswijzer

Voor de leesbaarheid van dit rapport bespreekt de ombudsman verzoekers klachten per instantie. De ombudsman benadrukt dat de gebeurtenissen voor verzoeker echter gelijktijdig hebben gespeeld. Voor een goed begrip van de gebeurtenissen verwijst de ombudsman ook naar de tijdlijn die bij dit rapport is gevoegd.

Wat ging er aan de klachten vooraf?

Verzoeker heeft zich ontfermd over een Syrische vluchteling, de heer X. In 2016 heeft de heer X een strafbeschikking (een geldboete) van het OM opgelegd gekregen vanwege het overnachten in een beschermd duingebied. De heer X heeft vervolgens verzet tegen de strafbeschikking ingesteld, omdat hij het er niet mee eens was. Omdat de heer X de Nederlandse taal onvoldoende beheerste en geen juridische bijstand had, heeft verzoeker een aanvullend verzetschrift voor hem opgesteld. Hierin heeft verzoeker de persoonlijke omstandigheden van de heer X toegelicht. Verzoeker heeft in de brief onder meer uiteengezet dat de heer X pas een jaar in Nederland was en niet wist dat het verboden was om in het duingebied te overnachten. Verzoeker benoemt dat de heer X geen kwade bedoelingen had en dat een strafblad vergaande gevolgen kan hebben voor een verblijfsvergunning voor de heer X. En dat de heer X verder goed meekomt in de Nederlandse samenleving. Verder geeft verzoeker in de brief aan dat een waarschuwing voor de heer X in deze strafzaak wellicht voldoende moet zijn.

Verzoeker heeft het aanvullend verzetschrift op 19 mei 2018 verzonden aan de CVOM (per aangetekende post) en aan de griffie van de rechtbank Den Haag (per gewone post). Uit het Track & Trace-systeem van het postbedrijf maakte verzoeker op dat het aanvullend verzetschrift op 22 mei 2018 was bezorgd bij de CVOM.

Op 28 mei 2018 heeft verzoeker telefonisch contact opgenomen met de CVOM om na te gaan of het aanvullend verzetschrift was verwerkt. Toen bleek dat het stuk zoek was. Verzoeker heeft in overleg met de parketmedewerker het aanvullend verzetschrift vervolgens per e-mail opnieuw verzonden aan de CVOM. Verzoeker geeft aan dat hij van de parketmedewerker de toezegging had gekregen dat het stuk zowel naar de officier van justitie als de rechter zou gaan. Verzoeker stelt dat hij op 28 mei 2018 ook contact met de rechtbank heeft opgenomen en begreep dat het aanvullend verzetschrift ook daar niet te vinden was.

Het verzet in de strafzaak tegen de heer X werd behandeld op de kantonzitting van 30 mei 2018. Verzoeker is met de heer X meegegaan naar zitting. Tijdens de behandeling van de strafzaak bleek dat het aanvullend verzetschrift niet in het

straf dossier aanwezig was. De officier van justitie van de CVOM beschikte wel over het stuk. De heer X heeft hierop een kopie van het stuk aan zowel de rechter als de officier van justitie overhandigd en zijn persoonlijke omstandigheden mondeling toegelicht.

Wat was de oorspronkelijke klacht bij het Openbaar Ministerie?

Verzoeker heeft over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift op 28 mei 2018 per aangetekende brief een klacht ingediend bij de CVOM. Verzoeker stelt dat zijn klachtbrief vervolgens ook bij de CVOM is zoekgeraakt. Daarom heeft verzoeker op 31 mei 2018 per e-mail opnieuw zijn klacht bij de CVOM ingediend. Daarbij heeft verzoeker ook geklaagd over het zoekraken van de oorspronkelijke klachtbrief.

Verzoeker heeft bij brief van 18 november 2018 (verzonden per gewone post) aan de CVOM gevraagd of de brief van de heer X uit 2016 eigenlijk wel in het straf dossier zit. Omdat verzoeker hierop geen reactie kreeg van de CVOM heeft hij op 10 december 2018 opnieuw een brief aan de CVOM verzonden. In die brief heeft verzoeker aan de CVOM gevraagd wat er met de brief uit 2016 en zijn brief van 18 november 2018 is gebeurd. Verzoeker denkt dat ook die brieven bij de CVOM zijn kwijtgeraakt.

Welke reactie komt er vanuit het Openbaar Ministerie op de klacht?

Verzoeker heeft zich op 18 januari 2019 tot de Nationale ombudsman gewend, omdat een reactie van de CVOM op zijn klacht en overige brieven uitbleef. Ook gaf verzoeker aan dat het contact met de CVOM zeer moeizaam verliep. Hij klaagde over de beperkte bereikbaarheid van de klachtbehandelaar, de moeizame communicatie met het callcenter en het niet nakomen van terugbel- en termijnafspraken. Verzoeker gaf aan dat hij sinds mei 2018 ongeveer 45 keer heeft moeten bellen met de CVOM om over de klachtbehandeling de stand van zaken op te vragen.

Op 7 februari 2019 heeft de ombudsman informatie bij de CVOM ingewonnen over de status van de klacht. Ook heeft de ombudsman toen bij de CVOM onder de aandacht gebracht dat verzoeker klaagde over het 'moeizame contact' dat hij tijdens de klachtbehandeling met de CVOM heeft ervaren. De klachtbehandelaar van de CVOM liet weten dat de klachtbehandeling op korte termijn werd afgerond.

Bij brief van 8 februari 2019 heeft de CVOM de klacht van verzoeker afgehandeld. De klachtafhandelingsbrief is per e-mail van 26 februari 2019 aan verzoeker verzonden.

In de klachtafhandelingsbrief geeft de CVOM aan dat verzoekers klacht over "*de twee aangetekende poststukken*"¹ gegrond is, omdat niet mogelijk is te achterhalen waarom de stukken "*niet correct bij de CVOM zijn ontvangen*". De CVOM geeft aan dat verzoekers klacht bij de verantwoordelijke afdelingen onder de aandacht is gebracht.

Daarnaast geeft de CVOM aan dat de brief uit 2016, waar verzoeker in zijn brief van 18 november 2018 navraag naar doet, niet door de CVOM is ontvangen. Volgens de CVOM was de strafzaak in 2016 niet bekend bij het OM. En is de brief wellicht verzonden naar de betrokken politieagent.

Verder vermeldt de CVOM dat "*de gedraging*" waarover verzoeker klaagt op grond van artikel 9:8, eerste lid, onder e van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niet binnen de reikwijdte van de klachtregeling valt. En dat die klacht "*betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan de administratieve rechter is onderworpen dan wel onderworpen is geweest*". De CVOM geeft aan dat de klacht daarom verder niet in behandeling wordt genomen.

De CVOM biedt in de klachtafhandelingsbrief excuses aan verzoeker aan voor de late beantwoording van de klachtbrieven. De CVOM geeft aan dat de klachten later dan gebruikelijk bij de klachtbehandelaar bekend zijn geworden.

¹ De ombudsman begrijpt dat het hierbij gaat om het aanvullend verzetschrift en verzoekers oorspronkelijke klachtbrief.
201901033

De klachtafhandlingsbrief is namens de landelijke leiding van het OM, het College van procureurs-generaal, ondertekend door de klachtbehandelaar van de CVOM.

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

Verzoeker kan zich niet vinden in de wijze waarop de CVOM zijn klacht heeft behandeld. Daarom heeft verzoeker hierover een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend.

Verzoeker klaagt erover dat de klachtbehandeling bij de CVOM onnodig lang heeft geduurd. Hij klaagde op 28 mei 2018 bij de CVOM en ontving op 26 februari 2019 de klachtafhandlingsbrief.

Ook klaagt verzoeker opnieuw over het moeizame contact dat hij tijdens de klachtbehandeling met de CVOM heeft ervaren. Verzoeker geeft aan dat de CVOM hier in de klachtafhandlingsbrief niet op is ingegaan.

Verder klaagt verzoeker erover dat de klachtafhandlingsbrief zeer summier is. Voor verzoeker is onduidelijk waarom de klachtbehandeling lang heeft geduurd en wat er concreet aan onderzoek naar de zoekgeraakte brieven is verricht. Daarnaast is voor verzoeker onduidelijk op welke wijze de CVOM van zijn klacht heeft geleerd en wat de CVOM bedoelt met "*de gedraging*" die niet binnen de reikwijdte van de klachtregeling zou vallen.

Verzoeker geeft aan dat de wijze van klachtbehandeling hem het gevoel geeft dat zijn klacht door het OM niet serieus is genomen. Verzoeker vindt het onacceptabel dat processtukken niet in een strafdossier terecht komen. En geeft aan dat dit voor een verdachte vergaande gevolgen kan hebben. Ook vindt verzoeker dat bij de CVOM sprake is van een structureel probleem, omdat alleen al in deze zaak over een langere periode meerdere (aangetekende) brieven zijn zoekgeraakt. Hij sluit daarom niet uit dat dit vaker voorkomt en het niet altijd aan licht komt. Door de hele gang van zaken is bij verzoeker en de heer X het vertrouwen in het rechtssysteem geschaad.

Verzoeker wil dat de CVOM concrete maatregelen neemt om het zoekraken van processtukken in de toekomst te voorkomen. Ook wil verzoeker dat de CVOM de klachtbehandelingsduur, de communicatie en de bereikbaarheid verbetert. De gang van zaken tijdens de klachtbehandeling heeft verzoeker veel tijd en energie gekost. Dit heeft bij verzoeker en de heer X geleid tot boosheid, frustratie en gevoelens van onmacht tegenover een machtig overheidsapparaat.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman heeft de klacht van verzoeker aan het College van procureurs-generaal voorgelegd. Daarbij heeft de ombudsman een aantal vragen gesteld over de manier waarop de CVOM verzoekers klacht heeft behandeld. Ook heeft de ombudsman aan het College de vraag voorgelegd of het verzoekers klacht al dan niet (deels) gegrond acht. En of de klacht aanleiding is voor een actie naar verzoeker of voor een maatregel in meer algemene zin.

Hoe reageerde het OM?

Het College van procureurs-generaal heeft in reactie op het onderzoek van de ombudsman laten weten dat het verzoekers klacht gegrond acht.

over de lange behandelduur en het moeizame contact

Het College geeft aan dat verzoekers oorspronkelijke aangetekende klachtbrief van 28 mei 2018 door de CVOM is ontvangen op 29 mei 2018. Vervolgens is de brief in het digitale dossier onder het strafdossier gehangen en niet zoals gebruikelijk doorgezeten naar de klachtbehandelaar. Het OM stelt vast dat de klachtbehandelaar pas door verzoekers brief van 18 november 2018 (waarin verzoeker navraag deed over de brief uit 2016) kennis heeft genomen van de klacht. Vervolgens heeft eind november contact tussen de klachtbehandelaar en verzoeker plaatsgevonden.

Het OM constateert dat in dit geval geen telefoonnotities of duidelijke afspraken zijn gemaakt over wanneer verzoeker een antwoord zou krijgen op zijn klacht. Het OM merkt op dat los van het feit dat verzoeker uiterlijk binnen zes weken een reactie op zijn klachtbrief had moeten ontvangen, er in deze kwestie niet is gewerkt conform de vaste werkafspraken dat ieder contact moet worden vastgelegd. Ook is gebleken dat de vragen die verzoeker in zijn brieven stelt eenvoudig konden worden beantwoord.

Uit navraag bij de klachtbehandelaar is naar voren gekomen dat zij gedurende een langere periode niet scherp is geweest in de registratie van de klacht. Zij betreurt dit ten zeerste en is zich bewust van het feit dat hierdoor een verkeerd beeld is ontstaan bij verzoeker. De klachtbehandelaar geeft aan dat zij het contact met verzoeker verder niet als onprettig of moeizaam heeft ervaren. Daarom is zij in de klachtafhandelingsbrief niet op het gestelde moeizame contact ingegaan, ondanks dat de ombudsman hier aandacht voor had gevraagd.

over de klachtafhandelingsbrief

Het OM merkt op dat in klachtafhandelingsbrief van 8 februari 2019 een aantal feitelijke onjuistheden staan. Het aanvullend verzetschrift dat op 28 mei 2018 per e-mail was ingediend, de oorspronkelijke aangetekende klachtbrief van 28 mei 2018, verzoekers brief van 18 november 2018 en de brief van de heer X uit 2016 zijn volgens het OM wél in het strafdossier gevoegd. Deze stukken waren dus niet zoekgeraakt. Het OM betreurt dat dit niet eerder aan verzoeker is duidelijk gemaakt zodat daarmee zijn zorgen konden worden weggenomen. Het OM constateert dat er naar aanleiding van verzoekers klacht geen nader onderzoek naar de vermeend zoekgeraakte brieven heeft plaatsgevonden. Dit had wel moeten gebeuren. Het aanvullend verzetschrift blijkt voor de zitting van 30 mei 2018 door de CVOM te zijn verwerkt. Het OM benadrukt dat het aanvullend verzetschrift gelet op de registratie ervan op de zitting van 30 mei 2018 bekend had moeten zijn.

Verder vindt het OM dat in de klachtafhandelingsbrief geen duidelijke uitleg wordt gegeven. Het OM geeft aan dat de passage over "*de gedraging*" die niet binnen de reikwijdte van de klachtregeling valt, ziet op argumenten die verzoeker in zijn klachtbrief over de persoonlijke omstandigheden van de heer X heeft aangedragen. En op grond waarvan verzoeker vindt dat in de strafzaak een waarschuwing aan de heer X voldoende zou zijn geweest. Het OM vindt dat de klachtbehandelaar beter had moeten toelichten dat die argumenten buiten het klachtrecht vallen, omdat ze zien op de inhoudelijke behandeling van het verzet door de rechter. Op die manier had ook op dit punt verwarring kunnen worden voorkomen.

over de getroffen maatregelen

Het OM geeft aan dat er bij de CVOM geen andere klachten over het zoekraken van poststukken bekend zijn. De hoofdofficier van justitie van de CVOM heeft wel maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Het gaat om de volgende maatregelen:

1. Intern zal nogmaals aandacht worden gevraagd voor het tijdig herkennen en doorzetten van klachten naar de klachtbehandelaar zodat binnen de geldende termijnen antwoord wordt gegeven op de klacht;
2. De sectiehoofden is verzocht om tijdens de weekstarts bij de medewerkers de doorzending van klachten onder de aandacht te brengen;
3. De werkafspraken zijn aangescherpt en er heeft een gesprek plaatsgevonden met de betrokken klachtbehandelaar.

Verder benoemt het OM dat de klachtencoördinator van de CVOM naar aanleiding van de hiervoor genoemde bevindingen contact met verzoeker heeft opgenomen om verontschuldiging aan te bieden over de gang van zaken tijdens de klachtbehandeling. Het OM geeft ook aan dat vanuit de CVOM altijd de bereidheid bestaat om in een persoonlijk gesprek met verzoeker excuses aan te bieden voor de wijze waarop de klacht is afgedaan.

Hoe reageerde verzoeker op het standpunt van het OM?

De Nationale ombudsman heeft verzoeker in de gelegenheid gesteld om zijn zienswijze te geven op de reactie van het OM. Hierop heeft verzoeker het volgende naar voren gebracht.

over de lange behandelduur en het moeizame contact

Verzoeker geeft aan dat de klachtbehandelaar al op 20 juli 2018 op de hoogte was van zijn klacht en dat hij hierover toen telefonisch en schriftelijk contact met de klachtbehandelaar heeft gehad. De brief van 18 november 2018 was volgens verzoeker dus niet de eerste keer dat de klachtbehandelaar kennis nam van zijn klacht.

Ook geeft verzoeker aan dat hij het moeizame contact meermaals met de klachtbehandelaar heeft besproken. Daarbij werd verzoeker steeds vriendelijk door de klachtbehandelaar te woord gestaan. Bij verzoeker ontstond de indruk dat de klachtbehandelaar er binnen de CVOM alleen voor stond dan wel tegen een muur opliep. Verzoeker vindt dat een klachtbehandelaar een schakel is in het groter geheel en ook maar mens is. De klachtbehandelaar zou volgens verzoeker ook al vaker bij de betrokken afdelingen hebben aangegeven dat klachten niet in het digitale dossier moeten worden ingescand, maar fysiek aan haar moeten worden voorgelegd.

over de klachtafhandelingsbrief

Verzoeker benadrukt dat er binnen de CVOM géén registratie van zijn aanvullend verzetschrift van 19 mei 2018 bekend was. Verzoeker geeft aan dat dit niet alleen door de klachtbehandelaar, maar ook voorafgaande aan de zitting door een andere parketmedewerker aan hem is verteld.

over de getroffen maatregelen

Verzoeker vindt dat bij de CVOM sprake is van een structureel probleem. Hij sluit niet uit dat er wel degelijk meer klachten zijn over zoekgeraakte poststukken. Immers is nu gebleken hoe extreem veel moeite het kost om een klacht daarover bij de CVOM onder de aandacht te brengen. Wel vindt verzoeker het goed dat het OM concrete maatregelen heeft getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Verder geeft verzoeker aan dat hij enigszins werd overvallen door het telefoongesprek met de klachtencoördinator waarin hem excuses over de gang van zaken werden aangeboden. Verzoeker begrijpt wel dat het OM goede bedoelingen hiermee had. Verder geeft verzoeker aan dat hij vooralsnog geen behoefte heeft aan een persoonlijk gesprek bij de CVOM. Daarvoor is te veel voorgevallen.

Wat was de oorspronkelijke klacht bij de rechtbank?

Op 6 augustus 2018 heeft verzoeker over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift een klacht bij de rechtbank Den Haag ingediend. Daarbij heeft verzoeker ook een klacht ingediend over de gang van zaken op zitting. Volgens verzoeker heeft de rechter onvoldoende kennis genomen van de inhoud van het aanvullend verzetschrift, nadat het stuk door de heer X op zitting was overhandigd. Verzoeker geeft op pagina 1 van zijn klachtbrief het volgende aan:

"Op 19 mei 2018 zond ik naar de griffie van uw rechtbank het aanvullend verzet betreffende de bovengenoemde strafzaak bij de kantonrechter.

(...)

Zoals eveneens in mijn schrijven staat was het de bedoeling dat dit aanvullend verzet aan de rechter zou worden gegeven. Dat is niet gebeurd. Het aanvullend verzet had ik per aangetekende post ook naar de CVOM gestuurd. Het schrijven is wel aangekomen maar hier zoekgeraakt. Het kostte mij veel moeite om na ettelijke telefoontjes toestemming te krijgen om dit aanvullend verzet alsnog per mail op te sturen naar het OM. Mij werd verzekerd dat dit stuk zowel naar de officier van justitie als de rechter zou gaan.

(...)

Van twee kanten had het aanvullend verzet dus de rechter moeten bereiken. Tijdens de zitting bleek zij hier echter niet over te beschikken. (...) Ik had de heer X voor (extra) zekerheid in drievoud prints van het aanvullend verzet gegeven. De aanklager en rechter namen dit in ontvangst, de griffier niet. (...) De rechter schorste niet de zitting om goed kennis te nemen van dit verzet, maar vloog – af en toe een opmerking makend – over de tekst heen. Duidelijk was dat niet terdege kennis werd genomen van de inhoud.

(...)

Ik klaag over deze gang van zaken, omdat ik van mening ben dat wanneer wel degelijk en goed notie zou zijn genomen van het aanvullend verzet een andere kijk zou zijn verkregen op de gedraging van verdachte."

Welke reactie komt er vanuit de rechtbank op de klacht?

De rechtbank heeft verzoekers klacht bij brief van 11 september 2018 afgehandeld. In de klachtafhandelingsbrief is de rechtbank niet ingegaan op het zoekraken van het aanvullend verzetschrift. Daarbij heeft de rechtbank aangegeven dat verzoeker over deze kwestie ook een klacht bij het OM heeft ingediend en zij zich uitsluitend beperkt tot de klachtonderdelen die betrekking hebben op (gedragingen van) de rechtbank. De rechtbank heeft vervolgens gereageerd op verzoekers klacht over de gang van zaken op zitting en die klacht niet-ontvankelijk geacht. Wel heeft de rechtbank toegelicht dat navraag is gedaan bij de rechter. En dat de rechter aangeeft dat zij de brief op zitting grondig heeft gelezen en over een aantal zaken vragen heeft gesteld/opmerkingen heeft gemaakt.

Bij e-mail van 14 september 2018 heeft verzoeker de rechtbank bericht dat zijn klacht ook ziet op het zoekraken van het aanvullend verzetschrift dóór de rechtbank. In zijn e-mail geeft verzoeker het volgende aan:

*"Zoals ik telefonisch en schriftelijk heb aangegeven, heb ik inderdaad ook een klacht ingediend bij het Openbaar Ministerie omdat twee - per aangetekende post verstuurd - zendingen aldaar wel zijn aangekomen, maar zijn zoekgeraakt met alle gevolgen van dien. Dit onderdeel van mijn klacht, die aan uw rechtbank was gericht, betrof echter mijn brief met het aanvullend verzet én het begeleidend schrijven, die ik **naar de griffie van uw eigen rechtbank** heb gestuurd. Deze is blijkbaar ook zoekgeraakt. Overigens was dit schrijven - dat schreef ik er eerlijk bij - niet per aangetekende post verstuurd."*

De rechtbank heeft bij brief van 24 september 2018 aan verzoeker laten weten dat zij geen aanleiding zag om terug te komen op de inhoud van de klachtafhandelingsbrief.

Na tussenkomst van de Nationale ombudsman op 20 november 2018 heeft de rechtbank de klacht over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift alsnog in behandeling genomen. De rechtbank heeft de klacht vervolgens op 6 maart 2019 afgehandeld. In de klachtafhandelingsbrief geeft de rechtbank aan dat intern navraag is gedaan over het poststuk, maar dat het tijdsverloop onderzoek niet eenvoudig heeft gemaakt. Volgens de rechtbank is in elk geval geen registratie van de brief bekend. Verder valt niet meer na te gaan of het aanvullend verzetschrift bij de rechtbank is zoekgeraakt. De rechtbank geeft aan dat het daarom niet kan beoordelen of verzoekers klacht terecht is. Verder benoemt de rechtbank in de klachtafhandelingsbrief dat het spijtig is dat niet meer kan worden vastgesteld wat er met het processtuk is gebeurd. De rechtbank biedt aan verzoeker verontschuldigingen aan voor de lange behandelduur van zijn klacht.

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

Verzoeker kan zich niet vinden in de wijze waarop de rechtbank Den Haag zijn klacht heeft behandeld. Daarom heeft verzoeker hierover een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend.

Verzoeker klaagt er bij de ombudsman over dat ook de klachtbehandeling door de rechtbank onnodig lang heeft geduurd. Hij klaagde op 6 augustus 2018 bij de rechtbank en de klacht is uiteindelijk op 6 maart 2019 na tussenkomst van de ombudsman afgehandeld. Verzoeker vindt dat het aan de rechtbank is te wijten dat niet meer valt te achterhalen wat er

met het aanvullend verzetschrift is gebeurd. Hij meent dat de rechtbank zijn oorspronkelijke klacht bewust heeft genegeerd.

Verzoeker geeft aan dat de wijze van klachtbehandeling hem het gevoel geeft dat zijn klacht door de rechtbank niet serieus is genomen. Verzoeker vindt het onacceptabel dat processtukken niet in een strafdossier terechtkomen. En geeft aan dat dit voor een verdachte vergaande gevolgen kan hebben. Hij begrijpt daarom niet dat eerst de ombudsman moest worden ingeschakeld voordat de rechtbank aanleiding zag om onderzoek te doen naar het zoekraken van het processtuk. Door de hele gang van zaken is bij verzoeker en de heer X het vertrouwen in het rechtssysteem geschaad.

Verzoeker wil dat de rechtbank concrete maatregelen neemt om het zoekraken van processtukken in de toekomst te voorkomen. Ook wil hij dat de rechtbank de klachtbehandeling verbetert.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman heeft de klacht van verzoeker aan het gerechtshof van de rechtbank Den Haag voorgelegd. Daarbij heeft de ombudsman een aantal vragen gesteld over de manier waarop de rechtbank verzoekers klacht heeft behandeld. Ook heeft de ombudsman aan het gerechtshof de vraag voorgelegd of het verzoekers klacht al dan niet (deels) gegrond acht. En of de klacht aanleiding is voor een actie naar verzoeker of voor een maatregel in meer algemene zin.

Hoe reageerde de rechtbank?

In reactie op het onderzoek van de ombudsman heeft het gerechtshof laten weten dat het verzoekers klacht alleen gegrond acht voor wat betreft de lange behandelduur.

De rechtbank geeft aan dat verzoekers oorspronkelijke klacht over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift niet is genegeerd. Volgens de rechtbank had verzoeker deze klacht niet als zodanig benoemd in zijn klachtbrief van 6 augustus 2018. Hierin klaagde verzoeker er volgens de rechtbank over dat de kantonrechter onvoldoende kennis had genomen van de inhoud van het aanvullend verzetschrift nadat het stuk op zitting was overhandigd.

De rechtbank vindt dat de ombudsman er terecht op wijst dat verzoeker vervolgens in zijn e-mail van 14 september 2018 aangeeft dat zijn klacht ook ziet op het zoekraken van het aanvullend verzetschrift bij de griffie van de rechtbank. De rechtbank vermoedt dat die e-mail, ook gelet op de overige inhoud daarvan, in eerste instantie is opgevat als een klacht tegen de beslissing van de rechter en niet zozeer als een klacht over het (gestelde) zoekraken van het aanvullende verzetschrift. Het verzetschrift was immers ter zitting door de rechter besproken en in de oordeelsvorming betrokken.

Verder geeft de rechtbank aan dat het na tussenkomst van de ombudsman op 20 november 2018 verzoekers klacht in behandeling heeft genomen. En dat er in die periode een aantal personele wisselingen waren waardoor er bij de afdeling die de klachten behandelt achterstanden zijn ontstaan. De rechtbank geeft aan dat zij daarom in de klachtafhandelingsbrief van 6 maart 2019 verontschuldigen aan verzoeker heeft aangeboden voor de lange behandelduur van zijn klacht.

Tot slot vermeldt de rechtbank dat zij in verzoekers klacht geen aanleiding ziet om de wijze van klachtbehandeling aan te passen. De rechtbank merkt op dat de klachtbehandelaars er uiteraard naar streven om zo snel en zorgvuldig mogelijk te reageren op klachten.

Hoe reageerde verzoeker op het standpunt van de rechtbank?

Verzoeker vindt dat de rechtbank zijn klacht over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift wel degelijk heeft genegeerd. Hij geeft aan dat hij van zijn klachtbrief die hij op 28 mei 2018 aan de CVOM zond ook een afschrift aan de rechtbank had verzonden. En dat hij daarin heeft aangegeven dat het aanvullend verzetschrift ook bij de griffie van de

rechtbank is zoekgeraakt. Verzoeker heeft van deze brief een afschrift aan de ombudsman verstrekt en verwijst naar de passage *"Op 19 mei 2018 heb ik een kopie van mijn aanvullend verzet (niet aangetekend) naar de griffie van de rechtbank Den Haag gestuurd. Ook aldaar kreeg ik te horen dat mijn aanvullend verzet tot op heden nog niet is toegevoegd aan de processtukken en ik kreeg evenmin de verzekering dat dit alsnog zou gebeuren"*. Ook wijst verzoeker erop dat hij na verzending van die brief meermaals contact heeft gehad met de klachtcoördinator van de rechtbank Den Haag. Verzoeker geeft aan dat hij in die gesprekken heeft aangegeven dat hij óók bij de rechtbank klaagde over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift. En dat zijn klachtbrief anders dan de rechtbank toen stelde niet alleen was gericht aan het OM. Vervolgens heeft verzoeker op 6 augustus 2018 een klachtbrief verzonden die expliciet aan de rechtbank was gericht. Daarin heeft verzoeker opnieuw aangekaart dat het aanvullend verzetschrift bij de griffie was zoekgeraakt. Verzoeker stelt dat hij na ontvangst van de klachtafhandelingsbrief waarin niet op de klacht werd gereageerd ook contact heeft gehad met de klachtcoördinator om aan te geven dat sprake was van een misverstand. Volgens verzoeker was de klachtcoördinator het met hem eens en zou zij dit onder de aandacht brengen van de president van de rechtbank. Nadien ontving verzoeker bericht dat de rechtbank geen reden zag om terug te komen op de inhoud van de klachtafhandelingsbrief.

Daarnaast geeft verzoeker aan dat hij er begrip voor heeft dat er door personele wisselingen achterstanden zijn ontstaan bij de afdeling die zijn klacht behandelde. Hij vindt echter dat hij hierover tijdig door de rechtbank geïnformeerd had moeten worden en dat de rechtbank de reden voor het langdurig tijdsverloop ook in de klachtafhandelingsbrief had moeten noemen.

Verzoeker geeft verder aan dat hij er veel tijd en energie in heeft gestoken om zijn klacht bij de rechtbank en vervolgens bij de ombudsman onder de aandacht te brengen. Hij vindt het zeer onbevredigend dat de rechtbank desondanks geen reden ziet om kritisch naar de eigen klachtbehandeling te kijken.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Verzoeker klaagt bij de Nationale ombudsman over de wijze van klachtbehandeling door het OM en door de rechtbank Den Haag na het zoekraken van een aanvullend verzetschrift.

Klachtbehandeling is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de overheidsinstantie te laten leren van klachten. Daarom vindt de ombudsman het belangrijk dat klachtbehandeling op een behoorlijke manier plaatsvindt. De ombudsman heeft in zijn 'Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling'² (hierna: de Ombudsvisie) beschreven wat de burger mag verwachten van klachtbehandeling door de overheid. De ombudsman toetst de klachten die verzoeker over de klachtbehandeling door het OM en de rechtbank heeft ingediend aan de normen uit de Ombudsvisie.

De ombudsman heeft in de Ombudsvisie onder meer uiteengezet dat voor een effectieve klachtbehandeling nodig is dat een overheidsinstantie weet wat de kern van een klacht is en daarvoor door de ogen van de burger kijkt. Een burger mag van een overheidsinstantie verwachten dat deze een klacht zorgvuldig onderzoekt. Ook dient een overheidsinstantie een burger tussentijds te berichten over de voortgang van het onderzoek. Daarnaast moet de overheidsinstantie het oordeel over een klacht duidelijk motiveren. Verder is van belang dat een overheidsinstantie indien nodig excuses aanbiedt en ook leert van een klacht. In de Ombudsvisie heeft de ombudsman onderstaande stappen van klachtbehandeling opgenomen:

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.**

² Rapport 2018/005 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling', publicatiedatum 19 maart 2018. Via www.nationaleombudsman.nl.
201901033

- 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 heeft geleerd.

De ombudsman zal in zijn oordeel over de klachten die verzoeker over het OM en de rechtbank Den Haag heeft ingediend vooral ingaan op het contact in de klachtbehandeling, de voortvarendheid en afronding van het onderzoek en in het geval van de rechtbank ook de klachtherkenning.

Klachtherkenning geldt als een belangrijke waarborg voor een goede klachtbehandeling. Ambtenaren hebben dagelijks op veel verschillende manieren contact met burgers. De ombudsman vindt dat alle medewerkers bij de overheid onvrede moeten kunnen herkennen door een alerte, open houding te hebben. Dan kunnen ze ervoor zorgen dat de klacht op de juiste plek terechtkomt en op de juiste manier wordt behandeld. Ook medewerkers die inkomende post registreren, kunnen helpen bij klachtherkenning. Ook is van belang dat overheidsinstanties voor het indienen van klachten geen drempels opwerpen. Het mag niet zo zijn dat een klacht alleen wordt behandeld als die aan het juiste loket of op de juiste wijze is ingediend, of als de burger zelf het woord 'klacht' gebruikt. De ombudsman verwacht van een overheidsinstantie dat het de burger toegang in de ruimste zin van het woord biedt en luistert naar zijn verhaal.

De ombudsman vindt het belangrijk dat burgers vanaf het begin heldere informatie krijgen over de klachtprocedure. Zij moeten ook tijdens de klachtbehandeling op de hoogte worden gehouden van de stappen die in de klachtprocedure worden genomen. Burgers willen zien dat hun klacht wordt behandeld volgens een vaste procedure met bepaalde waarborgen. Op die manier krijgen ze meer vertrouwen in de klachtbehandeling en de overheidsinstantie. Behalve de uitkomst is het voor de burger belangrijk hoe het contact met de instantie is verlopen en hoe hij daarbij is bejegend. Burgers dienen een klacht in, omdat ze vinden dat er iets aan de hand is. Zij willen dat een overheidsinstantie hen hoort en ziet en hen niet behandelt als een nummer. Ze willen serieus worden genomen. Goed luisteren waar het de burger om gaat, biedt een aanzet om het contact tussen burger en overheid te herstellen. Los van de oplossing van het probleem verloopt het contact tussen de burger en de klachtbehandelaar dan naar tevredenheid.

Verder vindt de ombudsman het belangrijk dat een overheidsinstantie het oordeel over de klacht goed motiveert. Dit helpt de burger om het oordeel te begrijpen en daarmee beter te accepteren. Als er iets verkeerd is gelopen bij een overheidsinstantie, heeft dat soms vervelende gevolgen voor een burger. Dan kunnen excuses en uitleg zeer op hun plaats zijn. De ombudsman vindt dat klachten zo moeten worden geregistreerd dat ze goed geanalyseerd kunnen worden. De overheid kan alleen leren van klachten van haar burgers als ze die klachten ziet, hoort en onthoudt. Zo gaat de organisatie steeds beter zien welke gedragingen tot klachten leiden, en groeit ook het inzicht in knelpunten en trends.

de klacht over het OM

Een burger mag verwachten dat hij na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging krijgt en geïnformeerd wordt over het verdere proces van klachtbehandeling. In dit geval is onduidelijk wanneer de klacht door de CVOM is ontvangen. Verzoeker geeft aan dat na het indienen van zijn klacht het contact moeizaam is verlopen. En dat hij veelvuldig contact heeft moeten zoeken met de CVOM om geïnformeerd te worden over de stand van zaken. Doordat de contacten door de CVOM niet zijn geregistreerd en hier bovendien (ondanks dat de ombudsman op het gestelde moeizame contact wees) in de klachtbehandeling in eerste instantie niet op is ingegaan, is niet na te gaan hoe deze contacten zijn verlopen. Ook is niet na te gaan wanneer de klachtbehandelaar kennis heeft genomen van verzoekers klacht. De ombudsman stelt vast dat dit een niet behoorlijke gang van zaken is.

Tijdens het onderzoek door de ombudsman is gebleken dat vervolgens geen inhoudelijk onderzoek naar verzoekers klacht is gedaan. Dit brengt op zichzelf al mee dat de klachtbehandeling onnodig lang heeft geduurd. Verzoeker klaagde op 28 mei 2018 bij de CVOM en ontving op 26 februari 2019 de klachtafhandelingsbrief (behandelduur 9 maanden). De

schriftelijke reactie die verzoeker op zijn klacht ontving was feitelijk onjuist en bovendien zeer onduidelijk. Het OM heeft naar aanleiding van het onderzoek door de ombudsman alsnog onderzoek gedaan naar de kwijtgeraakte stukken waar verzoeker over klaagde, en geconstateerd dat (het merendeel van) deze stukken nooit kwijt zijn geweest. Het OM heeft zich dan ook op het standpunt gesteld dat verzoekers klacht over de klachtbehandeling gegrond is. De ombudsman vindt het goed dat het OM, weliswaar pas na tussenkomst van de ombudsman, alsnog tot het inzicht is gekomen dat de klachtbehandeling niet behoorlijk is geweest. De ombudsman komt tot hetzelfde oordeel. De klachtbehandeling door het OM was niet zoals verzoeker van een goed functionerende overheid mag verwachten. De ombudsman begrijpt goed dat door dit alles bij verzoeker de indruk is ontstaan dat zijn klacht in eerste instantie niet serieus is genomen door het OM.

De ombudsman hecht er verder belang aan op te merken dat, zoals in de Ombudsvisie staat, klachtbehandeling de hele organisatie aangaat. Klachtbehandeling is dus niet de verantwoordelijkheid van een individuele medewerker, maar een gedraging én verantwoordelijkheid van de overheidsinstantie. Voor een goed lopend proces van klachtbehandeling is noodzakelijk dat een klachtbehandelaar een intern netwerk binnen de overheidsinstantie heeft en er niet alleen voor staat. Dit vergt betrokkenheid van alle medewerkers binnen een organisatie bij de klachtbehandeling. Iedereen moet alert zijn op klachten en zich er bewust van zijn bij welke collega of afdeling die terecht moeten komen. Op die manier kunnen ook eventuele knelpunten in de klachtbehandeling tijdig worden gesignaleerd en opgelost.

De ombudsman vindt dat het OM in deze zaak in strijd met professionele klachtbehandeling, en daarmee niet behoorlijk, heeft gehandeld.

de klacht over de rechtbank Den Haag

De ombudsman vindt dat de rechtbank in eerste instantie verzoekers klacht onvoldoende heeft herkend en erkend. In dit onderzoek is gebleken dat verzoeker op verschillende momenten bij de rechtbank onder de aandacht heeft gebracht dat zijn aanvullend verzetschrift ook bij de rechtbank zelf was zoekgeraakt. In zijn klachtbrief van 6 augustus 2018 en daarvoor heeft verzoeker zijn onvrede geuit over het zoekraken van het stuk bij de griffie. Bovendien heeft verzoeker in zijn e-mail van 14 september 2018 de rechtbank er nadrukkelijk (in een deels vetgedrukte passage) op gewezen dat hij hierover bij de rechtbank klaagt. Desondanks heeft de rechtbank verzoekers uiting van onvrede over het zoekraken van het processtuk niet als klacht aangemerkt. De ombudsman vindt deze gang van zaken niet behoorlijk. De omstandigheid dat verzoeker in zijn brieven vooral inging op zijn klacht over de gang van zaken op zitting doet hieraan niet af. Van rechtbankmedewerkers, in bijzonder het gerechtsbestuur, mag worden verwacht dat zij brieven zorgvuldig lezen.

Doordat de rechtbank pas na tussenkomst van de ombudsman tot klachtbehandeling is overgegaan, is onnodig veel tijd verloren gegaan. Verzoeker klaagde eigenlijk al op 28 mei 2018 (datum toezending afschrift klachtbrief CVOM) bij de rechtbank en de klacht is uiteindelijk op 6 maart 2019 na tussenkomst van de ombudsman afgehandeld. De ombudsman begrijpt dat verzoeker nu klaagt over de lange behandelduur (ruim 9 maanden). En dat verzoeker vindt dat het aan de rechtbank te wijten is dat niet meer valt te achterhalen wat er met het aanvullend verzetschrift is gebeurd. De rechtbank heeft in de klachtafhandelingsbrief excuses gemaakt voor de lange behandelduur. Voor verzoeker bleef echter onduidelijk wat de reden was voor de lange behandelduur en of de rechtbank ook van de klacht had geleerd.

In dit onderzoek heeft de rechtbank nader toegelicht dat de lange behandelduur te wijten was aan personele wisselingen. Anders dan het OM, ziet de rechtbank in verzoekers klacht geen reden om de eigen klachtbehandeling aan te passen dan wel kritisch te bekijken. De ombudsman vindt dat de rechtbank ook hiermee er onvoldoende blijk van geeft dat zij van verzoekers klacht heeft geleerd.

Ook in dit geval hecht de ombudsman er belang aan om op te merken dat, zoals in de Ombudsvisie staat, klachtbehandeling een gedraging én verantwoordelijkheid is van de overheidsinstantie. Voor een goed lopend proces van klachtbehandeling moeten eventuele knelpunten in de klachtbehandeling tijdig worden gesignaleerd en opgelost. Op die manier kan ook de behandeltermijn van klachten zoveel mogelijk worden gewaarborgd. Ook dient een burger in elk geval te worden geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van zijn klacht. Een personele wisseling mag geen excuus zijn voor het niet behoorlijk behandelen van klachten.

Gelet op deze omstandigheden vindt de ombudsman dat de rechtbank in deze zaak in strijd met professionele klachtbehandeling, en daarmee niet behoorlijk, heeft gehandeld.

Conclusie

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

De klacht over de onderzochte gedraging van de rechtbank Den Haag is gegrond wegens schending van de normen voor professionele klachtbehandeling.

Instemming

Het OM heeft aan verzoeker excuses aangeboden voor de manier waarop zijn klacht is behandeld. Ook staat het OM open voor een persoonlijk gesprek met verzoeker. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het OM een aantal concrete maatregelen heeft doorgevoerd om de klachtbehandeling bij de CVOM te verbeteren. Het OM bestuur heeft op verschillende niveaus binnen de organisatie aandacht gevraagd voor het tijdig herkennen en doorzetten van klachten. Ook zijn de werkafspraken aangescherpt en heeft er een gesprek plaatsgevonden met de betrokken klachtbehandelaar. Dit geeft er volgens de ombudsman blijk van dat het OM verzoekers klacht alsnog serieus heeft genomen en ervan heeft geleerd.

Aanbeveling

De ombudsman beveelt de rechtbank Den Haag aan om intern op alle niveaus aandacht te vragen voor het tijdig herkennen van klachten, zodat binnen de geldende termijnen antwoord wordt gegeven op de klacht.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Tijdslijn

De ombudsman stelt op basis van het onderzoek de volgende tijdslijn vast:

Klacht CVOM

- | | |
|------------------|---|
| 19 mei 2018 | Verzoeker verstuurt namens de heer X per aangetekende post een aanvullend verzetschrift aan de CVOM. |
| 22 mei 2018 | Verzoeker ziet in het Track & Trace systeem van het postbedrijf dat het aanvullend verzetschrift op 22 mei 2018 is bezorgd bij de CVOM. |
| 28 mei 2018 | Verzoeker neemt contact op met de CVOM en hoort dat het aanvullend verzetschrift zoek is.

Verzoeker stuurt het aanvullend verzetschrift per e-mail opnieuw naar de CVOM.

Verzoeker dient per aangetekende brief een klacht in bij de CVOM over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift. En stuurt een afschrift van deze brief aan de rechtbank. |
| 30 mei 2018 | Het verzet in de strafzaak van de heer X wordt op zitting van de kantonrechter behandeld. Het aanvullend verzetschrift blijkt niet in het strafdossier aanwezig te zijn. |
| 31 mei 2018 | Verzoeker dient opnieuw zijn klacht in bij de CVOM omdat de klachtbrief van 28 mei 2018 zou zijn zoekgeraakt. |
| 18 november 2018 | Verzoeker verstuurt per gewone post een brief aan de CVOM waarin hij vraagt of de brief van de heer X uit 2016 eigenlijk wel in het strafdossier zit. |
| 10 december 2018 | Verzoeker stuurt opnieuw per gewone post een brief aan de CVOM waarin hij navraag doet over de ontvangst van zijn brief van 18 november 2018 en de brief van de heer X uit 2016. |
| 18 januari 2019 | Verzoeker neemt contact op met de Nationale ombudsman, omdat hij nog geen reactie op zijn klacht en overige brieven heeft ontvangen van de CVOM en het contact moeizaam verloopt. |
| 7 februari 2019 | De ombudsman doet bij de CVOM navraag over de status van de klacht en vraagt bij de CVOM aandacht voor het gestelde moeizame contact.

De klachtbehandelaar van de CVOM laat aan de ombudsman weten dat verzoekers klacht op korte termijn wordt afgerond. |
| 8 februari 2019 | De CVOM handelt verzoekers klacht af. |
| 26 februari 2019 | Verzoeker ontvangt de klachtafhandelingsbrief van de CVOM per e-mail. |

Klacht rechtbank Den Haag

- 19 mei 2018 Verzoeker verstuurt namens de heer X per gewone post een aanvullend verzetschrift aan de griffie van de rechtbank Den Haag.
- 28 mei 2018 Verzoeker neemt contact op met de rechtbank en verneemt dat het aanvullend verzetschrift niet te vinden is.
- Verzoeker stuurt de rechtbank een afschrift van zijn klacht over de CVOM, over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift. Verzoeker beoogt hiermee een klacht bij de rechtbank in te dienen. In de klachtbrief is aangegeven dat het aanvullend verzetschrift ook bij de rechtbank is zoekgeraakt.
- 30 mei 2018 Het verzet in de strafzaak van de heer X wordt op zitting van de kantonrechter behandeld. Het aanvullend verzetschrift blijkt niet in het strafdossier aanwezig te zijn.
- 6 augustus 2018 Verzoeker dient schriftelijk (opnieuw) een klacht in bij de rechtbank over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift.
- 11 september 2018 De rechtbank handelt verzoekers klacht af, maar gaat niet in op het zoekraken van het aanvullend verzetschrift.
- 14 september 2018 Verzoeker stuurt een e-mail aan de rechtbank waarin hij de rechtbank erop wijst dat hij ook klaagt over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift bij de rechtbank.
- 24 september 2018 De rechtbank stuurt verzoeker een brief waarin de rechtbank aangeeft dat zij geen aanleiding ziet om terug te komen op de inhoud van de klachtafhandelingsbrief.
- 20 november 2018 De ombudsman verzoekt de rechtbank om verzoekers klacht over het zoekraken van het aanvullend verzetschrift alsnog in behandeling te nemen.
- 6 maart 2019 De rechtbank handelt verzoekers klacht af.