

Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Centraal Justitieel Incasso Bureau te Leeuwarden.

Publicatiedatum
22 december 2014
Rapportnummer
2014/218

Klacht

Wat is er gebeurd?

In het kader van een dwangmiddel dat met betrekking tot de inning van een verkeersboete werd toegepast, werd verzoekster door het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) verzocht om haar rijbewijs aangetekend naar het CJIB te sturen. Verzoekster voldeed op 20 februari 2013 aan dit verzoek door haar rijbewijs aangetekend naar het CJIB te sturen. Op 21 maart 2013 verhuisde verzoekster naar een ander adres. Op 22 maart 2013 werd het nieuwe adres van verzoekster door de gemeente in het bevolkingsregister geregistreerd.

Na het verstrijken van de periode van een maand waarin het dwangmiddel kon worden toegepast, werd het rijbewijs van verzoekster op 21 maart 2013 door het CJIB naar het oude adres van verzoekster als aangetekend poststuk teruggestuurd. Het poststuk waarin het rijbewijs van verzoekster zat, werd nadat er voor ontvangst was getekend door een onbekende derde op 23 maart 2013 in ontvangst genomen. Verzoekster stelt het rijbewijs niet te hebben ontvangen.

Verzoekster zag zich genoodzaakt om een nieuw rijbewijs aan te vragen. Zij stelde het CJIB voor de kosten (zijnde € 88,70) die zij hiervoor had moeten maken, aansprakelijk. Het CJIB achtte zich niet aansprakelijk aangezien het voldoende zorgvuldig en daarmee niet verwijtbaar had gehandeld.

Visie van verzoekster

Verzoekster stelt dat zij een boete van het CJIB niet kon betalen omdat zij van een inkomen moet leven dat lager is dan de beslagvrije voet. In het kader van de inning van de boete werden door het CJIB diverse dwangmiddelen toegepast om verzoekster te dwingen alsnog de boete met verhogingen in één keer te betalen. Nadat het dwangmiddel inname rijbewijs voor een periode van vier weken geen effect had gehad, verzocht het CJIB de kantonrechter om verlof te verlenen voor het gijzelen van verzoekster voor de duur van maximaal zeven dagen. De kantonrechter wees dit verzoek van het CJIB af.

Verzoekster kwam er na telefonisch contact met het CJIB in april 2013 pas achter dat haar rijbewijs na het verstrijken van de termijn naar haar oude woonadres was gestuurd. Verzoekster was na haar verhuizing op 21 maart 2013 niet meer op haar oude woonadres geweest en had daardoor ook haar rijbewijs niet van de postbode in ontvangst kunnen nemen. Na contact met PostNL kwam verzoekster er achter dat iemand anders op haar oude woonadres het rijbewijs in ontvangst had genomen. Bij aangetekend versturen kan elke volwassen persoon die op het moment van bezorging op haar oude woonadres aanwezig was, het aangetekende poststuk in ontvangst nemen. Verzoekster had nog contact opgenomen met haar vroegere huisbaas om te kunnen achterhalen wie het voor haar bestemde poststuk op haar oude adres in ontvangst had genomen. Omdat deze laatste poging geen resultaat opleverde, zag verzoekster zich genoodzaakt om bij de politie aangifte te doen van vermissing van een staatseigendom.

Visie van PostNL

Op 17 juni 2013 liet PostNL bij brief aan een medewerker van het Centrum voor Jeugd en Gezin van de gemeente Eindhoven, die verzoekster bijstond, weten dat poststukken die als "Aangetekende brief" worden verzonden, op een adres worden afgeleverd. Een volwassen huisgenoot is volgens PostNL ook gerechtigd om te tekenen voor het in ontvangst nemen van een poststuk. Enige uitzondering is een "Brief met legitimatie". Hiervoor dient de daadwerkelijk geadresseerde te tekenen. Volgens PostNL had het CJIB haar adresgegevens gebaseerd op de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). Volgens PostNL is de afzender zelf verantwoordelijk voor een correcte adressering. PostNL is naar aanleiding van verzoeksters klacht nog in contact getreden met de bewoners van het voormalige adres van

verzoekster. Op de vraag of het rijbewijs van verzoekster daar nog aanwezig was, werd negatief geantwoord. Navraag bij de afdeling onbestelbare poststukken leverde ook geen resultaat op, aldus PostNL.

Visie van de minister van Veiligheid en Justitie

Volgens de minister kan er bij de verzending van poststukken door PostNL gebruik worden gemaakt van een aantal varianten. Naast de gewone verzending bestaat er de aangetekende verzending en verzekerde verzending. Bij beide varianten wordt er getekend voor ontvangst. Bij geen van deze varianten is er sprake van legitimatie. Het CJIB was aanvankelijk door PostNL niet geïnformeerd over de mogelijkheid tot bezorging met legitimatie-eis. Naar aanleiding van de brief van verzoekster waarin zij melding maakte van deze bezorgvariant, heeft het CJIB opnieuw contact opgenomen met PostNL. PostNL gaf aan dat er inderdaad een mogelijkheid bestaat van verzending met legitimatie, maar dat PostNL voornemens is om die dienst af te schaffen. Het CJIB wacht de definitieve berichtgeving daarover af. Onder deze omstandigheden zag het CJIB geen aanleiding om het huidige beleid van aangetekend retour verzenden te heroverwegen. Aangetekende verzending biedt in beginsel voldoende waarborgen voor een zorgvuldige en betrouwbare postbezorging. Mocht dit naar aanleiding van eventuele berichtgeving van PostNL veranderen dan wordt de Nationale ombudsman daarover in het algemeen nog door de minister van Veiligheid en Justitie geïnformeerd.

Het CJIB heeft bij retourzendingen van ingenomen rijbewijzen (volgens de minister gaat het daarbij jaarlijks om 5.000 gevallen) gekozen voor aangetekende verzending vanwege de extra waarborgen die dit biedt ten opzichte van reguliere verzending. Daarnaast wordt er als extra waarborg in het proces, altijd een adresverificatie gedaan alvorens een rijbewijs wordt teruggestuurd.

Het CJIB heeft het rijbewijs van verzoekster op 21 maart 2013 per aangetekende post naar haar teruggestuurd. De door het CJIB gebruikte adresgegevens werden voor verzending bij de GBA geverifieerd en bleken op het moment van verzending juist te zijn. De minister stelt zich op het standpunt dat het CJIB ten tijde van het versturen van het rijbewijs mocht uitgaan van de adresgegevens zoals die bij de GBA bekend waren. Daarnaast had het CJIB het rijbewijs per aangetekende post verzonden. Het aangetekend verzenden biedt in beginsel voldoende waarborgen voor een zorgvuldige en betrouwbare postbezorging. Het verzonden stuk zal op het afleveradres worden bezorgd dan wel als onbestelbaar retour worden teruggezonden. In het geval van verzoekster is het rijbewijs afgeleverd op het afleveradres.

Beoordeling van de klacht

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Dit vereiste brengt met zich mee dat de overheid ervoor zorg draagt dat burgers hun eerder door de overheid ingenomen identiteitsdocumenten persoonlijk terug ontvangen.

Inspanningsverplichting van het CJIB

Gelet op de wettelijke regels en het uitvoeringsbeleid dat door het CJIB wordt gehanteerd, heeft het CJIB in het geval van verzoekster juist gehandeld. Voordat het CJIB het rijbewijs naar verzoekster terug stuurde, werd er een GBA controle uitgevoerd. Uit deze controle bleek dat verzoekster nog op haar oude adres stond ingeschreven.

Inspanningsverplichting van verzoekster

Niet is gebleken dat verzoekster aan het CJIB kenbaar heeft gemaakt dat zij zou gaan verhuizen.

Bovendien heeft verzoekster met de nieuwe bewoners op haar oude woonadres kennelijk geen afspraken gemaakt over doorzending dan wel periodieke overdracht van aan haar gerichte poststukken. Ten slotte heeft verzoekster geen gebruik gemaakt van de 'verhuisservice' die door PostNL wordt aangeboden. Het is de Nationale ombudsman ambtshalve bekend dat deze service voor een maand €3,95 kost, hetgeen een gering bedrag is. Bovendien bezorgt PostNL in dat kader ook aangetekende briefpost waarop het oude adres staat vermeld, op het nieuwe woonadres. Gelet op het voorgaande heeft verzoekster geen gebruik gemaakt van de beschikbare mogelijkheden om na haar verhuizing, aan haar gerichte post op haar nieuwe woonadres te ontvangen.

Uit het onderzoek is gebleken dat er destijds naast een aangetekend poststuk, in de volksmond aangeduid als aangetekende brief, ook een 'brief met legitimatie' kon worden verstuurd. In dat laatste geval kon het poststuk alleen in ontvangst worden genomen door de persoon aan wie het stuk persoonlijk op naam was gericht. Een huisgenoot of derde zal het betreffende poststuk dan niet in handen kunnen krijgen. Of deze service door PostNL wordt gehandhaafd is nog niet duidelijk. De Nationale ombudsman stelt vast dat het CJIB er kennelijk voor gekozen heeft om niet van deze wijze van verzending gebruik te maken. De ombudsman begrijpt uit de reactie van de minister dat het CJIB overweegt over te gaan tot verzending met legitimatie, maar met besluitvorming daarover eerst afwacht of PostNL deze serviceverlening handhaaft.

Verzending rijbewijs

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat op het moment waarop het CJIB de GBA controle uitvoerde, verzoekster nog op haar oude adres stond ingeschreven. Het CJIB stuurde daarop haar rijbewijs op 21 maart 2013 naar het oude adres waarop verzoekster volgens de GBA-gegevens op het moment van verzending stond ingeschreven. Op 22 maart 2013, één dag later, stond verzoekster in de GBA op haar nieuwe adres ingeschreven.

Alles overziend is de Nationale ombudsman van oordeel dat er sprake is van een ongelukkige samenloop van omstandigheden maar dat het CJIB niet kan worden aangerekend dat het aangetekende poststuk niet bij verzoekster persoonlijk is besteld en daardoor is verdwenen. Verzoekster heeft zelf geen gebruik gemaakt van de verschillende mogelijkheden om te bewerkstelligen dat de aan haar gerichte post op haar nieuwe adres zou worden bezorgd. Door niet van een of meer van deze mogelijkheden gebruik te maken, heeft verzoekster het risico gecreëerd dat er belangrijke post zoek zou kunnen raken. Weliswaar had dat in dit bijzondere geval ook kunnen worden voorkomen als het CJIB het rijbewijs had verzonden als "brief met legitimatie", maar het gaat te ver om, nu dit niet is gebeurd, te spreken van onbehoorlijk handelen van het CJIB. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat het CJIB niet heeft gehandeld in strijd met het vereiste van goede organisatie.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Justitieel Incasso Bureau te Leeuwarden, is niet gegrond.