

Centraal Justitieel Incasso Bureau
De heer drs. S.T. Sibma, algemeen Directeur
Postbus 1794
8901 CB LEEUWARDEN

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

secretariaat@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

25 maart 2014

Ons nummer

No 2014/095 U

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp

Jaarbrief

Geachte heer Sibma,

In 2013 ontving de Nationale ombudsman 38.033 klachten van burgers en bedrijven, een daling van 4% ten opzichte van 2012. Deze klachten geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze klachten hadden er 1.086 betrekking op het CJIB, een toename van 12% ten opzichte van 2012.

Op woensdag 26 maart biedt de Nationale ombudsman de Tweede Kamer het verslag over 2013 aan. De jaarbrief aan overheidsinstanties maakt onderdeel uit van het jaarverslag. Deze jaarbrief behandelt de belangrijkste onderwerpen die spelen in de relatie tussen burgers en het CJIB. Dat zijn: betalingsregelingen, Rijksincasso, vergissingen bij internetbankieren, ketenproblemen en niet bezorgde post.

Betalingsregelingen

Dit jaar ontving de Nationale ombudsman opnieuw veel klachten over het CJIB. Deze gingen vooral over Mulderzaken. Veel klachten hebben nog altijd te maken met de onmogelijkheid van een betalingsregeling in Mulderzaken, hoe schrijnend de financiële situatie van de betrokkene ook is. Uit een analyse van die klachten, blijkt duidelijk dat veel burgers met financiële problemen of een te krappe betalingscapaciteit verder in de knel komen door de opstelling van het CJIB. Een geautomatiseerd incassotraject werkt dan niet. De Nationale ombudsman wil blijven benadrukken hoe belangrijk het bieden van maatwerk is voor die gevallen.

Met name voor de schrijnende gevallen die hem ter ore komen, vraagt hij zich vaak af in hoeverre een strikte, of zelfs wantrouwende, opstelling nog redelijk is. Er mag niet worden vergeten dat de meeste burgers van goede wil zijn. Dit zijn burgers die bereid zijn te betalen maar door financiële problemen, in combinatie met de omvang van de hoogte van de boetes en verhogingen, niet in staat zijn de boetes in één keer te betalen.

De effectiviteit van de dwangmiddelen, die zeer ingrijpend kunnen zijn, staat in deze gevallen ter discussie, afgezet tegen de maatschappelijke kosten die de uitvoering van dergelijke dwangmiddelen met zich brengt. Met name het grote aantal gijzelingen van mensen die niet in staat zijn hun boetes te betalen, is zorgwekkend.

ons nummer

No 2014/0095 U

2

De Nationale ombudsman vindt het hoopvol dat een van zijn onderzoeken ertoe heeft geleid dat het CJIB, het Openbaar Ministerie en het Ministerie van Veiligheid en Justitie binnen een pilot bekijken of er mogelijkheden zijn om anders om te gaan met verzoeken om een betalingsregeling. De Nationale ombudsman heeft gemerkt dat de betrokken partijen doordrongen zijn van de noodzaak en hij heeft er vertrouwen in dat er oprecht wordt gekeken of er voor schrijnende gevallen ruimhartiger kan worden omgegaan met verzoeken om een betalingsregeling.

De Nationale ombudsman doet een dringend beroep op u om burgers die in een schrijnende financiële situatie verkeren, niet verder in de problemen te brengen. Het lijkt hem goed om hierover in gesprek te blijven.

Rijksincasso

Veel overheidsdiensten hebben te maken vorderingen op burgers, bedrijven en instellingen. Het CJIB voert voor verschillende overheidsdiensten het incassoproces uit. De Nationale ombudsman heeft begrepen dat het CJIB in het kader van het Programma Vernieuwing Rijksdienst stap voor stap is gestart met de incassowerkzaamheden voor de Rijksoverheid in brede zin. Hij vraagt u om er bij de verdere ontwikkeling van de Rijksincasso op toe te zien dat burgers met schrijnende financiële problemen niet in het geautomatiseerde systeem verdwijnen, maar dat er op hen maatwerk wordt toegepast. Hij stelt het op prijs als u hem schriftelijk op de hoogte houdt van de ontwikkelingen rondom de Rijksincasso. Verder is hij benieuwd hoe u de ontwikkeling van de Rijksincasso vanuit het burgerperspectief vorm gaat geven.

Vergissingen bij betalen van boete via internetbankieren

In zijn vorige jaarbrief heeft de Nationale ombudsman aandacht gevraagd voor kleine vergissingen bij het betalen van een boete via internetbankieren en de gevolgen die dit kan hebben. De minister van Veiligheid en Justitie heeft de Nationale ombudsman laten weten dat hij binnen het huidige uitvoeringsbeleid wil komen tot vaste criteria om te bepalen in welke gevallen sprake is van een onredelijke situatie. Het moet dan gaan om zaken waarin aantoonbaar sprake is van een niet verwijtbare verschrijving of waarin verhogingen tot onredelijke verregaande consequenties leiden.

Afgelopen jaar heeft de Nationale ombudsman bijna zeventig zaken aan u voorgelegd waarbij door de burger een vergissing is gemaakt bij de betaling via internet. Hij heeft u gevraagd om deze zaken onder de loep te nemen en aan te geven of u in deze specifieke gevallen bereid bent de disproportionele verhoging(en) alsnog (grotendeels) terug te draaien. U hebt laten weten dat u deze zaken opnieuw zou beoordelen. Tot zijn genoegen heeft de Nationale ombudsman inmiddels vernomen dat u met name vanwege het tijdsverloop bereid bent de opgelegde verhogingen in deze zaken terug te draaien. Verder heeft hij begrepen dat er medio 2014 nieuw beleid zal zijn, waarin vaste criteria zijn geformuleerd om te bepalen in welke gevallen sprake is van een onredelijke situatie. De Nationale ombudsman stelt het op prijs als u hem te zijner tijd schriftelijk informeert hoe dit nieuwe beleid vorm gaat krijgen.

Ook is hij benieuwd of er zicht is op de invoering van een betalingswijze via internet waardoor dergelijke vergissingen kunnen worden uitgesloten.

ons nummer

No 2014/0095 U

3

Erkenning van ketenproblemen

Het CJIB is bij boetebeschikkingen op grond van de Wet Mulder onderdeel van een keten (= de voertuigketen). De Dienst Wegverkeer (RDW) beheert het kentekenregister, de registratie van APK en het WAM-register.

Als de RDW bij registercontroles overtreding van de APK-verplichting en verzekeringsplicht signaleert, leidt dat tot boetebeschikkingen die door het CJIB worden uitgevaardigd. Geregeld melden burgers zich bij de Nationale ombudsman omdat zij te kampen hebben met een aanhoudende stroom van boetebeschikkingen, terwijl zij het bewuste voertuig niet meer in hun bezit hebben. Uit de informatie blijkt dat het CJIB zich met name richt op haar eigen taak. Dat betekent dat een burger die bij het CJIB aanklopt te horen krijgt dat hij rechtsmiddelen in kan stellen tegen de beschikkingen. Hij wordt dan onvoldoende (op weg) geholpen om de kentekenregistratie op orde te brengen. Ook verwijzing naar het bestaande ketenoverleg voor complexe of schrijnende situaties lijkt onvoldoende plaats te vinden. Dit kan burgers het gevoel geven dat het CJIB weinig oog heeft voor deze soms lastige situatie. Als Nationale ombudsman verwacht de Nationale ombudsman dat het CJIB in dergelijke zaken proactief en oplossingsgericht handelt.

Postbezorging

Verder ontving de Nationale ombudsman dit jaar diverse klachten van mensen die aangaven dat zij meteen een verhoging hadden ontvangen van het CJIB, terwijl zij de initiële beschikking niet hadden ontvangen. Hij wil u vragen om een coulante opstelling wanneer mensen zich met een dergelijk verhaal bij u melden.

Tot slot

Kortom, de Nationale ombudsman vraagt u om:

- aandacht voor burgers met betalingsproblemen;
- informatie over een mogelijke betalingswijze via internet;
- erop toe te zien dat er voor burgers met een schrijnende financiële situatie plaats is voor maatwerk bij de verdere ontwikkeling van de Rijksincasso;
- ervoor te zorgen dat complexe of schrijnende problemen van burgers, waarbij diverse voertuigketenpartners betrokken zijn, vroegtijdig worden gesignaleerd en herkend en deze in het voertuigketenoverleg worden ingebracht.

ons nummer

No 2014/0095 U

4

Binnenkort komt er een nieuwe Nationale ombudsman. Hij of zij gaat met u over deze onderwerpen in gesprek op een nader te bepalen datum. Deze jaarbrief wordt ook aan de minister van Veiligheid en Justitie en aan de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie gestuurd. Ook wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd. Mocht u nog vragen hebben, dan ben ik graag bereid tot een nadere toelichting.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

Aantal klachten over het CJIB

De Nationale ombudsman heeft in zijn vorige jaarverslagen alleen verslag gedaan over de schriftelijk ontvangen verzoeken. Van de mondelinge verzoeken (de telefoontjes) werd alleen het totale aantal genoemd. Nu de ombudsman ook mondeling ingediende klachten in behandeling neemt, wordt in dit en komende jaarverslagen ook over de mondelinge verzoeken gerapporteerd. Dit komt de transparantie ten goede omdat dit een completer beeld geeft van de werkzaamheden van de Nationale ombudsman.

	2012	2013	
Aantal ontvangen klachten	972	1086	
Aantal behandelde klachten	959	1100	
Wijze van behandelen			
1. Adviseren en informeren ¹	794	930	
2. Interventies	90	114	
3. Bemiddelingen	0	0	
4. Onderzoeken met rapport	0	3	
- Gegrond		0	2
- Deels gegrond		0	0
- Niet gegrond		0	0
- Geen oordeel		0	1
5. Onderzoeken met brief	2	2	
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	73	51	

¹ Bij klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat er niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.