



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoekster diende op 14 april 2007 een beroepschrift in bij de officier van justitie te Utrecht (per adres de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM)) in verband met een begane verkeersovertreding. In deze brief maakte zij melding van een adreswijziging per 15 mei 2007, maar noemde zij tevens een verkeerd beschikkingsnummer.

Verzoekster klaagt erover dat de CVOM haar beroepschrift van 14 april 2007 niet in behandeling heeft genomen vanwege het verkeerde beschikkingsnummer.

Daarnaast klaagt zij erover dat de CVOM haar fax van 27 juni 2007, waarin zij haar fout corrigeerde en waarin zij haar adres in Duitsland vermeldde, als beroepschrift op de officier van justitie heeft opgevat.

Tevens klaagt verzoekster erover dat de CVOM de beslissing van de officier van justitie van 7 september 2007 op het beroep naar haar oude adres heeft gestuurd en heeft geweigerd deze nogmaals naar haar nieuwe adres te sturen.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de CVOM haar fax van 23 oktober 2007, waarin zij aangeeft dat zij graag een nieuwe beslissing op haar beroep zou ontvangen, heeft opgevat als een beroep op de kantonrechter en het dossier op 22 februari 2008 naar de griffie van de rechtbank te Arnhem heeft doorgestuurd.

Ook klaagt verzoekster erover dat de CVOM pas op 14 december 2007 de al op 14 april 2007 doorgegeven adreswijziging in haar systeem heeft doorgevoerd, ondanks haar diverse faxen waarin dit adres stond vermeld en telefoongesprekken waarin zij dit heeft gemeld.

Tot slot klaagt verzoekster erover dat de CVOM op geen van de door haar en haar echtgenoot verzonden faxen heeft gereageerd, en dat zij toen zij daarnaar vroeg, door een met naam genoemde medewerker van de CVOM te horen heeft gekregen dat het beleid is om niet op correspondentie in te gaan. Pas nadat zij op 3 maart 2008 een klacht had ingediend, kreeg zij op 17 april 2008 een schriftelijke reactie van de CVOM.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoekster werd op 2 april 2007 bekeurd wegens het overschrijden van de toegestane maximum snelheid. Hiertegen diende zij op 14 april 2007 een beroepschrift in bij de officier van justitie (per adres de CVOM in Utrecht). In deze brief maakte zij melding van haar verhuizing naar Duitsland per 15 mei 2007. Per abuis vermeldde zij het beschikkingsnummer onjuist; het laatste cijfer was niet correct. Dit corrigeerde zij in een fax van 27 juni 2007.

Op 2 oktober 2007 stuurde verzoekster een fax naar de CVOM om na te vragen of de officier van justitie al op haar beroepschrift had beslist, omdat zij nog niets had vernomen.

Vervolgens nam zij op 22 oktober 2007 telefonisch contact op met de CVOM, waar zij te horen kreeg dat de officier van justitie haar beroep al op 7 september 2007 niet-ontvankelijk had verklaard. Deze beslissing was naar haar oude adres gestuurd.

De volgende dag, op 23 oktober 2007, stuurde zij wederom een fax met het verzoek aan de officier van justitie om een nieuwe beslissing te nemen en om deze naar haar nieuwe adres in Duitsland te sturen. Hierop kreeg zij geen reactie, waarna zij op 11 januari 2008 nogmaals een fax stuurde met een rappel. Achteraf bleek haar dat de fax van 23 oktober 2007 was aangemerkt als een beroepschrift op de kantonrechter en op 22 februari 2008 naar de griffie van de rechtbank in Arnhem was doorgestuurd.

De echtgenoot van verzoekster stuurde op 18 februari 2008 een fax aan de CVOM met het verzoek aan de officier van justitie om op korte termijn een voor beroep bij de kantonrechter vatbare beslissing te nemen.

Op 3 maart 2008 diende verzoekster een klacht in bij de CVOM over de wijze waarop haar beroepschrift was behandeld. Zij voerde aan dat haar fax van 23 oktober 2007 als een beroep op de kantonrechter was aangemerkt, de beslissing van de officier van justitie naar haar oude adres was gestuurd, haar adresgegevens pas op 14 december 2007 in het systeem van de CVOM waren gewijzigd en tot slot klaagde zij over het feit dat zij van een medewerker van de CVOM te horen had gekregen dat het beleid was om niet op correspondentie te reageren.

De directeur van de CVOM reageerde bij brief van 17 april 2008 op de klacht. Hij overwoog dat door de foutieve vermelding van het beschikkingsnummer het niet mogelijk was het oorspronkelijke beroepschrift verder in behandeling te nemen. De fax van 27 juni 2007 waarin zij het beschikkingsnummer corrigeerde was als beroepschrift opgevat. Haar fax van 23 oktober 2007 was, omdat de officier van justitie al op 7 september 2007 een beslissing had genomen op het beroep, opgevat als een beroep op de kantonrechter en was ook als zodanig behandeld. Over de adreswijziging meldde de directeur dat het niet aan de CVOM te wijten was dat deze zo laat was doorgevoerd, het verkeerd vermelde beschikkingsnummer en het niet expliciet vermelden van de verhuizing in de latere correspondentie was mede oorzaak geweest van het verzenden van de post naar het oude adres.

Verzoekster was het hiermee niet eens en wendde zich op 27 mei 2008 tot de Nationale ombudsman.

#### **I. Ten aanzien van het niet in behandeling nemen van het beroepschrift wegens het vermelden van een verkeerd beschikkingsnummer**

## Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat haar op 14 april 2007 ingediende beroepschrift niet als zodanig in behandeling is genomen, omdat zij een verkeerd beschikkingsnummer had vermeld. Dit ondanks dat zij op 27 juni 2007 deze fout corrigeerde.

2. De minister van Justitie reageerde op 8 september 2008 op de klacht die de Nationale ombudsman in onderzoek had genomen. Hij ging eerst in op het verloop van de procedure met betrekking tot het foutieve beschikkingsnummer. De CVOM had het beroepschrift van verzoekster van 14 april 2007 op 19 april 2007 ontvangen. Bij dit beroepschrift had zij geen kopie van de beschikking gevoegd. Vervolgens had de CVOM het zaaksdossier bij het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) opgevraagd. Uit dit dossier bleek dat de gedraging was verricht door een rechtspersoon en daarom werd verzoekster abusievelijk als gemachtigde ingevoerd in het systeem. Dit is inmiddels rechtgezet, aldus de minister. Op 20 april 2007 werd een ontvangstbevestiging verzonden naar het nieuwe adres van verzoekster in Duitsland (waar verzoekster op dat moment nog niet woonde; N.o.). Dezelfde ontvangstbevestiging werd naar de rechtspersoon gestuurd. Deze heeft later beroep aangetekend bij de kantonrechter en heeft daarvan op 20 juni 2007 een bevestiging gekregen. De CVOM stuurde hiervan ook bericht naar verzoekster.

In een fax van 27 juni 2007 heeft verzoekster, zoals eerder vermeld, aangegeven dat zij in haar eerdere brief een verkeerd beschikkingsnummer had vermeld en heeft zij verzocht haar beroepschrift van 14 april 2007 onder het juiste beschikkingsnummer te behandelen. Hiervan heeft de CVOM op 12 juli 2007 een ontvangstbevestiging gestuurd naar het oude adres van verzoekster.

De minister vervolgde dat het beroepschrift van 14 april 2007 abusievelijk niet in het dossier met het juiste beschikkingsnummer was gevoegd. De fax van 27 juni 2007 werd vervolgens als beroep op de officier van justitie opgevat, maar omdat deze fax niet voldeed aan de voorwaarden waaraan een beroepschrift dient te voldoen, werd op 23 juli 2007 een brief gestuurd naar het oude adres met het verzoek de beroepsgronden aan te vullen. Aangezien verzoekster hierop niet reageerde, is het beroep op 15 september 2007 niet-ontvankelijk verklaard. Ook deze beslissing is naar het oude adres gestuurd.

De minister overwoog dat de zaaksbehandelaar had moeten onderkennen dat de gegevens die de CVOM van het CJIB had ontvangen verschilden van de gegevens die verzoekster in haar beroepschrift had vermeld. Daarop had deze medewerker het dossier met het foutieve beschikkingsnummer moeten opvragen om vervolgens alsnog het beroep van 14 april 2007 in behandeling te kunnen nemen. Dit was niet gebeurd, waardoor een verkeerde beslissing was genomen. De minister acht de klacht gegrond.

## Beoordeling

3. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

4. In dit geval heeft verzoekster een verkeerd beschikkingsnummer in haar beroepschrift vermeld. Bij het CJIB is het zaaksdossier dat aan dat nummer was gekoppeld opgevraagd. In principe moet de behandelend medewerker van de CVOM door de gegevens in het ontvangen zaaksdossier met die in het beroepschrift te vergelijken, kunnen onderkennen dat een verkeerd beschikkingsnummer is vermeld, om vervolgens (alsnog) het juiste zaaksdossier op te vragen bij het CJIB. Daarna kan de procedure van beroep bij de officier van justitie worden vervolgd. Hier is dat niet gebeurd, met alle gevolgen van dien voor de gehele beroepsprocedure. Ook nadat verzoekster haar verschrijving had rechtgezet in een latere fax, is de gemaakte fout niet onderkend. De CVOM heeft dan ook gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **II. Ten aanzien van het opvatten van een fax waarin het eerder foutief vermelde beschikkingsnummer werd gecorrigeerd, als beroepschrift op de officier van justitie**

### **Bevindingen**

1. Verzoekster klaagt er vervolgens over dat de CVOM haar fax van 27 juni 2007, waarin zij haar fout rechtzette, heeft opgevat als een beroep op de officier van justitie. In haar fax deed zij het verzoek om haar beroepschrift van 14 april als zodanig te behandelen.

2. De minister erkende in zijn brief van 8 september 2008 dat de CVOM de fax als beroep op de officier van justitie had geregistreerd. Het correctieverzoek van verzoekster was niet als zodanig herkend, waardoor de behandeling van het beroep niet volgens de bedoelde procedure was verlopen. De minister acht de klacht gegrond.

### **Beoordeling**

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit brengt met zich mee dat als een bestuursorgaan informatie ontvangt die van belang is voor het nemen van een beslissing, het deze aangeboden informatie verifieert.

4. Wanneer de CVOM een schrijven van een burger ontvangt, is het van belang te bezien of dit bedoeld is als een beroepschrift of dat de brief een andere bedoeling heeft. Met het oog op de procedurele belangen die burgers hebben bij het aanmerken van brieven als beroepschrift, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de CVOM daarin een ruime interpretatievrijheid heeft. Echter, in dit geval is de Nationale ombudsman van oordeel dat

een fax als deze niet als beroepschrift opgevat had kunnen worden. Immers, verzoekster verwijst in haar fax naar een eerder ingediend beroepschrift en doet het verzoek om dat beroepschrift in behandeling te nemen. Het had voor de hand gelegen dat de betrokken ambtenaar het andere dossier erbij had gepakt, dan wel contact had opgenomen met verzoekster om duidelijkheid te verkrijgen over haar bedoeling. Zo had het juiste beroepschrift in behandeling genomen kunnen worden. Door dit na te laten, heeft de CVOM gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

### **III. Ten aanzien van het toesturen van de beslissing van de officier van justitie naar het oude adres en het weigeren dit nogmaals naar het juiste adres te sturen**

#### **Bevindingen**

1. Ook klaagt verzoekster erover dat de CVOM de beslissing van de officier van justitie van 7 september 2007 naar haar oude huisadres heeft gestuurd, in plaats van naar haar nieuwe adres in Duitsland. De adreswijziging, per 15 mei 2007, had zij in haar beroepschrift van 14 april 2007 aangekondigd. In haar latere fax van 27 juni 2007 heeft verzoekster het adres in Duitsland vermeld. Op 2 oktober 2007 stuurde verzoekster nogmaals een fax (met het nieuwe adres bovenaan vermeld) waarin zij vroeg of de officier van justitie al een beslissing had genomen, omdat zij nog niets had vernomen. Vervolgens belde zij op 22 oktober 2007 met de CVOM. Van een medewerker kreeg zij te horen dat de officier van justitie op 7 september 2007 al een beslissing had genomen en dat deze naar haar oude adres was gestuurd. Zij verzocht op 23 oktober 2007 schriftelijk om een nieuwe beslissing te nemen en die naar haar nieuwe adres te sturen. Hierop kreeg zij geen reactie en dus ook geen afschrift van de reeds genomen beslissing.

2. De minister ging niet inhoudelijk in op dit klachtonderdeel, maar acht de klacht wel gegrond. Hij schreef dat doordat een eenmaal gemaakte fout niet tijdig is onderkend, fouten zich hebben opgestapeld. Naar aanleiding van de brief van verzoekster van 14 april 2007 had het adres gewijzigd moeten worden.

3. De kantonrechter heeft op 30 mei 2008 uitspraak gedaan in deze zaak. In het vonnis staat onder meer het volgende opgenomen:

"Bij fax van 23 mei 2008 heeft appellante (verzoekster; N.o.) verzocht om de zaak aan te houden, omdat zij in afwachting is van een beslissing van de Nationale ombudsman over een ingediende klacht met betrekking tot de gang van zaken van de behandeling van het beroepschrift bij de CVOM. De klacht van appellante bij de Nationale ombudsman gaat niet inhoudelijk op de gedraging in. Nu de inhoud van het dossier de kantonrechter geen aanleiding geeft om de zaak aan te houden, zal het verzoek om aanhouding worden afgewezen. De gronden van beroep zijn voldoende duidelijk.

Appellante heeft aannemelijk gemaakt dat zij de beslissing van de officier van justitie van 15 september 2007 niet op haar nieuwe adres in Duitsland heeft ontvangen. De kantonrechter ziet geen reden hieraan gevolgen te verbinden. Bij brief van 16 april 2008 is appellante in de gelegenheid gesteld het dossier te komen inzien, doch heeft daarvan geen gebruik gemaakt. Appellante blijkt ook vanaf de aanvang van de procedure te hebben begrepen welke gedraging werd bedoeld.

De kantonrechter stelt vast dat de officier van justitie het beroep van appellante ten onrechte niet-ontvankelijk heeft verklaard. Hieruit volgt dat de kantonrechter de zaak inhoudelijk zal behandelen.

(...)

Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, is de kantonrechter van oordeel dat de beslissing van de officier van justitie waarbij het beroep niet-ontvankelijk is verklaard, niet gehandhaafd kan worden. De kantonrechter zal de beslissing van de officier van justitie vernietigen en de beslissing waarbij de sanctie is opgelegd ongegrond verklaren.

De beslissing

De kantonrechter:

verklaart het beroep tegen de beslissing van de officier van justitie gegrond en vernietigt deze beslissing;

verklaart het beroep tegen de beschikking waarbij de sanctie is opgelegd ongegrond."

## **Beoordeling**

4. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit brengt onder meer met zich mee dat een burger bij procedurele fouten alsnog de kans krijgt op een inhoudelijke beoordeling.

5. Artikel 7:26, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond, onder 1.) schrijft voor dat de beslissing wordt bekendgemaakt door toezending of uitreiking aan degenen tot wie zij is gericht. Op het moment dat duidelijk werd dat de beslissing op beroep niet naar het juiste adres was verzonden, had het in de rede gelegen dat deze alsnog naar het juiste adres was verzonden. Op die manier kon verzoekster kennis nemen van de beslissing van de officier van justitie en, indien gewenst, tegen deze beslissing in beroep gaan bij de kantonrechter. Door dit na te laten werd haar deze mogelijkheid ontnomen, hetgeen strijdig is met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

#### **IV. Ten aanzien van het opvatten van een fax waarin verzoekster de officier van justitie verzocht een nieuwe beslissing op haar beroepschrift te nemen, als beroepschrift op de kantonrechter**

##### **Bevindingen**

1. Tevens klaagt verzoekster erover dat haar fax van 23 oktober 2007 waarin zij de officier van justitie verzocht om een nieuwe beslissing te nemen over haar beroepschrift en deze naar haar nieuwe adres te sturen, heeft opgevat als een beroep op de kantonrechter.
2. De minister erkende dat de CVOM de fax heeft geregistreerd als een beroepschrift op de kantonrechter. Op 22 februari 2008 was verzoeksters dossier doorgestuurd naar de rechtbank te Amsterdam. Ook dit klachtonderdeel acht de minister gegrond in verband met het sneeuwbaaleffect van de eerder in het dossier gemaakte fout.

##### **Beoordeling**

3. Ook nu wordt getoetst aan het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving, dat inhoudt dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. (zie verder ook onder II.3.).
4. Hetgeen de Nationale ombudsman onder II.4. heeft overwogen, is ook ten aanzien van dit klachtonderdeel van toepassing. De CVOM dient bij het ontvangen van brieven met voldoende aandacht te kijken naar de bedoeling van de burger met die brief. Net als de fax van 27 juni 2007, is de Nationale ombudsman van oordeel dat ook de fax van 23 oktober 2007 niet als een beroepschrift (op de kantonrechter) opgevat had kunnen worden. Verzoekster schrijft dat zij niet op de hoogte is gebracht van de beslissing van de officier van justitie en dat zij een nieuwe beslissing wenst te ontvangen op haar adres in Duitsland. Hoewel het verzoek om een nieuwe beslissing te nemen als een uiting van ongenoegen over de genomen beslissing in het algemeen op te vatten zou kunnen zijn als een beroep op de kantonrechter, is daar in dit geval geen reden voor. Dit is af te leiden uit het tweede punt dat verzoekster aankaart: zij had de beslissing van de officier van justitie nooit ontvangen. De vraag die de behandelend medewerker zichzelf had dienen te stellen is hoe een burger in beroep kan gaan tegen een beslissing die de burger niet heeft ontvangen. Dit was reden geweest het dossier nog eens door te nemen, of om contact te zoeken met verzoekster. Dan had duidelijk kunnen worden dat de fax niet als beroepschrift op de kantonrechter was bedoeld en had deze ook niet als zodanig naar de griffie doorgestuurd kunnen worden. De CVOM heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

#### **V. Ten aanzien van het laat doorvoeren van de adreswijziging**



## Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er vervolgens over dat de CVOM haar op 14 april 2007 vermelde adreswijziging per 15 mei 2007 pas op 14 december 2007 in haar systeem heeft doorgevoerd. Ondanks meerdere faxen aan de CVOM waarin het nieuwe adres stond vermeld en telefoongesprekken met medewerkers van de CVOM waarin zij daarvan melding maakte, bleef haar vroegere adres in het registratiesysteem van de CVOM vermeld en werd de correspondentie naar dat adres gestuurd.

2. De minister acht deze klacht eveneens gegrond. Hij gaf aan dat het adres naar aanleiding van verzoeksters brief van 14 april 2007 had moeten worden gewijzigd.

## Beoordeling

3. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit vereiste brengt met zich mee dat een bestuursorgaan een actueel adressenbestand moet bijhouden van de mensen met wie het correspondeert.

4. Op het moment dat een burger melding maakt van een adreswijziging, dient deze in het adressenbestand te worden verwerkt op het moment waarop die adreswijziging ingaat. Het is niet juist dat in dit geval het nieuwe adres niet tijdig is doorgevoerd. Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## VI. Ten aanzien van de mededeling dat niet wordt gereageerd op correspondentie

### Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er tot slot over dat zij in een telefoongesprek met een medewerker van de CVOM te horen heeft gekregen dat het beleid is om niet op correspondentie in te gaan. Pas nadat zij op 3 maart 2008 een klacht had ingediend, ontving zij op 17 april 2008 (voor het eerst) een schriftelijke reactie van de CVOM.

2. De minister liet weten dat de genoemde ambtenaar zich niet meer kon herinneren dat hij een gesprek met deze strekking had gevoerd. De minister merkte op dat er geen beleid is om niet te reageren op correspondentie. Het voeren van zo'n beleid zou de minister ook ongewenst vinden, zo deelde hij mee. Er had volgens de minister juist contact opgenomen dienen te worden met verzoekster. De minister betreurde dat dit niet was gebeurd. Helaas had de minister moeten constateren dat de CVOM in het verleden vaker niet had gereageerd op correspondentie. Inmiddels had de CVOM een groot aantal maatregelen getroffen gericht op het verbeteren van de kwaliteit. De minister acht de klacht gegrond.

## Beoordeling

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit brengt met zich mee dat een bestuursorgaan een duidelijk en op het onderwerp toegesneden antwoord moet geven indien een burger het bestuursorgaan een vraag stelt over een bepaald relevant onderwerp.

4. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat het ernstig heeft geschort aan informatieverstrekking van de CVOM aan verzoekster ten aanzien van de gehele beroepschriftprocedure. Zowel faxen als telefonisch gestelde vragen zijn niet op een afdoende manier beantwoord. Niet kan worden vastgesteld dat de opmerking over het beleid is gemaakt, maar dat kan hieraan niet afdoen. De minister heeft onderkend dat er in het verleden door de CVOM vaker niet is gereageerd op correspondentie en dat er maatregelen zijn getroffen om dit in de toekomst te voorkomen. Hiervan heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen. Gezien de gehele gang van zaken kan worden gesteld dat er is gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de CVOM, is

gegrond ten aanzien van:

- het niet in behandeling nemen van het beroepschrift vanwege het vermelden van een verkeerd beschikingsnummer, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;
- het opvatten als beroepschrift op de officier van justitie van een fax waarin het eerder foutief vermelde beschikingsnummer werd gecorrigeerd, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;
- het toesturen van de beslissing van de officier van justitie naar het oude adres en het weigeren dit nogmaals naar het juiste adres te sturen; wegens schending van het beginsel van fair play;
- het opvatten als beroepschrift op de kantonrechter van een fax waarin werd verzocht een nieuwe beslissing van de officier van justitie te nemen, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;

- het laat doorvoeren van de adreswijziging; wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;
- de mededeling dat niet wordt gereageerd op correspondentie; wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat de CVOM inmiddels een opleidings- en inwerktraject heeft opgezet waardoor (vaste en tijdelijke) medewerkers worden gefaciliteerd om goede kwaliteit te leveren. De processen zijn nu zo ingericht dat brieven die afwijken van de "standaard" binnenkomende brieven worden herkend en indien nodig worden doorgeleid naar een ervaren medewerker, die voor de behandeling en beantwoording ervan zorg kan dragen. De CVOM is zich inmiddels bewust van het feit dat ook op andere brieven dan beroepschriften adequaat dient te worden gereageerd. Brieven en vragen die afwijken van het normale proces, dus ook brieven niet zijnde beroepschriften, worden doorgestuurd naar de servicedesk, die ze behandelt. Verder is besloten kritisch te blijven kijken naar de kwaliteit en begrijpelijkheid van de brieven die de CVOM naar de betrokkenen stuurt. Er vindt daarom steekproefsgewijs een kwaliteitscontrole plaats.

De Nationale ombudsman hecht eraan dat, ook al staan er procedures van beroep op de officier van justitie en de kantonrechter open, naar aanleiding van communicatie met een betrokkene zoveel mogelijk wordt voorkomen dat er procedures ontstaan. Een adreswijziging die bijvoorbeeld als beroep wordt aangemerkt in plaats van een essentiële correctie in het dossier, geeft aanleiding voor onnodige juridisering van verhoudingen.

## Onderzoek

Op 27 mei 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Emmerich-Elten (Duitsland), met een klacht over een gedraging van de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM) te Utrecht.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Justitie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd een betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Hij maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de minister een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De minister van Justitie berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 27 mei 2008, met bijlagen, waaronder op deze zaak betrekking hebbende correspondentie tussen verzoekster en de CVOM.

Standpunt van de minister van Justitie van 8 september 2008.

Reactie van verzoeksters echtgenoot van 15 september 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### **1. Algemene wet bestuursrecht**

Artikel 7:26

"1. De beslissing op het beroep dient te berusten op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van de beslissing wordt vermeld. Daarbij wordt, indien ingevolge artikel 7:17 van het horen is afgezien, tevens aangegeven op welke grond dat is geschied.

2. Indien de beslissing afwijkt van het advies van een commissie als bedoeld in artikel 7:19, tweede lid, worden in de beslissing de redenen voor die afwijking vermeld en wordt het advies met de beslissing meegezonden.

3. De beslissing wordt bekendgemaakt door toezending of uitreiking aan degenen tot wie zij is gericht. Betreft het een besluit dat niet tot een of meer belanghebbenden is gericht, dan wordt de beslissing bekendgemaakt op dezelfde wijze als waarop dat besluit bekendgemaakt is.

4. Zo spoedig mogelijk na de bekendmaking van de beslissing wordt hiervan mededeling gedaan aan het bestuursorgaan tegen welks besluit het beroep was gericht, aan degenen tot wie het bestreden besluit was gericht en aan de belanghebbenden die in beroep hun zienswijze naar voren hebben gebracht.

5. Bij de mededeling, bedoeld in het vierde lid, is artikel 6:23 van overeenkomstige toepassing en wordt met het oog op de aanvang van de beroepstermijn zo duidelijk mogelijk aangegeven wanneer de bekendmaking van de beslissing overeenkomstig het derde lid heeft plaatsgevonden."