



Rapport

Klacht

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

1. Degene die het niet eens is met een WAHV-verkeersboete (Wet administratief-rechtelijke handhaving verkeersvoorschriften) kan na administratief beroep bij de officier van justitie in beroep gaan bij de kantonrechter. Dat beroep is alleen ontvankelijk als tijdig zekerheid wordt gesteld, dat wil zeggen het bedrag van de boete wordt overgemaakt aan het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB). Leidt het beroep tot vernietiging van de beschikking, dan wordt de zekerheidstelling terugbetaald. Hetzelfde geldt indien na instelling van beroep de officier van justitie alsnog besluit de beschikking te vernietigen.

2. Mevrouw M. had ruim twee jaar nadat zij op advies van de officier van justitie het beroep had ingetrokken, de zekerheidstelling nog niet terugontvangen en wendde zich met een klacht tot de Nationale ombudsman. Zijn onderzoek betrof niet zozeer de trage terugbetaling - het is onomstreden dat dit veel te lang heeft geduurd - maar de wijze waarop de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM), gegeven de inmiddels enorme vertraging, mevrouw M. is tegemoet getreden en de kwestie heeft afgehandeld.

Bij aanvang van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman de klacht van mevrouw M. als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de reactie van de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie op haar klacht dat ruim twee jaar na intrekken van haar beroep tegen een verkeersboete de zekerheidstelling nog altijd niet is terugbetaald. In die reactie van 12 oktober 2009 is haar geen uitleg gegeven, en is haar geen tegemoetkoming geboden voor de tijd en energie die zij aan het rechtzetten van fouten van de CVOM (en eventueel CJIB) heeft moeten besteden. Verder had zij het tot zekerheid betaalde bedrag drie maanden na de reactie van de CVOM op haar klacht nog niet ontvangen.

Het verhaal van mevrouw M.

3. Het CJIB zond M. op 28 juli 2006 een beschikking waarbij haar een sanctie van € 50 werd opgelegd wegens overtreding van een parkeervoorschrift. Haar beroep daartegen werd door de officier van justitie afgewezen. Op 14 november 2006 ging zij in beroep bij de kantonrechter. Tot behandeling door de rechter kwam het niet: de officier van justitie bij de CVOM berichtte haar op 27 april 2007 dat het beroep aanleiding was geweest de zaak opnieuw te bezien en de beschikking alsnog te vernietigen.

De officier van justitie vervolgde:

"u kunt een behandeling bij de kantonrechter, waarvoor u ook zult worden opgeroepen, voorkomen door het beroep in te trekken. Als gevolg hiervan zal ook de terugstorting van het door u betaalde bedrag aan zekerheidstelling door het CJIB aanzienlijk worden versneld."

M. retourneerde op 5 mei 2007 het formulier van de CVOM waarmee ze het beroep op de rechter introk en opgave deed van het rekeningnummer waarop de gestelde zekerheid kon worden teruggestort.

Omdat ze het geld niet ontving, rappelleerde ze in 2007 nog tweemaal schriftelijk, waarvan eenmaal naar aanleiding van een oproep voor behandeling van haar zaak door de kantonrechter. Een reactie bleef uit en er werd niet betaald.

4. Op 13 juli 2009 schreef mevrouw M. de CVOM:

"(...) Ondertussen zijn er diverse brieven overheen gegaan en zijn er meer dan twee jaar gepasseerd, en nog steeds heb ik het bedrag van € 50 niet terug ontvangen. Vermeerderd met administratiekosten en rente is dit inmiddels opgelopen tot € 75."

Ze verzocht betaling op een bepaald rekeningnummer.

De CVOM reageerde niet en mevrouw M. schakelde in september 2009 de Nationale ombudsman in. Na telefonisch en mailcontact tussen een CVOM-medewerker en het Bureau van de Nationale ombudsman sprak de CVOM op 6 oktober de verwachting uit dat M. over ongeveer drie weken de betaling zou ontvangen.

Verder ontving mevrouw M een brief van de CVOM d.d. 12 oktober 2009. Daarin stond over de zekerheidstelling:

"Uit het dossier blijkt dat u recht heeft op terugstorting van het door u betaalde bedrag van € 50,00 aan zekerheidstelling. Ik betreur het feit dat tot op heden het bedrag niet is teruggestort en bied u hiervoor namens de CVOM mijn welgemeende excuses aan.

Heden heb ik het Centraal Justitieel Incasso Bureau (verder: CJIB) opdracht gegeven om met spoed het door u betaalde bedrag terug te storten op de rekening waarvan het bedrag

is overgeboekt."

En over de verhoging met € 25:

"Naar aanleiding van het door u gevraagde vergoeding van kosten, zijnde € 25,00, door het opleggen van de administratieve sanctie met bovenstaand beschikkingsnummer, deel ik u mede dat aan uw verzoek tot onkostenvergoeding niet wordt voldaan. Op grond van artikel 1 Besluit proceskosten bestuursrecht heeft u geen recht op een onkostenvergoeding. Slechts kosten voor professionele rechtsbijstand en kosten van uittreksels uit de openbare registers, telegrammen, internationale telexen, internationale telefaxen en internationale telefoongesprekken worden vergoed. Kosten die, gelet op hun aard en omvang, in het maatschappelijk verkeer voor eigen rekening komen (zoals telefoon-, kopieer-, en portokosten, waaronder begrepen de kosten in verband met de voorbereiding en het opstellen van het beroepschrift, de kosten van het aangetekend verzenden van het beroepschrift en kosten van het aanschaffen, ontwikkelen en afdrukken van een fotorolletje) komen niet voor vergoeding in aanmerking."

5. Het volgende wat mevrouw M. van justitie hoorde was een brief van het CJIB die inhield dat haar brief ter advisering was voorgelegd aan Unit Bestuurlijke & Juridische Zaken en dat nader bericht zou volgen binnen zes weken.

Mevrouw M. was niet te spreken over de wijze waarop de CVOM met de kwestie is omgesprongen. Zij schreef de Nationale ombudsman op 1 december 2009 dat zij ondanks diens tussenkomst en de toezeggingen van de CVOM nog niets had ontvangen. "Ik ben het behoorlijk zat en zin op genoegdoening", aldus mevrouw M. Mondeling heeft zij toegelicht dat het haar inmiddels niet meer alleen om de € 50 zekerheidstelling gaat; zij wil ook uitleg en een tegemoetkoming.

6. Vervolgens stelde de CVOM op 7 december 2009 betaling binnen veertien dagen in het vooruitzicht. Ook deze termijn werd niet gehaald.

Naar aanleiding van een verzoek van het CJIB bij brief van 6 januari 2010 gaf mevrouw M. nogmaals haar rekeningnummer op.

Op deze rekening werd op 25 januari € 50 bijgeschreven, afkomstig van het CJIB.

Reactie justitie

7. Intussen had de Nationale ombudsman besloten een onderzoek in te stellen naar de klacht. In het kader van dat onderzoek vroeg hij de minister van justitie te reageren op de klacht en daarbij te betrekken dat onder behoorlijke klachtbehandeling is begrepen dat een bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht passende maatregelen treft.

De reactie van de minister hield het volgende in.

Het formulier van verzoeker d.d. 5 mei 2007 is kort na die datum bij de CVOM ontvangen. Het is "niet geheel duidelijk geworden" waarom na intrekken van de beschikking de terugbetaling zo veel tijd inbeslaggenomen heeft.

De minister vindt de gang van zaken betreurenswaardig en concludeerde dat de klacht gegrond is. Hij deelde mee dat M. een tegemoetkoming voor de kosten ad € 25 en een bloemetje zou ontvangen.

Over de passage in de brief van 12 oktober 2009 over een tegemoetkoming van € 25 merkte hij het volgende op:

"Bij klachten waarbij klagers verzoeken om een tegemoetkoming wordt op basis van eventuele schade beoordeeld of een tegemoetkoming redelijk is. Aangezien verzoekster geen nadere onderbouwing gaf van de door haar geleden schade, kon deze beoordeling niet plaatsvinden en is niet overgegaan tot de vergoeding. Daarnaast was de klacht niet eerder bij de CVOM bekend."

8. Het College van procureurs-generaal verzond mevrouw M. op 5 februari 2010 een brief waarin excuses werden aangeboden voor de gang van zaken na intrekking van de beschikking. Het was niet duidelijk geworden waarom de zekerheidstelling niet eerder was terugbetaald.

Het College achtte het passend aan mevrouw M. het gevraagde bedrag van € 25 te betalen en verzocht opgave van een rekeningnummer.

Na tussenkomst van de Nationale ombudsman is dat bedrag door het College betaald op basis van het reeds bij justitie bekende betaaladres.

9. Verzoekster was met deze afwikkeling niet werkelijk tevreden gesteld. Zo had zij nog altijd geen uitleg of verklaring. En voor de zoveelste keer moest zij een rekeningnummer opgeven. Na ontvangst van de € 25 kon de zaak voor haar worden afgesloten, zo schreef zij de Nationale ombudsman.

Beoordeling door de Nationale ombudsman

10. Overheidsinstanties moeten hun administratie op orde hebben en behoren zorgvuldig te werk te gaan. Mocht er toch sprake zijn van een administratieve onnauwkeurigheid, dan is dit in beginsel niet behoorlijk. Intussen is het vrijwel ondenkbaar dat (overheids) organisaties die grote aantallen (bijvoorbeeld honderdduizenden) dossiers behandelen, foutloos werken. Daarom is minstens zo belangrijk dat behoorlijk wordt gereageerd op misslagen.

Ontdekt een overheidsinstantie een vergissing, dan mag van die instantie in het algemeen worden verwacht dat zij contact opneemt met de betrokkene, de fout erkent, de gevolgen

binnen redelijke tijd ongedaan maakt en veelal ook excuses aanbiedt. Een en ander vloeit voort uit het vereiste van behoorlijkheid dat overheidsinstanties burgers correct bejegenen.

11. Het is duidelijk dat justitie tussen mei 2007 en oktober 2009 heeft misgetast door niet te betalen en vervolgens niet adequaat te reageren op correspondentie daarover. Niet alleen dát, maar ook het karakter van de schuld van justitie aan mevrouw M. maakt de nalatigheid zo pijnlijk.

De wet schrijft zekerheidstelling voor om te verzekeren dat justitie een opgelegde sanctie kan incasseren. Dat gebeurt op een moment dat nog een procedure loopt omtrent de gegrondheid van die boete. Zodra die boete onjuist blijkt te zijn vervalt de grond voor zekerheidstelling en heeft de burger een vordering op justitie.

Verder speelt mee dat M. buiten eigen toedoen verzeild is geraakt in een WAHV-procedure met jarenlange nasleep. Zij kreeg ten onrechte een boete (van de politie) en toen zij de officier van justitie verzocht deze te corrigeren, heeft de officier die mogelijkheid tot herstel niet aangegrepen. Daarvoor moest zij nogmaals beroep instellen

en zekerheid stellen. Extra schrijnend is in dit geval dat mevrouw M. op advies van de officier van justitie haar beroep bij de kantonrechter heeft ingetrokken omdat dit de terugbetaling aanzienlijk zou versnellen.

Alle reden dus voor justitie om, toen verzoekster en de Nationale ombudsman in september 2009 bij de CVOM op de stoep stonden, met een snelle, persoonlijke aanpak deze kwestie voor eens en voor altijd op te lossen.

12. Gezien tegen deze achtergrond, schoot het optreden door de CVOM vanaf oktober 2009 echter in verschillende opzichten tekort.

De CVOM sloeg de plank mis met haar reactie op het verzoek om € 25 extra te betalen.

De CVOM heeft immers geantwoord alsof het ging om een verzoek om vergoeding van kosten van rechtsbijstand in de beroepsprocedure, in plaats van een verzoek om een tegemoetkoming in verband met tijdsverloop en inspanningen om haar vordering op de CVOM te incasseren.

In de tweede plaats heeft de CVOM het niet voor elkaar gekregen dat het bedrag van de zekerheidstelling snel op de rekening van verzoekster stond. Dat had niet alleen van de CVOM mogen worden verwacht, de CVOM had dat ook in het vooruitzicht gesteld. Een belangrijke oorzaak van de vertraging (vanaf oktober 2009) lijkt te zijn dat de CVOM de betaling via het CJIB heeft laten lopen. Dat leidde bovendien tot tegenstrijdige informatie aan verzoekster. Immers, kort nadat zij van de CVOM had vernomen dat zij recht had op terugstorting, schreef het CJIB haar dat de zaak ter advisering aan juridische zaken was voorgelegd. Uitbetaling door het CJIB mag dan de gebruikelijke route zijn, in deze

ongebruikelijke zaak had voor justitie beslissend moeten zijn welke weg voor verzoekster het snelste tot resultaat zou leiden.

13. Justitie stond daardoor al flink bij mevrouw M. in het krijt, toen de Nationale ombudsman de minister van justitie en het College van procureurs-generaal bij de zaak betrok. Het College heeft goed gezien dat het hoog tijd was voor een gebaar richting verzoekster. Met bloemen en een tegemoetkoming in geld heeft het College daaraan op een passende wijze uitvoering gegeven.

Toch voldoet de afronding door de minister en College niet echt:

mevrouw M. heeft geen tekst en uitleg gekregen;

aangaande het verzoek om € 25 heeft de minister mevrouw M. tegengeworpen dat zij haar schade niet heeft onderbouwd;

het College heeft verzoekster onnodig aan het werk gezet voor de uitvoering van de betaling.

Na een jarenlange voorgeschiedenis van misslag op verzuim op nalatigheid aan de zijde van justitie zijn dit geen onbetekende kwesties meer en had van justitie mogen worden verwacht dat zij hierin zorgvuldiger met verzoekster was omgesprongen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging die wordt toegerekend aan de minister van Justitie, is gegrond wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.