



# Rapport

**Datum: 31 maart 2000**

**Rapportnummer: 2000/127**

## Klacht

Op 28 april 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. te Zeist, met een klacht over een gedraging van Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) te Leeuwarden.

Nadat mevrouw A. haar klacht bij brief van 10 juni 1999 had aangevuld, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de slechte telefonische bereikbaarheid van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) te Leeuwarden.

Verder klaagt verzoekster erover dat het CJIB haar bij brief van 29 januari 1999 ingediende klacht over de telefonische bereikbaarheid, met daarin onder meer het verzoek om invoering van een telefoonnummer voor hulpverleners, bij brief van 28 mei 1999 te laat, en niet voldoende heeft beantwoord.

## Achtergrond

De circulaire van de Minister van Justitie van 15 februari 1991 (DAZ/Algemene Secretarie, kenmerk 41330/91 Alsec), die van kracht is sinds 1 april 1991 en waarvan de geldigheidsduur bij circulaire van 3 april 1995 is verlengd tot 1 april 1999, bepaalt onder meer dat alle onder het Ministerie van Justitie vallende dienstonderdelen, diensten en instellingen de ontvangst van brieven waarvan duidelijk is dat die niet binnen drie weken kunnen worden beantwoord, schriftelijk dienen te bevestigen, door binnen drie weken na ontvangst een behandelingsbericht te sturen. Dat behandelingsbericht dient de naam en het doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar en/of afdeling te bevatten, de reden waarom de brief niet direct kan worden afgehandeld en een indicatie van de afhandelingstermijn dan wel de termijn waarbinnen een volgende stap in de procedure kan worden verwacht.

Bij circulaire van 22 februari 2000 is de circulaire uit 1995 met terugwerkende kracht vanaf 1 april 1999 verlengd tot 1 april 2003. Nieuw hierin is de bepaling dat de instructie vanaf 1 maart 2000 ook van toepassing is op de beantwoording van brieven van lagere overheden, andere departementen (met uitzondering van amice-brieven) en kamerleden.

## Onderzoek

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

Tijdens het onderzoek kregen de Minister en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd aan de Minister een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Minister van Justitie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

#### 1. Verzoekster is juridisch hulpverlener te Zeist.

Bij brief van 29 januari 1999 deelde zij het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) te Leeuwarden onder meer het volgende mee:

"Betreft: (cliënt van verzoekster; N.o.)

(...)

Omdat u telefonisch niet te bereiken bent deel ik u bij deze mede dat ik in bovenstaande zaak een gratieverzoek heb ingediend bij het Ministerie van Justitie. Tevens heb ik een verzoek ingediend tot opschorting van de betalingsverplichting.

Daar het met enige regelmaat voorkomt dat er door onze instelling tevergeefs wordt geprobeerd telefonisch contact met u te krijgen verzoek ik u in uw organisatie te bespreken of het invoeren van een hulpverlenersnummer kan worden gerealiseerd.

Voor onze instelling zou dat tot voordeel hebben dat onze kostbare uren niet onproductief worden doorgebracht met wachten aan de telefoon. Ook andere organisaties hebben speciale nummers voor instellingen en hulpverleners. De ervaringen daarmee zijn positief te noemen."

#### 2. Bij brief van 5 maart 1999 liet verzoekster het CJIB te Leeuwarden onder meer het volgende weten:

"Op 29 januari schreef ik u over de slechte telefonische bereikbaarheid van uw organisatie (...). Ik ontving noch een ontvangstbevestiging, noch een inhoudelijke reactie op de in de brief aan de orde gestelde problemen.

Ik verzoek u mij binnen een week te berichten."

3. Verzoekster ontving bij brief van 30 maart 1999 een ontvangstbevestiging van de directeur van het CJIB te Leeuwarden met daarin de mededeling dat het CJIB haar zo spoedig mogelijk nader zou berichten.

4. De directeur van het CJIB te Leeuwarden deelde verzoekster voorts bij brief van 28 mei 1999 onder meer het volgende mee:

"In uw brieven stelt u dat het Centraal Justitieel Incasso Bureau telefonisch slecht te bereiken is. Hierover wil ik het volgende opmerken.

Het Centraal Justitieel Incasso Bureau streeft naar een zo groot mogelijke bereikbaarheid en de werkwijze is daar ook op gericht. Daarom bestaat er voor betrokkenen onder andere de mogelijkheid telefonisch informatie te vragen bij het call center. De ervaring leert dat dagelijks zeer veel mensen gebruik maken van deze mogelijkheid. Hierdoor kan er niet aan worden ontkomen dat er enige wachttijd optreedt alvorens een telefonisch verzoek kan worden aangenomen.

Ik vertrouw erop (dat ik) u hiermee voldoende heb bericht."

5. Bij brief van 31 mei 1999 aan het CJIB te Leeuwarden reageerde verzoekster onder meer als volgt:

"Uw schrijven d.d. 28 mei 1999 sluit u af in het vertrouwen dat u mij voldoende heeft bericht. Dat is helaas niet zo. U gaat niet in op de vraag of een hulpverlenersnummer kan worden ingesteld.

Ik begrijp dat er wachttijden ontstaan omdat dagelijks door zeer veel mensen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid telefonisch informatie te krijgen. Ik schreef u reeds dat juist dat wachten voor dienstverleners improductieve tijd oplevert. Andere instellingen hebben hiervoor begrip. Zo is er bijvoorbeeld met een uitvoeringsinstelling de afspraak dat eerst geprobeerd wordt via de gebruikelijke kanalen binnen te komen. Lukt dat niet dan kan via een speciaal nummer de rij wachtenden omzeild worden. Dit werkt naar onze tevredenheid.

Graag ontving ik antwoord op de vraag of een hulpverlenerstelefoonnummer kan worden gerealiseerd."

6. De directeur van het CJIB te Leeuwarden deelde verzoekster bij brief van 8 juni 1999 onder meer het volgende mee:

"In uw brief ontbreekt het C.J.I.B.-nummer. Zonder dit nummer kan ik uw zaak niet behandelen. Daarom vraag ik u om zo spoedig mogelijk uw C.J.I.B.-nummer of een kopie van de aanschrijving aan mij op te sturen.

U kunt de ontbrekende gegevens aan mij meedelen door het hieronder in te vullen en vervolgens deze brief aan mij terug te sturen.

(...)

Strabisnummer : ..... (hier invullen)."

7. Bij brief van 10 juni 1999 liet verzoekster het CJIB te Leeuwarden nog het volgende weten:

"...Mijn CJIB-kenmerk is een strabisnummer t.w. nr. (...).

Het antwoord dat ik van u verwacht heeft niets te maken met die zaak onder dat strabisnummer. Het betreft een klacht ten aanzien van uw telefonische bereikbaarheid.

(...)

Uw antwoord dat ik bij brief d.d. 28 mei ontving was voor mij beneden de maat. Ik begrijp, ook zonder uw uitleg, dat er wachttijd ontstaat als er veel mensen gebruik maken van de mogelijkheid om telefonisch informatie te verkrijgen. Mijn vraag is daarmee niet beantwoord..."

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder klacht.

C. Standpunt Minister van justitie

1.1. De Minister van Justitie nam onder meer het volgende standpunt in:

"In haar brief (zie hierna, onder **C.1.2.**; N.o.) geeft het CJIB aan dat geconstateerd kan worden dat de behandeling van de brief, die door het CJIB op 2 februari werd ontvangen, niet terstond ter hand is genomen. Het CJIB geeft in haar brief aan dat de reden hiervoor is gelegen in de op dat moment bestaande werkvoorraad van de afdeling Informatie. Het CJIB geeft in haar brief verder aan dat in eerste instantie niet specifiek is ingegaan op het verzoek om invoering van een hulpverlenersnummer. Het verzoek van verzoekster is kennelijk eerder opgevat als het aanreiken van een suggestie tot verbetering dan een als zodanig te beantwoorden informatieverzoek. Hierdoor is pas in latere correspondentie

specifiek op dit verzoek ingegaan. Naar mijn oordeel is dit, gelet op de context van de brief, begrijpelijk. Ik ben dan ook van mening dat de klacht van mevrouw A. (verzoekster; N.o.) slechts in zoverre gegrond is dat het CJIB de brief van verzoekster niet tijdig heeft beantwoord.

Het CJIB geeft in haar brief van 13 augustus overigens aan dat wordt gewerkt aan verbetering van de telefonische bereikbaarheid. Daartoe is onder meer in april jongstleden, in het kader van het in het voorjaar 1999 aanvaarde 'plan van aanpak kwaliteitsverbetering telefoonverkeer burger', een zogenaamd voice response systeem in gebruik genomen. Dit heeft inmiddels, blijkens een tussenrapportage, geresulteerd in een bereikbaarheid van bijna 84% en een wachttijd gemiddeld korter dan twee minuten."

1.2. De Minister van Justitie voegde bij zijn reactie een brief van 13 augustus 1999 van het CJIB te Leeuwarden aan het Ministerie van Justitie, waarin terzake van de klacht van verzoekster onder meer het volgende is opgenomen:

"Geconstateerd kan worden dat de behandeling van de brief niet terstond ter hand is genomen. Blijkens het daarop geplaatste stempel is de brief op 2 februari bij het CJIB ontvangen. Op 9 maart 1999 werd vervolgens de rappelbrief van verzoekster ontvangen. Op dat moment was de zaak nog niet inhoudelijk beoordeeld. De reden waarom de correspondentie niet direct kon worden afgehandeld moet worden gezocht in de op dat moment bestaande werkvoorraad van de afdeling Informatie, die zich in eerste instantie bezighoudt met afdoening van correspondentie.

(...)

Als algemeen uitgangspunt bij beantwoording van correspondentie geldt dat het wenselijk is om op gestelde vragen en ingediende klachten een snelle reactie te geven. Het CJIB streeft er dan ook naar om de beantwoording van correspondentie binnen een redelijke termijn te realiseren. Indien van externe partners informatie moet worden opgevraagd kan de behandelingsduur, zoals dat ook in deze zaak het geval is geweest, oplopen. In deze gevallen wordt in ieder geval standaard een ontvangstbevestiging annex behandelingsbericht aan de betrokkene gezonden. Of de in het onderhavige geval gerealiseerde behandelingstermijn (van in totaal zestien weken) nog binnen de grenzen van het redelijke valt laat ik over aan het oordeel van de ombudsman. De wenselijkheid om naar kortere behandelingstermijnen te streven wordt door mij ten volle onderschreven. Overigens merk ik op dat in dit geval door de vertraging in de beantwoording de belangen van de cliënt namens wie verzoekster optreedt op geen enkele wijze zijn geschaad. Het zelfstandige belang dat verzoekster had bij de beantwoording van haar vraag wordt daarmee overigens geenszins ontkend.

Wat de inhoudelijke beantwoording betreft is in eerste instantie niet specifiek ingegaan op de opmerking van verzoekster betreffende een hulpverlenersnummer. De betreffende frase

(door verzoekster weliswaar in de vorm gegoten van een verzoek om intern de mogelijkheid te bespreken of een hulpverlenersnummer realiseerbaar is) is kennelijk eerder opgevat als het aanreiken van suggestie tot verbetering dan als een als zodanig te beantwoorden informatieverzoek. Gelet op de context is dit mijns inziens ook wel te begrijpen. Daarom is in eerste instantie in algemene zin aangegeven dat het CJIB streeft naar een goede bereikbaarheid. In latere correspondentie, nadat eenduidig gebleken was dat verzoekster toch op dit punt geïnformeerd wilde worden, is wel meer specifiek ingegaan op dit aspect. (...) Op het punt van de inhoudelijke beantwoording acht ik gelet op het bovenstaande de klacht van verzoekster dan ook niet gegrond.

Ik wil besluiten met een enkele opmerking aangaande de telefonische bereikbaarheid van het CJIB, die aanleiding heeft gegeven tot onderhavige klacht. In het voorjaar van 1999 is door het CJIB een 'plan van aanpak kwaliteitsverbetering telefoonverkeer burger' aanvaard. Hierin staan een aantal maatregelen beschreven die ten doel hebben de responstijd bij de afhandeling van gesprekken met klanten te bekorten. In 1998 was hiermee al een begin gemaakt. In 1999 wordt gewerkt aan verdere optimalisatie. Op 15 april 1999 is in dit kader met een proef begonnen waarbij de telefonische bereikbaarheid geautomatiseerd ondersteund wordt in de vorm van een zogenaamd voice response systeem. Dit systeem voorziet in de mogelijkheid om een aantal van de meest gestelde vragen te beantwoorden zonder tussenkomst van een medewerker van het call center. De ervaringen met dit systeem zijn positief te noemen. Uit een inmiddels uitgebrachte tussenrapportage blijkt dat de doelstelling om de bereikbaarheid te vergroten en de wachttijden te verkleinen is behaald. Ten tijde van deze verslaglegging was de bereikbaarheid bijna 84 procent en de wachttijd gemiddeld korter dan twee minuten. De proef met het voice response systeem wordt daarom voorlopig voortgezet."

2. In vervolg op het telefonische verzoek van een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, gaf de Minister van Justitie bij brief van 26 oktober 1999 een aanvulling op zijn standpunt. Hierin deelde de Minister onder meer het volgende mee:

"Het CJIB heeft aangegeven dat verbetering van de telefonische bereikbaarheid een doelstelling is die voor 1999 uitdrukkelijk is geformuleerd. Een van de maatregelen die genomen is, is het in gebruik nemen van een voice-response systeem. Het CJIB geeft hierbij aan dat de gemiddelde wachttijd die voorheen circa vijf minuten bedroeg is verbeterd naar circa twee minuten.

Ik ben van oordeel dat een gemiddelde wachttijd van twee minuten tot de conclusie leidt dat het CJIB telefonisch niet goed bereikbaar is en in zoverre acht ik de klacht van mevrouw A. gegrond.

Er dient hierbij te worden opgemerkt dat het CJIB in 1999 het 'plan van aanpak kwaliteitsverbetering telefoonverkeer burger' heeft aanvaard. Hierin staan een aantal maatregelen beschreven die ten doel hebben de responstijd bij de afhandeling te bekorten.

Met de implementatie is al geruime tijd geleden begonnen.

Momenteel wordt er door middel van een onderzoek onder de gebruikers onderzocht welke verbeteringen er in het systeem kunnen worden aangebracht. Deze maatregelen zullen leiden tot een positief effect op de telefonische bereikbaarheid van het CJIB."

#### D. Reactie verzoekster

Verzoekster reageerde onder meer als volgt:

"Uit de brief van het Ministerie van Justitie (...) begrijp ik dat het Ministerie van oordeel is dat mijn brief niet tijdig is beantwoord. In de brief d.d. 26 oktober 1999 wordt de klacht dat het CJIB telefonisch onbereikbaar is gegrond bevonden.

Op mijn verzoeken tot het instellen van een intermediairnummer is hiermee door het CJIB/ Ministerie van Justitie niet gereageerd.

Hiermee is mijn probleem als intermediair niet opgelost. Het voice response systeem kan voor de burger een prima manier zijn om telefonisch te communiceren met instellingen. Voor een intermediair, die meestal doelgerichte vragen heeft, voldoet het systeem mijns inziens veel minder. Het verplicht moeten afluisteren van niet relevante berichten vraagt van een dienstverlener onnodig veel tijd. Als men slechts een enkele keer contact zoekt met een instantie met een voice response systeem is dat niet problematisch. In de dienstverlening komt dat echter vele malen op een dag voor. U zult begrijpen dat dan de irritatie ook eerder zal toeslaan. Wellicht zou het CJIB (evenals vele andere instanties) ook een 'plan van aanpak kwaliteitsverbetering telefoonverkeer intermediairs/dienstverleners' kunnen vaststellen. In de reacties tot nu toe heb ik niet vastgesteld dat daartoe een poging wordt gedaan, dan wel dat de communicatie met dienstverleners als een probleem wordt ervaren. In die zin ervaar ik de antwoorden dan ook niet als een erkenning van het door mij aan de orde gestelde."

#### E. Reactie Minister van justitie

1. De Minister van Justitie reageerde onder meer als volgt:

"In mijn brief van 20 oktober (kennelijk wordt bedoeld: 26 oktober; N.o.) heb ik al aangegeven dat het CJIB twee verschillende telefoonlijnen gebruikt. Eén telefoonlijn is bestemd voor betrokkenen en één voor politie, DJI, Ministerie van Justitie, Openbaar Ministerie en deurwaarders. Voor deze tweedeling is gekozen vanwege het verschil in inhoud van de vragen die gesteld worden.

Indien men slechts eenmalig contact opneemt met het CJIB of als het gaat om particulieren dan zal men telefonisch binnen komen via het voice response systeem.



Indien echter in een bepaalde zaak sprake is van meerdere contacten met een instantie, die namens een betrokkene correspondeert is het doorgaans gebruik, maar nog niet CJIB-breed, dat het telefoonnummer van de behandelende afdeling wordt vermeld in de correspondentie. Deze werkwijze bevordert een adequate telefonische bereikbaarheid voor de instanties.

Naar aanleiding van de klacht van mevrouw A. zal het CJIB voorgenoemde werkwijze verder dan thans het geval is, doorvoeren in de organisatie, door dit bij alle afdelingen in te voeren.

(...)

Er zal dus geen apart telefoonnummer voor hulpverleners komen."

2. Bij zijn reactie voegde de Minister van Justitie twee brieven van de directeur van het CJIB te Leeuwarden aan het Ministerie van Justitie van respectievelijk 19 oktober 1999 en van 25 januari 2000.

2.1. De brief van 19 oktober 1999 hield onder meer het volgende in:

"Naar aanleiding van beantwoording van vragen van de Nationale Ombudsman d.d. 13 augustus 1999 lijkt er sprake te zijn van een misverstand voor wat betreft de telefonische bereikbaarheid van het CJIB.

Gelet op uw vraagstelling, hecht ik er aan op te merken dat er voor wat betreft de telefonische bereikbaarheid en de daarop gerichte voorzieningen wordt gewerkt conform de door de bestuursraad goedgekeurde jaarplannen. Gestreefd wordt dan ook te handelen binnen de in dat kader aangegeven kwalitatieve normen. Teneinde dit te realiseren is het CJIB voortdurend bezig met activiteiten die een positief effect hebben op de telefonische bereikbaarheid.

Een onderdeel daarvan is het 'plan van aanpak kwaliteitsverbetering telefoonverkeer burger', welk plan in het voorjaar van 1999 door het CJIB is aanvaard. Hierin staan een aantal maatregelen beschreven die ten doel hebben de responstijd bij de afhandeling te bekorten. Met de implementatie is al geruime tijd geleden een aanvang genomen. Zo kent het CJIB sinds april van dit jaar een zogenaamd voice response systeem, waarbij de telefonische bereikbaarheid geautomatiseerd wordt ondersteund. Het systeem voorziet in de mogelijkheid een aantal van de meest gestelde vragen te beantwoorden zonder tussenkomst van een medewerker van het call center. Daarbij wordt vanzelfsprekend de mogelijkheid geboden doorverbonden te worden met een medewerker van het call center voor de beantwoording van meer specifieke vragen.

Na aankiezing van het telefoonnummer dat open staat voor betrokkenen/veroordeelden dan wel gemachtigden, vindt terstond doorschakeling plaats naar genoemd voice response

systeem. Naar het mij voorkomt wordt hiermee voldaan aan de gestelde normen. De tot op heden verkregen resultaten ten aanzien van het voice response systeem zijn zonder meer positief en de inzet daarvan zal worden gecontinueerd. Momenteel wordt er door middel van onderzoek onder gebruikers onderzocht welke verbeteringen mogelijk in het systeem zouden kunnen worden aangebracht. De indruk dat er een telefonische wachttijd zou bestaan van gemiddeld twee minuten alvorens er contact is met het CJIB lijkt dan ook te berusten op een misvatting.

Daarnaast zijn en worden er in het kader van het project optimalisatie bereikbaarheid call center een aantal technische maatregelen genomen om zowel het interne als het externe telefoonverkeer te verbeteren. Gedacht moet worden aan aanpassing van de centrale, verbetering van scripts etc. Hierbij wordt zowel interne als externe deskundigheid (KPN) ingeschakeld. Ook andere maatregelen die naar verwachting een positief effect zullen hebben op de bereikbaarheid worden getroffen. Zo loopt er op dit moment een proef met het vermelden van het telefoonnummer van het CJIB op de beschikking. Voorts zal in 2000 worden nagegaan welke mogelijkheden er zijn te komen tot uitbreiding van de openingstijden van het CJIB voor burgers en ketenpartners. In dit verband is tevens de opleiding van medewerkers van het call center een punt van aandacht.

Het CJIB werkt in de praktijk met twee telefoonnummers; een nummer voor betrokkenen en veroordeelden en een nummer voor zogenaamde ketenpartners (politie, DJI, Ministerie, OM, deurwaarders). Onderhavige klacht ziet op eerstgenoemd nummer. Dit zogenaamde boetenummer wordt wekelijks door ca. 4000 tot 5000 mensen aangeroepen. Voor telefoongesprekken die volgen na raadpleging van het voice response systeem, is het call center beschikbaar dat tot september 1999 69% van de telefoontjes binnen drie minuten afhandelde. Negentien procent werd binnen 5 minuten afgehandeld. De overige twaalf procent moest langer dan 5 minuten wachten.

Voor de ketenpartners is een zogenaamd organisatietelefoonnummer beschikbaar. Bij aankiezing van dit nummer wordt doorgeschakeld naar een medewerker van het call center zonder dat het voice response systeem behoeft te worden doorlopen. Hierbij wordt op dit moment een wachttijd bereikt die in 75% van de gevallen beneden de twintig seconden ligt. Voor het restant geldt een wachttijd van minder dan zestig seconden. Dit ligt binnen de voor 1999 geformuleerde normen."

2.2. In de brief van 25 januari 2000 is onder meer het volgende opgenomen:

"Zoals ik in mijn ambtsbericht van 19 oktober 1999 heb aangegeven wordt bij het CJIB gebruikgemaakt van een telefoonnummer voor betrokkenen en een telefoonnummer voor instanties (t.b.v. de zogenaamde ketenpartners van het CJIB). Voor deze tweedeling is bewust gekozen vanwege het verschil in inhoud van de vragen die gesteld worden en vervolgens de wijze van informatieverstrekking ter zake.

Indien echter in een bepaalde zaak sprake is van meerdere contacten met een instantie die namens een betrokkene correspondeert is het doorgaans gebruik dat het telefoonnummer van de behandelende afdeling wordt vermeld in de correspondentie. Deze werkwijze bevordert een adequate telefonische bereikbaarheid voor instanties. Naar aanleiding van onderhavige klacht zal ik deze werkwijze verder dan thans het geval is doorvoeren in de organisatie."

## Beoordeling

### I. Met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid

1. Verzoekster, juridisch hulpverlener te Zeist, klaagt over de slechte telefonische bereikbaarheid van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) te Leeuwarden.

2. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat ten tijde van de klacht de telefonische bereikbaarheid van het CJIB een wachttijd kende van ongeveer vijf minuten. Bij een gemiddelde wachttijd van circa vijf minuten is er sprake van een onvoldoende telefonische bereikbaarheid.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

3. De Minister van Justitie deelde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat de verbetering van de telefonische bereikbaarheid door het CJIB uitdrukkelijk als een doelstelling was geformuleerd voor 1999. Eén van de maatregelen die het CJIB heeft genomen, is het in gebruik stellen van een voice-response systeem. Het CJIB had aan de Minister aangegeven dat door dit systeem de bereikbaarheid was vergroot en de wachttijd was teruggebracht tot gemiddeld korter dan twee minuten.

De Minister van Justitie heeft aangegeven dat een gemiddelde wachttijd van twee minuten tot de conclusie leidt dat het CJIB telefonisch niet goed bereikbaar is.

De Nationale ombudsman kan zich vinden in dit standpunt van de Minister en heeft met instemming kennis genomen van het plan van aanpak om de telefonische bereikbaarheid voor burgers nog verder te vergroten.

### II. Met betrekking tot de klachtbehandeling

1. Verzoekster klaagt er verder over dat het CJIB haar bij brief van 29 januari 1999 ingediende klacht over de telefonische bereikbaarheid bij brief van 28 mei 1999 te laat, en niet voldoende heeft beantwoord.

Verzoekster klaagt er met name over dat het CJIB in het geheel niet is ingegaan op haar verzoek om invoering van een telefoonnummer voor hulpverleners.

2. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt, en deze afhandelt binnen een redelijke termijn. De richtlijn hierover voor o.a. het CJIB is door de Minister van Justitie vastgelegd in de circulaire van 15 februari 1991 (zie achtergrond).

3. De Minister van Justitie deelde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat het CJIB de brief van verzoekster niet terstond ter hand had genomen vanwege de bestaande werkvoorraad bij het bureau. De Minister was dan ook van mening dat de klacht over het niet tijdig beantwoorden van de brief gegrond is. De Nationale ombudsman sluit zich hierbij aan, omdat het CJIB met de late beantwoording van de brief heeft gehandeld in strijd met de richtlijn die is neergelegd in de circulaire van de Minister van Justitie van 15 februari 1991.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

4.1. Verder deelde de Minister mee dat het CJIB in de brief van 28 mei 1999 niet specifiek was ingegaan op het verzoek van verzoekster om invoering van een hulpverleningsnummer. Hij stelt dat het CJIB het verzoek kennelijk had opgevat als het aanreiken van een suggestie tot verbetering, en niet als een als zodanig te beantwoorden informatieverzoek. De Minister van Justitie achtte dit begrijpelijk.

4.2. De Nationale ombudsman kan de Minister in deze opvatting niet volgen.

Verzoekster doet in haar brief van 29 januari 1999 nadrukkelijk het verzoek aan het CJIB om binnen de organisatie te bespreken of het invoeren van een hulpverlenersnummer kan worden gerealiseerd. Volgens verzoekster zou dit de problematiek rondom de telefonische bereikbaarheid voor hulpverleners kunnen oplossen.

Nu het CJIB in zijn brief van 28 mei 1999 de klacht van verzoekster over de telefonische bereikbaarheid van het bureau heeft behandeld, is het niet begrijpelijk dat het CJIB daarbij in het geheel niet is ingegaan op het verzoek tot het invoeren van een hulpverleningsnummer.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) te Leeuwarden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, is gegrond.

Met instemming is kennisgenomen van de maatregelen die het CJIB te Leeuwarden op dit moment treft om de telefonische bereikbaarheid voor burgers te verbeteren.