



Rapport

Datum: 22 juni 2000

Rapportnummer: 2000/228

Klacht

Op 1 februari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Booischot (België), met een klacht over een gedraging van het arrondissementsparket te Breda. Tijdens het onderzoek is gebleken, dat de klacht over een medewerkster aan de balie geen betrekking had op een medewerkster van het arrondissementsparket maar op een medewerkster van de griffie van de arrondissementsrechtbank te Breda.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, werd een onderzoek ingesteld.

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

Verzoeker klaagt over de handelwijze van het arrondissementsparket te Breda in het kader van de teruggave van het ingenomen rijbewijs van de zoon van zijn partner. Verzoeker heeft zich op 22 januari 1999, nadat hij daarover een afspraak had gemaakt met een medewerkster van het parket, tezamen met de zoon gemeld bij het parket teneinde het ingenomen rijbewijs op te halen. Hij klaagt er met name over dat:

- het parket het rijbewijs niet meer in bezit had;
- een met naam genoemde medewerkster aan de balie hem niet correct heeft geïnformeerd. Het rijbewijs zou eerst naar de gemeente zijn gezonden. Daarna werd hem meegedeeld dat dit niet juist was en dat het rijbewijs naar de Belgische ambassade was gezonden;
- de bedoelde medewerkster heeft geweigerd te voldoen aan zijn verzoek om het hoofd van de afdeling erbij te halen. In plaats daarvan heeft zij de beveiligingsmedewerkers gebeld om hem uit het gebouw te laten verwijderen;
- een officier van justitie in diens brief van 2 maart 1999 niet dan wel onvoldoende is ingegaan op zijn ter zake ingediende klacht;
- het parket zijn verzoek om vergoeding van de op 22 januari 1999 gemaakte kosten, te weten de reiskosten en opgenomen verlofdag, heeft afgewezen.

Achtergrond

In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman ter zake wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.

In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid - eventueel - moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een niet-behoorlijke gedraging.

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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Voorts werd een betrokken ambtenaar door een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch gehoord.

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

Verzoeker en de Minister van Justitie deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Een betrokken ambtenaar gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 22 januari 1999 meldde verzoeker zich samen met de zoon van zijn partner bij het arrondissementsparket te Breda om het rijbewijs van de zoon op te halen. Dat rijbewijs was eerder inbeslaggenomen. Verzoeker had met een medewerkster (Do.) van het arrondissementsparket de afspraak gemaakt dat het rijbewijs die dag kon worden opgehaald. Het rijbewijs bleek echter niet meer aanwezig te zijn. Verzoeker ging in discussie met de dienstdoende baliemedewerkster. Dit was een medewerkster van de griffie van de arrondissementsrechtbank te Breda. Op een gegeven moment waarschuwde de baliemedewerkster de beveiligingsmedewerkers. Uiteindelijk verliet verzoeker het gebouw van het arrondissementsparket.

2. In een klachtbrief van 27 januari 1999 aan de hoofdofficier van justitie te Breda verwoordde verzoeker de gebeurtenissen van die dag als volgt:

"Wij, D. (de zoon van verzoekers partner; N.o.) en ondergetekende hebben een dag verlof aangevraagd voor 22 januari. Op vrijdag 22 januari hebben wij ons vervoegd bij de Centrale balie van Uw parket. Daar werden wij te woord gestaan door een nogal volslanke vrouw, waarschijnlijk luisterend naar de naam O. Ik vertelde haar dat wij het rijbewijs van D. kwamen ophalen en dat er een notitie zou zijn waarop stond dat wij het rijbewijs kwamen halen. Zij keek op van haar bureau en vertelde ons: "Daar is mij niets van bekend". Ik vertelde haar dat ik met een mevrouw had gesproken met een niet Nederlands accent, waarop zij zei: "Dat is mevrouw Do. en ik zal eens kijken" en zij verliet haar bureau. Even later kwam zij terug met de bedoelde notitie. Hierna is zij gaan zoeken naar het bedoelde rijbewijs. Na haar zoekactie vertelde zij: "het is er niet bij, ik zal eens bellen".

Na het bellen met een zekere H. verklaarde zij: "Het rijbewijs ligt in de gemeente waar U woont, U moet zich daar vervoegen". Ik vroeg toen kunt U dan niet even bellen naar die gemeente, hierop werd niet geantwoord en de zoekactie begon opnieuw.

Tijdens haar zoekactie merkte zij op dat haar collega's moeite hadden met het alfabet en het rijbewijs waarschijnlijk niet op de juiste plaats was opgeborgen. Het rijbewijs was niet te vinden, waarna zij opnieuw ging bellen met H. Na het telefoongesprek vertelde mevrouw O. ons dat het rijbewijs was opgestuurd naar de Belgische ambassade. Uit haar houding bleek duidelijk dat van ons werd verwacht dat wij zouden vertrekken. Ik verzocht mevrouw O. om de ambassade op te bellen, want ik was toch wel een beetje verdrietig over de gang van zaken. Ik heb haar toen uitgelegd waarom ik verdrietig (zie a tot en met f) was en verzocht mevrouw O. om dan maar de ambassade te bellen:

a. geen bericht mochten wij ontvangen over wanneer wij het rijbewijs konden ophalen of wat er met dat rijbewijs zou gebeuren. **Tot op heden nog steeds geen bericht ontvangen.**

b. Wel acceptgiro ontvangen omtrent betaling van de boete.

c. **Ondanks afspraak**, was het rijbewijs niet aanwezig

d. In 1e instantie zou het rijbewijs naar de woonplaats gezonden zijn, bleek **niet waar te zijn**.

e. Zowel D. als ik hadden **beiden een verlofdag opgenomen**, voor niets wat later bleek.

f. **brandstof verbruik**, voor de rit Booschot - Breda v.v., ook voor niets geweest.

Mevrouw O. belde met de Belgische ambassade en vroeg of het rijbewijs al was ontvangen, want het was op donderdag 21 januari aangetekend verzonden vanuit Breda. Hierop werd ontkennend gereageerd. Vervolgens vroeg mevrouw O. wat de verdere procedure was en beëindigde het gesprek. Vervolgens vertelde zij tegen ons dat wij wel bericht zouden krijgen wanneer het rijbewijs in België zou arriveren. Ik vertelde tegen mevrouw O. dat ik van mening was dat zij niet erg haar best had gedaan om dit probleem omtrent het rijbewijs op te lossen. Want tenslotte vanaf 14 januari mocht D. eigenlijk over zijn rijbewijs beschikken. Vervolgens vroeg ik het Hoofd van de Afdeling te spreken en daarop antwoordde mevrouw O.: "Dat is niet gebruikelijk". Waarop ik haar vertelde dat ik eerst het Hoofd van de Afdeling wenste te spreken, terwijl **ik dit tegen haar vertelde begon zij een gesprek met een manspersoon die achter mij stond**. Ik vertelde haar in alle rust en zeker zonder stemverheffing dat ik dit erg onbeleefd vond, waarop zij niet antwoordde. Op een gegeven moment zei zij: "**Als U nu niet weggaat dan laat ik U verwijderen**". Ik antwoordde dat ik eerst het Hoofd van de Afdeling wenste te spreken. Hierna zag ik dat zij de telefoonhoorn opnam en een nummer intikte en ik hoorde dat zij zei dat er iemand verwijderd moest worden. Korte tijd later verschenen er een drietal geüniformeerde personen en een van deze personen vroeg aan mevrouw O.: "Wat is er aan de hand". Zij vertelde dat ik niet weg wilde gaan en dat zij mij had verteld dat het rijbewijs niet meer aanwezig was en zij mij de verdere procedure had uitgelegd. Waarop ik antwoordde dat ik het gemeen vond omdat zij **niet het hele verhaal had verteld. Bijv.: de punten a tot en met f**.

Hierop richtte één van de geüniformeerde personen (P.) zich tot mij en vertelde tegen mij: "U heeft het gehoord en waarom wilt U niet vertrekken". Ik vertelde tegen hem dat gezien de punten a tot en met f ik niet van plan was om te vertrekken voordat ik had gesproken met het Hoofd van de afdeling.

Aan de houding van de P. kon ik opmaken dat hij het met mij eens was en hij vroeg aan mevrouw O. waarom zij niet wilde bellen naar het Hoofd van de afdeling. Wederom zei zij: "Dat is niet gebruikelijk en hij moet verwijderd worden". Er viel een stilte - van ongeveer 10 minuten - die ik opvulde met de mededeling: "Ik ga niet weg voordat ik het Hoofd van de afdeling gesproken heb. Hierna vroeg P. aan mevrouw O. om toch maar te bellen daar hij mijn verzoek redelijk vond. Hierna heeft Mevrouw O. gebeld. Na ongeveer een half uur verschenen er 2 dames, te weten mevrouw Do. en mevrouw M. **Mevrouw Do. verklaarde**

dat het correct was, wat ik had verteld omtrent het ophalen van het rijbewijs.

Mevrouw M. (OvJ) verklaarde: "Ik begrijp waarom U teleurgesteld bent, ik zou dat ook zijn, als mij dit zou gebeuren in België. Ik adviseer U dan ook om een klacht in te dienen". Na dit fatsoenlijke gesprek hebben wij het gerechtsgebouw verlaten. Tevens overhandigde zij ons een briefje met het telefoonnummer van de Belgische ambassade en verzocht ons om daarmee contact op te nemen.

Wat zich op Uw parket op vrijdag 22 januari heeft afgespeeld is in één woord schandalig. Ik heb zoiets nog nooit meegemaakt. Waarschijnlijk is mijn gedrag te netjes om fatsoenlijk behandeld te kunnen worden.

Advies: het is aan te raden om mevrouw O. een **cursus te laten volgen in sociale vaardigheden.**

Gezien het bovenstaande wat ons is overkomen lijkt het mij billijk en gerechtvaardigd dat U ons de brandstofkosten en de verloren vakantiedag vergoed. Ik zal het bedrag redelijk houden en ga akkoord met een bedrag fl. 300,-."

3. In een brief van 25 februari 1999 reageerde de heer G., directeur beheer gerechten in het arrondissement Breda, op de klachtbrief van verzoeker van 27 januari 1999. In de brief merkt de heer G. het volgende op:

"Bij brief van 27 januari jl. klaagt u over de wijze waarop de teruggave van het rijbewijs aan D. werd behandeld. Uw klacht richt zich op de wijze waarop u aan de informatiebalie van de rechtbank alhier werd bejegend en voorts op het feit dat u op aanwijzing van een afdeling van het parket van de officier van justitie alhier naar Breda bent gekomen om het betreffende rijbewijs op te halen, terwijl dat rijbewijs inmiddels naar de Belgische ambassade bleek te zijn gestuurd.

Voor wat betreft uw klacht over dit laatste en uw verzoek tot vergoeding van de nodeloos gemaakte kosten, zal ik uw brief doorzenden aan de officier van justitie alhier, die verantwoordelijk is voor het handelen van de desbetreffende afdeling.

Voor wat betreft uw klacht over de bejegening heb ik nadere informatie ingewonnen bij de desbetreffende medewerkster. Haar relaas over het verloop van de gebeurtenissen wijkt aanzienlijk af van uw mededelingen daarover. Waar u schrijft "in alle rust en zonder stemverheffing" te hebben gesproken en "waarschijnlijk is mijn gedrag te netjes om fatsoenlijk behandeld te kunnen worden", verklaart zij dat juist u een scène heeft gemaakt door met grote stemverheffing te spreken, zelfs te schelden. Getuigen van delen van het gebeurde bevestigen het relaas van de betrokken medewerkster.

Een en ander overwegend kom ik tot de conclusie dat de betrokken medewerkster, gegeven de omstandigheden zoals die mede door u zijn gecreëerd, niet onbehoorlijk jegens u is opgetreden. Ook inhoudelijk heeft zij naar mijn oordeel adequaat gehandeld.

Uw klacht ter zake acht ik derhalve ongegrond."

4. Officier van justitie mr. V. reageerde vervolgens bij brief van 2 maart 1999 op de klachtbrief van verzoeker van 27 januari 1999. In zijn brief deelde de officier het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw klacht en ten gevolge op het antwoord daarop aan U van de heer G. bericht ik U nog als volgt.

Mijn medewerkers M. en Do. hebben in deze correct en volgens de geldende afspraken gehandeld. Eveneens is conform de richtlijnen uw rijbewijs naar de Belgische ambassade gezonden. Het is uiteraard spijtig dat U de reis naar Breda voor niets heeft gemaakt, doch de kosten daarvan komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Ik heb er nota van genomen dat U zeer ontevreden bent over de bejegening aan de infobalie enerzijds en juist tevreden over het optreden van de dames M. en Do. alsmede de heer P. anderzijds."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht en komt voorts naar voren uit hetgeen hiervóór onder **A.2** is weergegeven.

C. Standpunt Minister van Justitie

1. In zijn reactie van 26 januari 2000 op de klacht deelde de Minister van Justitie onder meer het volgende mee:

"Het rijbewijs van de heer D., dat hij op 22 januari 1999 in het gezelschap van de heer W., na een afspraak met een medewerkster van het parket, in Breda wilde afhalen, was op dat moment inderdaad niet meer op het parket aanwezig. Het rijbewijs bleek abusievelijk te zijn doorgezonden naar de Belgische Ambassade. In zoverre acht ik de klacht gegrond.

Voor zover de klacht betrekking heeft op het feit dat officier van justitie mr. V. in zijn brief d.d. 2 maart 1999 niet dan wel onvoldoende op de klacht van de heer W. is ingegaan, wil ik het volgende opmerken.

Een aanzienlijk deel van de klachten van de heer W., zoals verwoord in zijn brief van 27 januari 1999, betreft gedragingen van een medewerkster van de informatiebalie, die niet bij het parket werkzaam was. In zoverre viel het beantwoorden van de klacht buiten de competentie van de officier van Justitie en acht ik het feit dat hij daarop niet in is gegaan dus niet onbehoorlijk.

Ik constateer echter dat inmiddels is komen vast te staan dat het rijbewijs ten onrechte, en dus niet conform de richtlijnen, zoals in de brief van 2 maart 1999 wel wordt gesteld, aan

de Belgische Ambassade is verzonden. Derhalve is de heer W. door de brief van 2 maart 1999 onjuist geïnformeerd en acht ik de klacht in zoverre gegrond. Tevens ben ik van mening dat het verzoek van de heer W. om vergoeding van de schade onvoldoende gemotiveerd is afgewezen. Ook in zoverre acht ik de klacht gegrond.

De klacht dat de door de heer W. gemaakte reis- en verletkosten niet zijn vergoed acht ik eveneens gegrond. In zijn brief van 27 januari 1999 geeft de heer W. aan dat hij een vergoeding van fl. 300,- passend vindt voor de kosten die hij heeft moeten maken, omdat hij voor niets naar Breda is afgereisd. Het College heeft de heer W. inmiddels het aanbod gedaan hem inderdaad fl. 300,- te vergoeden. Weliswaar is dat bedrag niet onderbouwd, maar gezien de bijzondere omstandigheden van het onderhavige geval, waaronder inbegrepen het feit dat het eerste verzoek om vergoeding ongemotiveerd werd afgewezen, en de omstandigheid dat het gevraagde bedrag op het eerste gezicht niet onredelijk is, heeft het College gemeend thans geen nadere onderbouwing van de kosten meer te moeten vragen, maar toe te kennen het gevraagde bedrag.

Concluderend acht ik alle klachten, voor zover zij betrekking hebben op de gedragingen van het arrondissementsparket Breda gegrond.

Bij de behandeling van de klacht is mij gebleken dat de betrokken baliemedewerkster niet werkzaam is bij het openbaar ministerie, maar bij de gerechtelijke diensten. Vandaag heb ik de directeur beheer gerechten te Breda om advies en raad gevraagd. Ik streef ernaar u binnen vier weken te berichten."

2.1. In zijn vervolgreactie van 16 februari 2000 deelde de Minister het volgende mee:

"Hierbij stuur ik u een kopie van de brief d.d. 27 januari 2000 van de coördinator van de sector handelsrecht over het voorval. Hieruit blijkt dat de baliemedewerkster al het mogelijk heeft gedaan om de bezoeker de nodige informatie te geven. Tevens blijkt uit de brief dat het geen onwil was een leidinggevende in te schakelen om het gesprek over te nemen, immers de leidinggevende was op dat moment niet aanwezig. Uiteindelijk heeft klager overigens wel met een leidinggevende, de officier van justitie mr. M., gesproken.

Gegeven de beschrijving van het voorval en de kennelijk hoog oplopende emoties, acht ik het verantwoord dat de baliemedewerkster een beveiligingsfunctionaris heeft ingeschakeld. Deze heeft een nuttige functie vervuld, als gevolg waarvan conform de wens van de bezoeker, uiteindelijk toch een leidinggevende bij de zaak betrokken is.

Gelet op het bovenstaande acht ik de klacht over de baliemedewerkster ongegrond."

2.2. In het ambtsbericht van de sectorcoördinator, de heer S., is onder meer het volgende opgenomen:

"Bij de balie meldde zich de uitgenodigde D. en een onbekende begeleider (bleek de latere klager W.). Zonder zich bekend te maken of de status van zijn persoon aan te duiden werd naar het rijbewijs van betrokkene van D. gevraagd. Het rijbewijs bleek niet voorhanden op de daarvoor bestemde plaatsen. Conform procedure is door de medewerkster uitgebreid gezocht naar het rijbewijs i.v.m. mogelijke abusievelijke misplaatsing bij de alfabetisering van stukken. Toen ook hierna het rijbewijs niet voorhanden bleek is door haar contact gezocht met de verantwoordelijke medewerker van het parket O.M. Het rijbewijs bleek extern per post te zijn verzonden.

Door de medewerkster is Dhr. D. en onbekende begeleider informatie verstrekt over de verzending van het rijbewijs en de miscommunicatie omtrent het afhaalbericht. Dhr. D. reageerde hierop op een normale wijze. Zijn begeleider (hierna omschreven als klager) reageerde zonder enige aanleiding daartoe in een luidkeelse tirade. Enige opgetekende uitingen van zijn zijde: "Justitie is wel vlug met acceptgiro, Ik ben Nederlander en ik eis dat het rijbewijs NU wordt overhandigd. Het is een grof schandaal zoals dat hier gaat". Teneinde de situatie niet te laten escaleren is door de medewerkster getracht de klager tot kalmte te brengen. Zij heeft hem medegedeeld dat zij zijn ergernis begreep en heeft hem namens de betrokken organisatie spijt betuigd. Hierop reageerde de klager in het geheel niet. Klager luistert amper, gaat geheel op in zijn eigen woede en draaft door middels het luidkeels schreeuwen van eisen tot overhandiging van het rijbewijs.

Opnieuw is door de medewerkster telefonisch contact gezocht met de verantwoordelijke parketafdeling. Daarbij werd door haar navraag gedaan omtrent de oorzaak van het foutief verzenden en informatie opgevraagd omtrent de klachtprocedure en eventuele vergoeding van gemaakte onkosten. Hiervan is de klager van in kennis gesteld. Klager reageert op deze informatie furieus en blijft luidkeels schreeuwen om het rijbewijs van Dhr. D. en het feit dat hij zonder dat rijbewijs het pand niet verlaat. Hoewel er zich op dat moment cliënten in de ruimte van de informatiebalie bevonden, heeft de medewerkster om de man tot kalmte te manen als extra service aangeboden om navraag te doen bij de Belgische ambassade. Na telefonisch contact is de geldende procedure en de mogelijkheden voor Dhr. D. uitgelegd.

Tijdens het gesprek met de ambassade had de medewerkster de speakerfunctie aangezet, zodat klager en Dhr. D. de inhoud van dit gesprek konden volgen. Na dit gesprek gaf klager op niet mis te onderkennen wijze dat hij vond dat het geen stijl was en dat hij absoluut zou weigeren weg te gaan alvorens iemand van de leiding te hebben gesproken. De wijze waarop klager zich opstelde was daarbij zodanig onbeschoft te noemen, dat in de hal passerende advocaten in reactie hierop kwamen kijken wat er in de informatiebalie gaande was.

De medewerkster heeft hem nogmaals de klachtprocedure uitgelegd en hem getracht duidelijk te maken dat zij op dit moment niets meer voor hem kon betekenen en dat er op dat moment geen leidinggevende van het parket beschikbaar was voor het mondeling

opnemen van zijn klacht. Gezien het feit dat klager zich hierop in de richting van de medewerkster steeds agressiever begon te gedragen is door haar de parketpolitie verzocht ter plaatse te komen. Bij de komst van de parketpolitie stelde klager zich wat meer aanspreekbaar op, waarna met bemiddeling van een parketpolitieman hij zijn verhaal nogmaals heeft kunnen doen. Door de medewerkster is de gehele informatie omtrent miscommunicatie en klachtprocedure herhaald, waarna door haar opnieuw contact is gezocht met het parket met het verzoek de klager te woord te staan. Door de medewerker parket en de Officier van Justitie Mr. M. zijn daarop nogmaals uitgebreid de gelopen procedure en de eventuele klachtprocedure toegelicht.

Hierna hebben klager en Dhr. D. het pand verlaten.

Als opmerking: na het vertrek van klager kwam een medewerker informeren wat er in godsnaam aan de hand was geweest. Zij had in een kamer enkele tientallen meters verderop door een dubbele deur heen het geschreeuw, de scheldkanonnade en getier van klager woordelijk kunnen volgen.

Concluderende kan ik U berichten dat de medewerkster informatiebalie alles heeft gedaan wat binnen haar mogelijkheden lag. Zij heeft getracht de situatie te laten deëscaleren, wat door de houding en gedrag van klager niet is gelukt. Hoewel de oorzaak van het conflict te betreuren is, is aan klager iedere vorm van medewerking en service verstrekt die op dat moment mogelijk was. Dit zonder resultaat. De hulp van de sterke arm was noodzakelijk om klager tot rede te brengen.

Naar de toekomst toe gekeken zijn er naar aanleiding van dit incident bestaande afspraken opnieuw besproken met de medewerkers informatiebalie. Bij soortgelijke incidenten met dergelijke amokmakende klanten, die een buitensporig "breekijzer" achtig gedrag vertonen, zal naar de toekomst toe in een eerder stadium de leidinggevende sectorcoördinator Handelszaken worden ingeschakeld."

D. Reactie verzoeker

Daarnaar gevraagd liet verzoeker telefonisch weten geen commentaar te hebben op de hem toegezonden reactie van de Minister van Justitie.

G. Nadere INFORMATIE betrokken parketwachter

De parketwachter die was betrokken bij de gebeurtenissen op 22 januari 1999, legde op 14 april 2000 telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman de volgende verklaring af:

"Op 27 januari 1999 was ik als parketwachter in dienst. Op een gegeven moment werd mij door een baliemedewerkster verzocht om te komen omdat er iemand het gebouw niet wenste te verlaten.

Bij de balie gekomen, trof ik een boze meneer aan. Hij liet weten niet weg te gaan voordat hij zou worden geholpen. In ons werk gaan wij niet meteen tot actie over. Ik heb die meneer daarom eerst aangesproken en hem zijn verhaal laten doen. Omdat ik zijn verhaal redelijk vond, heb ik de baliemedewerkster gevraagd om nog een stap te doen. Ik heb dus bemiddeld tussen de partijen. De heer W. kon toen een gesprek krijgen met een aanwezige officier van justitie. Ik heb hem gevraagd of hij daar tevreden mee was. Dat was hij. Hij zei toen dat we van hem geen last meer zouden hebben. Ik ben vervolgens weer weggegaan.

Ik weet niet hoe de heer W. zich heeft gedragen voordat ik erbij werd geroepen. Ik kan dus niets verklaren over eventuele scheldpartijen van zijn kant.

In het algemeen kan ik wel opmerken dat, als wij erbij worden gehaald, er toch wel iets bijzonders aan de hand moet zijn. Dan moet een zaak toch wel enigszins zijn geëscaleerd, anders gebeurt dat niet."

Beoordeling

I Ten aanzien van de teruggave van het rijbewijs en de informatieverstrekking daarover

1. Verzoeker, die zich op 22 januari 1999 met de zoon van zijn partner bij het arrondissementsparket te Breda vervoegde om het rijbewijs van de zoon op te halen, klaagt er in de eerste plaats over dat het parket het rijbewijs niet meer in bezit had en dat een medewerkster aan de balie hem ter zake niet correct had geïnformeerd.

2. Gebleken is dat het rijbewijs van de heer D., in tegenspraak met hetgeen tussen verzoeker en een parketmedewerkster telefonisch was afgesproken, op 22 januari 1999 niet meer bij het parket aanwezig was, maar, zoals door de Minister van Justitie is aangegeven, kennelijk in strijd met de richtlijnen aan de Belgische ambassade was gezonden. Op dit punt is gehandeld in strijd met die richtlijnen en met het beginsel dat gewekte gerechtvaardigde verwachtingen behoren te worden nagekomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3. Wat betreft de informatieverstrekking is het volgende van belang.

De mededeling van de baliemedewerkster (een medewerkster van de griffie van de arrondissementsrechtbank te Breda) dat het rijbewijs aan de Belgische ambassade was gezonden was in overeenstemming met de feiten van dat moment. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk. De Minister van Justitie noch de sectorcoördinator van de arrondissementsrechtbank hebben echter verzoekers lezing bestreden dat hem aanvankelijk werd meegedeeld dat het rijbewijs was gezonden naar de gemeente van de woonplaats van verzoeker en de heer D. Gelet ook op de aanvankelijke onduidelijkheid

over de verblijfplaats van het rijbewijs, acht de Nationale ombudsman het voldoende aannemelijk dat verzoeker aanvankelijk niet juist werd geïnformeerd over de mogelijke verblijfplaats van het rijbewijs.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II Ten aanzien van de bejegening door de baliemedewerkster

1. Verzoeker klaagt er op dit punt met name over dat de betrokken medewerkster op 22 januari 1999 had geweigerd om het hoofd van de afdeling erbij te halen maar de beveiligingsmedewerkers had gewaarschuwd om hem uit het gebouw te verwijderen.

2. De Minister van Justitie heeft het standpunt ingenomen dat de betrokken baliemedewerkster al het mogelijk had gedaan om verzoeker de nodige informatie te geven. Er was geen sprake geweest van onwil om een leidinggevende in te schakelen, omdat op dat moment geen leidinggevende aanwezig was. Het inschakelen van de beveiligingsmedewerkers was verantwoord gelet op de hoog oplopende emoties, aldus de Minister.

3. Verzoeker heeft, ondanks dat hij daartoe uitdrukkelijk in de gelegenheid is gesteld, laten weten geen commentaar te hebben op de lezing van de sectorcoördinator handelszaken over het verloop van zijn gesprek met baliemedewerkster mevrouw O. Daarnaast is de lezing van de betrokken parketwachter van belang. Hoewel deze niet direct getuige is geweest van het gesprek tussen verzoeker en de baliemedewerkster, is zijn komst, gelet op zijn verklaring, toch een aanwijzing dat het gesprek tussen verzoeker en de baliemedewerkster was geëscaleerd. Alles bijeengenomen maakt het voldoende aannemelijk dat verzoeker op 22 januari 1999 erg boos is geworden en zich verbaal agressief heeft opgesteld richting mevrouw O. Op zichzelf beschouwd kan enig begrip worden opgebracht voor verzoekers boosheid, nu het parket de gemaakte afspraak over het rijbewijs niet was nagekomen en hem op dat moment ook niet meteen kon informeren over de exacte verblijfplaats daarvan. Van verzoeker mocht echter wel worden verwacht dat hij de normale omgangsvormen in acht zou nemen. Voldoende aannemelijk is geworden dat verzoeker zich in elk geval zodanig heeft opgesteld dat de baliemedewerkster zich bedreigd voelde. Daarom kan niet worden geoordeeld dat het bij voorbaat onjuist was om de beveiligingsmedewerkers te waarschuwen om hem (eventueel) uit het gebouw te verwijderen.

De baliemedewerkster kon verzoekers eis om het hoofd van de afdeling te spreken in redelijkheid afwijzen aangezien deze niet aanwezig was. Verzoeker was op dat moment alle informatie verstrekt die voorhanden was en het rijbewijs was via de post onderweg naar de Belgische ambassade. Dat verzoeker later in aanwezigheid van een beveiligingsfunctionaris alsnog de gelegenheid heeft gehad om met een officier van justitie te spreken, doet niet af aan het voorgaande. De officier van justitie was niet het hoofd van

de afdeling en derhalve niet de leidinggevende waarnaar verzoeker expliciet had gevraagd.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III Ten aanzien van de brief van de officier van justitie van 2 maart 1999

1. Verzoeker klaagt ten slotte over de wijze waarop officier van justitie mr. V. zijn klacht van 27 januari 1999 heeft beantwoord. Hij klaagt er met name over dat de officier in de brief van 2 maart 1999 onvoldoende of niet op zijn klacht is ingegaan en zijn verzoek om vergoeding van de gemaakte kosten heeft afgewezen.

2. De Minister van Justitie achtte de klacht niet gegrond voor zover de betrokken officier niet was ingegaan op de klacht over het optreden van de baliemedewerkster. Deze medewerkster was immers niet bij het parket werkzaam. Voor het overige achtte de Minister de klacht over de wijze van beantwoording gegrond. Het College van procureurs-generaal had besloten verzoeker de gevraagde kostenvergoeding van f 300,- toe te kennen.

3. De Minister kan in zijn standpunt worden gevolgd wat betreft het niet-ingaan op de klachten over de baliemedewerkster, mevrouw O. Verzoeker heeft immers op dit punt een inhoudelijke reactie gekregen van de directeur beheer gerechten in het arrondissement Breda in diens brief van 25 februari 1999.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Wat betreft de overige punten is gebleken dat de betrokken officier van justitie in zijn antwoord kennelijk ten onrechte heeft gesteld dat met het rijbewijs was gehandeld conform de richtlijnen en voorts is geen aandacht besteed aan het niet-nakomen van de afspraak die door de betrokken parketmedewerkster, mevrouw Do., was gemaakt met verzoeker over het afhalen van het rijbewijs. In zoverre is de officier onvoldoende op verzoekers klacht ingegaan.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

4. Wat betreft de afwijzing van de officier van justitie van het verzoek om vergoeding van de gemaakte kosten is het volgende van belang.

Op 2 maart 1999 stond voldoende vast dat verzoeker op 22 januari 1999 vergeefs kosten had gemaakt om het rijbewijs op te halen. Het parket was immers de gemaakte afspraak niet nagekomen. Gelet op deze bevindingen was de aanspraak van verzoeker op een vorm van kostenvergoeding, afgezien van de hoogte daarvan, dan ook evident (zie achtergrond). Het was dan ook niet juist dat de officier zonder meer elke vergoeding van de door verzoeker gemaakte kosten heeft afgewezen.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het arrondissementsparket te Breda, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, is gegrond, behalve wat betreft het niet ingaan op de klacht over de bejegening door de baliemedewerkster. Op dat punt is de klacht niet gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van een medewerkster van de griffie van de arrondissementsrechtbank, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, is gegrond wat betreft de informatieverstrekking over de aanvankelijke verblijfplaats van het rijbewijs en niet gegrond wat betreft de bejegening van verzoeker en de mededeling dat het rijbewijs naar de Belgische ambassade was gezonden.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van de bereidheid van het College van procureurs-generaal om verzoeker een vergoeding toe te kennen voor de door hem gemaakte kosten.