



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de officier van justitie van de CVOM stelselmatig niet op zijn correspondentie reageert.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 3 oktober 2006 werd aan verzoekers echtgenote in het kader van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wahv) een administratieve sanctie opgelegd van € 130,-.

Op 15 november 2006 stelde verzoekers echtgenote administratief beroep in bij de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM). De CVOM bevestigde de ontvangst van het beroep op 21 november 2006.

Op 7 december 2006 verklaarde de officier van justitie het administratief beroep ongegrond. Een burger kan hiertegen in beroep gaan bij de kantonrechter, op grond van artikel 9 Wahv. Zo'n beroep moet bij de officier van justitie (CVOM) worden ingediend.

Op 21 december 2006 stelde verzoekers echtgenote beroep in. De officier van justitie (CVOM) bevestigde de ontvangst van het beroepschrift op 31 december 2006. Verzoekers echtgenote diende zekerheid te stellen, te weten € 130,-, wat zij ook deed.

Op 19 maart 2007, 24 april 2007, 12 mei 2007 en 20 juni 2007 stuurde verzoeker brieven aan de CVOM. Hierin vroeg hij om informatie over de behandeling van het beroep bij de kantonrechter, want tot op dat moment had hij niets vernomen na de brief van 31 december 2006.

Op 20 juni 2007 stuurde verzoeker ook een klacht over de CVOM naar de minister van Justitie. (Zie hierna onder 2.).

Op 12 juni 2007 is het beroepschrift door de CVOM naar de kantonrechter gestuurd.

Op 13 november 2007 verklaarde de kantonrechter van de rechtbank Arnhem, locatie Nijmegen het beroep gedeeltelijk gegrond en verlaagde het sanctiebedrag met € 80,-. Dit bedrag moest aan verzoekers echtgenote worden terugbetaald. Verzoeker was aanwezig bij de zitting waar de rechter deze beslissing uitsprak.

Op 10 januari 2008 richtte verzoeker zich tot de CVOM met de vraag wanneer het te retourneren bedrag zou worden teruggestort op zijn rekening.

Op 24 januari 2008 stuurde verzoeker nogmaals een brief, waarin hij vroeg om een antwoord op zijn laatste brief.

De CVOM bevestigde op 25 januari 2008 de ontvangst van de brieven van 10 en 24 januari 2008. In deze brief vermeldde de CVOM tevens dat de brief is doorgestuurd naar het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), waar de terugbetaling in behandeling is.

Navraag bij het CJIB leerde de Nationale ombudsman dat de CVOM op 28 januari 2008 het CJIB verzocht om het bedrag van € 80,- naar verzoeker over te maken. Het CJIB maakte op 12 februari 2008 dit bedrag over aan verzoeker.

2. De klacht die verzoeker op 20 juni 2007 indiende werd door de minister op 24 september 2007 naar de CVOM gestuurd. De CVOM reageerde op 8 november 2007. De CVOM concludeerde dat de wettelijke doorzendtermijn van het beroepschrift naar de kantonrechter door de CVOM niet is gehaald. Daarnaast betreurde de CVOM dat op de gestuurde brieven niet is gereageerd en dat de doorzendtermijn niet is gehaald. De CVOM bood excuses aan voor de wijze waarop de beroepsprocedure en verzoeken om informatie zijn behandeld.

3. De minister concludeerde in zijn reactie op de klacht dat binnen een redelijke termijn afdoende op verzoekers brief van 10 januari 2008 is gereageerd. De minister achtte de klacht ten aanzien van deze correspondentie ongegrond.

De minister achtte de klacht alleen gegrond ten aanzien van de correspondentie die verzoeker heeft gestuurd over de voortgang in de behandeling van zijn beroepschrift.

De minister gaf de volgende toelichting:

"De CVOM is op 1 december 2005 gestart met de centrale verwerking van beroepen op grond van de Wahv met als doel een snelle en goede afdoening van deze zaken te bewerkstelligen. Hiervoor is een aantal standaardprocedures ontwikkeld, die het mogelijk maken om zaken efficiënt af te handelen met behoud van kwaliteit. Gaandeweg is gebleken dat de CVOM onvoldoende uitgerust was afdoende te reageren op brieven van burgers buiten de Wahv-procedure om."

Volgens de minister heeft deze constatering inmiddels geleid tot aanpassingen in de organisatie:

"Nieuwe medewerkers worden beter opgeleid en ingewerkt waardoor zij brieven die buiten de Wahv-procedure vallen adequaat kunnen afhandelen. Ook heeft de CVOM de voorlichting naar de burger toe verbeterd. Voorbeelden hiervan zijn de verwijzing naar de website van het CJIB, waar veel informatie over verkeersboetes te vinden is, en de vermelding van het nummer van het callcenter van de CVOM op de ontvangstbevestiging

van de CVOM. De medewerkers van het callcenter zijn beoordelaars van beroepschriften en kunnen inhoudelijke vragen beantwoorden. De ervaring leert dat inmiddels ongeveer 95% van de vragen direct door het callcenter beantwoord kan worden. Daarnaast zijn de standaardbrieven kritisch beoordeeld op kwaliteit en duidelijkheid voor de burger."

Over het doorzenden van het dossier naar de kantonrechter en de vragen van verzoeker hierover schreef de minister het volgende:

"Op grond van artikel 11 Wvvh dient de officier van justitie het beroep binnen zes weken te verzenden, met een eventuele verlenging van vier weken. In dit geval had de CVOM de termijn om het dossier door te sturen naar de rechtbank overschreden. Aangezien de verzoeker in de tussentijd niet geïnformeerd is over de stand van zaken, is hij hier begrijpelijkerwijs zelf naar gaan informeren."

II. Beoordeling

1. 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 onder andere met zich mee dat binnen redelijke grenzen moet worden gereageerd op verzoeken van burgers om informatie over een hen betreffende procedure.

2. De Nationale ombudsman acht het redelijk dat verzoeker toen hij gedurende elf weken niets had vernomen over de behandeling van het beroep bij brief van 19 maart 2007 om informatie heeft verzocht. Deze brief had voor de CVOM aanleiding moeten zijn om verzoeker te informeren omtrent de stand van zaken en de vooruitzichten voor het verdere verloop van de procedure. Voor de rappelbrieven was dat niet anders. Met de CVOM en de minister constateert de Nationale ombudsman dat de CVOM bij herhaling is tekortgeschoten door niet op brieven te reageren.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3. Voor wat betreft de overige correspondentie, te weten de brieven van 10 en 24 januari 2008 over het uitblijven van restitutie is de Nationale ombudsman van oordeel dat de CVOM verzoeker bij brief van 25 januari 2008 afdoende heeft ingelicht.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

De Nationale ombudsman voegt nog het volgende toe

Op 25 juli 2008 deed een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman navraag bij de griffie van de sector kanton van de rechtbank Arnhem, locatie Nijmegen over de wijze waarop het proces van restitutie op gang is gekomen.

De beslissing van de kantonrechter is op 22 januari 2008 verzonden naar de officier van justitie van de CVOM en verzoeker. Gezien de hoogte van de sanctie, namelijk hoger dan € 70,-, geeft de Wahv de mogelijkheid tot het indienen van hoger beroep. Hiervoor geldt een termijn van zes weken. Normaal gesproken is de procedure dan als volgt. Mocht de kantonrechter besluiten tot (gedeeltelijke) gegrondverklaring van het beroep, en wordt geen hoger beroep ingesteld, dan stelt de griffie het CJIB op de hoogte van de uitspraak en het te restitueren bedrag. Dit gebeurt doorgaans binnen een termijn van één á twee weken. Het CJIB keert het bedrag vervolgens uit aan appellant. Dit duurt in theorie, afhankelijk van het werkproces bij het CJIB, ook zo'n één á twee weken.

De griffie van het kantongerecht gaf aan dat de vragen van de medewerker van het Bureau Nationale ombudsman aanleiding waren om de informatieverstrekking op het gebied van eventuele restitutie intern te bespreken om te kijken of hier verbetering in aangebracht kan worden, door bijvoorbeeld bij de schriftelijke beslissing de procedure van restitutie te vermelden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Centrale Verwerking Openbaar Ministerie te Utrecht is

gegrond ten aanzien van:

het niet reageren op brieven waarin informatie werd verzocht over de beroepsprocedure bij de kantonrechter, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

niet gegrond ten aanzien van:

de overige correspondentie.

Onderzoek

Op 8 februari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A. te Y, met een klacht over een gedraging van de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie 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 van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld op het antwoord van de minister te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift, 8 februari 2008

Aanvulling van het verzoekschrift, 5 maart 2008

Correspondentie van verzoeker aan bestuursorganen

15 november 2006, administratief beroep

21 december 2006, beroepschrift aan de kantonrechter

25 december 2006, brief aan CVOM

19 maart 2007, brief aan CVOM

24 april 2007, brief aan CVOM

12 mei 2007, brief aan CVOM

20 juni 2007, brief aan CVOM

20 juni 2007, brief aan minister van Justitie, klacht

23 juli 2007, brief aan de minister, rappel reactie op de klacht

29 juli 2007, brief aan CVOM

29 juli 2007, brief aan de minister, rappel reactie op de klacht

10 januari 2008, brief aan CVOM

24 januari 2008, brief aan CVOM

Correspondentie van bestuursorganen aan verzoeker

31 december 2006, ontvangstbevestiging beroep op kantonrechter

24 september 2007, brief namens de minister van Justitie, doorzending klacht naar het College van procureurs-generaal

3 oktober 2007, brief van het College van procureurs-generaal, doorzending klacht naar de CVOM

8 november 2007, brief van CVOM, reactie op de klacht

25 januari 2008, reactie van CVOM, voor vragen naar CJIB

8 februari 2008, bevestiging restitutie van CJIB

Reactie van de minister van Justitie, 17 juni 2008

Uitspraak van de kantonrechter, datum beschikking 13 november 2007, datum verzending afschrift 22 januari

Overige

Reactie van het CJIB op mondelinge vragen, d.d. juli 2008

Reactie van de griffier kantongerecht Nijmegen op mondelinge vragen, 25 juli 2008

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften

Artikel 9

"1. Tegen de beslissing van de officier van justitie kan degene die administratief beroep heeft ingesteld, beroep instellen bij de rechtbank; het beroep wordt behandeld en beslist door de kantonrechter. In afwijking van artikel 6:4, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht, wordt het beroepschrift ingediend bij de officier van justitie die ingevolge artikel 6, eerste lid, op het administratief beroep heeft beslist. Hoofdstuk 8 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing."

Artikel 11

"1. Het beroepschrift en de op de zaak betrekking hebbende stukken worden door de officier van justitie aan de rechtbank ter kennis gebracht binnen zes weken nadat de indiener zekerheid heeft gesteld voor de betaling van de sanctie, dan wel nadat de termijn daarvoor is verstreken.

2. Indien de officier van justitie geheel of gedeeltelijk aan de indiener van het beroepschrift tegemoetgekomen is, kan de in het eerste lid bedoelde termijn zondig met vier weken worden verlengd."