



# Rapport

## Klacht

Verzoeker heeft in de periode van 23 juni tot en met 4 juli 2008 regelmatig getracht om telefonisch contact te krijgen met het arrondissementsparket te Arnhem, echter zonder resultaat. Verzoeker klaagt erover dat toen hij op 4 juli 2008 een medewerker van het arrondissementsparket aan de lijn kreeg, deze hem op een onplezierige wijze te woord heeft gestaan en de verbinding heeft verbroken.

Tevens klaagt verzoeker erover dat hij telefonisch geen uitstel heeft kunnen verkrijgen van de behandeling van zijn strafzaak, hetgeen de reden was waarom hij met het arrondissementsparket belde.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoeker kreeg door een ambtenaar van het regionale politiekorps Gelderland-Midden een dagvaarding uitgereikt, waarbij deze persoon opmerkte dat indien hij op de dag van de zitting verhinderd zou zijn, hij telefonisch contact zou kunnen opnemen met het arrondissementsparket Arnhem om een nieuwe afspraak te maken.

In verband met een geplande vakantie precies in de periode van de rechtszaak, probeerde verzoeker contact te leggen met het arrondissementsparket Arnhem om de datum te verplaatsen. Verzoeker heeft in de periode van 23 juni tot en met 4 juli 2008 regelmatig getracht telefonisch contact te leggen met een medewerker van de betreffende afdeling, maar telkens werd daar volgens de receptioniste de telefoon niet beantwoord.

Op 4 juli 2008 kreeg verzoeker een medewerker van het arrondissementsparket aan de lijn. Over de wijze waarop dit gesprek is verlopen en het antwoord dat hij kreeg, was verzoeker niet te spreken. Hij diende hierover een klacht in bij de hoofdofficier van justitie van het arrondissementsparket Arnhem. Deze verklaarde verzoekers klacht niet gegrond. Vervolgens wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman.

### I. Ten aanzien van de wijze waarop verzoeker te woord is gestaan

## Bevindingen

1. Toen verzoeker op 4 juli 2008 na een aantal dagen vergeefs proberen, een medewerker van het arrondissementsparket Arnhem aan de telefoon kreeg, deelde deze hem mee dat het niet mogelijk was telefonisch uitstel van de zitting bij het parket aan te vragen. Verzoeker vertelde hem dat hij zowel van medewerkers van de politie als van de receptionistes van het parket te horen had gekregen dat dit wel mogelijk was en dat hij ervan baalde dat dit nu opeens anders bleek te zijn. Hij zei: "Ik ben hier klaar mee" en

vroeg of hij dan het adres en de procedure kon vernemen, zodat hij een verzoek om verplaatsing kon indienen. De medewerker van het parket, de heer P., antwoordde daarop dat hij er dan ook klaar mee was en verwees verzoeker naar het telefoonboek en verbrak de verbinding, aldus verzoeker in zijn klachtbrief van 4 juli 2008 aan de hoofdofficier van justitie van het arrondissementsparket Arnhem.

2. De hoofdofficier van justitie reageerde bij brief van 13 augustus 2008 op deze klacht. Hij schreef dat hem uit het e-mailbericht dat de heer P. direct na het gesprek met verzoeker aan zijn leidinggevende en de klachtencoördinator had gestuurd, was gebleken dat de heer P. de juiste informatie had gegeven in antwoord op verzoekers vragen. Hij had verzoeker uitgelegd dat deze voor uitstel van de behandeling van de zaak bij de rechter moest zijn. Helaas nam het gesprek daarna een onplezierige wending, aldus de hoofdofficier. Hoewel de heer P. aanvankelijk bereid was verzoeker het adres van de rechtbank te verstrekken, werd de toon van het gesprek dermate geïrriteerd dat hij verzoeker uiteindelijk naar het telefoonboek heeft verwezen. Dit vond de hoofdofficier jammer, omdat klantvriendelijkheid bij het parket hoog in het vaandel staat. Toch achtte de hoofdofficier de klacht niet gegrond, omdat de heer P. verzoeker formeel de juiste informatie had verstrekt en zijn irritatie door verzoeker werd veroorzaakt.

3. Verzoeker schreef de Nationale ombudsman in zijn e-mailbericht van 29 augustus 2008, dat hij het niet met het oordeel van de hoofdofficier van justitie eens was. Het gesprek met de heer P. had inderdaad een onplezierige wending genomen, maar de reden daarvan was dat deze vanaf het begin een toon aansloeg waaruit bleek dat hij niet van plan was verzoeker te helpen. Op verzoekers vraag hoe hij dan wel te werk moest gaan, antwoordde de heer P. direct "zoek het adres maar op in het telefoonboek". Dit vond verzoeker geen houding van een ambtenaar die een burger ten dienste staat. Uiteraard irriteerde deze houding en opmerking hem, aldus verzoeker, en dat had hij de heer P. verteld. Het gevolg was dat de heer P. de hoorn op de haak gooide. De onplezierige wending was, volgens verzoeker, gelegen in de houding van de heer P.

4. De minister van Justitie reageerde op de door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen klacht. Hij schreef in zijn brief van 20 februari 2009 dat uit de mailwisseling tussen de heer P. en zijn leidinggevende en de klachtbehandelaar van het arrondissementsparket was gebleken dat op het moment dat de heer P. verzoeker aan de lijn kreeg en hij om het parketnummer vroeg, verzoeker geïrriteerd reageerde. Volgens verzoeker had hij het parketnummer ook al aan de centrale doorgegeven. Vervolgens had verzoeker aangegeven dat hij niet kon verschijnen op de zittingsdatum die in de dagvaarding stond genoemd. De heer P. heeft verzoeker er toen op gewezen dat hij een dergelijk aanhoudingsverzoek schriftelijk bij de rechtbank moest indienen. Hierop werd verzoeker boos, aldus de minister, aangezien hij naar eigen zeggen al meerdere keren met collega's van P. en de politie had gesproken die hem hadden verteld dat hij een dergelijk verzoek ook telefonisch kon doen. De heer P. heeft verzoeker er toen nogmaals op gewezen dat hij toch echt bij de rechtbank moest zijn. Hierop reageerde verzoeker

teleurgesteld en gaf aan dat hij dan het adres van de rechtbank wilde, maar dat de heer P. dit dan wel in één keer goed moest oplezen. Deze opmerking is, volgens de minister, bij de parketmedewerker denigrerend overgekomen, zodat hij verzoeker heeft meegedeeld dat hij het adres in het telefoonboek kon opzoeken. Vervolgens heeft de heer P. verzoeker goedemorgen gewenst en heeft hij het gesprek beëindigd. Enkele minuten later belde verzoeker opnieuw naar de heer P., waarbij deze de volledige naam van de parketmedewerker vroeg en aangaf dat hij geen bevredigend gevoel aan het gesprek had overgehouden. De heer P. had daarop aangegeven dat hij zich dat kon voorstellen en vervolgens is het gesprek beëindigd, aldus de minister.

De minister vervolgde zijn brief met de constatering dat de heer P. verzoeker de juiste informatie had gegeven en bereid was het adres van de rechtbank te verschaffen. Als gevolg van een laattunkende opmerking van de zijde van verzoeker, heeft de heer P. verzoeker naar het telefoonboek verwezen. Met deze verwijzing is de minister niet gebleken dat de parketmedewerker zich onbehoorlijk jegens verzoeker heeft gedragen. Immers, naar aanleiding van het dominante gedrag van verzoeker heeft de parketmedewerker gemeend een grens te moeten stellen. Daarnaast is het de minister niet gebleken dat de parketmedewerker het gesprek op onjuiste wijze heeft beëindigd. De heer P. heeft verzoeker immers nog een goede morgen gewenst en heeft vervolgens het gesprek beëindigd. Dat verzoeker het gesprek als onprettig heeft ervaren, betreurt de minister, maar dat is niet te wijten aan het gedrag van de parketmedewerker, aldus de minister. Hij acht de klacht dan ook ongegrond.

## Beoordeling

5. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit brengt met zich mee dat een overheidsinstantie burgers zoveel mogelijk op een correcte wijze te woord dient te staan en zich daarbij dienstbaar opstelt.

6. Uit het verhaal dat door verzoeker en de minister is geschetst, leidt de Nationale ombudsman af dat het gesprek aan beide zijden irritatie heeft opgewekt. Vermoedelijk heeft de teleurstelling van de zijde van verzoeker dat hij, na dagen proberen, niet op het juiste adres bleek te zijn, ertoe geleid dat hij geïrriteerd raakte door het antwoord van de heer P. Deze heeft de irritatie van verzoeker, gelet op de afloop van het gesprek, blijkbaar niet kunnen wegnemen. In de ogen van de Nationale ombudsman mag dat van een parketmedewerker, die ongetwijfeld vaker met zo'n vraag wordt geconfronteerd, wel worden verwacht.

In welke context de zin "dat verzoeker dan het adres van de rechtbank wilde, maar dat de heer P. dit dan wel in één keer goed moest oplezen", is uitgesproken, is niet helder. De Nationale ombudsman acht het begrijpelijk dat zo'n opmerking in het verkeerde keelgat kan schieten, wanneer iemand bereid is het adres te geven. Zo'n opmerking kan een

escalerend effect hebben.

Toch is de Nationale ombudsman van oordeel dat van de parketmedewerker had mogen worden verwacht dat hij had getracht het gesprek te neutraliseren. Ten aanzien van de gemaakte opmerking overweegt de Nationale ombudsman het volgende. Op het moment dat verzoeker met de niet tegengesproken opmerking een grens overging bij de heer P., had deze verzoeker daarop moeten wijzen en hem moeten waarschuwen dat als verzoeker zijn taalgebruik niet aanpaste hij het gesprek zou beëindigen. Er is immers niets verkeerd aan het stellen van grenzen aan wat voor iemand acceptabel is of niet, maar deze grens moet wel kenbaar gemaakt worden, zodat de ander de kans krijgt zijn gedrag bij te stellen. Niet is gebleken dat de heer P. dit heeft gedaan alvorens hij het gesprek heeft beëindigd. Dit acht de Nationale ombudsman onjuist. Bovendien had deze irritatie geen belemmering hoeven te zijn om verzoeker de juiste informatie te geven over hoe en waar hij zijn verzoek om uitstel moest indienen. Zowel ten aanzien van de toon van het gesprek als het beëindigen van het gesprek heeft de parketmedewerker niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **II. Ten aanzien van het niet telefonisch kunnen verkrijgen van uitstel**

### **Bevindingen**

1. Ten tweede klaagt verzoeker erover dat hij van een medewerker van het arrondissementsparket te horen had gekregen dat het niet mogelijk is om telefonisch de dag van de zitting te verplaatsen. Verzoeker had van de politieambtenaar die hem de dagvaarding had uitgereikt te horen gekregen dat indien hij verhinderd was op de dag van de rechtszaak, hij daarover telefonisch contact kon opnemen met het arrondissementsparket. Ook had verzoeker uit de reactie van de receptioniste(s) van het arrondissementsparket Arnhem begrepen dat het niet ongebruikelijk was dat burgers belden met het verzoek om de zittingsdatum te verzetten. Deze klacht legde hij op 4 juli 2008 aan de hoofdofficier van justitie voor.
2. De hoofdofficier van justitie reageerde bij brief van 13 augustus 2008 op deze klacht van verzoeker. Hij schreef dat op het toelichtingsformulier dat aan verzoeker was overhandigd bij het uitreiken van de dagvaarding de te volgen procedure was vermeld: uitstel van de behandeling van de zaak moet aan de rechter worden gevraagd. Ook de parketmedewerker, de heer P., had dit aan verzoeker verteld, waarmee hij in de ogen van de hoofdofficier juist had gehandeld. Hij achtte verzoekers klacht dan ook ongegrond.
3. In zijn klachtbrief aan de Nationale ombudsman van 29 augustus 2008 ging verzoeker in op hetgeen de hoofdofficier van justitie in zijn brief had geschreven. Hij schreef dat hij het formulier waar de hoofdofficier naar verwees nogmaals had gelezen en dat het hem nog

steeds niet helder was hoe hij zijn verzoek tot uitstel moest indienen. Verzoeker vervolgde dat de hoofdofficier strikt genomen wel gelijk zal hebben, maar dat hij het een taak van de overheid vindt om een burger goed voor te lichten over zijn mogelijkheden. Hij vond dat het geen pas gaf zich te verschuilen achter een formeel document. Daarnaast herhaalde hij dat hij er tot twee keer toe door de politie op was gewezen dat hij zijn verzoek telefonisch kon indienen. Ook lichtte hij toe dat de telefoniste van het arrondissementsparket hem steeds met de afdeling van de heer P. doorverbond na uitleg waarover hij belde. Dit gaf hem de indruk dat het niet heel vreemd was om een verzoek om uitstel in te dienen bij het arrondissementsparket.

4.1. De minister van Justitie liet in zijn reactie van 20 februari 2009 weten dat hij deze klacht van verzoeker evenmin gegrond acht. De minister stelde zich op het standpunt dat alleen uitstel kan worden verkregen door het indienen van een schriftelijk verzoek bij de rechtbank. Dit had de parketmedewerker verzoeker ook meegedeeld.

4.2. Op de vraag van de Nationale ombudsman of de minister van mening is dat de tekst op het toelichtingsformulier toereikend is voor de burger om te weten welke feitelijke handelingen hij moet verrichten om uitstel aan te vragen, antwoordde de minister als volgt.

"In de 'Toelichting op de procedure', die als bijlage bij een dagvaarding wordt uitgereikt, staat welke weg een verdachte dient te volgen in geval hij uitstel van de behandeling van zijn strafzaak wenst aan te vragen. In de toelichting staat onder punt 6 (verzoek om uitstel zitting) opgenomen: 'Indien u de rechter om uitstel kan vragen, moet u zelf nagaan of dit uitstel is verleend.' (zie Achtergrond). Een uitleg over hoe een verdachte de rechter om uitstel kan vragen, is niet in de toelichting opgenomen. De bijlage die bij een dagvaarding wordt meegezonden, is een gestandaardiseerd formulier dat door alle arrondissementsparketten in het land wordt gebruikt. Het College (van procureurs-generaal; N.o.) heeft naar aanleiding van uw vraag het Wetenschappelijk Bureau van het Openbaar Ministerie verzocht te onderzoeken of de tekst in de bijlage toereikend is. Het Wetenschappelijk Bureau heeft aangegeven dat de genoemde tekst op dit punt niet toereikend is en dient te worden aangepast. Bij het drukken van de nieuwe dagvaardingsformulieren zal bij de toelichting onder punt 6 de hiernavolgende tekst worden opgenomen: *'U kunt de rechter om uitstel van behandeling van uw zaak vragen. Dit moet u schriftelijk doen. Meer informatie hierover kunt u krijgen bij de griffie van de rechtbank of vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl). Indien u om uitstel heeft gevraagd, moet u zelf voor de zittingsdatum nagaan of de rechtbank u daadwerkelijk uitstel heeft verleend.* Inmiddels heeft het College contact opgenomen met de Raad voor de Rechtspraak over een uitbreiding van de tekst op de website van [rechtspraak.nl](http://rechtspraak.nl)."

## Beoordeling

5. Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit brengt met zich mee dat een

overheidsinstantie burgers hierover duidelijk dient te informeren.

6. De informatie die de heer P. aan verzoeker heeft gegeven, dat uitstel schriftelijk bij de griffie van de rechtbank moet worden aangevraagd, is feitelijk juist. Het is de Nationale ombudsman ambtshalve bekend dat het in de praktijk blijkt voor te komen dat het dossier nog niet naar de rechtbank is doorgestuurd op het moment dat (toch) bij het arrondissementsparket wordt verzocht om uitstel van de zitting. Het is in die gevallen niet ongebruikelijk dat op het arrondissementsparket een notitie in het dossier wordt gevoegd met het verzoek aan de griffie om de zittingsdatum te verplaatsen. Dit neemt niet weg dat de parketmedewerker verzoeker had mogen verwijzen naar de griffie van de rechtbank.

7. In de tekst op het toelichtingsformulier, waarnaar de parketmedewerker heeft verwezen, was echter niet voldoende duidelijk omschreven welke stappen verzoeker had moeten nemen om uitstel te vragen. Daarom is het begrijpelijk dat verzoeker de informatie die hij hierover van de politie had ontvangen voor waar heeft aangenomen en contact heeft gezocht met het arrondissementsparket. Hoewel de heer P. niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de tekst op het toelichtingsformulier, kan niet worden gezegd dat, door verzoeker naar dit formulier te verwijzen, deze afdoende was geïnformeerd over de stappen die hij moest nemen. Aangezien de onduidelijkheid in de tekst van het toelichtingsformulier aan het Openbaar Ministerie valt toe te rekenen, komt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat gehandeld is in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het arrondissementsparket Arnhem, is gegrond ten aanzien van:

- de toonzetting van het telefoongesprek en het beëindigen ervan, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;
- de verstrekte informatie over het verkrijgen van uitstel, wegens schending van het beginsel van fair play.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat de tekst op het formulier waarin een toelichting op de procedure van een strafproces wordt gegeven, is aangepast. In het formulier is nu duidelijk omschreven welke feitelijke handelingen een verdachte moet verrichten om uitstel van de strafzitting te verzoeken.

## **Onderzoek**

Op 29 augustus 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Elst, met een klacht over een gedraging van het arrondissementsparket Arnhem.

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 de betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Deze maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

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

Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Tevens werd de minister een specifieke vraag gesteld.

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

Noch verzoeker, noch de minister van Justitie, noch de betrokken ambtenaar gaven binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 29 augustus 2008, met bijlagen, waaronder op deze zaak betrekking hebbende correspondentie tussen verzoeker en de hoofdofficier van justitie te Arnhem.

Standpunt van de minister van Justitie van 20 februari 2009.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Toelichting op de procedure (bij een strafzaak)

Punt 6.



"Uitstel van uw zaak

Aanwezigheid op de terechtzitting

Indien u de rechter om uitstel van behandeling van uw zaak hebt gevraagd, moet u zelf nagaan of dit uitstel is verleend. U bent in beginsel niet verplicht op de terechtzitting te verschijnen. Met instemming van de rechter kan bij uw afwezigheid de verdediging door uw advocaat worden gevoerd. Als de rechter het nodig vindt, kan hij bevelen dat u zelf op de terechtzitting aanwezig bent en daarbij uw medebrenging door de politie gelasten. Indien u ten tijde van het begaan van het feit jonger bent dan 18 jaar, bent u WEL verplicht om te verschijnen. Als u niet aan deze verplichting voldoet, kan de rechter uw medebrenging gelasten.

Verschijnt uw vertegenwoordiger of uw gemachtigd advocaat op de terechtzitting en u niet, dan wordt er bij de verdere behandeling van de zaak van uitgegaan dat u wel persoonlijk aanwezig was. Als u jonger bent dan 16 jaar en een advocaat hebt, dan komt een aantal bevoegdheden die een verdachte heeft eveneens aan deze advocaat toe."