



# Rapport

**Datum: 26 februari 1999**  
**Rapportnummer: 1999/075**

## Klacht

Op 24 april 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Leidschendam met een klacht over een gedraging van de griffie van de arrondissementsrechtbank te 'sGravenhage. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht, nadat verzoekster een in eerste instantie in onderzoek genomen klacht over een medewerkster van de griffie van de arrondissementsrechtbank had ingetrokken, uiteindelijk als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de griffier van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage niet, althans niet schriftelijk heeft gereageerd op haar brieven van 5 mei 1997, 22 mei 1997, 22 september 1997, 17 februari 1998 en 30 maart 1998, in welke brieven zij vroeg om afgifte van afschriften van - dan wel om informatie over - een aantal processtukken. Voorts klaagt verzoekster erover dat een met naam genoemde medewerkster van de griffie de afspraak om haar op 10 februari 1998 persoonlijk te woord te staan zonder enig bericht daarover niet is nagekomen.

## 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 behandlingsbericht te sturen. Dat behandlingsbericht 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.

## 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.

Betrokkenen werden in de gelegenheid gesteld op de over en weer verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd aan de Minister van Justitie 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. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

**BEVINDINGEN** De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

**A. Feiten** Bij brieven van 5 mei 1997, 22 mei 1997, 22 september 1997, 17 februari 1998 en 30 maart 1998 aan (een medewerkster van) de griffie van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage verzocht verzoekster om afgifte van afschriften van, dan wel om informatie over, een aantal processtukken met betrekking tot procedures waarin zij was verwickeld met haar ex-echtgenoot. Op geen van deze brieven is schriftelijk gereageerd.

**B. Standpunt verzoekster** Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder **KLACHT**. Met betrekking tot de klacht dat een griffiemedewerkster op 10 februari 1998 een afspraak met verzoekster niet was nagekomen bracht verzoekster onder meer het volgende naar voren in haar verzoekschrift:

"Zij (de betrokken medewerkster; N.o) (...) maakte met mij een afspraak (op 10 februari j.l., om 16.30 uur bij het Paleis van Justitie) om deze kwestie nader te bespreken. Ik heb op haar tot 18.30 uur gewacht, terwijl de portier elke 10 min. naar de kamer van mr V. belde, en haar ook elders gezocht. Mr V. was echter onvindbaar."

**C. Standpunt Minister van Justitie**

1. De reactie van de Minister van Justitie op de klacht en op door de Nationale ombudsman gestelde vragen luidt als volgt:

"Over de eerste in uw brief omschreven klacht merk ik op dat het inderdaad geschort heeft aan een schriftelijke beantwoording van de brieven van klaagster. Ik acht de klacht hierover gegrond. De directeur beheer gerechten heeft, zoals uit zijn brief blijkt, stappen ondernomen om een dergelijke wijze van behandelen van brieven in de toekomst te voorkomen. De brief van de directeur beheer gerechten behandelt de overige door u omschreven klachten. Op grond van de inhoud van de brief ben ik van oordeel dat de overige klachten ongegrond zijn."

2. In de door de Minister genoemde brief van de directeur beheer gerechten staat, voorzover van belang voor het onderzoek naar de klacht, onder meer het volgende:

"De griffier zegt de afspraak van 10 februari 1998 niet afgezegd te hebben. Zij heeft tot 17.00 uur onverrichter zake op mw. B. gewacht, en heeft daarna haar dienst beëindigd. (...) Ten aanzien van de handelwijze van de griffier (het nalaten van schriftelijke beantwoording van ingekomen schriftelijk verzoeken) kan worden geconcludeerd dat die onvolledig en derhalve onzorgvuldig is geweest. Ik heb daartoe een tweetal acties ondernomen:

Algemeen:

Alle griffiers zullen worden uitgerust met een zgn. telefoonnotitie blok, waarop in het vervolg feiten dienen te worden genoteerd zoals datum en tijdstip telefoongesprek, namen van gesprekspartners (en de diensten namens welke de telefoongesprekken worden gevoerd) en een korte weergave van gemaakte (telefonische) afspraken, alsmede met een schriftelijke instructie hoe te handelen met betrekking tot verslaglegging van telefoongesprekken. Naar de griffier tegen wie de klacht is gericht:

Conform het hiervoor gestelde onder algemeen, alsmede dat zij in het vervolg een nog evidentere klantvriendelijke opstelling aan de dag zal dienen te leggen, door telkens op schriftelijke verzoeken, schriftelijk te reageren met zo mogelijke de nodige uitleg (...) Mocht onverhoopt nader onderzoek ten behoeve van de beantwoording van het verzoek nodig blijken, zal de griffier verzoeker van de

voortgang schriftelijk op de hoogte dienen te stellen, zo dikwijls als redelijkerwijze noodzakelijk is." D. Reactie verzoekster Verzoekster deelde in reactie op hetgeen van de zijde van de Minister van Justitie naar voren was gebracht onder meer het volgende mee: "Bij mijn aankomst (op 10 februari 1998; N.o.) moest ik van de portier een kaart invullen, met mijn naam, datum e.d. Mogelijk is deze kaart nog te vinden. De portier was de Nederlandse vrouw, die kan goed Turks spreken en treedt in haar vrije tijd als zangeres op. Aan haar leek het ook onmogelijk dat een ambtenaar van het Ministerie van Justitie een afspraak niet kan nakomen. Zij vermoedde, dat de griffier op een zitting aanwezig was, die is uitgelopen. Daarom raadde zij mij steeds nog even te wachten, terwijl zij telkens naar de kamer van de griffier heeft gebeld, en haar elders (ook in de andere gebouw) heeft gezocht. De griffier was echter werkelijk onvindbaar" E. Reactie Minister van Justitie In reactie op hetgeen verzoekster naar voren had gebracht en in antwoord op door de Nationale ombudsman gestelde vragen deelde de directeur Rechtspleging van het Ministerie van Justitie namens de Minister van Justitie nog het volgende mee: "...Ook nadat ik nog een telefoongesprek had gevoerd met de sectorcoördinator civiel om enkele punten verhelderd te krijgen, is het niet duidelijk geworden hoe het kan dat de portier naar de kamer van de griffier heeft gebeld en de portier geen gehoor kreeg, ervan uitgaande dat de griffier in die periode op haar kamer aanwezig was om op de bezoeker te wachten. Evenmin is duidelijk hoe het mogelijk is dat de griffier daags na het bezoek te horen kon krijgen dat er geen bezoek voor haar was geweest. De desbetreffende griffier geeft een verklaring waarom zij niet naar de portier heeft gebeld om te informeren of de bezoeker was gearriveerd. Ik ben van oordeel dat de griffier op enig moment na 16.30 bij de portier had moeten informeren of de bezoeker was gearriveerd en dit zeker had moeten doen een kwartier voordat zij haar dienst zou beëindigen. Er van uitgaande dat de griffier in de veronderstelling verkeerde dat de bezoeker niet was komen opdagen, acht ik de verklaring

waarom zij geen contact heeft gezocht met mevrouw B. aanvaardbaar. Het maken van een nieuwe afspraak behoort in dat geval tot de verantwoordelijkheid van degene die de afspraak niet is nagekomen..."

#### **F. Nadere reactie verzoeker**

Verzoeker bleef in haar reactie op hetgeen de Minister van Justitie naar voren had gebracht bij het eerder ingenomen standpunt.

## **Beoordeling**

## **I. . Met betrekking tot het niet beantwoorden van de brieven**

1. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt, en deze afhandelt binnen een redelijke termijn. De richtlijnen hierover zijn door de minister van Justitie vastgelegd in de circulaire van 15 februari 1991 (zie **ACHTERGROND**).

2. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de griffier van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage niet, althans niet schriftelijk heeft gereageerd op haar brieven van 5 mei 1997, 22 mei 1997, 22 september 1997, 17 februari 1998 en 30 maart 1998. Gebleken is dat inderdaad niet op deze brieven is gereageerd. Door het onbeantwoord laten van de brieven heeft de griffie van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage gehandeld in strijd met de vereiste zorgvuldigheid. De griffie heeft, door niet te reageren op de brieven van verzoekster, bovendien gehandeld in strijd met de instructies die zijn neergelegd in de circulaire van de Minister van Justitie van 15 februari 1991. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **II. . Met betrekking tot de afspraak op 10 februari 1998**

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat een griffiemedewerkster de afspraak om haar op 10 februari 1998 te woord te staan zonder enig bericht daarover niet is nagekomen. Verzoekster gaf met betrekking tot dit klachtonderdeel een gedetailleerde lezing van de feiten. Deze lezing is niet weersproken terwijl evenmin is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan dient te worden geconcludeerd dat deze lezing niet juist is. Verzoeksters weergave van de feiten wordt derhalve als vaststaand aangenomen.

2. De ontmoeting tussen verzoekster en de betrokken griffiemedewerkster zou plaatsvinden op 10 februari 1998 om 16.30 op het Paleis van Justitie te 's-Gravenhage. Hoewel niet kan worden vastgesteld wat er de oorzaak van is geweest dat de portier de betrokken griffier niet heeft kunnen vinden, staat wel vast dat tussen de portier en de betrokken griffier geen communicatie heeft plaatsgevonden. Dat deze communicatie niet heeft plaatsgevonden, met als gevolg dat de afspraak tussen verzoekster en de betrokken medewerkster geen doorgang heeft gevonden, dient de griffie te worden aangerekend. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de griffie van de arrondissementsrechtbank, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, is gegrond.