

Gerechtelijke brief en Nationale Ombudsman

Geplaatst op 16 november 2023 door Joseph Raaijmakers



Even ter herinnering: [Gerechtelijke brief](#), een blogje van 31 januari van dit jaar; inmiddels dus 9,5 maanden geleden. Intussen is er een boel gebeurd maar **eigenlijk** ook wederom **helemaal niks** aan de kant van de overheid.

Op 27 januari 2023 stuur ik per e-mail een klacht naar gerechtelijkebrief@rijksoverheid.nl. Ik bel daar nog een aantal keer overheen maar zonder enig resultaat. Ze beloven wel terug te bellen maar dat gebeurt gewoon domweg niet.



Een week later, op 6 februari, laat ik hierover een bericht achter op mijn.overheid.nl. Hierop komt op 8 februari een reactie maar heel veel meer als "wat vervelend" en "wij kunnen helaas niets voor u doen" staat daar niet in. Toch volgt hier, wederom na een aantal telefoongesprekken, wel wat uit. **MijnOverheid** gaat onderzoeken onder welke overheid deze Gerechtelijke Brief valt en beloven mij erop terug te komen.

Op 21 maart krijg ik nog een e-mail van de "Servicedesk" van MijnOverheid waaruit ik citeer:

Aan de klantenservice heb ik doorgegeven dat er door u een klacht naar gerechtelijkebrief.nl is verstuurd op 27 januari. En verzocht of zij deze willen behandelen en contact met u willen opnemen hierover. De klantenservice kon alleen een notitie maken voor de backoffice, dit heeft zij ook gedaan.

Zij had een aantal gegevens nodig van mij, ik heb hierop geantwoord dat de servicedesk van MijnOverheid heeft gebeld. Verder is er geen telefoonnummer doorgegeven, om te voorkomen dat de backoffice contact opneemt met ons in plaats van met u.

*Hierna heb ik gevraagd naar mevrouw haar naam, maar **deze wilde zij niet geven**. Mevrouw gaf aan dat zij alleen van de klantenservice is. Zij beheert de afspraken vanuit de koeriersdienst. Wij zullen uw klacht vanuit MijnOverheid sluiten en gaan ervan uit dat uw klacht verder wordt afgehandeld door de backoffice van gerechtelijkebrief.nl*

Aldus MijnOverheid. Uiteindelijk loopt echter ook dit spoor dood.

Er gebeurt helemaal NIETS.

Ik besluit me te melden bij de Nationale Ombudsman. Klachtbehandelaar **Fatima Azor** neemt de telefoon aan en luistert mijn verhaal aan. Ze vraagt me de stukken, voor zover ik die heb, door te sturen en dat doe ik op 1 juni 2023. We zijn dan al ruim 4 maanden onderweg en dat betekent dat alle termijnen voor klachtbehandeling royaal overschreden zijn.

Mevrouw Azor begint aan een zoektocht naar Gerechtelijke Brief. Zelfs op BZK (**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**) blijkt men deze, blijkbaar zeer nieuwe overheidsdienst, helemaal niet te kennen. Na een speurtocht blijkt dat ze onder toch wel indirect onder BZK te vallen en onderdeel zijn van IPKD wat weer onderdeel is van RBO (**Rijksorganisatie Beveiliging en Logistiek**). Je kunt daar werkelijk compleet verdwalen, zo blijkt wel.



Rijksorganisatie Beveiliging en Logistiek
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Mevrouw Azor reageert per e-mail op 28 juli en het volgende citaat van haar wil ik jullie niet onthouden:



*De heer Raaijmakers heeft met verschillende instanties contact opgenomen voordat hij de Nationale ombudsman probeerde. **Ook ik heb u niet snel kunnen vinden.** Een online zoektocht heeft niet veel informatie opgeleverd.*

*Onze **contactpersoon bij BZK** gaf aan **gerechtelijkebrief.nl** niet te kennen. Onze contactpersoon bij JenV heeft in het register van AZ gezocht en mij vervolgens naar de Rijksorganisatie verwezen. Op de website van de Rijksorganisatie staat niet veel informatie waardoor ik de keuze heb gemaakt om het eerste telefoonnummer op de website te bellen (RBO) zij gaven mij vervolgens een 06 nummer van iemand bij IPKD.*

*Zonder onze contactpersonen had ik niet kunnen achterhalen dat **gerechtelijkebrief.nl** onder IPKD valt en dat er bij IPKD een klacht ingediend kan worden.*

*Als burger zijnde is het nog moeilijker (**lees onmogelijk**) om hierachter te komen.*

*Informatie op de website van **gerechtelijkebrief.nl** is summier. Een **klachtenregeling ontbreekt** en ook telefonisch kreeg de heer Raaijmakers niet te horen waar hij terecht kon voor een klacht. Daarnaast ziet de website er **niet** bepaald **betrouwbaar** uit.*

Aldus mevrouw Azor. Op dat moment begint het al redelijk **kafkaësk** te worden. Gelukkig had zij inmiddels de klacht doorgesproken met IPKD en deze laatste hadden al naar haar gereageerd. Het **bericht van IPKD** wordt meegestuurd door de Nationale Ombudsman en hieruit citeer ik:



*Hierbij bevestigen wij hierbij dat de klacht in behandeling is genomen. Wij zullen nu een intern onderzoek gaan uitvoeren en de heer Raaijmakers informeren over de uitkomst. Volledigheidshalve delen wij u nog mee dat de klachtenprocedure bij de IPKD in principe **maximaal zes weken duurt**, vanaf het moment van ontvangst van de klacht. Dit kan eenmalig met vier weken worden verdaagd.*

*Wij danken u voor het doorsturen van de klacht met uw uiteenzetting die wij ter harte nemen. **Dit helpt ons de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.***

Daar zakte mijn broek van af. Ze hebben mijn klacht eind januari ontvangen. Ontvangstbewijs is aanwezig. In maart erkennen ze aan MijnOverheid dat de klacht bij hen aanwezig is en ermee aan de slag te gaan. Toch claimen ze op 28 juli gewoon, alsof het de normaalste zaak van de wereld is, 6 weken om deze klacht te behandelen; eventueel te verlengen met 4 weken.

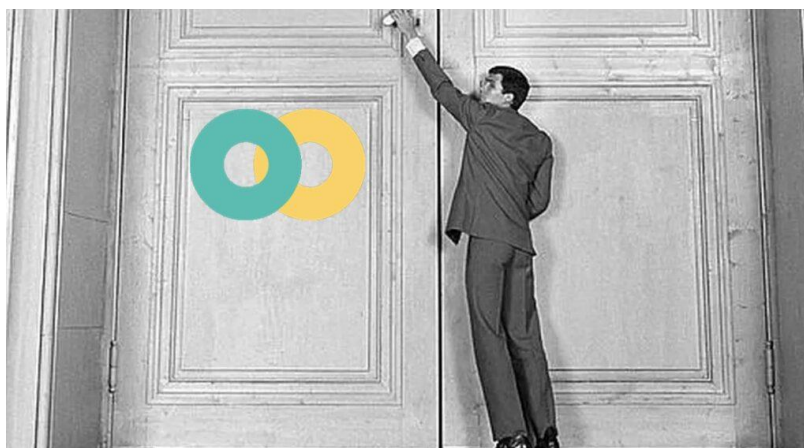
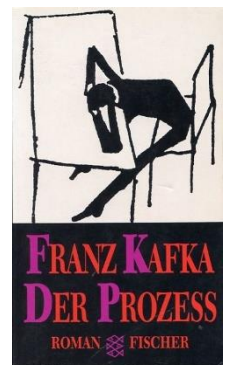
Het is vandaag 16 november en we zijn 9,5 maanden verder. Verbaast het iemand dat de klacht nog steeds niet afgewikkeld is? Het enige wat ik heb gekregen is, per e-mail, de vraag of ik gehoord wil worden (*hoorzitting?*). Daar heb ik weinig behoefte aan. Alles staat op papier en ik ga niet weer een reis naar Den Haag ondernemen om te herhalen wat er op schrift staat. Dus vandaag maar weer eens gebeld met Fatima Azor van de Nationale Ombudsman: "*Het verbaast me dat u niets gehoord heeft*" klinkt het aan de andere kant. "*Ik ging ervan uit dat een en ander allang was afgewikkeld, aangezien ik niks meer gehoord heb van u*". Ik zakte deze keer door mijn stoel. **Hoe is DIT mogelijk?** Is dit de wijze waarop de Nationale Ombudsman met haar burgers om gaat?

Maar het wordt erger: "*Ik ga nog eens contact opnemen met het IPKD*" vervolgt Fatima. Overigens ondertekent ze weliswaar al haar e-mails met **Fatima Azor**, *klachtbehandelaar*, waardoor ik er vanuit ging dat ze graag met Fatima aangesproken wordt. Dit was een misvatting. Ik moet mevrouw Azor zeggen. De ambtelijke afstand wordt alleen maar vergroot. *Waarom gebruikt u uw voornaam dan in de e-mail? "Omdat ik dat moet, om de drempel lager te houden"* ... Hoe lachwekkend is dit?

Wanneer is de grens bereikt?

Ik vraag haar hoeveel zin het heeft om wederom het IPKD om een respons te vragen. Hebben ze niet al genoeg tijd gehad? Wanneer "escaleert" de Nationale Ombudsman dit proces en geeft een oordeel? Mevrouw Azor: "*Wij kunnen pas een oordeel geven als het IPKD het heeft afgewikkeld*". Pardon? Dus als ze het nog 6 jaar vooruitschuiven of negeren dan doet u niks? "*Nee hoor, dan geven we wel een oordeel maar zolang duurt het niet*". Ok, duidelijk. Maar wat is dan de "grens" voor jullie? 1 jaar, 2 jaar, 3 jaar? Het antwoord: "*Als het IPKD heeft gereageerd*". Nou ja; niks duidelijk dus.

Wie herinnert zich "**de deur**" uit Der Prozess van Franz Kafka? Ik heb hem gevonden:



Blijf kritisch, blijf nadenken en blijf VRIJ.