

## OVERZICHT UITGEBRACHTE RAPPORTEN

g = gegrond  
 ng = niet gegrond  
 go = geen oordeel  
 # = met aanbeveling  
 ! = met instemming

**Algemene zaken**

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/469	Minister van Algemene Zaken	niet gereageerd op verzoekers bij herhaling schriftelijk kenbaar gemaakte klacht over het uitblijven van een antwoord op brief van 23 september 2002	g

**Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties**

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/004	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	niet geïnformeerd over de Regeling ziektekostenvoorziening rijkspersoneel (Zvr-regeling)	ng
2003/025	Korps landelijke politiediensten	verzoekers naam als tipgever over misstanden binnen het bedrijf waar hij werkzaam was prijsgegeven aan werkgever, terwijl toegezegd was dat zijn naam niet bekend zou worden gemaakt	go
2003/175	Stichting Het Gebaar	geen beslissing genomen op verzoeksters aanvraag van 25 november 2001 om verlening van individuele uitkering	g

**Buitenlandse zaken en justitie**

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/027	Visadienst	negatief gereageerd op verzoek om restitutie van bijdrage voor DNA-onderzoek, terwijl verzoeker had laten weten dat het onderzoek niet meer nodig was omdat zijn echtgenote en zoon hadden afgezien van voornemen om zich in Nederland met hem te herenigen	g
2003/044	Visadienst Ministerie van Buitenlandse Zaken	lange behandelingsduur verlenging mvv ten behoeve van haar zoon	g
2003/090	Visadienst	onjuiste informatie verstrekt door twee medewerkers van telefonische informatielijn omtrent aanvraag om mvv ten behoeve van verzoekster	go
2003/112	Visadienst	gedane toezegging dat binnen vier weken zou worden beslist op aanvraag tot verlening van mvv niet nagekomen	g
2003/146	Visadienst	lange behandelingsduur van de aanvraag van echtgenote om verlening van mvv	g
2003/162	Visadienst	n.a.v. klacht over lange behandelingsduur van aanvraag tot verlening van mvv bij brief gedane toezegging dat interne besluitvorming binnen afzienbare tijd zou zijn afgerond niet nagekomen	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/177	Visadienst	lange behandelingsduur van op 8 september 1998 ingediende aanvraag tot verlening van mvv t.b.v. verzoeksters in Pakistan verblijvende minderjarige kinderen, lange behandelingsduur van op 12 februari 2001 ingediende bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag tot verlening van mvv t.b.v. verzoeksters in Pakistan verblijvende echtgenoot; wijze van klachtbehandeling	g
2003/211	Visadienst Kort Verblijf	verzoeker is verzocht om binnen twee weken informatie te verstrekken in het kader van de behandeling van drie bezwaarschriften tegen afwijzing van visumaanvragen, termijn is te kort nu termijn om op bezwaarschriften te beslissen al was verstrekt; klacht hierover kennelijk ongegrond verklaard	g
2003/247	Visadienst	niet meegedeeld dat verzoekers echtgenote zich in persoon bij de ambassade diende te melden voor het maken van een afspraak medewerkster van de informatielijn niet bereid om mee te werken aan een oplossing en weigering om haar naam te noemen	ng g
2003/299	Visadienst	wijze van klachtbehandeling: geen passende maatregel in vooruitzicht gesteld terwijl klacht gegrond is verklaard	g
2003/304	Visadienst	lange behandelingsduur van ambtshalve verzoeken van verzoekers neefje om advies over in te dienen aanvragen om mvv	g
2003/388	Visadienst	verzoekster gebrekkig geïnformeerd over afwikkeling van mvv aanvraag	g
2003/424	Visadienst	wijze van afhandeling klacht over lange behandelingsduur van aanvragen om mvv t.b.v. twee werknemers: geen aandacht besteed aan verwachting van verzoekster dat aanvragen via verkorte mvv-procedure zouden worden afgehandeld	g
2003/477	Visadienst	lange duur van behandeling van bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag verlening machtiging tot voorlopig verblijf	g

### Buitenlandse zaken

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/090	Ambassade te Londen	onjuiste informatie verstrekt door consul in een e-mailbericht omtrent aanvraag om mvv ten behoeve van verzoekster	g
	Ministerie van Buitenlandse Zaken	onjuiste informatie verstrekt door het plaatsvervangend hoofd van de Afdeling Vreemdelingen- en Visumzaken omtrent aanvraag om mvv ten behoeve van verzoekster	ng
	Minister van Buitenlandse Zaken	niet gereageerd op klachtbrief	g
2003/108	Ministerie van Buitenlandse Zaken	tijdens onderzoek t.b.v. individueel ambtsbericht verzoekers identiteit onvoldoende afgeschermd: verzoekers foto getoond aan mensen op school in Soedan waar verzoeker werkzaam is geweest	ng
2003/116	Ambassade te Beijing	onvoldoende actie ondernomen om o.b.v. de Investerings Bescherming Overeenkomst tot oplossing te komen voor bedoeld handelsconflict	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	<b>Minister van Buitenlandse Zaken</b>	in augustus 2002 nog niet gereageerd op klacht over ambassade te Beijing zoals die op 19 april 2002 door de Nationale ombudsman aan de Minister was doorgestuurd met het verzoek die overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb te behandelen	g
2003/160	<b>Minister van Buitenlandse Zaken</b>	onderzoek uit eigen beweging naar wijze waarop de Minister van Buitenlandse Zaken uitvoering heeft gegeven aan verantwoordelijkheden met betrekking tot uitvoering van deze taken	g
2003/173	<b>Ambassade te Rabat</b>	trage behandeling onderzoek (ruim 20 maanden) naar de bloedverwantschap van verzoeker en zijn partner	g
2003/214	<b>Directie Personenverkeer, Migratie en Consulaire Zaken</b>	zich geconfirmeerd aan de door IND gestelde voorwaarden van legalisatie en verificatie van afstandverklaringen	g
		aanvullende eis gesteld dat tevens een geboorteakte van de betrokkene dient te worden gelegaliseerd	ng
2003/218	<b>Visadienst</b>	lange duur van behandeling van aanvraag machtiging tot voorlopig verblijf	g
2003/222	<b>Nederlands consulaat te Shanghai</b>	in paspoorten van zwager en schoonzuster een visum verstrekt met codeletter «O» («onaangevraagd») terwijl verzoeker een garantverklaring en een kopie van een recente loonstrook had gezonden aan Visadienst	g,!
2003/244	<b>Ministerie van Buitenlandse Zaken</b>	ondanks herhaalde verzoeken de reis-instructies over het verplicht informeren van de zogenaamde contactpersoon over reisdoel, route e.d., die in Jemen ten tijde van verzoekers gijzeling in maart 1994 van kracht waren, niet toegezonden; klacht dat indien dergelijke instructies niet zijn uitgegeven, verzoeker daarover niet expliciet is geïnformeerd	g
2003/247	<b>Ambassade te Islamabad</b>	een medewerkster heeft geweigerd telefonisch een afspraak te maken voor een DNA-onderzoek voor verzoekers echtgenote en kinderen	g
		mededeling dat in het algemeen is uitgesloten om telefonisch een afspraak te maken; een andere medewerkster weigert aan paar dagen later om telefonisch een afspraak te maken	go
2003/248	<b>Ministerie van Buitenlandse Zaken</b>	geen mogelijkheid geboden om een aanvraag in te dienen om legalisatie en verificatie van de geboorteakte en ongehuwdverklaring van zijn partner	g
	<b>Ambassade te Islamabad</b>	geen mogelijkheid geboden om een aanvraag in te dienen om legalisatie en verificatie van de geboorteakte en ongehuwdverklaring van zijn partner	g
2003/282	<b>Ministerie van Buitenlandse Zaken</b>	lange behandelingsduur van namens verzoekster ingediend bezwaarschrift tegen beslissing waarbij legalisatie geboorteakte van haar dochtertje is geweigerd	g
2003/285	<b>Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging te Madrid</b>	onvoldoende bijstand tijdens driejarige detentie in Spanje; te weinig bezocht in de beginperiode; niet geantwoord op het verzoek om een vertrouwensadvocaat	g
		onvoldoende bijstaan bij de communicatie met advocaat; verzoek om vertrouwensadvocaat in te schakelen niet gehonoreerd	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/288	Ministerie van Buitenlandse Zaken	lange duur behandeling verzoek om legalisatie van de Pakistaanse geboorteakte van dochter van verzoeker en verzoeker zelf en van zijn huwelijksakte, manier waarop klacht hierover is behandeld: wel erkend dat procedure voor onbepaalde tijd was opgeschort omdat de Nederlandse ambassade in Islamabad was gesloten voor publiek, maar geen passende maatregelen getroffen	g
2003/295	Ministerie van Buitenlandse Zaken	nogmaals en onnodig gevraagd, in het kader van de behandeling van de aanvraag om een mvv t.b.v. partner van Russische nationaliteit, originele documenten van zijn partner te overleggen, die partner reeds bij aanvraag had overlegd en geweigerd de door verzoeker gemaakte extra kosten te vergoeden	g,#
2003/298	Ambassade te Islamabad	lange behandelingsduur van ingediende aanvraag tot verificatie en legalisatie van de geboorteakte van verzoeksters echtgenoot en hun huwelijksakte: wel laten weten dat verificatierapport gereed was maar geen concrete termijn gegeven waarbinnen beslissing op bovengenoemde aanvraag zal worden genomen	g
2003/301	Ambassade te Khartoum	van echtgenote en dochter geëist dat een reservering voor een vliegticket werd overlegd alvorens een mvv aan zijn echtgenote af te geven, terwijl Visadienst al verklaring van geen bezwaar had afgegeven aan de ambassade en daarnaast geëist dat zij een kopie van haar huwelijksakte en van de geboorteakte van dochter zou overleggen ondanks het feit dat deze stukken zich al op de ambassade bevonden	g
2003/359	Ambassade te Bangkok	echtgenoot niet goed geïnformeerd over consequenties van verlies verblijfsvergunning in juni 2001 niet goed geïnformeerd in maart 2001 niet geregistreerd dat echtgenoot begin maart 2001 op ambassade is geweest om verlies van papieren te melden	g g g
2003/383	Ambassade te Khartoem Visadienst	lange behandelingsduur van aanvraag mvv lange behandelingsduur van aanvraag van mvv; laten weten niet bekend te zijn met mvv-aanvraag, terwijl ambassade heeft verklaard zowel op of omstreeks 22 oktober 2002 als op 20 januari 2003 (een kopie van) de mvv-aanvraag te hebben verzonden	g g
2003/388	Beneluxvisumkantoor te Rabat	geweigerd over te gaan tot afgifte van mvv, terwijl minister van Buitenlandse Zaken bij brief heeft meegedeeld dat er geen bezwaar bestaat tegen afgifte van mvv	ng
2003/432	Visadienst Kort verblijf Ambassade te Rabat	behandeling van visumaanvraag voor kort verblijf van verzoekers moeder visumaanvraag van verzoekers moeder niet in behandeling genomen verzoeker verweten dat hij niet eerder over visumaanvraag heeft gereclameerd, terwijl meerdere malen telefonisch contact is geweest	g,l ng g

## Defensie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/010	Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee	verslagen als bedoeld in art. 15 Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht over 1998, 1999 en 2000 nog niet openbaar gemaakt en aan verzoeker toegestuurd, hoewel dit per brief van eind januari 2002 was toegezegd, en niet geïnformeerd over redenen hiervan	g
2003/077	Ministerie van Defensie	tijdens hoorzitting in het kader van klachtbehandeling over gedraging van MID ten onrechte zijn medische achtergrond en contacten met personen uit voormalig Joegoslavië ter sprake gebracht en relevante kwesties die tijdens hoorzitting zijn besproken niet opgenomen in verslag	ng
2003/156	Koninklijke Marechaussee	bijna zes maanden gedaan over klachtbehandeling verzoekers paspoort onderworpen aan onderzoek, terwijl dit bij overige 400 passagiers in de rij niet werd gedaan, hem «te kijk gezet» voordat hij werd begeleid naar andere ruimte, hem 50 minuten opgehouden voor dit onderzoek	ng
2003/204	Koninklijke Marechaussee	vragen over de redenen van dit onderzoek niet beantwoord wijze waarop verzoekster en haar kinderen zijn behandeld door ambtenaren tijdens transport met busje van rechtbank te Haarlem naar Greshospitium in Amsterdam en bij aankomst greshospitium	ng
2003/207	Koninklijke Marechaussee	wijze van klachtbehandeling: niet duidelijk gemaakt op welke wijze onderzoek is verricht en onvoldoende gemotiveerd waarom klacht ongegrond werd geacht	g
2003/208	Koninklijke Marechaussee	wijze van behandeling van verzoeker (van Tunesische nationaliteit) toen werd geconstateerd dat verzoeker zonder paspoort Nederland wilde binnenreizen: niet in moedertaal, noch met behulp van tolk gecommuniceerd maar in het Frans mededeling dat verzoeker bij terugzending naar Tunesië zou worden gearresteerd niet opgevat als asielaanvraag	ng
2003/209	Koninklijke Marechaussee	wijze van behandeling verzoeker tijdens poging verzoeker uit Nederland te verwijderen: op hardhandige wijze boeien omgedaan; aan armen overaand getrokken en op roltrap in richting van vliegtuig geduwd	ng
2003/217	Topografische Dienst Nederland	wijze van klachtbehandeling: niet duidelijk aangegeven op welke wijze onderzoek had plaatsgevonden en onvoldoende gemotiveerd waarom klacht ongegrond werd geacht optreden jegens verzoeker bij poging om hem uit Nederland te verwijderen: hem hardhandig behandeld en fysiek geweld gebruikt, opgesloten in slecht geventileerde ruimte en niet toegestaan beroep te doen op arts	g
		wijze van klachtbehandeling over bovenstaande bij afhandeling van verzoekers bestelling van zes luchtfoto's van hetzelfde perceel zich uitsluitend gebaseerd op een door verzoeker verstrakte plattegrond met globale aanduiding van het perceel; pas na betaling van voor verzoeker niet relevante foto's bereid opnieuw een luchtfoto toe te zenden	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/222	Koninklijke Marechaussee	niet teruggebeeld door medewerker ondanks meerdere telefonische toezeggingen toegang tot Nederland van zwager en schoonzuster van verzoeker onnodig lang opgehouden door opnieuw een garantverklaring van verzoeker te eisen geen rekening gehouden met situatie van verzoeker en familie: hoge bloeddruk van zwager; zware reis achter de rug en zwager voelde zich niet goed; slechts opgemerkt geen arts te zijn en niet gereageerd op mededeling dat jonge kinderen door openthoud lange tijd alleen thuis zouden zijn; wijze van klachtafhandeling	g ng g
2003/226	Koninklijke Marechaussee	aangehouden en bij die gelegenheid geboeid	ng
2003/249	Koninklijke Marechaussee, district Noord-Brabant/Limburg, Brigade Uden	klacht over optreden ambtenaren tijdens aanhouding van verzoeksters op de vliegbasis Volkel op 1 oktober 2001: onnodig overgebracht naar de kaserne in Eindhoven, urenlang gewacht op uitreiking van dagvaarding	g
2003/256	Koninklijke Marechaussee	op Schiphol verzoekers Zwitserse zakmes ingenomen ter vernietiging, terwijl er andere mogelijkheden waren om zakmes te verwijderen, geweigerd bewijs van inbe slagname van zakmes te geven	g, <sup>1</sup>
2003/257	Koninklijke Marechaussee	lange behandelingsduur klacht	g
2003/297	Koninklijke Marechaussee	n.a.v. signalering aangehouden en toen verzoeker aanvoerde dat er sprake moest zijn van persoonsverwisseling niet bereid om nadere informatie in te winnen teneinde vast te stellen of verzoeker en gesignaleerde een en dezelfde persoon waren, in plaats daarvan dreigden zij met gijzeling wanneer verzoeker boete niet zou betalen	ng
2003/308	Koninklijke Marechaussee	bij aanhouding onheus bejegend klacht van 24 juni 2002 over houding en rijstijl van een ambtenaar eind oktober 2002 nog niet afgehandeld	# go g
2003/360	Koninklijke Luchtmacht	wijze van bejegening door ambtenaren: ruimte waarin verzoekster was opgesloten was voorzien van ondeugdelijke deur, waardoor brandweer eraan te pas moest komen om deur te openen; verzoekster beschuldigd van vernieling van die deur verzoekster eerst vastgepakt en niet meteen meegedeeld dat zij was aangehouden en waarom zij was aangehouden, op dat moment al geweld toegepast en een hond in de ophoudruimte gebracht schade toegebracht aan verzoeksters jas en tas doorzocht	ng g
2003/361	Koninklijke Luchtmacht	onjuist bejegend door ambtenaren aanwezigheid hond bij aanhouding verzoekster en intimiderende opmerkingen gemaakt over inzet hond	g go
2003/362	Koninklijke Luchtmacht	verblijfsomstandigheden op vliegbasis Volkel na aanhoudingen verzoekster: ingesloten in ruimte die ongeschikt was voor verblijf omdat ruimte stoffig was, geen verwarming aanwezig; in deur gat geslepen met scherpe, gevaarlijke randen; onvoldoende verlichting aanwezig; bewakingspersoneel 's avonds niet aanwezig; geen gelegenheid om te zitten tijd die is gemoeid met overdracht van verzoekster na aanhouding aan KMAR	! g ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	<b>Koninklijke Marechaussee</b>	overname verzoekster op 17 december 2000 ambtenaren hebben verzoekster, nadat zij was aangehouden, niet voorgeleid aan officier van justitie	ng g
2003/363	<b>Koninklijke Luchtmacht en Koninklijke Marechaussee</b>	na aanhouding niet onverwijld overgedragen aan KMAR ondanks verzoek de KMAR te waarschuwen en ondanks dat apparatuur aanwezig was om aan verzoek te voldoen verblijfsomstandigheden ophoudruimte: smerig en stoffig; geen ramen aanwezig; vies toilet; geen privacy; in eerste instantie geen stoel aanwezig en KMAR heeft verzoeker te lang ingesloten nadat hij was overgebracht naar brigade in Uden	f ng g
2003/375	<b>Koninklijke Marechaussee</b>	verzoeker discriminerend bejegend door hem als enige passagier van zijn vlucht aan meerdere inspecties te onderwerpen; klacht hierover ongegrond verklaard	ng
2003/381	<b>Koninklijke Marechaussee</b>	lange behandelingsduur van klacht tijdens fouillering op Schiphol onbehoorlijk betast door een medewerker van Seceurop, werkzaam onder verantwoordelijkheid van de KMAR	g go
		de fouillering gebeurde zonder voorafgaande mededeling	ng
		verzoekers klacht over de gang van zaken doorgestuurd naar Seceurop; lange duur van de klachtbehandeling	g

### Economische zaken

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/116	<b>Minister van Economische Zaken</b>	onvoldoende actie ondernomen om o.b.v. de Investerings Beschermings Overeenkomst tot een oplossing te komen voor handelsconflict tussen verzoeker en Chinese handelspartner	ng
2003/255	<b>Kamer van Koophandel Centraal Gelderland</b>	naam van secretaris van spellenvereniging in handelsregister gewijzigd zonder van mutatie schriftelijk melding te doen; jaarlijkse verplichte bijdrage via dwangbevel geïnd	ng
2003/259	<b>Ministerie van Economische Zaken</b>	niet inhoudelijk gereageerd op brieven over aanbestedingsopdrachten	ng
2003/316	<b>Agentschap Telecom</b>	niet gereageerd op klachtbrief onvoldoende actie ondernomen om storingen in elektronische apparatuur van verzoeker en buurtgenoten, veroorzaakt door zendapparatuur van buurtgenoot werkzaam bij genoemd agentschap, te voorkomen	g ng

### Financiën

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/014	<b>Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1</b>	onderzoek uit eigen beweging naar wijze waarop bij behandeling van verzoeksters klacht toepassing is gegeven aan het bepaalde in de artikelen 9:10 en 9:12, tweede lid, van de Awb	g, <sup>1</sup>
	<b>Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1</b>	wijze waarop is gereageerd op klacht; afhandeling onbevredigend omdat wordt volstaan met enkele mededeling dat klacht gegrond is	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/019	Staatssecretaris van Financiën	in besluit neergelegd dat de arresten van de Hoge Raad inzake opbrengst uit piramide-spelen geen gevolgen hebben voor aanslagen die op die datum onherroepelijk vaststaan	ng
2003/033	Belastingdienst/ Particulieren Rotterdam	wijze van afhandelen klacht; klacht inzake onjuiste vermelding van ontvangstdatum in ontvangstbevestiging niet gegrond verklaard; laten weten dat ontvangstbevestigingen automatisch op sofi-nummer worden aangemaakt en derhalve niet naar gemachtigde gestuurd	# g
2003/036	Belastingdienst/ Particulieren	datum waarop bezwaarschriften door administratie worden ingeschreven geregistreerd als datum, en niet de datum waarop bezwaarschriften binnenkomen	ng
2003/036	Belastingdienst/ Particulieren	geweigerd bedrag van voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2000 te storten op rekening waarop ook termijnen van voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2001 worden gestort; verzoeker stelt dat zij ervan uit mocht gaan dat geen gebruik meer zou worden gemaakt van eerder opgegeven rekeningnummer en dat haar niet aan te rekenen valt dat zij het oude nummer niet nogmaals heeft gewijzigd	ng
2003/058	Belastingdienst/ Ondernemingen Eindhoven	afwijzend beslist op verzoek om toekenning schadevergoeding	ng
2003/061	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen	wijze waarop is gereageerd op brieven van verzoeker en verzoeker geen ontvangstbevestiging of behandelingsbericht verzonden	g
2003/071	Belastingdienst/ Ondernemingen Lelystad	lange behandelingsduur van brieven opnieuw standpunt ingenomen dat verzoeker niet in aanmerking komt voor vergoeding van gemaakte adviseurskosten, verzoeker wijst daarbij op brief waarin toezegging zou zijn gedaan	ng ng
2003/091	Belastingdienst/ FIOD/ECD	verzoeker niet uit eigen beweging op de hoogte gesteld van voortgang onderzoek n.a.v. aangifte ter zake valsheid in geschrifte, en niet schriftelijk op de hoogte gesteld van afloop onderzoek	g,#
2003/099	Regionale directie Domeinen West	onvoldoende en op onjuiste wijze bekendheid gegeven aan de verkoop van de «oude zoutopslag» gelegen ten westen van de Rijksweg A 208 onder Velsen	g,#
2003/102	Belastingdienst/ Ondernemingen Goes	verzoekster of haar gemachtigde niet gehoord in kader van klachtbehandeling, bij behandeling van verzoeksters klacht uitgegaan van onjuiste feiten, verzoekster of haar gemachtigde niet gehoord bij afhandeling van bezwaarschrift tegen de aanslag vennootschapsbelasting 1998	g
2003/109	Belastingdienst/ Particulieren Utrecht	wijze van vragen om informatie m.b.t. verzoekers aangifte inkomstenbelasting 2000; verzoeker niet gehouden tot afgifte van bijgehouden administratie of kopieën daarvan; niet tegemoetgekomen aan verzoek om andere ambtenaar te belasten met behandeling van aangifte	ng
2003/144	Belastingdienst/ Ondernemingen Utrecht	gedreigd zaak voor te leggen aan de boete/fraudecoördinator klachtbrief niet overeenkomstig toezegging afgehandeld	g



Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/147	<b>Belastingdienst/ Ondernemingen Amersfoort</b>	niet gereageerd op correspondentie en herinneringen van gemachtigde van verzoeker; geen ontvangstbevestigingen gestuurd; geen uitvoering gegeven aan bepalingen van intern klachtrecht zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb	g
2003/224	<b>Dienst Domeinen</b>	vergoeding die verzoeker in verband met vervreemding van inbeslaggenomen televisietoestellen en videorecorders is aangeboden, is te laag	ng
2003/239	<b>Dienst Domeinen Roerende Zaken</b>	slechts bereid een bedrag van 600 gulden aan schadevergoeding te betalen ter zake van een auto die in 2000 is vernietigd	ng,l
2003/243	<b>Belastingdienst/ Ondernemingen Dordrecht</b>	pas in november 2002 een aanslag inkomstenbelasting 1999 opgelegd en niet eerder een voorlopige aanslag opgelegd ondanks het tijdig indienen van de aangifte	g
2003/258	<b>Belastingdienst/Oost- Brabant</b>	n.a.v. klachtbrief telefonisch laten weten niets te kunnen, klacht was dat voor verzoekster bestemde teruggave was gestort op rekening zoon en niet aan haar was uitbetaald, waardoor haar financiële problemen groter zijn geworden	g,#
2003/270	<b>Belastingdienst/ Ondernemingen Amstelveen</b>	aankondiging beslaglegging ter zake invordering van belastingschulden van P. op verzoekers adres bezorgd	g
2003/279	<b>Belastingdienst/ Particulieren Heerlen</b>	teruggaaf inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen gestort op een rekening die niet meer op verzoeksters naam stond; onvoldoende invulling gegeven aan onderzoeksplicht ex artikel 3:2 Awb	g,#
2003/302	<b>Belastingdienst/ Douane</b>	bij aankomst op Schiphol bagage gecontroleerd, terwijl bagage van een vrouw met drie kinderen ongemoeid werd gelaten en toen verzoeker aangaf dat hij zich gediscrimineerd voelde geroepen dat hij maar thuis had moeten blijven als hij niet wilde worden gediscrimineerd	go
		in reactie op klacht laten weten dat identiteit van betrokken ambtenaar niet kon worden vastgesteld en dat verder onderzoek geen zin had	ng
2003/338	<b>Staatssecretaris van Financiën</b>	niet aannemelijk geacht dat verzoekers in 1986 en nadien belangstelling hebben gehad de grond te kopen van het erfpacht perceel te Ameland en afwijzende beslissing van de regionale directie Domeinen Noordoost gesanctioneerd op hun verzoek de grond te mogen kopen op de voorwaarden 1987/1988	g,#
2003/346	<b>Regionale directie Domeinen West</b>	onvoldoende ondernomen om verzoekers in rustig genot te stellen van door hen gehuurde ligplaatsen in oude Rijn: niet opgetreden tegen huurders die met grote afgekeurde boten beslag leggen op deel van door verzoekers gehuurde plaatsen; wijze van behandelen klacht	ng
		gesteld dat situatietekening die bij aanbieden van huurcontract overgelegd werd slechts indicatief bedoeld was	g
2003/349	<b>Belastingdienst/ Ondernemingen</b>	verzoek van 24 september 2002 om ambtshalve herziening van beschikking van 30 augustus 1997 afgewezen, terwijl volgens verzoekers, erven, sprake is van vergissing op grond waarvan termijn voor ambtshalve herziening kan worden verlengd tot 10 jaar	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/369	Belastingdienst/ Particulieren/ Rotterdam	teruggaaf inzake de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen niet ontvangen, aangezien teruggaaf op ander rekeningnummer is gestort dan door verzoekster bij zogenaamd D.B.4-formulier was verzocht	g,#
2003/371	Belastingdienst/ Particulieren Middelburg	afwijzend beslist op het namens verzoekster ingediende verzoek om toekenning van kostenvergoeding	ng
2003/372	Belastingdienst/ Directie Ondernemingen	motivering van afwijzende beslissing wijze van afhandeling klachtbrief: niet in gelegenheid gesteld klacht mondeling toe te lichten en aanspraak op compensatie van de door verzoeker gemaakte kosten afgewezen met motivering dat verzoeker de onverschuldigd aan hem betaalde bedragen een jaar in zijn bezit heeft gehad en dat voordelen die hieruit voortkomen opwegen tegen de gemaakte kosten	g, g,#
2003/373	Belastingdienst/ Particulieren Amsterdam	lange behandelingsduur van het door verzoeker ingediende bezwaarschrift en niet gereageerd op vele telefonische en schriftelijke verzoeken van verzoeker en adviseur tot stopzetting van invorderingsactiviteiten	g,l
2003/387	Belastingdienst/Oost- Brabant	verzoek om vergoeding van kosten die verzoekster gemaakt had als gevolg van het later onjuist geachte standpunt dat zij inkomstenbelasting was verschuldigd over opbrengsten van activiteiten in Duitsland afgewezen	ng
2003/391	Belastingdienst/Oost- Brabant	geweigerd de verliezen uit periode voor 1995 voor verrekening in aanmerking te brengen met belastbare winst over het jaar 2000	ng
2003/406	Belastingdienst/ Ondernemingen Maastricht	handelwijze van de Belastingdienst t.a.v. het voornemen om verzoeker aansprakelijk te stellen voor een belastingschuld van een rechtspersoon: op 22 november 2002 ingediend beroepschrift gebruikt om de beslissing over de aansprakelijkheidsstelling op te schorten	ng
2003/407	Belastingdienst/ Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht	bezwaarschrift gebruikt als argument waarom de Belastingdienst pas op 19 mei 2003 heeft gereageerd op dat beroepschrift; beslissing aansprakelijkheidsstelling opgeschort nadat verzoeker klacht had ingediend	g
2003/467	Belastingdienst/ Holland Noord/ kantoor Zaandam	motivering van de afwijzende beslissing van de Belastingdienst op het verzoek van verzoeker om ambtshalve vermindering van de aan hem opgelegde aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2000 vermindering aanslag niet verleend	ng g,#
2003/486	Belastingdienst/ Particulieren/ Onderneming Leiden	wijze van toepassing geven aan verschillende artikelen van de Awb bij meerdere klachtbrieven	go
2003/488	Belastingdienst	privé-agenda niet geretourneerd na behandeling aangifte inkomstenbelasting	go
2003/488	Belastingdienst	afwijzend beslist op verzoek om vergoeding van kosten die verzoeker heeft gemaakt in bezwaarfase m.b.t. de aan hem opgelegde naheffingsaanslagen omzetbelasting 1997 tot en met 1999	g,#

## Gemeenten

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/021	Gemeente Linge- waard	per brief meegedeeld dat verzoek om aankoop van aan verzoekers woonerf grenzende gemeentegrond is aangehouden i.v.m. de aanstaande overdracht van wateren aan een waterschap, hoewel recent in vergelijkbare gevallen wel is verkocht en verzoeker eerder eenzelfde reden voor aanhouden van zijn verzoek is gegeven	ng
2003/037	Gemeente IJsselstein	niet actief informatie verstrekt	g
2003/056	Gemeente Ridderkerk, consulente afdeling Sociale dienstverlening	geen uitvoering gegeven aan uitspraak van bestuursrechter, die inhoudt dat op zijn aanvraag om een bijstandsuitkering een nieuwe beslissing diende te worden genomen (ondanks diverse verzoeken daartoe)	ng
	Afdeling Sociale dienstverlening	bejegening door bijstandscosulente: onder druk gezet om vrijwilligerswerk te gaan doen; tegengewerkt bij het aanvragen van bepaalde voorzieningen; diverse malen niet teruggebeld; niet op respectvolle manier behandeld	ng
		niet op hoogte gesteld van het feit dat er een onderzoek gaande was naar door moeder gedane schenking aan verzoekster en onderzoek onnodig veel tijd in beslag genomen	go
		aanvraag voor bijzondere bijstand t.b.v. tandheelkundige ingreep pas na drie maanden afgehandeld	g
2003/060	Gemeente Purmerend	beslissing van gemeente op ingediende klachten over informatieverstrekking inzake realisering van een manege: college stelt dat verzoeker niet om een afschrift van alle ter inzage liggende stukken heeft gevraagd en wijze van klachtafhandeling: ontvangst klachten niet schriftelijk bevestigd; niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord; niet gewezen op mogelijkheid om verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman	! g
		college stelt in beslissing dat er geen aanleiding was om correctief op te treden tijdens gedachtewisseling tussen betrokken ambtenaren en verzoeker en dat burgers zich ter voorkoming van misverstanden tot derden dienen te wenden	ng
2003/062	Gemeente Haarlemmermeer, directeur van dienst Welzijn, Onderwijs en Cultuur	ingediende klacht niet-ontvankelijk verklaard; geweigerd klacht als klacht te registreren; niet aangegeven wat de resultaten zijn van het onderzoek naar de klacht; niet aangegeven welke stappen concreet zijn ondernomen om herhaling te voorkomen; meegedeelde verdagingstermijn overschreden	g
2003/063	Gemeente Schiermonnikoog	niet beslist op klacht betreffende onvoldoende informatieverstrekking door gemeente	g,l
2003/070	Gemeente Doetinchem	motivering en beoordeling van klacht over ambtenaar gemeente	g
2003/079	Gemeente Amersfoort	wijziging van gegevens in de Gba directeur Stedelijke Ontwikkeling en Beheer stelt zich in reactie op klacht op standpunt dat gemeente gedurende de jaren voldoende actie heeft ondernomen om te komen tot een oplossing van de parkeerproblematiek voor de woningen van verzoekers	ng ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/081	Gemeente Apeldoorn	niet bereid om onkosten te vergoeden over de periode van drie maanden waarin verzoeker, hoewel niet benoemd, feitelijk wel actief in Cliëntenraad is geweest	g,#
2003/084	Gemeente Dordrecht	ingediende klacht over gang van zaken tijdens hoorzitting door de commissie van beroep- en bijzondere bezwaarschriften ongegrond verklaard en in reactie op klacht niet ingegaan op vermeld aspect betreffende de inhoud van het bezwaarschrift	g
2003/106	Gemeente Haarlem	verzoekers klaagschrift niet binnen de in hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen termijnen afgedaan	g,!
2003/107	Gemeente Haarlemmermeer	verzoeksters klacht over het doorgeven van vertrouwelijke informatie over verzoekster aan een derde onvoldoende onderzocht en ongegrond verklaard	g
2003/121	Gemeente Beverwijk	pas in oktober 2002 meegedeeld dat verzoekers klacht over politieoptreden, zoals verwoord in zijn brief van juni 2002, dient te worden behandeld binnen klachtenregeling van politie zelf; in beslissing op klacht niet ingegaan op lange behandelingsduur	g
2003/122	Gemeente Haarlemmermeer	in reactie op door verzoekster ingediende klachten over niet tijdig beslissen op aanvraag, gesteld dat de gemeente op grond van art. 9:8, eerste lid, aanhef onder c van de Awb en art. 8 van de Klachtenregeling gemeente Haarlemmermeer niet verplicht is dergelijke klachten in behandeling te nemen	g,#
2003/123	Gemeente Kampen	geen verklaring gegeven voor feit dat milieucontroleurs aan de sociale recherche hebben gemeld dat verzoeker aan een antieke auto werkte terwijl bekend was dat hij een uitkering ontving, maar dat hij kort daarna door UWV werd benaderd ter controle van verkregen informatie over «tegen betaling repareren en verhandelen van auto's aan derden»	g
2003/124	Gemeente Amersfoort	lange behandelingsduur van verzoekers bezwaarschrift tegen beslissing over verlening bijzondere bijstand	g
2003/131	Gemeente Purmerend	verzoekers adresgegevens gewijzigd in GBA zonder voorafgaand voldoende en zorgvuldig onderzoek te verrichten; wijze van toepassing geven aan artikel 9:10 en 9:12 tweede lid van de Awb; verzoeker niet gehoord en niet verwezen naar externe klachtinstantie	g
2003/134	Gemeente Bernheze	onderzoek uit eigen beweging; wijze van uitvoering geven aan artikel 9:10 Awb omtrent het horen van klager	ng
		wijze van uitvoering geven aan artikel 9:12 Awb omtrent het in kennis stellen van klager van het oordeel over de klacht	g
2003/139	Gemeente Echt	antwoord op verzoekers brief waarin hij inzage vroeg in bescheiden m.b.t. door gemeente afgegeven vergunningen voor het slopen van een garage op een door verzoeker genoemd perceel	ng
2003/145	Gemeente Franekeradeel	brief aan rechtbank gezonden waarin rechtbank werd geïnformeerd over stand van zaken betreffende een door de gemeente aan de bij een bouwvergunningsprocedure betrokken partij gedane uitnodiging voor een overleg	ng
2003/161	Gemeente Nieuwegein	verzoek tot vergoeding van schade i.v.m. het opslaan en vervolgens verkopen van verzoekers inboedel bij ontruiming van diens woning afgewezen	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/166	Gemeente Linge- waard	verzoek om schadevergoeding op onjuiste grond afgewezen wijze waarop wethouder zich t.a.v. verzoekers heeft gedragen in procedure inzake planning van een nabij te bouwen schoolgebouw alsmede over wijze waarop de gemeente klacht over voorgaande heeft behandeld	g g,#
2003/188	Gemeente Bergh	verzoek om kwijtschelding aanslag(en) gemeentelijke heffingen 2001 afgewezen; al begin januari 2002 begonnen met invoering van pas in mei/juni 2002 opgelegde aanslag afvalstoffenheffing; verzoekers klacht over gevolgde procedure m.b.t. verzoek om kwijtschelding voor 2001 onvoldoende zorgvuldig behandeld geweigerd verzoeker een kwijtscheldingsformulier te verstrekken; verzoekers woonsituatie niet onderzocht	# ng g
2003/201	Gemeente Apeldoorn, Dienst Ruimtelijke Ordening en Wonen	klaagschrift van verzoekers ongegrond verklaard en niet afgehandeld overeenkomstig klachtenregeling van de gemeente	g
2003/202	Gemeente Breda, Dienst Stadsbeheer	geen specificatie gegeven van de voor de aanleg van twee in- en uitritten berekende kosten; afgifte kapvergunning en vergunning voor realisering van een in- en uitrit afhankelijk gesteld van de ontvangst van de berekende kosten; na zeven maanden na indiening aanvraag tot een kostenberekening gekomen	g
2003/206	Gemeente Haarlem	berekende kosten staan niet in verhouding tot reële kosten voor aanleg in- en uitritten wijze van klachtafhandeling: klacht niet door college zelf, waarop klacht betrekking had, afgedaan; klaagschrift niet ter advisering voorgelegd aan gemeentelijke klachtencommissie	ng ng
2003/210	Gemeente Alkmaar, Dienst Stadsontwikkeling en Beheer	verzoeker niet gehoord niet of niet voldoende voortvarend gehandeld n.a.v. door verzoeker aan de orde gestelde overlast van nabij zijn woning gevestigde speelplaats; ten onrechte gesteld dat klachtenprocedure niet het geëigende middel is om tot inhoudelijke oplossing te komen omtrent overlast; ten onrechte meegedeeld dat er geen notulen waren van overleg met buurtbewoners	g g
	Gemeente Alkmaar, wethouder Stadsbeheer	verzoeker pas bijna een jaar later geïnformeerd over besluit van college van b&w tot herinrichting van de speelplaats gelet op argumenten, niet in redelijkheid tot besluit kunnen komen tot herinrichting speelplaats	g ng
2003/213	Gemeente Graafstroom, Klachtencommissie	onderzoek uit eigen beweging naar wijze waarop klachtencommissie toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in artikel 9:10 Awb	g
2003/225	Gemeente Haarlemmermeer	de gemeente stelt zich op voorhand op het standpunt dat een eventuele tijdelijke verlenging van de huurtermijn van de woning van verzoeker niet zal worden verleend; de termijn voor het anti-speculatiebeding pas aanvangt op moment dat verzoeker zelf in zijn woning gaat wonen; bezwaren verzoeker zijn niet volgens bepalingen interne klachtbehandeling afgedaan	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/227	<b>Gemeente Enschede</b>	klachten over de raad van de gemeente over diverse zaken rond referendum; niet verbinden van consequenties door college aan constatering klachtadviescommissie over gelijkwaardigheid informatieve tekst en over correctie van besprekingsverslag informatieve tekst bij oproepingskaart is ontmoedigend en onjuist; oordeel over verzoekers klacht hieromtrent; niet behandelen van verzoekers klacht over weigering om bijdrage te leveren in kosten zaalhuur; niet reageren op verzoek in te mogen spreken; oordeel over verzoekers klacht hieromtrent; motivering van conclusie dat dat college voldoende inspanning heeft geleverd bij onderzoek van klacht over verspreiding brochure; behandeling van klacht over niet bezorgde oproepingskaarten; klacht over oordeel van college over vermelden opkomstpercentages	ng g
2003/253	<b>Gemeente Overbetuwe</b>	niets gedaan n.a.v. verzoekers melding dat door bureu geplaatste coniferen strijdig zijn met in eigendomsakte opgenomen erfdiensbaarheid	ng
		verzoekers klaagschrift hierover niet-ontvankelijk verklaard omdat het een privaatrechtelijk geschil betrof	g
2003/268	<b>Gemeente Wünersadiel</b>	onvoldoende gereageerd op verzoekers klachten over stankoverlast door de manier waarop verzoekers buurman op diens erf kadavers van kippen aanbiedt aan een destructiebedrijf	ng
		geen informatie gegeven over welke instanties toezicht houden op naleving Destructiewet	g
2003/347	<b>Gemeente Leiderdorp</b>	meegedeeld niet te zullen voldoen aan verzoeksters verzoek om haar op de hoogte te stellen van ingediende aanvragen van bouwvergunningen d.m.v. toezending van afschriften van bekendmakingen in huis-aan-huisblad	ng
2003/379	<b>Gemeente Haarlemmermeer, vaste commissie van advies bezwaar- en beroepschriften</b>	toezegging gedaan tijdens hoorzitting van de vaste commissie van advies voor de bezwaar- en beroepschriften om binnen twee weken het verslag van de hoorzitting te sturen, niet nagekomen	gn
	<b>Gemeente Haarlemmermeer, directeur dienst Welzijn, Onderwijs en Cultuur</b>	klacht over lange behandelingsduur van aanvraag niet-ontvankelijk verklaard met een beroep op artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder c, van de Awb en artikel 8 van de Klachtenregeling gemeente Haarlemmermeer	g
	<b>Gemeente Haarlemmermeer</b>	in januari 2002 beslist op aanvraag van eind maart 2001 voor een voorziening op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten; niet beslist op bezwaarschrift	g
2003/389	<b>Gemeente Leeuwarden</b>	overgegaan tot onnodig belastende terugvordering van teveel betaalde uitkering	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/395	Gemeente Haarlemmermeer	wijze van klachtbehandeling over optreden van leerplichtambtenaar van gemeente i.v.m. verwijdering van 10-jarige zoon van een school: niet gebleken dat dossier ter inzage is waaruit duidelijk wordt wat leerplichtambtenaar heeft gedaan nadat hij was geïnformeerd over verwijdering zoon van verzoekster; geen verslag gemaakt van hoorzitting n.a.v. klacht; in antwoord op klachtaspecten die tijdens hoorzitting zijn besproken, niet genoemd; geen blijk gegeven dat kennis is genomen van brief van verzoekster aan Inspectie van het Onderwijs uit antwoord op klacht niet gebleken of leerplichtambtenaar stappen heeft ondernomen om verzoekster en zoon helpende hand te bieden	g ng
2003/412	Gemeente Ermelo	besloten geen ambtshalve vermindering te verlenen van aanslagen rioolrecht die over jaren 1992, 1993 en 1996 zijn opgelegd aan rechtsvoorganger	ng
		onvoldoende motivering van het besluit voor zover deze ziet op het jaar 1996	g
2003/422	Gemeente Purmerend	wijze waarop klaagschrift is afgehandeld: verzoekster niet gehoord en onvoldoende gemotiveerd welke beslissing op het ingediende bezwaarschrift is genomen	g
2003/423	Gemeente Epe	ontvangst van klaagschrift niet bevestigd	ng
		deels onjuist en deels onvolledig onderzoek en de diensgevolge onzorgvuldige conclusies van de klachtbehandelaar, op basis waarvan het college de klacht heeft afgehandeld	g
		verzoekers klacht buiten behandeling gelaten voor zover deze betrekking had op behandelingsduur van aanvraag tot 27 juli 2000 en t.a.v. veronderstelde tegenwerking	ng
2003/425	Gemeente Sint-Michiëlsgestel	niet overgegaan tot effectueren van bestuursdwangbesluit van 2 juli 2002	ng
		verzoekers klacht hierover buiten behandeling gelaten	g
2003/430	Gemeente Venlo	niet bereid om het schoonmaken van het centrum van Tegelen op ander tijdstip te laten plaatsvinden, verzoeker is woonachtig in centrum en ondervindt hinder als gevolg van het feit dat de gemeente het centrum zondagochtends om 06.00 uur laat schoonmaken	ng
2003/442	Gemeente Nijmegen	in beslissing op klacht van verzoeker over de wijze van totstandkoming van de Verordening raadscommissies 2002 op het standpunt gesteld dat: de spoedeisendheid van behandeling van raadstukken ter beoordeling is van de raad en niet kan worden aangemerkt als gedraging als bedoeld in Hoofdstuk 9 Awb; de vraag of afgeweken kan worden van de normale oproep- en inzagetermijn is ter beoordeling aan de voorzitter van de raad en geen gedraging in de zin van de Awb; beleving van verzoeker dat geen bevredigend antwoord dat is gegeven op een eerder gestelde vraag niet als klachtwaardige gedraging kan worden aangemerkt; wijze waarop de tijd en plaats van de raadsvergaderingen en commissies bekend worden gemaakt	g
		op het standpunt gesteld dat recht om klacht in te dienen geen drukmiddel kan zijn om discussies te continueren; zich het recht kan voorbehouden zinloos voortdurende discussies eenzijdig te beëindigen	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/454	Gemeente Epe	een brandweerkorps is 5 dagen op reis geweest waarbij kosten voor vervanging door de gemeente zijn gedragen terwijl eerder was besloten dat de kosten voor een vervangend korps door het desbetreffende brandweerkorps zelf dienden te worden gedragen	ng
2003/459	Gemeente Nijmegen	klacht over onjuiste passage in beschikking op bezwaarschrift niet in behandeling genomen omdat verzoekers belang dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is	g
2003/463	Gemeente Franekeradeel	klacht over rioolafvoer van zijn woning onvoldoende behandeld	ng
2003/474	Gemeente Nijmegen	college gaat er bij registratie van verzoeker als inwoner van uit dat verzoeker zich voor het eerst aanmeldt als ingezetene	g

## Justitie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/002	Arrondissementsparket Assen	onvoldoende geïnformeerd over voortgang en afloop van het onderzoek	ng
		niet of niet voldoende gereageerd op verzoek wijkraad, verdachten erop gewezen dat mishandeling geen aangiftedelict is	g
2003/006	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing van aanvraag om verlenging van reeds verleende verblijfsvergunningen	g
2003/007	Officier van justitie Breda	niet, althans onvoldoende, opgetreden tegen personen die tot ontruiming van gekraakt complex wilden overgaan: noch direct na aankomst op complex, noch tijdens en na het overleg met krakers en bedoelde personen opgetreden tegen die personen, toen zij hun spullen van de krakers naar buiten en hun eigen spullen naar binnen brachten	g
2003/008	Officier van justitie 's Hertogenbosch	brief, waarin officier van justitie wordt verzocht maatregelen te nemen tegen een bedrijf dat geluidsoverlast veroorzaakt, aangemerkt als beroepschrift tegen een aan verzoeker opgelegde beschikking ter zake een verkeersovertreding	# ng
	Hoofdofficier van justitie 's Hertogenbosch	niet gereageerd op onderdeel van brief	g
		brief als beroepschrift aangemerkt	ng
		niet gereageerd op alle punten inzake geluidsoverlast	ng
		tegenstrijdige informatie verstrekt in brieven	g
2003/017	Arrondissementsparket Utrecht	verzoeker, slachtoffer van gewapende roofoverval, verzocht het in te vullen voegingsformulier binnen 8 dagen na dagtekening van die brief in te zenden en daarbij bericht dat later inzenden problemen oplevert en verzoeker niet op hoogte gesteld dat verdachten in hoger beroep zijn gegaan tegen hen gewezen vonnis	g
		niet geïnformeerd dat de tegen beide verdachten geplande hoorzitting niet doorging	ng
2003/020	Officier van justitie te Zutphen	pas op 27 juni beslist op beroepschrift van 27 februari	g



Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/024	<b>Raad voor Rechtsbijstand</b>	als voorwaarde voor instellen onderzoek naar verzoekers klacht over toevoeging die aan zijn (ex-)echtgenote is verleend, gesteld dat hij ermee akkoord gaat dat zijn naam aan zijn (ex-)echtgenote bekend wordt gemaakt	ng
2003/029	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	geweigerd factuur van verzoeker te voldoen	# ng
2003/032	<b>Griffie kantongerecht Utrecht</b>	verzoeker op geen enkele wijze gecompenseerd voor zijn voorbereidende adviezen gezonden verweerschrift door toedoen van griffie niet voorafgaand aan de terechtzitting aan behandelend kantonrechter voorgelegd en geen contact met verzoeker opgenomen toen was gebleken dat gezonden verweerschrift onvolledig en onleesbaar was ontvangen	ng
2003/046	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	toezegging om vóór 4 juli 2002 bericht te sturen over afhandeling van verzoeksters klacht betreffende lange behandelingsduur van aanvraag om verblijfsvergunning niet nagekomen en toezegging om binnen 5 werkdagen alsnog gedane toezegging na te komen, niet nagekomen	g
2003/050	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	lange behandelingsduur van verzoek van partner om verlening Nederlanderschap niet gereageerd op brief van verzoekers	g
2003/051	<b>Bureau Jeugdzorg Utrecht</b>	waarin zij zich beklagen over de gezinsvoogd van hun onder toezicht gestelde kinderen, en verzoeken een andere gezinsvoogd aan te wijzen	g
2003/052	<b>Griffie van de rechtbank Amsterdam</b>	telefonisch medegedeeld dat verzoeker geen griffierechten verschuldigd zou zijn als hij beroepschrift zou intrekken of het niet ontvankelijk verklaard zou worden	gn
		slechte telefonische bereikbaarheid: verzoeker steeds doorverbonden zonder dat vragen inhoudelijk werden beantwoord; niet inhoudelijk gereageerd op verzoekers klachtbrief	ng
2003/053	<b>Raad voor de Kinderbescherming</b>	n.a.v. verzoek om advies over toevertrouwing van verzoeksters kinderen op onjuiste gronden besloten om uit eigen beweging onderzoek uit te breiden naar algehele opvoedingssituatie, hierbij mening van psychiater van ex-partner laten meewegen terwijl deze de kinderen niet kent, folder met informatie over ondertoezichtstelling aan dochter overhandigd, niet aangegeven of informanten met weergave van hun verklaringen in onderzoeksrapport hebben ingestemd, onderzoeksvragen in kader van milieuonderzoek niet van te voren met verzoekster besproken, na vernietiging ondertoezichtstellingen verzoekster blijven bestoken met nieuwe onderzoeken	# ng
		in onderzoeksrapport slechts negatieve aspecten van verklaringen informanten weergegeven en gesteld dat verzoekster iedere vorm van hulpverlening heeft afgewezen, wijze van afwijzen van verzoek om schadevergoeding, verzoekster niet nader geïnformeerd na verzoek om concept-rapportage te vernietigen	g
		verzoekster meegedeeld dat overwogen zou worden de kinderen uit huis te plaatsen als zij niet meewerkt aan onderzoek	gg

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/068	Openbaar Ministerie te Rotterdam	brief m.b.t. verstrekking van proces-verbaal gestuurd aan verzoekers werkgever die door werkgever verkeerd werd uitgelegd; sepotbeslissing in verzoekers strafzaak gemotiveerd met sepotcode 02 (onvolgende wetting en overtuigend bewijs) i.p.v. sepotcode 01 (ten onrechte als verdachte aangemerkt)	ng
		proces-verbaal reads op 21 april 2000 aan verzoekers werkgever verstrekt, terwijl pas op 7 augustus 2000 werd meegedeeld dat tot verstrekking zou worden overgegaan; bij overleggen van proces-verbaal aan vertegenwoordigers van verzoekers werkgever aangegeven dat het «nicuwe feiten» betreft	g
2003/069	Officier van justitie Utrecht	geen opdracht gegeven om opsporingshandelingen te verrichten n.a.v. aangifte terzake huishoudbreuk met diefstal aangifte van verzoeker lage prioriteit gegeven	ng
2003/073	Officier van justitie Utrecht	geweigerd grond voor sepotbeslissing betreffende verzoeker te wijzigen	ng
2003/085	Immigratie- en Naturalisatiedienst	geen reactie op aanvraag om een verblijfsvergunning op grond van driejarenbeleid en haar tweede aanvraag – in het kader van verzoek tot heroverweging – op grond van het driejarenbeleid tegelijk willen behandelen met het bezwaar in de hoofdzaak	g
2003/098	Arrondissementsparket Groningen	verzoekster niet tijdig geattendeerd op ontbreken van machtiging van verzoeksters administrateur, i.v.m. haar voeging als benadeelde partij in strafproces	ng
2003/101	Immigratie- en Naturalisatiedienst	brieven van verzoekers advocaat pas beantwoord nadat een klacht was ingediend; verzoeker geruime tijd in onzekerheid gelaten over vraag of zijn naturalisatie alsnog ongedaan zou worden gemaakt	g
		meegedeeld dat verzoeker als genaturaliseerd Nederlander bewijs moest overleggen waaruit bleek dat zijn oorspronkelijke Nigeriaanse nationaliteit door het doen van afstand is verloren, terwijl de uit art. 9 Rijkswet op het Nederlanderschap voortvloeiende afstandsverplichting slechts een inspanningsverplichting inhoudt	ng
2003/113	Immigratie- en Naturalisatiedienst	onzorgvuldig in telefonische informatieverstrekking aan verzoeker: indruk gewekt dat legalisatie van geboorteakte geen vereiste was voor naturalisatie onder verwijzing naar de folder «Naturalisatie tot Nederlander»	g
2003/136	Penitentiare Inrichting Oosterhoek te Grave	1000 Zwitserse francs, die verzoeker bij zijn insluiting had afgegeven, zoekgemaakt	ng
2003/140	Centraal Justitiele Incassobureau	gegevensuitwisseling tussen RDW en CJIB onvoldoende, klachtbrief aangemerkt als beroepschrift en doorgezonden naar officier van justitie	ng
		niet gereageerd op onderdeel in brief waarin verzoeker aangeeft tevergeefs om uitleg te hebben verzocht	g
2003/146	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van klachtafhandeling, in afdoeningsbrief niet ingegaan op lange duur behandeling van mvv-aanvraag	g
2003/148	Griffie van de rechtbank te Rotterdam	brief van verzoeker niet tijdig aan kantonrechter ter hand gesteld	ng
2003/149	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	onvoldoende voortvarendheid betracht bij inning van onderhoudsbijdrage voor kinderen van verzoeker bij ex-echtgenoot en nimmer uit eigen beweging verzoeker geïnformeerd over stand van zaken	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/152	<b>Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen</b>	onvoldoende getracht om kinderalimentatie voor verzoeksters dochter in te vorderen bij ex-echtgenoot te Aruba	g,l
2003/157	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	wijze van behandeling van klacht betref fonde lange behandelingsduur van aanvraag om toelating tot Nederland als vluchteling; geen passende maatregel in vooruitzicht gesteld, terwijl de klacht gegrond is verklaard	g
2003/159	<b>Gerechtsdeurwaarders</b>	wijze van corresponderen met verzoeker i.v.m. tenuitvoerlegging van rechterlijke uitspraak; deel van berekeningen van door verzoeker verschuldigde bedragen niet deugdelijk; slechts ondertekend met (onleesbare) handtekening of paraaf; niet gereageerd op vragen van verzoeker	g
		overige berekeningen van door verzoeker verschuldigde bedragen niet deugdelijk; onaangename toonzetting van brieven; schadeclaim afgewezen	ng
2003/160	<b>Staatssecretaris van Justitie</b>	onderzoek uit eigen beweging naar wijze waarop de Staatssecretaris van Justitie uitvoering heeft gegeven aan verantwoordelijkheden met betrekking tot uitvoering van deze taken	g
2003/163	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	verzoek om heropening van onderzoek naar verzoekers' klacht afgewezen	g
2003/169	<b>Bureau Centrale Autoriteit, directie Jeugd en Criminaliteitspreventie, Ministerie van Justitie</b>	Klacht n.a.v. verzoek ex-man van verzoekers dochter om haar kinderen terug te geleiden naar zijn (VS) land; CA heeft in eerste brief niet vermeld dat zij voor het verzoek van de vader in eerste instantie een bemiddelende positie zou innemen; geen inhoudelijke reactie op de brief van de advocaat van verzoekers dochter; niet schriftelijk meegedeeld dat de bemiddelende fase was beëindigd voordat de zaak aan de rechter werd voorgelegd	g
		er niet voor gezorgd dat de kinderen van verzoekers dochter veilig naar de VS zijn teruggekeerd	ng
2003/173	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	lange duur behandeling van administratief beroepschrift tegen de afwijzing van de aanvraag om verlenging van de geldigheidsduur van de vergunning tot verblijf van verzoekers partner	g
2003/174	<b>Officier van justitie Almelo</b>	verzoeker aangemerkt als verdachte van ambtsmisdrijf, bevolen hem buiten heterdaad aan te houden	ng
	<b>Rijksrecherche Arnhem</b>	verzoeker direct aangehouden zonder eerst uit te nodigen voor verstrekken van inlichtingen	ng
		verzoeker in verzekering gesteld zonder hem eerst te hebben verhoord	g
2003/178	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	asielzoeker uit Turkije direct weggestuurd nadat hij zich had gemeld bij AC Zevenaar met verzoek om medische hulp en opvang	ng
	<b>Centraal Orgaan opvang Asielzoekers</b>	COA onjuist geïnformeerd	g
		pas op 10 januari 2000 gereageerd op verzoek van 19 november 1999 om opvang en medische zorg	g
		geen opvang geboden	ng
2003/182	<b>Arrondissementsparket Rotterdam</b>	afwijzend beslist op verzoek om wijziging van sepotcode van 02 naar 01 in strafzaak tegen verzoeker	g,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/189	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van behandelen klacht m.b.t. lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag van verlenging van geldigheidsduur verblijfsvergunning; hoewel verzoeksters klacht gegrond werd verklaard geen uitsluitel gegeven over termijn waarbinnen bezwaarschrift zal worden behandeld	g
2003/192	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoekers klacht over het zonder zijn toestemming nemen van foto en publicatie daarvan in Justitie Magazine buiten behandeling gesteld	g
2003/197	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoek tot heroverweging van afwijzende beslissing op aanvraag om toelating als vluchteling niet in behandeling willen nemen; wijze van toepassing geven aan gestelde in art. 3.45 Awb (rechtsmiddelenverwijzing)	g
2003/199	Raad voor Rechtsbijstand	niet inhoudelijk gereageerd op verzoekers brief van 28 januari 2001, op 1 augustus 2002 gedane toezegging om verzoekers brief uiterlijk 12 augustus 2002 inhoudelijk te beantwoorden wederom niet nagekomen	g,#
2003/200	Raad voor Rechtsbijstand	intrekking van een aantal oude toevoegingen niet ongedaan gemaakt en de laatst aangevraagde toevoeging niet toegekend, ondanks toezeggingen bij brieven van 21 maart en 14 mei 2001	g,#
2003/203	Immigratie- en Naturalisatiedienst	medewerkster van het Gemeenschappelijk Kenniscentrum Procesvertegenwoordiging heeft rechter onjuist geïnformeerd, klacht hierover is kennelijk ongegrond verklaard en daaraan onduidelijke motivering ten grondslag gelegd, verzoeker niet gehoord n.a.v. klacht	ng
2003/212	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze waarop klacht over lange behandelingsduur van aanvraag om toelating als vluchteling is behandeld, in afdoeningsbrief geen passende maatregel in vooruitzicht gesteld, terwijl klacht gegrond is verklaard en eerdere klacht over lange behandelingsduur ook al gegrond was verklaard	g
2003/214	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verlangd dat verzoekers een gelegaliseerde en op inhoud geverifieerde verklaring van afstand van hun Pakistaanse nationaliteit overleggen, ten onrechte geen genoegen genomen met door Pakistaanse ambassade in Nederland afgegeven verklaring van afstand; klacht niet in behandeling genomen omdat deze geen betrekking zou hebben op een gedraging in de zin van artikel 9:1 Awb	g,#
2003/216	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers	toegang tot AZC ontzegd nadat verzoeker zich tweemaal niet had gemeld bij de vreemdelingendienst met als reden «niet acceptabel gedrag»; verzoeker daarmee buitenproportionele sanctie opgelegd nu medewerkers van het COA op de hoogte waren dat verzoeker woonachtig was in AZC en zich door studieactiviteiten niet op tijd kon melden bij de vreemdelingendienst; kamer ontruimd buiten zijn aanwezigheid en op tijdstip dat hij nog aan meldplicht had kunnen voldoen; politie ingeschakeld waardoor goede naam is geschaad en hij geen afscheid heeft kunnen nemen	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/219	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van afhandeling van klacht over lange behandelingsduur van bezwaarschrift, toezegging niet nagekomen en telefonisch op klacht gereageerd dat geen beslissing kon worden genomen en dat verzoekster binnenkort nader bericht zou ontvangen	g
2003/220	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag om een verblijfsvergunning, toezegging niet nagekomen	g
2003/223	Officier van justitie Utrecht	tweetal pagina's uit verzoekers verklaring niet verstrekt en niet in dossier opgenomen; geklaagd dat informatie betreffende de kerkenraad per fax was uitgewisseld in plaats van in een persoonlijk gesprek	ng
	Hoofdofficier van justitie Utrecht	ambtsgeheim geschonden door vertrouwelijke informatie aan verzoekers ouders te geven; verzoekers ouders onjuiste inlichtingen verstrekt over: wijze waarop verzoeker in beslag genomen materiaal kon terugkrijgen; over reden van lange behandelingsduur strafzaak; over verloop van gerechtelijk vooronderzoek	g
		bij klachtafhandeling twee klachtonderdelen niet beoordeeld; klachtonderdeel niet gegond verklaard terwijl verzoeker niet had geklaagd over betreffende klachtonderdeel en niet duidelijk geworden alle in dit kader geuite specifieke klachten gegrond werden geacht; zich niet gehouden aan artikel 13 van de klachtenregeling van het Utrechtse parket en geweigerd aantal klachtonderdelen in behandeling te nemen; aangegeven dat zaak tegen verzoeker om opportuniteitsredenen is geseponeerd, terwijl het sepotbericht inhoudt dat er onvoldoende wettig bewijs was	g
2003/224	Arrondissementsparket Amsterdam	vergoeding die verzoeker in verband met vervreemding van inbeslaggenomen televisietoestellen en videorecorders is aangeboden, is te laag	ng
2003/242	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van de in 1995 en 1996 ingediende bezwaarschriften nadat de rechtbank bij uitspraak van 15 juni 2000 een eerder besluit op de bezwaarschriften had vernietigd, toezegging dat binnen vier weken op de bezwaarschriften zou worden beslist niet nagekomen	g
2003/246	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze waarop een contactambtenaar verzoekster een nader gehoor heeft afgenomen in het kader van haar asielverzoek; ongepaste en beledigende vraag gesteld en niet gegarandeerd dat verklaringen vertrouwelijk zouden worden behandeld	ng
		wijze waarop klachtencommissie van de IND de klacht heeft afgehandeld en beoordeeld: aanwezigheid en inzetten van de tolk op de hoorzitting; het niet horen van de tolk als getuige; de inhoud van het verslag van de hoorzitting en de beslissing van de klachtencommissie	g
2003/271	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van behandelen van verzoekers klacht over gedraging van tolk tijdens nader gehoor in het kader van hun asielaanvragen: klacht ongegrond verklaard op advies van Klachtenadviescommissie Tolken; niet vastgesteld dat er sprake was van communicatiestoornis die (tenminste deels) aan tolk te wijten was	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/274	Asielzoekerscentrum Nijmegen en Centraal Orgaan opvang Asielzoekers	verzoekers uitkering volgens de Regeling verstrekkingen asielzoekers (Rva) zonder voorafgaande beschikking gestaakt; betrokken medewerker heeft collega's niet geïnformeerd, zodat tijdens zijn afwezigheid niemand kon nagaan wat reden stopzetting was; hervatte uitkeringen contant betaald en niet, zoals voorheen, op bankrekening gestort; uitkering stopgezet met het doel dat verzoekers contact zouden opnemen met het COA; wijze van klachtbehandeling hervatte uitkeringen lager dan die uit derde week juni 2000; niet gereageerd op brief maatschappelijk werker	g ng
2003/275	College van procureurs-generaal	schadevergoeding van 3 000 gulden aangeboden aan verzoeker i.p.v. 11 000 gulden, voor feit dat in beslaggenomen boot met trailer aan een ander was teruggegeven	ng
2003/277	Officier van justitie te Breda	niet voorkomen dat verzoekers auto werd vernietigd, ondanks opdracht van openbaar ministerie aan politie om auto terug te geven	g,#
	College van procureurs-generaal	aangeboden schadevergoeding te laag	ng
2003/283	Arrondissementsparket Den Haag	bevel voor politieoptreden (voor zover afkomstig van officier van justitie) niet op goede gronden gegeven	ng
2003/289	Openbaar ministerie Roermond	tenuitvoerlegging gelast van vier niet onherroepelijke administratieve sancties en drie niet onherroepelijke boetevonnissen: beschikkingen terzake de opgelegde administratieve sancties nimmer naar verzoeker verstuurd en nimmer op hoogte gesteld van datum van terechtzitting waarop boetevonnissen zijn gewezen en boetevonnissen niet aan verzoeker betekend; voor tweede maal de tenuitvoerlegging van opgelegde ontzegging van de bevoegdheid motorvoertuigen te besturen gelast	ng
	Centraal Justitieel Incassobureau	verzoek om betaalde administratieve sancties en geldboetes terug te storten afgewezen en verzoek om gedeeltelijke terugstorting van de betaalde geldboetes wegens het ondergaan van een dag vervangende hechtenis niet afgehandeld	ng
2003/292	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	onvoldoende actie ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen en onduidelijke informatie verstrekt over de hoogte van het bedrag dat zij tegemoet kon zien na verkoop van onroerende zaak van ex-echtgenoot	g,!
2003/296	Openbaar ministerie	niet geïnformeerd over de afhandeling van zijn aangifte die verzoeker tijdens zijn verhoor heeft laten opnemen zodat verzoeker zich niet als benadeelde in strafzaak kon laten voegen	g
2003/297	Centraal Justitieel Incassobureau	onvoldoende gegevens laten opnemen over de identiteit van de kentekenhouder van een Duits voertuig in het landelijk politie-register OPS, waardoor verzoeker op Schiphol werd aangezien voor deze kentekenhouder en werd aangehouden vanwege een niet betaalde boete wegens een overtreding die was begaan met het Duitse voertuig en niet willen uitsluiten dat verzoeker dezelfde persoon als de kentekenhouder is	g,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/309	<b>Centraal Orgaan opvang Asielzoekers</b>	verzoekster heeft met haar vijf kinderen aangeboden COW-woning niet kunnen betrekken terwijl zij hiervan officieel niet op de hoogte was gesteld en dit telefonisch via een medewerker van vluchtelingenwerk moest vernemen	g,!
	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	in brief meegedeeld dat die dienst geen toestemming had gegeven voor overplaatsing naar een COW-woning terwijl het COA in brief heeft meegedeeld dat woning is aangeboden n.a.v. informatie van de IND	g
2003/310	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	niet binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn beslist of ingediend asielverzoek is gegrond op omstandigheden die zelfstandig een rechtsgrond voor verlening van een verblijfsvergunning vormen, klacht hierover ongegrond verklaard met als reden dat volgens het beleid de uitkomst van de asielprocedure van zijn vader afgewacht diende te worden	g
2003/315	<b>Officier van justitie te Rotterdam</b>	bevel gegeven tot aanhouding van verzoeksters moeder terwijl geen sprake was van redelijke verdenking jegens haar	ng
2003/317	<b>Arrondissementsparket Assen</b>	onvoldoende inhoudelijk gereageerd op brief van verzoekers rechtsbijstandverzoeker waarin werd gevraagd waarom officier van justitie van mening was dat het redelijk was om tegen verdachten van roofoverval waarvan verzoeker slachtoffer was, drie jaar gevangenisstraf te eisen	g
2003/319	<b>Immigratie- en Naturalisatiedienst</b>	niet tijdig gereageerd op verzoeksters brief van 22 oktober 2001 en haar klacht van 9 november 2001, waardoor zij noodzaak was een verzoek tot voorlopige voorziening in te dienen bij de rechtbank; haar klacht op dit punt ongegrond verklaard	g
2003/328	<b>Arrondissementsparket Haarlem</b>	geen duidelijkheid verschaft over mogelijke strafvervolging n.a.v. aangifte verzoeker onheus bejegend: in december 2001 niet willen nagaan waar strafdossier zich op dat moment bevond en gezegd dat verzoeker rond half januari maar moest terugbellen	ng g
2003/329	<b>Arrondissementsparket Arnhem Centraal Justitieel Incassobureau</b>	onjuiste verwerking van gegevens omtrent vonnis in eerste aanleg verzoeker een aanschrijving onherroepelijk boetevonnis met acceptgirokaart toegezonden ter zake strafbaar feit, waarvoor hij bij vonnis van kantonrechter is ontslagen van rechtsvervolging	g,! g,!
2003/330	<b>Ministerie van Justitie</b>	verzoekers verzoek om een aan hem opgelegde gevangenisstraf in België te mogen ondergaan onvoldoende voortvarend afgehandeld	g
2003/339	<b>Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen</b>	niet gereageerd op verzoekers klachtbrief verzoeker drie maanden te veel aan opslagkosten in rekening gebracht	ng g,#
2003/341	<b>College van procureurs-generaal</b>	klacht over executie van een vonnis, gericht aan minister van Justitie, ter afhandeling doorgezonden naar CJIB	# g
		verzoekers brief betreffende afhandeling bovenvermelde klacht niet beantwoord	ng
2003/351	<b>Openbaar Ministerie te Amsterdam</b>	bevolen tot verzoekers aanhouding en goedkeuring verleend aan inzetten arrestatieteam	ng
2003/352	<b>Arrondissementsparket Dordrecht</b>	geen registratieformulier opgemaakt toestemming gegeven tot inzet van arrestatieteam	g ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/354	Arrondissementsparket Den Haag	geen reactie gegeven op klacht over politieoptreden	ng
2003/359	Immigratie- en Naturalisatiedienst	indruk gegeven dat de vreemdelingendienst een beslissing in de zaak van echtgenoot diende te nemen en onjuist dan wel onvolledig geïnformeerd over regel dat na een verblijf langer dan negen maanden buiten Nederland, de verblijfsvergunning komt te vervallen	g
2003/364	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van reageren op brieven van advocaat van verzoeker waarin werd verzocht om uitstel voor het indienen van nadere gronden van het bezwaarschrift in verzoekers asielprocedure en om inschakeling van het BMA en wijze van klachtbehandeling	g
2003/370	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	inning van de door verzoeker verschuldigde kinderalimentatie overgenomen en verzoeker hiervan niet, althans niet tijdig in kennis gesteld	ng,l
2003/380	Forensisch Psychiatrisch Centrum Veldzicht	regels voor invoer van voorwerpen door bezoekers van verpleegden dusdanig aangescherpt dat verzoeker, op hoge uitzondering na, geen voorwerpen voor zijn kennis mag meenemen; over dit invoerverbod onjuiste informatie verschaft aan de minister van Justitie door te laten weten dan invoer van goederen in beginsel na overleg wél mogelijk zou zijn	g
2003/385	Immigratie- en Naturalisatiedienst	onderzoek ingevolge art. 15 Wet Nationale ombudsman naar de wijze van omgaan met zaken waarin de rechtbank heeft bepaald dat een nieuw besluit dient te worden genomen	g
2003/390	Raad voor de Kinderbescherming	wijze waarop adjunct directeur op 14 juni 2001 gevolg heeft gegeven aan de beslissing van de Klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming waarbij deze een aantal van verzoekers klachten gegrond heeft verklaard	g,ng
2003/392	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers	lange behandelingsduur van ingediend bezwaarschrift tegen het uitblijven van een beschikking ter vaststelling van de verschuldigde vergoeding op grond van de Regeling eigen bijdrage asielzoekers met eigen inkomen of vermogen (Reba), toezegging niet nagekomen om het verzoekster toekomende bedrag over te maken op een bankrekening en geen berekening van het betreffende bedrag overlegd	g
2003/398	Raad voor de Kinderbescherming	geen enkel gevolg verbonden aan uitkomst van de klachtbehandeling door directeur waarbij een klacht van verzoeker over het optreden en werkwijze van een raadsonderzoekster gedeeltelijk gegrond is bevonden	g
2003/403	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen het niet-tijdig beslissen op aanvraag om verlenging van een verblijfsvergunning; door lange duur behandeling door IND hebben medische adviezen uitgebracht door BMA hun actualiteitswaarde verloren, waardoor IND BMA driemaal heeft verzocht medisch advies uit te brengen	g
2003/409	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van verzoekers aanvraag tot verlenging van de geldigheidsduur van zijn verblijfsvergunning, die hij ontving op 13 september 2002 en geldig was van 18 oktober 1999 tot 18 oktober 2002; eind maart 2003 nog steeds geen beslissing op verzoek tot verlenging	g



Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/413	Hoofdofficier van justitie	klacht over politie niet naar tevredenheid afgehandeld, door klacht in twee zinnen af te doen en te concluderen dat door de politie formeel en inhoudelijk op een juiste wijze is gereageerd	g
2003/417	Notaris	verzoek om een depot gehouden geldbedrag aan verzoekster uit te keren, niet ingewilligd	ng
2003/420	College van procureurs-generaal	verzoek om schadevergoeding onjuist afgewezen en afwijzing onbegrijpelijk gemotiveerd, medewerkster van College van procureurs-generaal heeft beslissing genomen terwijl zij daartoe niet was gemandateerd	ng
2003/421	Arrondissementsparket te Zwolle	wijze van reactie op drie brieven van gemachtigde van verzoeker: niet ingegaan op verzoek om een gesprek op het parket en aantal gestelde vragen niet beantwoord vraag om toelichting te geven op het in het proces-verbaal berekende nadeel niet beantwoord en gehanteerde antwoordtermijn voor brief van 14 maart 2002 te lang	ng
2003/426	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van asielaanvragen en wijze van klachtafhandeling: klacht afgewezen met beroep op besluitmoratorium dat is ingesteld vanwege onzekerre situatie in Afghanistan terwijl asielaanvragen al vier en drie jaar geleden waren ingediend	g
2003/427	Hoofddirecteur Dienst Justitiële Inrichtingen (plv.)	richtlijn uitgevaardigd waarin expliciet is bepaald dat ook geprivilegieerde post buiten de aanwezigheid van de gedetineerde geopend en onderzocht mag worden door medewerkers van penitentiaire inrichtingen	ng
	Ministerie van Justitie	verzoeker en gemachtigde niet terstond geïnformeerd over de uitgevaardigde richtlijn van 19 oktober 2001 en onvoldoende inhoudelijk gereageerd op brieven van gemachtigde	ng
	Directeur Penitentiaire Inrichting Haarlem	verzoeker en gemachtigde niet terstond geïnformeerd over de uitgevaardigde richtlijn van 19 oktober 2001	g
	Minister van Justitie	onvoldoende inhoudelijk gereageerd op brieven van gemachtigde	ng
		richtlijn uitgevaardigd waaruit volgt dat geprivilegieerde post buiten aanwezigheid gedetineerde geopend en onderzocht mag worden: geen maatregelen genomen gericht op het niet kennismaken van de geschreven inhoud van geprivilegieerde poststukken	g
		onvoldoende inhoudelijk gereageerd op brief van verzoekers gemachtigde, met uitzondering van het niet juist informeren m.b.t. het aantal inrichtingen dat verdacht poststuk had ontvangen	ng
2003/428	Immigratie- en Naturalisatiedienst	klacht over weigering om nader uitstel te verlenen voor het overleggen van nadere gegevens m.b.t. verzoekers bezwaarschriftenprocedure onvoldoende gemotiveerd afgewezen	g
2003/429	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur asielaanvraag van 8 juni 2000: pas op 11 juni 2002 aan Ministerie van Buitenlandse Zaken verzocht om onderzoek in Guinee te verrichten naar adequate opvang en ter verkrijging van duidelijkheid omtrent zijn asielreëlas; toezegging niet nagekomen en klacht deels ongegrond verklaard	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/433	Officier van justitie	gang van zaken bij een beroepsprocedure bij de officier van justitie tegen een beschikking op grond van de Wet administratief-rechtelijke handhaving verkeersvoorschriften vanwege een snelheidsovertreding in een lease-auto: niet binnen termijn gereageerd, klachtbrieven ten onrechte aange-merkt als beroepschrift, ondanks verzoek om rechtstreeks aangeschreven te worden de kentekenhouder aangeschreven, geen foto van de overtredering toegestuurd en aangegeven dat tegen betaling een foto kan worden opgevraagd bij de politie	g, <sup>1</sup>
2003/439	Arrondissementsparket te Middelburg	wijze waarop is omgegaan met de beroepschriften die verzoeker heeft ingediend tegen een boete vanwege een snelheidsovertreding: pas de nodige informatie opgevraagd bij het kantongerecht nadat eerst het administratieve beroepschrift ongegrond was verklaard, beroepschrift bij kantongerecht niet meteen doorgezonden	g
2003/443	Centraal Justitieel Incassobureau	niet adequaat gereageerd op verzoek om kwijtschelding of uitstel van betaling; klachtbrief niet doorgezonden aan het arrondissementsparket ter verdere behandeling	g
	Arrondissementsparket te Haarlem	niet gewezen op mogelijkheid gratieverzoek in te dienen opgelegde geldboete van f 10 000 niet meteen overgedragen aan het CJIB, zodat verzoeker 4,5 jaar later acceptgiro ontving om te betalen;	ng g
		ten onrechte nagelaten het CJIB mee te delen om geldboete geheel of gedeeltelijk niet te executeren omdat het zo lang heeft geduurd	ng
2003/446	Immigratie- en Naturalisatiedienst	ongegrondverklaring van klacht over gedraging tolk tijdens nader gehoor; niet vastgesteld dat communicatiestoornis deels aan tolk te wijten was	ng
		geen mogelijkheid geboden tot toelichting asielaanvraag in nieuw nader gehoor	g
2003/449	Immigratie- en Naturalisatiedienst	afwijzing verzoek om nadere motivering van beschikking op asielaanvraag	g
2003/450	Immigratie- en Naturalisatiedienst	afwijzing verzoek om nadere motivering van beschikking op asielaanvraag	g
2003/453	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoek, om vergoeding BTW over aantal declaraties van tolk, afgewezen	g
2003/455	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoek tot naturalisatie van verzoekster en twee van haar kinderen zodanig traag behandeld dat zij voor keuze kwam te staan om driemaal € 285 te betalen om legaal verblijf en eventuele naturalisatie veilig te stellen of betaling achterwege te laten in hoop op spoedige afronding van naturalisatieprocedures	g
2003/458	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	een bedrag aan executiekosten wordt gevorderd van verzoeker inzake het innen van alimentatie t.b.v. zijn twee kinderen	ng
2003/460	Openbaar ministerie te 's-Hertogenbosch	verzoeker heeft burgemeester brief geschreven naar aanleiding waarvan burgemeester contact heeft opgenomen met officier van justitie: ovj mening kenbaar gemaakt over brief aan burgemeester; ovj niet verzoeker gehoord alvorens mening te geven; ovj gesteld dat brief als smaadschrift kan worden gekwalificeerd	ng
		ovj onterecht beroep gedaan op vertrouwelijkheid communicatie tussen hem en burgemeester	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/465	Centraal Justitieel Incassobureau	vonnis nog niet ten uitvoer gebracht onvoldoende geïnformeerd over termijn die gemoeid zou zijn met executie van het vonnis	! g ng
2003/466	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift van 12 maart tegen afwijzende beslissing op aanvraag om verlening van verblijfsvergunning in reactie op klacht om informatie gevraagd die de IND reeds had gevraagd en door verzoeker was overlegd	g ng
2003/470	Arrondissementsparket te Groningen	weigering om grond voor sepotbeslissing te wijzigen van onvoldoende wettig bewijs naar ten onrechte als verdacht aangemerkt	ng
2003/472	Staatssecretaris van Justitie Voorzitter van tweede subcommissie van Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken	wijze waarop klacht van verzoeker is behandeld bejegening tijdens gehoor	g g
2003/473	Vreemdelingendienst van regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	onjuiste informatie verstrekt tijdens telefoongesprekken over starten referent procedure	g
2003/479	William Schrikker Stichting	geen uitvoering gegeven aan beslissing directeur stichting om onafhankelijk onderzoek in te laten stellen naar verzoeksters geschiktheid als pleegouder	g,#
2003/481	Immigratie- en Naturalisatiedienst	onjuiste vermelding in registratiesysteem dat verzoekster «verwijderbaar» was	g,!
2003/483	Buitengewoon opsporingsambtenaar Jachtcombinatie	toegang tot openbaar landgoed ontzegd en daarbij geweld gebruikt tegen één van de medebestuurders	g
2003/491	Nederlandse Orde van Advocaten	klacht over raad van toezicht en de deken van de Orde van Advocaten niet conform haar klachtenreglement in behandeling genomen, maar doorgestuurd naar de deken	ng
	Deken van de Orde van Advocaten	onvoldoende gereageerd op ingediend verzoek om duidelijkheid te verschaffen over de in artikel 1 van haar klachtenregeling neergelegde bepaling dat ter zake geen rechterlijke voorziening mag openstaan	g
		onvoldoende onderzoek ingesteld naar alle klachten die verzoeker heeft ingediend tegen dertiental advocaten: klachten zonder verzoekers instemming beperkt tot tweemaal advocaten; klacht over raad van toezicht en de deken niet conform H9 Awb behandeld, maar doorgestuurd naar raad van discipline; verzoeker door deken alleen gewezen op mogelijkheid om klacht in te dienen bij de raad van discipline	ng
2003/499	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	bij de klachtbehandeling het beginsel van repliek en dupliek niet, danwel onvoldoende toegepast	g,#
2003/501	Stichting Jeugd en Gezin Noord-Holland	wijze van handelen n.a.v. verzoek van verzoekers ex-partner om invordering van kinderalimentatie ter hand te nemen: verzoeker niet in gelegenheid gesteld het door hem verschuldigde bedrag van € 200 alsnog te voldoen	go
2003/503	Immigratie- en Naturalisatiedienst	nagelaten plaatsing van kleindochter van verzoeker in diens gezin aan te melden bij Voorziening voor Pleegzorg waardoor aan hem geen vergoeding is verstrekt verzoekers' asiolverzoeken afgewezen en hen uit Nederland doen uitzetten zonder dat de vreemdelingenrechter hun asielzaken had beoordeeld	ng

## Landbouw, natuur en voedselkwaliteit

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/009	Rijksdienst voor Keuring van Vee en Vlees	ten onrechte brief gestuurd waarin alle op zijn bedrijf aanwezige evenhoevigen werden aangemerkt als verdacht van mond- en klauwzeer en naar aanleiding daarvan ten onrechte overgegaan tot het nemen van maatregelen i.v.m. mond- en klauwzeer te lang geduurd voordat getroffen maatregelen werden beëindigd	ng g
2003/011	Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	tekort geschoten in zorgvuldigheid met betrekking tot adequate informatieverstrekking en brief niet inhoudelijk beantwoord	g
2003/215	Dienst Landelijk Gebied	schriftelijk gedane toezegging inzake de verstrekking van nadere informatie over een subsidiekwestie niet nagekomen	ng
2003/313	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	g
2003/320	Staatsbosbeheer	niet gereageerd op verzoekers brief van 11 januari 2001  klacht hierover van 18 november 2002 niet afgehandeld binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn	ng g
2003/356	Staatsbosbeheer	i.v.m. uitbraak van mond- en klauwzeer op onrechtmatige wijze openbare wegen afgesloten nabij Savelsbos te Gronsveld; klachtbehandeling niet conform H9 Awb in antwoordbrief onvoldoende ingegaan op overleg met gemeente; vermelding telefoonnummer van betrokken ambtenaar in klachtafdoeningsbrief	ng
2003/357	Gemeenschappelijk Secretariaat Vorderingen Landbouwschap	pachtovereenkomst met verzoeker voor boerderij in de Biesbosch niet verlengd totdat een definitieve bestemming voor boerderij was gevonden, bruikleenovereenkomst voor boerderij aangegaan met derde, bruikleenovereenkomst met verzoeker m.b.t. bij de boerderij horende bedrijfsgebouwen opgezegd	ng
2003/378	Minister van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	verzoek om aanslag Bestemmingsheffing Mest 1993 ambsthalve te vernietigen afgewezen	ng
2003/448	Keuringsdienst van Waren	onvoldoende actie ondernomen om de totstandkoming van een Stimulans Duurzame Landbouw (SDL)-schema voor de veehouderij te realiseren, waardoor het voor verzoeker niet mogelijk is voor een milieu-investeringsaftrek in aanmerking te komen	ng
		niet optreden door Keuringsdienst tegen rookoverlast in door gemeente verhuurde hal	ng

## Onderwijs, cultuur en wetenschap

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/082	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	medewerkster bij het Ministerie van OCenW gebruikt subsidie-instrument als middel om stichting voor multiculturele activiteiten het leven zuur te maken; getracht betaalbaarstelling subsidie te vertragen dan wel tegen te houden; buiten verzoekster om informatie verstrekt aan ex-advocaat van verzoekster over een hoog opgelopen rekening en geadviseerd juridische stappen te ondernemen zodat de subsidie niet betaalbaar gesteld hoefde te worden	ng
	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop het Ministerie van OCenW in een klachtafhandelsbrief toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in artikelen 9:10 en 9:12, tweede lid, van de Awb	g
2003/176	Informatie Beheer Groep	blijft volharden in Invordering van f 3 542.76 aan teveel ontvangen studiefinanciering over augustus 1991 t/m maart 1992 van beide verzoekers afzonderlijk; meer dan acht jaar in gebreke geweest hen over terugvordering (deugdelijk) te informeren; het hen hierdoor onmogelijk gemaakt om juistheid van vordering te weerleggen; hen als gevolg van dit alles hoge invorderingskosten in rekening gebracht	ng
2003/195	Informatie Beheer Groep	achternaam van verzoeker en kinderen op berichten over tegemoetkoming schoolkosten niet correct weergegeven	g
2003/344	Technische Universiteit Delft	handelwijze van aantal medewerkers tijdens en na bespreking over een aanstelling van verzoeker bij het Laboratorium voor Hoge Spanningen: salaris aangeboden en nadat verzoeker aanbod had aanvaard, het teruggedraaid tot lager bedrag	ng
		niet tijdig gereageerd op verzoekers e-mail en in verschillende reacties een onjuiste voorstelling gegeven van de gang van zaken rond de sollicitatieprocedure	g
2003/348	Informatie Beheer Groep	onderzoek ingevolge art. 15 Wet Nationale ombudsman naar de wijze van beantwoording van brieven aan een ander dan aan de briefschrijver zelf, met verwijzing naar de Wet bescherming persoonsgegevens	g,l
2003/445	College van Bestuur van Wageningen Universiteit	afwikkeling klacht van verzoeker: niet afdoende inhoudelijk gereageerd en verzoeker niet gehoord	g

## Politie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/001	Regiopolitie Limburg Noord	wijze waarop is gereageerd op de melding van een incident tussen verzoeker en zijn buurman	ng
2003/002	Regiopolitie Drenthe	wijze waarop opsporingsonderzoek is uitgevoerd, bewoners van Molukse gemeenschap anders benaderd dan andere Nederlanders, bewust en stelselmatig onvolledige en onjuiste informatie verstrekt aan raadsman verzoeker	ng
		weinig voortvarendheid in opsporingsonderzoek	g
		geruime tijd na voorval een gebrekkig en onjuist persbericht doen uitgaan	go

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/005	<b>Regiopolitie Limburg Zuid</b>	aangifte van vernieling auto en verlaten plaats ongeval niet op zorgvuldige wijze afgehandeld; bestuurder andere betrokken personen auto geïnformeerd over aangifte maar pas dagen later gehoord; aangifte niet overgedragen toen ambtenaar vier dagen verlof opnam; lage prioriteit aan aangifte toegekend; schadebeeld onjuist opgenomen in registratieset; geweigerd vergelijkend schadeonderzoek te laten verrichten door schade-expert	ng
		geen waarde gehecht aan getuigenverklaring zus vanwege het bestaan van een familieband; schade onzorgvuldig beoordeeld	g
	<b>Beheerder regiopolitie Limburg Zuid</b>	wijze van klachtbehandeling; onvoldoende duidelijk gemotiveerd	g
2003/007	<b>Regiopolitie Midden- en West-Brabant</b>	trachten te bewerkstelligen dat krakers het gebruik van een deel van het complex af zouden staan aan X Vastgoed Beheer, ondanks dat krakers volgens de politie in hun recht stonden	ng
		niet inhoudelijk gereageerd op brief waarin wordt geklaagd over politieoptreden	g
2003/015	<b>Regiopolitie Amsterdam-Amstelland</b>	geweigerd aangifte van diefstal dan wel verduistering van goederen uit verzoekers voormalige verblijfplaats op te nemen bij beslissing dat het niet behoorlijk was dat proces-verbaal van bedreiging was zoeke- raakt, niet beslist dat politie alsnog een nieuw proces-verbaal diende op te maken	go
	<b>Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland</b>	in advies aan korpsbeheerder niet ingegaan op verzoekers klacht dat politieambtenaar hem ten onrechte had verwezen naar de leiding van verzorgingstehuis omdat hij had aangegeven al met de leiding gesproken te hebben	ng
2003/016	<b>Regiopolitie Utrecht, Herzieningscommissie klachten</b>		ng
2003/018	<b>Regiopolitie Brabant Noord</b>	getuige van verzoekers mishandeling niet gehoord, hucwel dat was toegezegd	ng
		klacht afgedaan op grond van ontoereikend onderzoek	g
2003/022	<b>Regiopolitie Kennemerland</b>	geen inzet politieambtenaren bij alarmmelding vanuit verzoekers woning, zolang verzoeker niet beschikt over een sleutelhouder die binnen 15 minuten ter plaatse kan zijn	ng
2003/026	<b>Regiopolitie Brabant Zuid-Oost</b>	wijze van optreden jegens verzoeksters minderjarige zoon: hem op zijn bromfiets-helm geslagen, onnodig hard door elkaar geschud en tegen een paal gedrukt; wijze van klachtbehandeling	ng
		wijze van optreden: verzoeksters zoon bij zijn jas vastgepakt	g
2003/031	<b>Regiopolitie Utrecht</b>	wijze van optreden: verzoekers zoon niet onverwijd op de hoogte gesteld van reden arrestatie; gefouilleerd; in klachtrapportage verkeerde voorstelling van zaken gegeven; geen volledig proces-verbaal opgemaakt	ng
		ingesloten in cel die voor in verzekeringstelling is bestemd, naam van officier van justitie met wie overleg is geweest niet vastgelegd, in rapportage niet ingegaan op klachtonderdeel	g
		langer dan noodzakelijk van zijn vrijheid beroofd, verkeerd voorgelicht over reden van aanhouding, woord «pedofilie» gebezigd	go
2003/038	<b>Regiopolitie Brabant Zuid-Oost</b>	wijze waarop korps heeft gereageerd op (telefonische) melding van geweldsdelict gepleegd tegen verzoekers zoon; niet direct ter plaatse sturen van politie-surveillance	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/040	Regiopolitie Utrecht	politie-inzet geheel uitgebleven optreden i.v.m. mishandeling van verzoekers vrouw en dochter: niet direct actie ondernomen op mededeling wie volgens verzoeker de dader was, verdachte pas 9 dagen na melding gehoord, verzuimd contact op te nemen met verzoeker na zitting in strafzaak	g ng
2003/041	Regiopolitie Flevoland	onvoldoende en/of onzorgvuldig onderzoek verricht naar oorzaak verkeersongeval waarbij verzoekers' dochter resp. zus om het leven kwam: geen nader onderzoek naar snelheid waarmee bestuurder reed, geen technisch onderzoek verricht aan auto, geen onderzoek ingesteld naar alcoholgebruik bestuurder	ng
2003/042	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	wijze van optreden bij aanhouding verzoeker: niet gewacht met overbrengen verzoeker naar politiebureau tot verzoekster was teruggekeerd	ng
2003/043	Regiopolitie Utrecht	wijze van klachtbehandeling	g
		verzoekster onjuist voorgelicht over tijdstip waarop haar man zou worden vrijgelaten	go
2003/043	Regiopolitie Utrecht	wijze van optreden n.a.v. melding van bedreiging en beschadiging van auto	g
		disproportioneel geweld gebruikt t.a.v. verzoeker; geen onderzoek ingesteld n.a.v. aangifte van beschadiging auto	ng
2003/047	Regiopolitie Utrecht	optreden politieambtenaar: verzoeker van bromfiets getrokken; op grond gegooid; aangehouden; geboeid; in cel ingesloten onheus verbaal bejegend	ng go
2003/048	Regiopolitie Kennemerland	korpsbeheerder verzoek om schadevergoeding aan bromfiets afgewezen en ingediend herzieningsverzoek van 24 maart pas bij brief van 19 september afgedaan	g
		niet geïnformeerd over overlijden van vader van verzoekster	ng
2003/049	Regiopolitie Brabant Noord	optreden politieambtenaren: nagelaten nazoeking te doen naar voorwerp met behulp waarvan verzoekers waren bedreigd; bij het voorval betrokken personen op eigen gelegenheid naar het politiebureau laten komen; geweigerd verzoeker medische hulp te verlenen; geweigerd foto's te nemen van verzoekers verwondingen; geweigerd aangifte op te nemen van mishandeling	ng
2003/049	Regiopolitie Brabant Noord	geweigerd verzoeker zijn gezicht te laten reinigen	go
		verzoeker ondanks verwondingen handboeien aangelegd; onvoldoende voortvarend onderzoek n.a.v. aangifte; opmerking van betrokken ambtenaar over persoon door wie verzoeker stelt te zijn mishandeld	g
2003/054	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	nagelaten om ter plaatse van ongeval (rem)sporenonderzoek te verrichten, getuigen te horen en proces-verbaal op te maken	g
2003/055	Regiopolitie Brabant Noord	wijze van klachtafhandeling over onvoldoende optreden tegen overlast buurtbewoners, met name het beroep dat wordt gedaan op gedoogbeleid dat gemeente hanteert	ng
2003/057	Regiopolitie Gelderland Midden	optreden politieambtenaren: geweld jegens verzoekster door haar te strak de handboeien om te doen	! go

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		geweigerd ter zake gedane aangifte op te nemen en tekortgeschoten in informatieverstrekking over situatie van verzoekster aan echtgenoot	g
2003/059	Regiopolitie Twente	thuis geconfronteerd met vreemde man die zonder verzoekers toestemming aan het telefoneren was; politieambtenaren niet opgetreden nadat verzoeker heeft gebeld; onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. zijn aangifte van diefstal met bedreiging op een later moment	g
2003/065	Regiopolitie Friesland	verzoeker tijdens politieoptreden een stoot gegeven met zaklantaarn; verzoeker niet in gelegenheid gesteld om, zoals verzocht in klachtbrief, het optreden met hem te bespreken	ng
2003/067	Regiopolitie Flevoland	wijze van handelen n.a.v. diefstal van verzoekers lease-auto: verzoeker niet direct in kennis gesteld toen auto was gevonden toen verzoeker 's ochtends aangifte wilde doen, meegedeeld dat wachttijd tweeënhalf uur bedroeg, en toen hij 's middags terugkwam ruim één uur	ng
2003/072	Vreemdelingendienst van regiopolitie Haaglanden	wijze van klachtafhandeling over lange behandelingsduur van verzoek om ambts-halve advies t.b.v. machtiging tot mvv: geen passende maatregel in vooruitzicht gesteld; niet gehoord in kader van klachtbehandeling	g
2003/074	Regiopolitie Haaglanden	wijze van behandeling door politieambtenaren: verzoekster aangehouden; geboeid en ingesloten; handtas doorzocht; geen proces-verbaal van aanhouding of bevindingen opgemaakt; klacht onderzocht door ambtenaar op wie klacht mede betrekking had en – ondanks rappel – niet gereageerd op brief	g
		niet betrokken bij bemiddeling voor probleem tussen verzoekster en haar man; slechts vijandig en agressief benaderd; gediscrimineerd	ng
		reden van aanhouding niet meegedeeld en beledigende opmerkingen gemaakt	go
2003/075	Beheerder regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	klacht niet correct afgehandeld: onderzoek niet zorgvuldig verricht; onderzoek vooringenomen uitgevoerd; verzoeker niet gehoord door klachtencommissie	ng
		getuigen niet gehoord door klachtencommissie	g
		onvoldoende aandacht geschonken aan toestand waarin verzoeker verkeerde nadat hij onwel was geworden in supermarkt; korte tijd later zijn weg laten vervolgen als bestuurder van zijn auto en betrokken geraakt bij aanrijding en aansprakelijkheid van schade afgewezen	ng
2003/076	Regiopolitie Kennemerland	verzoekster door politieambtenaar geïntimideerd en onbeschoft behandeld toen ze thuis werd bezocht in verband met haar radio in verderop gelegen atelier die geluidsoverlast veroorzaakte: niet gevraagd of ze radio zachter kon zetten, maar gedreigd deur van atelier in te trappen en geluidsapparatuur in beslag te nemen; gedreigd verzoekster aan te houden toen zij sleutel niet wilde meegeven maar aangaf zelf mee te willen gaan; klachtbrief over voorgaande nog niet afgehandeld	g
		bejegening door politieambtenaar Sc. ng	ng



Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/078	Regiopolitie Utrecht	optreden politiekorps tijdens insluiting in hoofdbureau in afwachting van plaatsing in huis van bewaring; verzoekster onder zelfde regime geplaatst als alle overige ingesloten in dat politiebureau en niet toegestaan dat deur van wasruimte werd gesloten toen gelegenheid werd geboden zich te wassen	g
2003/080	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	geweigerd aangifte van mishandeling van zoon verzoekster op te nemen	g
2003/083	Klachtencommissie regiopolitie Brabant Zuid-Oost	wijze waarop klacht is afgehandeld: geen gebruik gemaakt van bevoegdheid om nader onderzoek naar klacht in te stellen, terwijl verzoeker talloze tegenstrijdigheden, onwaarheden en onwaarschijnlijkheden in politieverklaringen naar voren heeft gebracht	ng
	Beheerder regiopolitie Brabant Zuid-Oost	klacht voor zover deze betrekking heeft op het boeien van verzoeker ongegrond geacht advies van klachtencommissie overgenomen, terwijl dit advies onvolledig was en een aantal essentiële vragen openliet	g
	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	oordeel over gebruikmaken van handboeien ten onrechte aangehouden inzake vernieling	ng
		op ruwe en haastige wijze handboeien omgedaan	g
2003/086	Vreemdelingendienst van regiopolitie Utrecht	verzoeker en zijn gezin moeten voortaan verblijfsdocumenten bij regiopolitie afhalen, terwijl het eerst mogelijk was om ze in Woerden af te halen	ng
2003/090	Vreemdelingendienst regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	wijze van klachtbehandeling onjuiste informatie verstrekt door medewerker omtrent aanvraag om mvv ten behoeve van verzoekster	g
2003/091	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	geen, althans onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. verzoekers aangifte terzake smaad, laster en bedreiging	ng
		verzoeker niet op de hoogte gesteld van voortgang en afloop van onderzoek naar aangifte	g
2003/095	Vreemdelingendienst regiopolitie Haaglanden	verklaring met advies inzake het onderzoek met betrekking tot de inschrijving van de huwelijksakte niet zorgvuldig gemotiveerd overeenkomstig de in de Vreemdelingen-circulaire gestelde regels en geen opgave van feiten en waarnemingen via voorgeschreven vragenlijst bijgevoegd en klacht hierover ongegrond verklaard	g
2003/111	Regiopolitie Limburg Zuid	onprofessioneel taalgebruik in registratieformulier van aanrijding en geweigerd om op 18 september 2001 verzoekers klacht op te nemen	g
		geweigerd om op 17 september 2001 verzoekers klacht op te nemen en gezegd dat betreffende politieambtenaar persoonlijk had nagetrokken dat op plek van aanrijding een doorgetrokken streep lag	ng
2003/125	Regiopolitie Kennemerland	moeder verzoeker staande gehouden op grond van de Vreemdelingenwet ter vaststelling van haar identiteit	g
	Beheerder regiopolitie Kennemerland	klacht pas na vijf maanden afgedaan zonder tussentijdse informatie over de reden van vertraging	g
2003/126	Beheerder regiopolitie Gelderland-Zuid	klacht niet afgehandeld binnen de termijn van de klachtenregeling van de regiopolitie; in reactie op verzoek om schadevergoeding n.a.v. klachtafdoeningsbrief antwoord ontvangen van de korpschef	g
	Regiopolitie Gelderland-Zuid	afwijzing van verzoek om schadevergoeding	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/133	Regiopolitie Friesland	verzoekster (die als bestuurster van personenauto betrokken was bij aanrijding) niet in kennis gesteld van voornemen om aan Minister van V&W mee te delen dat zij vermoedelijk niet langer de geschiktheid bezat om personenauto te besturen, geen kopie verstrekt van proces-verbaal	ng,#
2003/135	Regiopolitie IJsselland	nadat verzoeker was aangehouden geen arts naar het politiebureau laten komen toen hij daarom verzocht, geweigerd aangifte op te nemen van mishandeling door met naam genoemde politieambtenaar, klacht niet-ontvankelijk verklaard omdat deze onderdeel uitmaakte van strafzaak tegen verzoeker	g
2003/138	Regiopolitie Limburg Noord	wijze van bejegenen bij aanhouding verzoeker: reden van aanhouding niet onverwijld meegedeeld;	ng
		verzoeker op hardhandige wijze in politieauto geduwd waarbij verzoeker letsel opliep; onderweg naar politiebureau onverantwoord onveilig gereden door maximumsnelheid van 80 km/u te overschrijden	g
2003/143	Regiopolitie Groningen	onwil om verzoekers klacht in ontvangst te nemen	ng
		verzoeker hierbij bars te woord gestaan	go
		klacht hierover bij brief afgedaan zonder beginsel van hoor en wederhoor toe te passen	g
2003/150	Regiopolitie Groningen	verzoeker geboeid	g
		boeien te strak aangebracht en ruw in politieauto geduwd	go
		ontstaan van letsel bij verzoeker ten gevolge van politioptreden	ng
	Beheerder regiopolitie Groningen	niet gehoord door klachtenadviescommissie in kader van klachtafhandeling en reactie op klacht onvoldoende gemotiveerd	g
2003/151	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	schade niet vergoed	ng
		politieambtenaar onverantwoord rijgedrag vertoond	go
		onvoldoende onderzoek ingesteld om te achterhalen welke politieambtenaar dit rijgedrag heeft vertoond	ng
2003/154	Regiopolitie Friesland	verzoekster geboeid, disproportioneel geweld toegepast, op ruwe wijze uit politieauto gesleurd	ng
		verzoekster niet in gelegenheid gesteld om verklaring te lezen	g
		verzoekster op ruwe wijze in politieauto geduwd, uitgescholden en bedreigd	go
2003/160	Vreemdelingendiensten	onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop een aantal vreemdelingendiensten van de regionale politiekorpsen (Amsterdam-Amstelland, Haaglanden, Hollands Midden en Rotterdam-Rijnmond) uitvoering heeft gegeven aan taken met betrekking tot de toelating van vreemdelingen in Nederland	g,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/167	Regiopolitie Groningen	nagelaten adequate hulp te verlenen aan zoon verzoekers, nadat hij betrokken was geweest bij handgemeen met portiers en na het incident onderweg naar huis is verongelukt, onduidelijke informatie verstrekt in periode na ongeval, nagelaten om te informeren bij verzoekers of zij behoefte hadden aan gesprek met betrokken politieambtenaren, nagelaten toe te geven dat het niet juist was dat verzoekers aangifte in eerste instantie niet was opgenomen en beheerder heeft advies van onafhankelijke klachtenadviescommissie overgenomen om klacht ongegrond te verklaren, terwijl commissie zaak niet onbevooroordeeld heeft behandeld	ng
2003/179	Beheerder regiopolitie Brabant Zuid-Oost	bij oordeel over verzoeksters klacht onvoldoende aandacht besteed aan hetgeen zij naar voren had gebracht	g
	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	wijze van afhandeling aanrijding waarbij verzoekster als fietser gewond raakte: geen technisch onderzoek aan betrokken voertuigen; geen sporenonderzoek op plaats van aanrijding, niet alle getuigen gehoord; proces-verbaal onzorgvuldig en onvolledig opgemaakt; verzoekster pas na ruim 3 maanden op de hoogte gesteld van mogelijkheid slachtofferhulp	g
		verzoekster als schuldige/verdachte behandeld	go
2003/180	Regiopolitie Limburg Zuid	bij aanhouding verzoeker zijn jas kapot gemaakt, hem geschopt dan wel met gummiknuppel op zijn knie geslagen, hem op dwingende wijze een verhoor afgenomen	ng
2003/181	Regiopolitie Noord-Holland Noord	geen aangiftes willen opnemen van bedreiging en mishandeling jegens verzoekers kinderen; te summier onderzoek verricht naar door verzoeker als «drugspand» aangeduide woning	ng
2003/183	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	geconstateerd dat de door verzoekers buurman gebruikte stookplaats van snoeiafval 15 meter van verzoekers erfscheiding lag i.p.v. 1,5 meter, geen schade aan verzoekers erfscheiding waargenomen	ng
2003/184	Regiopolitie Gelderland Zuid	geen, althans onvoldoende, actie ondernemen n.a.v. tien aangiften van verzoekers tegen buurtgenoten en geweigerd aangifte op te nemen wegens smaad	ng
2003/185	Regiopolitie Gelderland Midden	wijze van optreden politieambtenaren: niet gelegitimeerd; onnodig veel geweld gebruikt bij en kort na verzoeksters aanhouding	ng
2003/186	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	verzoekster telefonisch benaderd i.v.m. geschil over niet-betaling van kinderalimentatie en verzoekster maakt bezwaar tegen het gebruikmaken van haar geheime telefoonnummer alsmede tegen de registratie van dit telefoonnummer; brief van politie in antwoord op haar klacht «tendentieus en intimiderend» en in brief wordt gesteld dat politie ook in toekomst haar geheime nummer zal gebruiken	ng
		geen gevolg gegeven aan haar verzoek om aangifte op te nemen	go
		geen aandacht besteed aan het onderdeel van verzoeksters klachtschrijven over het niet opnemen van een aangifte, dan wel melding/mutatie	g
2003/187	Regiopolitie Noord-Holland Noord	verzoeker tijdens insluiting onvoldoende medische zorg geboden	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		ambtenaar heeft zich partijdig opgesteld in conflict met bureu	ng
2003/190	Regiopolitie Utrecht	op aandringen van verzoekster (echtgenoot verzoeker) een arts gebeld verzoeker onheus bejegend; een ambtenaar zich ten onrechte voorgedaan als commissaris en geweigerd zijn naam te noemen; verzoeker uitgelachen; hem hardhandig het politiebureau uitgezet; hem gezegd dat hij niet meer welkom was	go ng
2003/193	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	disproportioneel geweld tegen verzoeker gebruikt; hem op ruwe wijze geboid en hem geduwd	ng
2003/194	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	bij aanrijding betrokken bestuurder van politieauto ter plaatse toegegeven schuldig te zijn, maar later ontkend; betreffende politieambtenaar meegedeeld dat hij een spreekverbod had toen verzoeker na zes weken kwam informeren naar stand van zaken rond afwikkeling	ng
		pas na ongeveer tweeënhalf maand proces-verbaal van aanrijding opgemaakt	g
2003/196	Beheerder regiopolitie Rotterdam-Rijnmond Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	wijze van afhandelen klacht: niet conform de klachtregeling op de formele wijze afgedaan ten onrechte ingesloten op politiebureau, na bezoek politiearts ten onrechte ingesloten gehouden, in onvoldoende mate ervoor zorggedragen dat Riagg-arts verzoeker tijdig heeft bezocht, niet tijdig gezorgd voor afdichting raam na inbraakmelding, nagelaten technisch sporenonderzoek te verrichten, klacht niet in behandeling genomen	ng ng
		ouders niet op hoogte gesteld van insluiting ondanks verzoek en toezegging van politieambtenaren daartoe	g
2003/198	Regiopolitie Haaglanden	niet tijdig zorggedragen voor adequate opvang voor verzoekers hond wijze van aanhouden verzoekster wegens lokaalvredebreuk: verzoekster geboid en naar politieauto gesleurd	go g
		verzoekster in haar buik geslagen; op het politiebureau opmerkingen gemaakt met discriminerende en seksueel grievende ondertoon	ng
2003/226	Regiopolitie Brabant Noord	gedurende in verzekeringstelling ter identificatie gefotografeerd; niet gereageerd op verzoek raadsman te informeren	ng
		geen vegetarische maaltijden verstrekt; bijbel niet willen geven	go
2003/228	Regiopolitie Groningen	opgesloten in ruimte zonder daglicht, tafel, stoel ten onrechte staande gehouden, meegenomen naar bureau en verhoord	g ng
		onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. vermoedelijk vervalst framenummer, klacht op onzorgvuldige wijze afgedaan door korpsbeheerder	g
2003/230	Regiopolitie Limburg Zuid	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. meldingen terzake vernieling toezeggingen niet nagekomen en lange behandelingsduur van zijn klacht (afdoeningsbrief niet ontvangen)	ng g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/232	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	wijze van bejegening door politieambtenaren: tijdens aanhouding ten onrechte geweld gebruikt en verbaal onheus behandeld; geldbedrag van verzoeker afgenomen zonder dat hiervoor ontvangstbewijs is afgegeven en welk bedrag niet is teruggegeven; ten onrechte stallingskosten berekend; t.a.v. klachtbehandeling: geen tussenberichten verstuurd en niet in gelegenheid gesteld om klachten mondeling toe te lichten	ng
		verslaglegging van aangetroffen geldbedrag en klacht niet voldoende voortvarend afgehandeld	g
		verzoeker mishandeld bij verlaten politiebureau	go
2003/234	Regiopolitie Drenthe	verzoeker onnodig aangehouden, niet meegedeeld waarvoor hij werd aangehouden, onnodig geboeid, andere verzoeker niet toegestaan te gaan en staan waar hij wilde, woning van verzoekers met acht personen binnengetreden	ng
		woning van verzoekers direct met vier personen binnengetreden	g
2003/240	Regiopolitie Flevoland	onvoldoende onderzoek gedaan n.a.v. aangifte van mishandeling	g
2003/264	Regiopolitie Haaglanden	wijze van afhandelen aanrijding waarbij verzoeker betrokken was: nagelaten sporenonderzoek op plaats van aanrijding te doen; geen aangifte willen doen jegens andere bij aanrijding betrokken bestuurder vanwege doorrijden na aanrijding	g
2003/265	Beheerder regiopolitie Zeeland	verzoeksters klacht niet in behandeling genomen, maar slechts verwezen naar officier van justitie	g
	Regiopolitie Zeeland	verzoeksters woning binnengetreden na binnentreden slechts een niet tot politie herleidbaar handgeschreven briefje achtergelaten	#
		verzoekers auto weggesleept	g
2003/266	Regiopolitie Haaglanden	niet tijdig en niet inhoudelijk op klachtbrief gereageerd; klachtbrief hierover aangemerkt als beroepschrift tegen opgelegde boete voor een verkeersovertreding en daarom doorverwezen naar officier van justitie	ng
		bij aanhouding verzoeker buitensporig geweld gebruikt: hardhandig meegenomen en polsklem aangebracht	g
2003/267	Regiopolitie Haaglanden	zonder reden geboeid en met gespreide benen tegen een muur geplaatst	g
2003/273	Regiopolitie Utrecht	klacht over de manier waarop tegen verzoekster is opgetreden n.a.v. melding geluidsoverlast: negatieve opmerkingen gemaakt over verzoeksters naam en achtergrond; manier waarop van haar bezoek verslag was gedaan in het bedrijfsprocessensysteem; klacht over wijze van klachtafhandeling: gesprek nauwelijks voorbereid en klachtbehandeling te lang geduurd	ng
		wijze van klachtafhandeling: niet alle vragen verzoekster beantwoord	g
2003/278	Regiopolitie Gelderland Midden	geen of onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. aangifte van diefstal van verzoekers caravan	ng
		geen informatie verstrekt over het niet overgaan tot opsporing	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/280	<b>Regiopolitie Hollands Midden</b>	registratieset van ongeval niet zorgvuldig opgemaakt; schade aan voorvork fiets verzoeker niet opgenomen	# ng
2003/281	<b>Regiopolitie Flevoland</b>	verklaring verzoeker niet verwerkt politie na telefonische melding over een loslopende hond niet bereid de hond te komen ophalen, trage afhandeling klacht te weinig ingezet om eigenaar hond te achterhalen, verzoek om schadevergoeding afgewezen	g ng g
2003/283	<b>Regiopolitie Haaglanden</b>	beledigende opmerkingen over echtgenoot verzoekster	go
2003/286	<b>Korps landelijke politiediensten</b>	optreden bij ontruiming van gekraakt pand: verzoeker aangehouden terwijl geen sprake was van redelijke verdenking van overtreding van artikel 138 cq. 429 sexies van het Wetboek van Strafrecht en hij zich bereid toonde vrijwillig verklaring af te leggen	ng
2003/287	<b>Regiopolitie Drenthe</b>	onjuist handelen van spoorweggpolitie te Rotterdam: niet ingrijpen na melding verzoeker dat vrouw in zijn gezelschap werd lastiggevallen door drugsverkopers; discriminerend gedrag richting verzoeker; verzoeker verwijderd uit stationshal; belangrijkste klacht dat spoorweggpolitie zich discriminerend heeft opgesteld, niet behandeld	g ng
2003/289	<b>Regiopolitie Limburg Noord</b>	lange behandelingsduur klacht aangehouden ondanks dat er geen sprake was van een redelijke verdenking tegen verzoekster, reden aanhouding niet meegedeeld	ng
2003/291	<b>Vreemdelingendienst van regiopolitie Haaglanden</b>	zonder aanleiding verzoeker onderworpen aan controle op naleving van bepalingen van de wegenverkeerswetgeving en vervolgens aangehouden, ingesloten terzake het niet tijdig betalen van twee onherroepelijke boetevonnissen, geen uitvoering gegeven aan verzoek om arts zijn medische gesteldheid te laten controleren; meegedeeld dat het aanwenden van een rechtsmiddel niet mogelijk was	ng
2003/294	<b>Regiopolitie Gelderland Zuid</b>	verzoek om deurtje van het luik in cel open te laten, afgewezen	go
		L.a.v. één boetevonnissen niet meegedeeld dat daartegen nog een rechtsmiddel openstond, maar ten onrechte meegedeeld dat vonnis onherroepelijk was, alvorens verzoeker te horen, eerst geverifieerd of hij nog goldboetes open had staan	g
		niet schriftelijk ingelicht over inhoud van advies van vreemdelingendienst aan Visadienst inzake aanvraag om verlening van mvv t.b.v. haar echtgenoot, terwijl dit was toegezegd	go
		tijdens ontruiming van kraakpand foto's van verzoeker gemaakt nadat hij was aangehouden en wijze van klachtafhandeling: voor de afhandeling van de klacht kenbaar gemaakt van mening te zijn dat betrokken politieambtenaar niet verwijtbaar had gehandeld; op 14 februari 2001 ingediende klachten eerst bij op 11 juni 2001 verzonden brief afgedaan; tijdens informele klachtbehandeling geen vertragingbericht ontvangen; niet alle correspondentie betreffende de klachten van verzoeker in het naar korpsbeheerder verzonden dossier gedaan	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	<b>Beheerder regio-politie Gelderland-Zuid</b>	tijdens formele klachtbehandeling geen verdragingsberichten ontvangen	g
<b>2003/296</b>	<b>Regiopolitie Haaglanden</b>	ambtenaar geweigerd aangifte terzake mishandeling op te nemen van verzoeker (betrokken geweest bij mishandeling) en niet gereageerd op door verzoeker geretourneerde brief	g
		onvoldoende aandacht besteed aan schriftelijke aangifte, niet in kennis gesteld van verdenking, gespreksverslag niet uitgereikt en niet ingegaan op vraag of tegen P. en anderen proces-verbaal was opgemaakt	ng
		geen notie genomen van opgelopen letsel en schade aan kleding en niet ingegaan op vraag waarom verzoeker als verdachte was aangemerkt	go
<b>2003/300</b>	<b>Regiopolitie Flevoland</b>	niet correct gereageerd n.a.v. meldingen van geluidsoverlast	g
		op onbehoorlijke wijze telefonisch te woord gestaan	go
		besloten strafrechtelijke actie achterwege te laten	ng
	<b>Beheerder regio-politie Flevoland</b>	klacht niet juist afgehandeld: beslissing op klacht genomen o.b.v. advies van klachtencommissie waarin feiten niet juist zijn en te laat geïnformeerd over uitkomst van onderzoek naar zijn klacht	g
<b>2003/303</b>	<b>Regiopolitie Amsterdam-Amstelland</b>	geweigerd aangifte/klacht tegen het Boven-IJ ziekenhuis op te nemen, zich ingelaten met het thuisbrengen van (schoon)moeder uit het ziekenhuis, onnodig veel overlast veroorzaakt bij woning (schoon)ouders	ng
<b>2003/305</b>	<b>Regiopolitie Zaanstreek-Waterland</b>	geen actie ondernomen n.a.v. melding over bijtende hond	ng
<b>2003/306</b>	<b>Vreemdelingendienst van regiopolitie Hollands Midden</b>	bij wijze van reactie op mondeling ingediende klacht over aangekondigde behandelingsduur van negen maanden van de aanvraag tot verlening van een verblijfsvergunning aan echtgenote, meegedeeld dat slechts een onderzoek van de Nationale ombudsman de behandeling zou kunnen bespoedigen	g
<b>2003/311</b>	<b>Regiopolitie Utrecht</b>	wijze van optreden van twee politieambtenaren jegens verzoekster en partner tijdens verkeerscontrole: onheus bejegend; in onveilige verkeerssituatie gebracht; ten onrechte technisch onderzoek aan auto en caravan uitgevoerd; geïnsinueerd dat caravan was gestolen; geen gedegen onderzoek gedaan n.a.v. klacht	ng
<b>2003/312</b>	<b>Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond</b>	verzoeker belemmerd om zijn functie als HALT-medewerker naar behoren uit te oefenen, nadat officier van justitie een tegen hem ingestelde strafzaak had gesponoord; gemeente ertoe bewogen verzoeker niet in gelegenheid te stellen zijn werk te hervatten; verzoeker meegedeeld dat het hem verboden was met politie samen te werken en op politiebureaus te komen	ng
		deze mededelingen telefonisch gedaan	g
		na verzoekers vertrek opdracht gegeven de banden met HALT aan te halen	go
	<b>Beheerder regio-politie Rotterdam-Rijnmond</b>	verzoekers klachten over onderstaande niet ontvankelijk verklaard	g
<b>2003/314</b>	<b>Spoorwegpolitie Amsterdam</b>	reden van verzoekers aanhouding op Centraal Station niet meegedeeld en geen gelegenheid gegeven thuis zijn paspoort op te halen	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		verzoeker tijdens fouillering laten bukken en in de billen gekeken	go
		verzoeker zich laten ontkleden en wijze van affhandelen klacht over bovenstaande	g
2003/322	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. meldingen en aangifte van seksueel misbruik van verzoeksters kleindochter op pedologisch instituut: onderzoek nog niet afgerond; onvoldoende geïnformeerd over voortgang van onderzoek	g
		man die door kleindochter is genoemd i.v.m. seksueel misbruik (nog) niet als verdachte gehoord; onderzoeksmateriaal verloren laten gaan	ng
2003/323	Regiopolitie Utrecht	wijze van bejegenen n.a.v. geschil over erfafscheiding van verzoekers en hun bureu: gezegd verzoekster niet te kunnen verstaan, terwijl zij slechts licht buitenlands accent heeft; niet naar haar versie van geschil met bureu willen luisteren; in telefoongesprek gezegd dat verzoeksters leugenachtig waren en dat zij zware straf zouden krijgen als ze niet deden wat wijk-agent wilde	go
		aangifte tegen bureu van discriminatie niet (direct) opgenomen	g
		ten onrechte doen voorkomen dat vertraging in klachtafhandeling te wijten was aan afwezigheid van één van verzoeksters i.v.m. bezoek aan geboorteland	ng
2003/324	Regiopolitie Haaglanden	tijdens gesprek met directeur van ADO Den Haag (verzoekers werkgever) geëist dat verzoeker zijn functie als managementadviseur veiligheid niet meer zou uitoefenen, als gevolg waarvan verzoeker ontslag kreeg aangezegd, in reactie niet voldoende inhoudelijk gereageerd op klachtbrief van verzoeker, in reactie staan aantal feitelijke onjuistheden	ng
		geen verklaring gegeven voor lange behandelingsduur klacht	g
2003/326	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	getuige – van aanrijding waarbij verzoekster betrokken was – niet gehoord, geen gegevens van getuige opgenomen in registratieformulier van aanrijding	ng
2003/327	Regiopolitie Haaglanden	geweigerd schade te vergoeden die was ontstaan bij binnentreden van verzoekers woning	ng
2003/333	Regiopolitie Midden- en West-Brabant		[
		partijdige opstelling van politieambtenaar in conflict tussen verzoeker en ex-partner (o.m. over omgang van verzoeker met zijn dochter), politieambtenaar heeft leidinggevende niet op de hoogte gesteld dat hij een relatie onderhield met ex-partner van verzoeker; verzoeker geadviseerd zijn dochter op kinderdagverblijf te bezoeken; bemoeienis gehad met boedelscheiding tussen ex-partner en verzoeker; opzettelijk onjuiste informatie opgenomen in aantal mutaties in dag- en nachtrapport van de politie (21-8-2000, 24-11-2000, 1-3-2001 en 25-4-2001)	g
		opzettelijk onjuiste informatie opgenomen in mutatie van 13-6-2001	ng
		opzettelijk onjuiste informatie opgenomen in mutatie van 18-5-2001	go
	Beheerder regiopolitie Midden- en West-Brabant	niet inhoudelijk gereageerd op klachtbrief	g



Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/334	Dienst spoorweg-politie van het KLPD	wijze van bejegening n.a.v. ongeval met een locomotief als gevolg waarvan verzoekers zoon is overleden: ter plaatse geweest zijnde betrokken ambtenaren wilde geen persoonlijk gesprek met verzoeker aangaan, in brief meegedeeld dat na het ongeval de ter plaatse geweest zijnde betrokken ambtenaren enkele keren telefonisch contact met verzoeker zouden hebben gehad en klachtbrief van 13 mei 2002 pas op 8 oktober 2002 beantwoord	g
		in brief meegedeeld dat na het ongeval de ter plaatse geweest zijnde betrokken ambtenaren telefonisch contact zouden hebben gehad met een met naam genoemde medewerker van het Bureau Slachtofferhulp	ng
2003/336	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker is aangevallen en bijna gewurgd door man die vernielingen aanrichtte en klaagt erover dat: politieambtenaren pas na zes telefonische meldingen ter plaatse zijn gegaan; verzoeker niet zelf naar ziekenhuis is gebracht althans onvoldoende zorggedragen dat verzoeker naar ziekenhuis werd vervoerd; verzoeker tijdens telefoongesprek onheus verbaal is bejegend; onvoldoende onderzoek is gedaan	ng
2003/337	Beheerder regiopolitie Zeeland	verzoek om vergoeding van de (materiële) schade, die is ontstaan bij het binnentreden van verzoeksters woning, afgewezen	g,#
2003/342	Regiopolitie Noord-Holland Noord	bij aanhouding verzoeker disproportioneel geweld gebruikt door politiehond op hem los te laten, terwijl de mate waarin hij verzet bood deze inzet niet rechtvaardigde	ng
2003/351	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	arrestatieteam ingezet bij aanhouden verzoeker: geen mededeling gedaan over doel binnentreden; geen legitimatiebewijs getoond, deuren geforceerd, verzoeker geboeid en geduwd	!
		verzoeker geblinddoekt, slechts f 2 015,21 aan schade vergoed i.p.v. geclaimde bedrag van f 10 145,35	ng
2003/352	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	verslaglegging van binnentreden van verzoekers woning, verslaglegging van boeien van verzoeker en verlenen of aanbieden van hulp	g
		richten van vuurwapen op verzoeker tijdens aanhouden van de vriend van zijn dochter op verzoeker blijven richten van vuurwapen nadat vriend was afgevoerd	ng
2003/353	Regiopolitie Haaglanden	wijze van optreden van arrestatieteam i.v.m. inval in verzoeksters woning: met geweld binnengedrongen; met getrokken wapens rondgelopen	ng
2003/354	Regiopolitie Haaglanden	verzoeksters zoon geboeid en geblinddoekt	g
		aanhouding verzoekster, klachtafhandeling	g
		aanhouding verzoeker	ng
		wijze van aanhouding verzoeker, duur van zijn insluiting, afhandeling verzoek om schadevergoeding	g,ng
		bij aanhouding schade veroorzaakt aan goederen	go
2003/355	Regiopolitie Utrecht	verzoekers auto meegenomen en opgeslagen, sleepkosten in rekening gebracht, nagelaten hem schriftelijk ervan in kennis te stellen dat zijn auto was weggesleept, met vermelding van redenen, zijn auto verkocht ondanks afspraak dat deze opgeslagen zou blijven, klacht over wegslepen slechts gedeeltelijk gegrond verklaard	g,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/359	Vreemdelingendienst van regiopolitie Drenthe	onjuist dan wel onvolledig geïnformeerd over rechtspositie echtgenoot	g
2003/374	Regiopolitie Brabant Noord	optreden van ambtenaren n.a.v. tweemaal incidenten die hebben plaatsgevonden in café waarin verzoekster een financieel belang heeft: niet adequaat gereageerd op melding voor wat betreft het niet terugbellen en het niet informeren over het onderzoek van de politie naar de bezoekers van het ziekenhuis	g
		het niet verrichten van onderzoek naar de bezoekers van het ziekenhuis en het verstrekken van onjuiste informatie aan de pers	ng
		niet adequaat reageren op melding in nacht van 6 november 2000 en melding in middag van 6 november 2000 voor wat betreft mededeling dat politie niet ter plaatse zou komen als verzoekster niet ook ter plaatse zou komen	go
2003/376	Regiopolitie Twente	geweld gebruikt bij aanhouding van verzoeker en zijn vriend, waardoor zij zich onder doktersbehandeling hebben moeten stellen	ng
		verzoeker op hardhandige wijze in de boeien geslagen	go
	Beheerder regiopolitie Twente	wijze van afdoen klachtbrief: toonzetting van brief; suggestieve manier van feiten weergeven	ng
		opmerking in brief dat verzoekers kinderen wel vaker alleen thuis zijn	g
2003/377	Regiopolitie Drenthe	verzoeker geboeid tijdens inval in zijn discotheek	ng
		overige aanwezigen geboeid	g
	Klachtencommissie politie Drenthe	wijze van behandelen klacht: verzoeker geen inzage gegeven in nieuwe processen-verbaal voordat hij werd gehoord en verzoeker niet alsnog in gelegenheid gesteld te worden gehoord in kader van deze nieuwe processen-verbaal	ng
2003/384	Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland	vergoeding gevraagd voor toesturen van foto's i.v.m. verkeersovertreding die verzoeker zou hebben begaan	ng,#
2003/393	Regiopolitie Haaglanden	verzuimd aangifte van verzoekster van mishandeling op te nemen, niet gewacht op verzoekers bij de woning van hun zoon, geluidsband waarop het gesprek tussen verzoekster en centralist van centrale meldkamer is vastgelegd niet veiliggesteld	g
2003/397	Regiopolitie Gelderland Zuid	wijze waarop ambtenaren hebben gereageerd op meldingen van stank- en stookoverlast van verzoeker en familie: meldingen niet voldoende serieus genomen en onvoldoende onderzoek verricht naar oorzaak overlast	ng
2003/400	Regiopolitie IJssel-land	onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. aangifte terzake mishandeling kentekengegevens direct na aangifte doorgegeven aan meldkamer en surveillerende eenheden	g
			ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/401	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	optreden van politieambtenaar m.b.t. tijdelijke onderbrenging van 15-jarige dochter in gezin van vriendin; zeer onwillig aangifte opgenomen van mishandeling door vriendin van verzoeksters dochter; medewerkster van Jeugdzorg niet ingelicht over aangifte van mishandeling; op opzichtige wijze bij verzoekster thuis verschenen; op arrogante wijze geweigerd om verzoeksters aangifte van verduistering van dochters geld op te nemen	ng
2003/402	Regiopolitie Utrecht	gedraging van politieambtenaar bij gelegenheid van het onderzoek naar verdenking van het vervaardigen en voorhanden hebben van kinderpornografie, dezelfde ambtenaar heeft zich bij genoemd onderzoek ten opzichte van verzoeker vooringenomen opgesteld en onheus bejegend, wijze waarop chef verzoekers klacht over voorgaande heeft afgedaan	g,ng,go
2003/404	Regiopolitie Utrecht	wijze waarop politieambtenaren verzoekers zonen tijdens hun aanhouding hebben behandeld: disproportioneel geweld gebruikt en zoon op vernederende wijze over straat gesleurd	ng
2003/410	Regiopolitie Utrecht	geweigerd aangifte van zoon betreffende mishandeling door derden op te nemen vertrouwelijke informatie over verzoeker verstrekt aan buren en/of diens raadsman, naar aanleiding van zijn klacht daarover contact opgenomen met buurman	g
2003/411	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	klacht daarover afgedaan op grond van ontoereikend onderzoek	ng
2003/413	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	onjuiste informatie over verzoeker verstrekt aan Belgische politie	go
2003/414	Regiopolitie Utrecht	verwerking gegevens door de politie in het Herkenningsdienst Systeem	g
2003/415	Regiopolitie Flevoland	politieambtenaar voertuig op dusdanige manier, op een kruising, geparkeerd dat het tegemoetkomende verkeer werd verblind door verlichting van zijn voertuig waardoor hij in strijd heeft gehandeld met art. 5 van Wegenverkeerswet 1994 en klacht niet overeenkomstig klachtenregeling afgehandeld	ng
2003/416	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	verzoeker niet meegedeeld dat aanhangwagens was weggesleept door politie, waardoor verzoeker dacht dat aanhangwagens was gestolen en verzoeker deed hiervan ook aangifte	g,l
		toen verzoeker werd aangehouden en overgebracht naar politiebureau is auto van verzoeker niet of niet goed afgesloten, tengevolge waarvan is getracht de auto te stelen en schade aan auto is ontstaan	ng
		wijze van klachtaffhandeling: lange behandelingsduur en klacht onzorgvuldig en onbehoorlijk behandeld door Klachtencommissie Politie Flevoland	#
		bij aanhouding buitensporig geweld aangevend en politieambtenaar aanvankelijk geweigerd klachten in ontvangst te nemen	ng
		halsketting kwijtgeraakt als gevolg van politieoptreden	go
		kledingstukken en portemonnee van verzoeker op zodanige wijze bewaard dat onbevoegden deze goederen hadden kunnen ontvreemden, manier waarop goederen waren neergelegd (bevuild door mede gedetineerde), geen toestemming gekregen om naar wc te gaan	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/418	<b>Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond</b>	politieambtenaren zijn van mening dat verzoeker slachtoffer is geworden van ongeval in plaats van misdrijf, onvoldoende gevolg gegeven aan uitkomst van de behandeling van verzoekers klacht over opsporingsonderzoek, proces-verbaal niet ingestuurd naar arrondissementsparket verzoeker voor afschrift van proces-verbaal herhaaldelijk verwezen naar arrondissementsparket	ng g
2003/419	<b>Regiopolitie Friesland</b>	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. meldingen van verzoekster i.v.m. problemen die zij heeft met haar buurman partijdige opstelling in conflict van verzoekster met buurman en politiekorps biedt geen excuses aan i.v.m. bovengenoemde klachtonderdelen	g ng
2003/431	<b>Beheerder regiopolitie Gelderland-Zuid</b>	na sepotbeslissing tegen verzoekers werkgever opgemerkt dat met de aanhouding van verzoeker de juiste man was aangehouden	g
2003/436	<b>Regiopolitie Zaanstreek-Waterland</b>	wijze van optreden politie bij bekeuring omdat verzoeker op de vluchtstrook stond: geen gelegenheid gegeven om uit te leggen waarom hij daar stond; zonder reden geboeid; verhoord als verdachte van het beledigen van een ambtenaar in functie; voorafgaande aan verhoor niet de cautie gegeven	g
2003/437	<b>Regiopolitie Utrecht</b>	niet tijdig gereageerd op melding verzoeker van een parkeerovertreding, waardoor verzoekers auto klem stond	ng
2003/438	<b>Regiopolitie Twente</b>	wijze waarop de politie zich met het privéleven van verzoekster heeft bemoeid door vóór haar verhuizing zonder haar toestemming diverse zorginstellingen in te schakelen	g
2003/451	<b>Regiopolitie Flevoland</b>	verzoekster in het openbaar aangesproken en verzocht om thuis te blijven om de zorg voor haar zontje op zich te nemen onheus bejegend door politieambtenaar tijdens gesprek	ng g
2003/456	<b>Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond</b>	onvoldoende geïnformeerd door politie ambtenaar over reden gesprek informatieverstrekking aan verzoekers werkgever en daaruit voortvloeiend ontslag niets ondernomen n.a.v. aangifte wegens mishandeling terwijl dader volgens verzoeker bekend is en gewezen op mogelijkheid om schade te verhalen op dader middels een civiele procedure terwijl deze mogelijkheid door nalatig optreden van de politie verloren is gegaan	ng g
2003/457	<b>Regiopolitie Brabant Noord</b>	verzoek om vergoeding van schade die hij heeft geleden door ietsel dat hem is toegebracht door de dader	! ng
2003/461	<b>Regiopolitie Utrecht</b>	politieambtenaar verzoekster opzettelijk stoot in gezicht gegeven met elleboog tijdens politieoptreden op vliegbasis Volkel klacht behandeld door betrokken politieambtenaar	g
		geweigerd verzoeker tegemoet te komen in kosten m.b.t. een vernietigde snorffets; met name onjuist omdat korpsbeheerder met beslissing afwijkt van het standpunt van de «Herzieningscommissie Klachten Politie Regio Utrecht»	g,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/462	<b>Regiopolitie Gooi en Vechtstreek</b>	ambtenaar getuige van de val van verzoeker met motor en is weggereden zonder hulp aan te bieden	ng
		meldkamer, na melding van verzoeker over plas dieselolie op straat, verzuimd maatregelen te nemen om plas olie te verwijderen	g
		ambtenaren die zich een uur na de val in buurt van plas olie bevonden geen actie ondernomen om dieselolie te laten verwijderen	go
2003/471	<b>Regiopolitie Utrecht</b>	niet correct gereageerd op 112-melding na bedreiging, klacht is gesplitst, extra toezicht slechts van korte duur, vastlegging van probleem en adresgegevens	ng
		mededeling in ontvangstbevestiging dat een gedeelte van de klacht als afgedaan wordt beschouwd	g
2003/475	<b>Regiopolitie Limburg Noord</b>	klachten over binnentreden woning ongegrond en tegelijk gegrond verklaard	g
2003/476	<b>Regiopolitie Utrecht</b>	voormalige buurman, tevens politieagent, heeft verzoeker bij zijn woning bekeurd voor parkeerovertreiding, onvoldoende onderzoek n.a.v. aangiften	g
		weigering om eerder ingetrokken aangifte tegen zijn buurman alsnog in behandeling te nemen, na melding zoön buurman door politie verzocht om auto te verplaatsen, mededeling van andere agent dat hij degene was die verzoeker heeft aangesproken, ten onrechte onderzoek ingesteld naar afvalcontainers bedrijfspand, agent in burger heeft zoön verzoeker bekeurd voor rijden op opgevoerde bromfiets, ten onrechte binnentreden in bedrijfspand en daar een onderzoek ingesteld	ng
2003/480	<b>Regiopolitie Gooi en Vechtstreek</b>	in verband met aanrijding en letsel pas na aandringen een registratieset opgemaakt, registratieset gebaseerd op onjuiste uitspraak van feiten; verzuimd twee getuigen te vermelden	# g
		in registratieset ten onrechte opgenomen dat verzoekster telefonisch op eerdere verklaring zou zijn teruggekomen	go
2003/481	<b>Vreemdelingendienst van regiopolitie IJsselmeer</b>	ten onrechte staande gehouden en overgebracht naar plaats bestemd voor verhoor, geen gevolg gegeven aan verzoek om advocaat in kennis te stellen	g
2003/482	<b>Regiopolitie Haaglanden</b>	zonder aanleiding rechterportier van auto beschadigd, schade niet vergoed, te laat op de hoogte gesteld dat bekeuring niet betaald hoefde te worden	ng
2003/483	<b>Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland</b>	geweigerd om aanvullende schriftelijke verklaring aan strafdossier toe te voegen, bij klachtbehandeling geen hoor en wederhoor plaatsgevonden, geen inzage gegeven in klachtdossier	g
		bodemonderzoek uitgevoerd terwijl politie hiervoor onvoldoende deskundig en niet toegerust is, bij klachtbehandeling geen termijn genoemd waarbinnen verzoeker een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/484	Regiopolitie IJssel-land	controles uitgevoerd op permanente bewoning van recreatiewoningen: daarbij vrijwillige politieambtenaren ingezet; over controles geen overleg gevoerd met officier van justitie; controles uitgevoerd door agenten gekleed in burger; zich laten assisteren door uitzendkrachten; controles niet alleen overdag uitgevoerd; na zons- ondergang met zaklantaarn in woningen geschenen; in brievenbussen en vuilnisbakken gekoken; rapporten laten opstellen door uitzendkrachten; slechts beperkt aantal woningen gecontroleerd; politieambtenaar kon zich desgevraagd niet legitimeren	g
2003/485	Regiopolitie Limburg Zuid	in telefoongesprek onder druk gezet om resterend bedrag aan schadevergoeding aan gemeente te betalen	g
2003/490	Regiopolitie Utrecht	optreden van politieambtenaren n.a.v. melding ex-partner dat verzoeker zoontje tegen haar wil had meegenomen: opdracht gegeven om verzoeker staande te houden en verzoek om schadevergoeding afgewezen; zoontje van 2 jaar naar ex-partner gebracht zonder daarbij veiligheidsmaatregelen te nemen in politieauto tegen het advies van collega in, opdracht gegeven om zoontje terug te brengen naar ex-partner; partijdig opgesteld door verzoeker negatief af te schilderen in de over het voorval opgemaakte mutaties; chef in klachtafdoeningsbrief gesteld dat zoontje slechts in een pyjama was gekleed, dat verzoeker zich bedreigend had opgesteld en dat er duidelijk sprake was van een fundamentele afwijking van de uitvoering van de omgangsregeling	ng
2003/493	Regiopolitie Flevoland	auto laten wegslepen en er ten onrechte van uitgegaan dat auto in zeer slechte staat van onderhoud verkeerde, auto laten vernietigen, onvoldoende geïnformeerd over voorgaande, schade die verzoekers hebben geleden wil regiopolitie niet vergoeden	g,#
2003/494	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	gedreigd met inzetten van politiehond, verzoeker zonder reden aangehouden en ingesloten op politiebureau, zijn auto na aanhouding niet deugdelijk afgesloten, waardoor spullen werden gestolen niet gereageerd op aansprakelijkstelling voor schade door diefstal	ng
2003/495	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	rooien van bomen in tuin van hoekpand niet stilgelegd door verzoeker per brief gestelde vragen niet beantwoord niet snel genoeg ter plaatste gekomen n.a.v. melding	g g go
2003/496	Beheerder regiopolitie Rotterdam-Rijnmond Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	bij brief ingediende klachten niet in behandeling genomen tegenover aangevers en leiding van universiteit herhaaldelijk verklaard dat verzoeker schuldig was aan misdrijven waarvan hij werd verdacht op vraag van werkgever geantwoord dat met sepot niet was komen vast te staan dat verzoeker onschuldig was	ng ng g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/497	Regiopolitie Haag-landen	nagelaten een surveillanceteam naar woning van verzoeker te sturen ondanks mededeling dat mogelijk sprake was van inbraak, procedure voor verwerking van alarmmeldingen door particuliere alarmcentrales onvoldoende uitgewerkt	ng
2003/498	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	bij herhaling schuldig aan onjuist parkeergedrag: parkeren voor inrit van binnenplaats politiebureau waardoor andere politievoertuigen parkeerplaatsen voor burgers moeten innemen; parkeren op parkeerplaatsen voor burgers terwijl plaatsen voor politievoertuigen nog vrij zijn; parkeren met twee wielen op de stoep	ng
2003/500	Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie	geen reactie gegeven op brief met klacht over sinds november 2001 uitblijven van personele informatie zoals salarisspecificaties, personeelsmutaties, interne vacatures en weigering om verzoeker boeken uit te lenen, geen antwoord gegeven op vraag waar verzoeker met zijn klachten terecht kon	g g,#
2003/502	Regiopolitie Gooi en Vechtstreek	wijze van optreden tegen verzoeker: nagelaten verzoeker een afschrift te verstrekken van oorspronkelijk opgemaakte beschikking rijverbod met als tijdstip van overtreding 21:59; nagelaten verzoeker vervoer terug naar zijn auto aan te bieden gedurende lange tijd de ter plaatse geldende maximumsnelheid overschreden	! ng
2003/503	Vreemdelingendienst van regiopolitie Drenthe	verzoekers om 4.00 uur in de ochtend opgepakt en uitgezet naar Albanië en hen niet toegestaan documenten betreffende asielprocedure en medische verklaringen mee te nemen	ng
2003/504	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	geweigerd telefonisch contact op te nemen met hun advocaat verzoekster op 24 januari 1999 onheus bejegend nadat zij politie had gebeld vanwege hartritestoornissen, haar op 22 februari 1999 telefonisch te woord gestaan maar er niet voor gezorgd dat politie bij haar langsging	go ng
2003/505	Regiopolitie Drenthe	geweigerd stukken uit dossier te verwijderen die wel reeds uit het bedrijfsprocessensysteem verwijderd waren optreden bij verzoekers aanhouding: pepperspray gebruikt, verzoekers arm gebogen waardoor arm is gebroken, tijdens vervoer herhaaldelijk geschopt en geslagen met zaklantaarn op verzoekers handen geslagen	g ng g

## Provincies

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/012	Gedeputeerde Staten van Limburg	wijze van klachtafhandeling en verder uitstellen van de afhandeling van zijn klachtbrief	g,#
2003/089	Gedeputeerde Staten van Overijssel	verzoek afgewezen om over te gaan tot het instellen van een onafhankelijke commissie die onderzoekt of handhaving van de voorschriften gebeurt op een manier zoals het zou moeten	ng
		ingediende klacht over telefonisch ingediend verzoek om toezending van informatie kennelijk ongegrond verklaard en niet gehoord n.a.v. zijn klacht	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/205	Provincie Overijssel	nog geen inhoudelijke reactie gegeven op brieven van verzoeker geen tussenbericht verstuurd nadat was gebleken dat besluitvormingstraject nog niet duidelijk was en om die reden gewacht met toezenden van een inhoudelijke reactie, uitblijven van inhoudelijke reactie op in de brief aan de orde gestelde ontheffing en verzoek die ontheffing in te trekken, klacht kennelijk ongegrond verklaard	ng g
2003/394	Provincie Gelderland	mededelingen gedaan aan journalist van dagblad over verdenkingen van milieu-overtredingen door verzoekers bedrijf	g

### Sociale zaken en werkgelegenheid

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/028	Sociale verzekeringsbank	toezeggingen dat binnen enkele weken beslist zou worden op bezwaar inzake vaststelling Anw-uitkering en dat schadeclaim zou worden afgewikkeld nog steeds niet nagekomen	g
2003/034	Sociale verzekeringsbank	verzoekers (schoon)moeder, woonachtig in Argentinië, ontvangt sinds april 2001 geen AOW-pensioen meer, niet gereageerd op brieven terzake en telefonische benadering ook niets opgeleverd	g
2003/035	Sociale verzekeringsbank	wijze waarop klacht over uitblijven van een beschikking op aanvraag voor een AOW-pensioen is behandeld	g, l, #
2003/039	Sociale verzekeringsbank	verzoekster ten onrechte geconfronteerd met terugvordering van f 17 482,10 verzoekster onjuist geïnformeerd m.b.t. betaling van wezenpensioen na bereiken achttienjarige leeftijd van rechthebbende	# g go
2003/064	UWV Haarlem	nog geen beslissing genomen op aanvraag van 4 maart 2002 voor WW-uitkering	g
2003/066	UWV Amsterdam	ondanks diverse schriftelijke toezeggingen geen beschikking tot toekenning van WAO-uitkering afgegeven	g
2003/100	Centrale organisatie werk en inkomen	verzoekers werkgever toestemming verleend de arbeidsverhouding met hem om bedrijfseconomische redenen te beëindigen ingestern met feit dat werkgever in één document reageert op verweer tegen ontslagaanvraag van zowel verzoeker als van een collega, voor wie afzonderlijk ontslagvergunning was verzocht	ng g
2003/105	Centrale organisatie werk en inkomen	ontslagaanvraag verder in behandeling genomen nadat tijdens de procedure de ontslaggrond was gewijzigd toestemming verleend aan verzoekers werkgever om de arbeidsverhouding met hem op te zeggen, geen tweede ronde van hoor en wederhoor gehouden nadat ontslaggrond is gewijzigd	g ng
2003/110	UWV Amsterdam	verzoek om vergoeding van kosten i.v.m. een door UWV gemaakte fout afgewezen	ng
2003/128	UWV Amsterdam	manier waarop klacht over verzekeringsarts is afgehandeld: klacht door UWV ongegrond verklaard; lange behandelingsduur zonder tussentijdse informatie; geen reactie op verzoeken om een kopie van de weergave van het onderzoek dat de stafverzekeringsarts heeft uitgevoerd n.a.v. de klacht	g



Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/129	UWV Tilburg	klacht over feitelijke onjuistheden in rapportages van verzekeringsarts i.v.m. beoordeling arbeidsongeschiktheid, bijv. over de lichttherapie van verzoeker, dat hij een zaak in automaterialen heeft, dat zijn vrouw van hem gescheiden is, rapportages gebaseerd op psychologische gegevens die onterecht zijn verkregen opmerking dat verzoeker het met de conclusie van de verzekeringsarts eens was, ontbreken van de vermelding dat verzoeker cara heeft, dat verzoeker door conflicten op zijn werk herhaaldelijk was uitgevallen	g ng
2003/130	UWV Gouda	weigering om onkosten te vergoeden die gemaakt zouden zijn omdat gegevens van cliënten opnieuw aan het UWV verstrekt moesten worden, de eerder verstrekte gegevens waren door het UWV administratief niet correct verwerkt.	ng
2003/131	Sociale verzekeringsbank	onzorgvuldige handelwijze n.a.v. telefonische melding door «familielid» van verzoeker dat verzoeker zou zijn verhuisd van Waterland naar verzorgingstehuis in Purmerend; naam van «familielid» niet genoteerd; geen contact opgenomen met verzoeker of verzorgingstehuis om juistheid van melding te controleren	g ng
2003/137	Centrale organisatie werk en inkomen	ten onrechte aan verzoekers werkgever een ontslagvergunning verleend, verzoekers belangen onvoldoende meegewogen	ng
2003/168	UWV Goes	tijdens bezwaarprocedure hebben medewerkers van UWV Gak, die geen (verzekerings)arts zijn, inzage gehad in verzoekers medische gegevens anders dan de door de verzekeringsarts opgestelde rapportage	ng
2003/171	Arbeidsdeskundige van het UWV Vlaardingen	advies arbeidsdeskundige aan verzoeker om na ziekmelding terug in de WAO te gaan ondanks diens verzoek hem bij zijn werkgever te laten reintegreren telefonisch contact tussen arbeidsdeskundige en verzoekers werkgever zonder dat verzoeker daarvan op de hoogte was gesteld, geen doorgang evaluatiegesprek ondanks verzoek	! ng g
	UWV Vlaardingen	niet in de gelegenheid gesteld klacht mondeling toe te lichten	g
2003/172	UWV Amsterdam	lange behandelingsduur van een tot drie keer toe ingediende aanvraag om toekenning van een WAO-uitkering	g
2003/233	Centrale organisatie werk en inkomen	toestemming verleend aan werkgever van verzoekster om arbeidsverhouding te beëindigen, terwijl: anciënniteitsbeginsel niet juist is toegepast en in strijd met onderzoeksplicht gehandeld door geen nadere informatie in te winnen m.b.t. verweer van verzoekster en wijze waarop toepassing is gegeven aan H9 Awb bij het afhandelen van verzoeksters brieven	g
2003/236	UWV Groningen	geen beslissing genomen op aanvraag voor een werkloosheidsuitkering en voorschotten op uitkering onregelmatig betaald	g
2003/237	UWV Groningen	nog geen beslissing genomen op aanvraag voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet en na indienen van aanvraag maar één keer in aanmerking gebracht voor voorschot op uitkering	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/241	UWV Hengelo	gedreigd dat een korting op verzoekers WW uitkering zou worden toegepast als hij niet zou voldoen aan de sollicitatieplicht, deze eis van het UWV was gelet op leeftijd en gezondheid van verzoeker niet reëel	ng
		bij de afhandeling van klacht onvoldoende ingegaan op de vraag of verzoekers situatie een uitzondering was	g
2003/245	UWV Amsterdam	klacht over bejegening door een verzekeringsarts niet in behandeling genomen	g
		wijze waarop het UWV heeft gereageerd op verzoek om aan te geven hoe vaak een beroepschrift tegen een beslissing waarin de betrokken verzekeringsarts een medisch oordeel heeft gegeven, gegrond en niet gegrond is verklaard	ng
2003/252	Centrale organisatie werk en inkomen	onvoldoende gemotiveerd ontslagvergunning verleend aan verzoekers werkgever: nauwelijks ingegaan op argumenten verzoeker	g
		niet in redelijkheid tot verlening van ontslagvergunning gekomen	ng
2003/254	UWV Apeldoorn	onzorgvuldig gehandeld bij beslaglegging op, dan wel verrekening van verzoekers inkomsten vanwege onverschuldigd betaalde AAW/WAO-uitkering: bevoegdheid om bij leggen van beslag per 1 maart 2001 beslagvrije voef buiten beschouwing te laten	ng
		per september 2001 in aanmerking nemen van de op 7 maart 2001 overgelegde gegevens, termijn voor afhandeling van verzoek om kwijtschelding	g
2003/260	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	overgegaan tot inning kinderalimentatie omdat verzoeker onvoldoende had aange-toond dat hij had betaald	ng
		brief gedateerd 27 mei 2002 pas op 6 juni ontvangen, brief met verzoek van verzoeker om vergoeding financiële nadelen niet beantwoord	g
2003/263	Arbeidsinspectie regio oost	handgeschreven aantekeningen van gesprek met medewerkers van verzoekster vernietigd, terwijl volgens verzoekster was toegezegd een verslag van het gesprek te zullen maken en dit haar toe te zullen sturen	ng
		wijze van afhandeling klacht: niet of marginaal ingegaan op door verzoekster aangegeven redenen waarom aantekeningen niet vernietigd hadden mogen worden; bij afhandelingsbrief geen rekening gehouden met schriftelijk commentaar van verzoekster	g
2003/269	Verzekeringsarts UWV Amsterdam	gedreigd verzoeker voor meer uren belastbaar te achten dan zij van plan was, indien verzoeker niet instemde met het aantal uren dat zij hem belastbaar achtte	g
	UWV Amsterdam	klachten over bovenstaande niet gegrond geacht	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/284	UWV Zwoile	wijze van inspannen voor verzoekers zoon in kader van Wet reïntegratie arbeidsgehandicapten in periode maart 1997 tot november 2000; onvoldoende toezicht gehouden op stagebegeleiding; onvoldoende verdiept in begeleiding van personen met traumatisch hersenletsel; geen of onvoldoende overleg met deskundigen inzake traumatisch hersenletsel en anderz bij begeleiding betrokkenen; onvoldoende rekening gehouden met oordeel van anderen; niet ingegaan op voorstel van derden om professionele job coach in te schakelen; vanaf februari 1999 nauwelijks met zoon gesproken over reïntegratie; n.a.v. ontslag aanvraag door voormalig werkgever meege-deeld dat zoon voor alle betaalde werkzaamheden ongeschikt is, terwijl geen of onvoldoende onderzoek hiernaar was ingesteld	ng
2003/290	Sociale verzekeringsbank	niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord in kader van klachtenprocedure	ng
2003/293	Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Ziektekosten	de wijze waarop CAK correspondeert over de door verzoekster verschuldigde eigen bijdrage m.b.t. geleverde thuiszorg; meerdere malen onvoldoende of niet gereageerd op brieven en fax van gemachtigde; overgegaan tot terugstorting van teveel betaalde eigen bijdragen zonder daarbij uitleg te verschaffen; nog geen facturen verstuurd	g
2003/340	UWV Groningen	geen beslissing genomen op aanvraag tot toekenning van een toeslag op grond van de Toeslagenwet, welke verzoeker in juli 2002 heeft ingediend	g,1
2003/365	UWV Amsterdam	wijze van afhandeling klachtbrief	g
2003/367	Centrale organisatie werk en inkomen	in besluit, waarin aan de voormalige werkgever van verzoeker toestemming wordt verleend om arbeidsverhouding op te zeggen, in onvoldoende mate rekening gehouden met aangevoerde verweren ontslagbeslissing onvoldoende gemotiveerd	ng
2003/382	UWV Amsterdam	klacht over behandeling van verzoeksters echtgenoot door verzekeringsarts niet serieus behandeld	g
2003/386	Centrum voor werk en inkomen	verzoek om vacatures van erotische massages en escortdames op vacatureborden te plaatsen c.q. wervingsaffiches te mogen ophangen afgewezen, zonder in te gaan op verzoekers argument dat weigering in strijd is met gelijkheidsbeginsel	ng
2003/389	UWV Groningen	bijstandsuitkering, resp. ontslaguitkering die verzoekster is toegekend, nog steeds niet tot het juiste bedrag vastgesteld en uitgekeerd en onzorgvuldig gehandeld, onder meer door een onvoldoende zorgvuldige onderlinge afstemming van de verzorging van haar uitkeringen	g
2003/396	UWV Eindhoven	wijze waarop verzoeker in het kader van het arbeidsdeskundig onderzoek is gehoord; tekst die is opgenomen in rapportage van arbeidsdeskundige onder «visie cliënt op de hervattingsmogelijkheden bij de eigen werkgever» en «reactie cliënt»; t.a.v. vermeldingen reïntegratieactiviteiten aan kant van werkgever	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		beoordeling van reïntegratiemogelijkheden bij eigen werkgever en verrichte inspanningen door werkgever; bij beoordeling reïntegratiemogelijkheden bij eigen werkgever alleen afgegaan op hetgeen door werkgever is meegedeeld	ng
2003/399	UWV Heerlen	vragen omtrent uitkeringsrechten die verzoeker afgelopen jaren heeft gesteld zijn onbeantwoord gebleven: informatieverstreking in en n.a.v. gesprek op 12 oktober 2001; niet of niet volledig beantwoorde brieven die verzoeker noemt in brieven van 1 mei 2001 en 24 juli 2001; wijze van klachtbehandeling	g
		mogelijkheid om dossier in te zien voorafgaand aan gesprek en beantwoording van brief van 13 december 1997	ng
2003/444	Arbeidsinspectie regio Noordwest	nalatig geweest bij onderzoek naar asbestblootstelling over de periode 22 februari 1999 tot 10 maart 1999 aan een adres in Amsterdam: geen monsters genomen noch enig (fictie)onderzoek verricht; geen procesverbaal opgemaakt tegen betrokken bouwbedrijf; verzoekers pas twee jaar na datum melding gedaan van deze bevindingen; in die tijd niet of nauwelijks gecommuniceerd over stand van zaken	g, <sup>1</sup>
2003/468	UWV Enschede	onzorgvuldige handelwijze van arbeidsdeskundige en klachtafhandeling onzorgvuldig en onvolledig	g
		partijdigheid van arbeidsdeskundige en eerste reactie UWV op brief verzoeker	ng
2003/487	Centrale organisatie werk en inkomen	bij afhandeling klacht, inzake het feit dat ontslagprocedure voor een van haar medewerkers anderhalf jaar heeft geduurd, de verantwoordelijkheid volledig bij het UWV neergelegd en elke vorm van aansprakelijkheid voor geleden schade afgewezen	ng
2003/489	UWV Groningen	onjuist dan wel onvolledig geïnformeerd over hoe verzoeker verzekerd diende te zijn voor ziektekosten als gevolg waarvan hij schade heeft geleden, onzorgvuldig gehandeld n.a.v. brief waarin verzoeker bezwaar maakt tegen stelling dat hem geen onjuiste informatie is verstrekt, traag en onzorgvuldig gereageerd op zijn klachtbrieven	g

### Verkeer en waterstaat

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/003	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	een deskundige praktische rijgeschiktheid heeft meegedeeld dat verzoeker zou slagen voor rijtest als hij lessen nam bij bevriende rijjschool	ng
2003/087	Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat	geweigerd aansprakelijkheid te erkennen inzake een ongeval dat verzoekster is overkomen: verzoekster raakte met haar auto in slip op A4, naar haar zeggen als gevolg van olievlek op wegdek en auto heeft hierdoor schade opgelopen	ng
2003/093	Dienst Wegverkeer	accepteert geen biljetten van € 500 en stelt klanten hiervan op de hoogte d.m.v. stickers	ng
2003/096	Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde	niet of onvoldoende adequaat gereageerd op brieven	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/097	Commissie Milieu-hygiëne Luchtvaart-terrein Eelde	niet inhoudelijk gereageerd op brieven van 13 en 16 september 2001 en 15 oktober 2001, voornoemde brieven niet geanonimiseerd toegestuurd aan haar leden ter bespreking in commissievergadering, niet gereageerd op brieven van 2 en 18 december en klacht over voornoemde zaken niet behandeld	g
2003/103	Dienst Wegverkeer	meegedeeld dat bedrag van f 60, dat verzoeker had betaald t.b.v. aanvraag om afgifte van vervangend kentekenbewijs, niet wordt terugbetaald	ng
2003/117	Luchtverkeersleiding Nederland	op willekeurige wijze gebruikmaken van vliegroules nabij verzoekers woonwijk	ng
2003/132	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	verzoeker driemaal niet het juiste uitslagformulier van theorie-examen voor rijbewijs B meegegeven, meegedeeld niet te kunnen nagaan wat er aan de hand was en verzoeker indirect beschuldigd van fraude	ng
2003/140	Dienst Wegverkeer	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. verzoekers brief waarin hij kenbaar maakte dat tenaamstelling van kentekenbewijs van zijn personenauto zonder zijn medeweten en instemming was gewijzigd	g
2003/153	Dienst Wegverkeer	gegevensuitwisseling tussen RDW en CJIB onvoldoende	ng
2003/235	Dienst Wegverkeer	laten weten geen beschikking te hebben over gegevens uit GBA waaruit blijkt of iemand onder curatele is gesteld: volgens verzoeker is dit wél het geval; meegedeeld dat het gegeven dat bekend is dat verzoekers zoon onder curatele staat geen weigeringsgrond vormt voor eventueel toekomstig verzoek om kenteken op naam van zoon te stellen	ng
2003/272	Dienst Wegverkeer	voorafgaand aan het opstarten van procedure om het grijze kenteken van verzoekers auto om te zetten in een geel kentekenbewijs niet geïnformeerd over het verschuldigd zijn van de BFM-belasting	g
2003/307	Minister van Verkeer en Waterstaat	verzoekers fax van 8 januari 2002, waarin hij bezwaar maakt tegen merkaanduiding Nckaf op kentekenbewijs, op 19 september 2002 nog niet afgehandeld	g
2003/318	Minister van Verkeer en Waterstaat	niet inhoudelijk gereageerd op brieven van verzoeksters echtgenoot en wijze van klachtafhandeling	ng
2003/335	Minister van Verkeer en Waterstaat	wijze waarop minister zich tijdens hoorzitting van de Commissie gelijke behandeling heeft laten vertegenwoordigen door een aantal ambtenaren van het DG Rijkswaterstaat, zij waren niet gemachtigd namens de minister op te treden en klacht afgedaan door het Bureau van de DG en niet door het Bureau van de SG	g
2003/366	Dienst Wegverkeer	t.a.v. klachtafhandeling: verzoeker niet gehoord brief met een klacht over wijze waarop minister was vertegenwoordigd tijdens de zitting van de Centrale Raad van Beroep, niet in behandeling genomen onaangekondigd bezoek gebracht aan verzoeker (autobedrijf) in het kader van het uitoefenen van toezicht op naleving van de uit de erkenning APK en erkenning bedrijfsvoorraad voortvloeiende verplichtingen, verzoek om andere RDW-functionaris niet ingewilligd, brieven van verzoeker beantwoord met één brief door een medewerker die niet was aangeschreven	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/447	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	afgelegd motorrijexamen door examinator als onvoldoende beoordeeld	ng

### **Volksgezondheid, welzijn en sport**

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/023	Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten	verzoekster opgenomen in administratie voor verleende thuiszorg en ervan uitgegaan dat verzoekster er geen bezwaar tegen zou hebben dat het CAK inkomensgegevens opvraagt bij de Belastingdienst	! ng
		beschikking Eigen Bijdrage Thuiszorg toegezonden zonder dat verzoekster enige thuiszorg is verleend	g
2003/030	Zorgverzekeraar VGZ	verzoeker niet geïnformeerd over kosten die hij zelf zou moeten betalen indien hij instemde met behandeling in bepaalde privé-kliniek	g,#
2003/088	Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	geweigerd factuur t.b.v. f 11 900 te voldoen betreffende werkzaamheden ten behoeve van het door verzoeker verrichte onderzoek en het uitgebrachte rapport in opdracht van het Ministerie van VWS	ng
2003/104	Rijksdienst voor keuring van Vee en Vlees/Voedsel en Waren Autoriteit	laten weten niet aansprakelijk te zijn voor de schade die verzoeker heeft geleden t.g.v. het onterecht afgeven van exportpapieren voor vijf slachtpaarden	g,#
2003/114	Zorgverzekeraar ZAO	niet voldaan aan verzoek van 14 november 2001 om premieoverzicht over het jaar 2001 en wijze waarop verzoekster hierover is geïnformeerd	g
2003/119	IZA Zorgverzekering voor ambtenaren te Velp Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten	niet gereageerd op klachtbrieven nadat Nationale ombudsman brieven ter behandeling aan IZA had doorgezonden	g
		inhoud van aan verzoeker gerichte brief: recentelijk in gebruik genomen automatiseringssysteem had aanloopproblemen veroorzaakt waardoor toezending van rekeningen van eigen bijdrage thuiszorg was vertraagd en meegezonden rekening over eigen bijdrage thuiszorg betreft ruim dertig weken terwijl dit ruim drie maanden zou moeten zijn; nog geen facturen voor verleende thuiszorg over periode na 4 februari 2001 verzonden	g
2003/127	Keuringsdienst van Waren	beslissing van de Keuringsdienst n.a.v. verzoekers klacht over rookoverlast nabij foyer LAK-theater in strijd met eerdere beslissing	ng
		beslissing Keuringsdienst om verzoekers klacht ongegrond te verklaren in strijd met de Tabakswet	g
2003/142	Zorgkantoor Utrecht	geen uitsluitsel gegeven over wijze van berekening van waskosten door verpleeghuis, ondanks toezeggingen in twee brieven	g
2003/158	Zorgkantoor Utrecht	wijze van informatieverstrekking i.v.m. door verzoeker verschuldigde eigen bijdrage n.a.v. opname in psychiatrisch ziekenhuis: pas ruim vijf maanden nadat eigen bijdrage verschuldigd was hiervan bericht gestuurd, pas vier maanden later betalingsherinnering gezonden; verzoeker op onzorgvuldige wijze benaderd	ng
		formulier voor inkomensonderzoek pas laat verzonden, verzoeker onvoldoende zorgvuldig geïnformeerd	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/238	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	onzorgvuldige handelwijze van het ministerie bij zijn sollicitatie naar functie van senior financieel adviseur beleidstoetsing: eisen en voorwaarden die aan vervulling van functie zijn verbonden niet voor bekendmaking van vacature vastgelegd, dan wel onvoldoende vastgelegd, medewerkster heeft gezegd dat recente ervaring met overheidsadministratie geen rol had gespeeld bij brievenselectie terwijl andere medewerker heeft aangegeven dat dit criterium wel rol had gespeeld bij beslissing om verzoeker niet uit te nodigen voor gesprek	g
2003/251	Zorgverzekeraar ZAO	sprake van leeftijdsdiscriminatie	ng
2003/261	Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	verzoekers brieven niet beantwoord, niet gereageerd op verzoekers klacht hierover uitblijven beslissing op verzoeksters bezwaarschrift, klacht hierover gegrond verklaard maar geen maatregelen getroffen	g
2003/262	Secretariaat van de huurcommissies	late toezending van uitspraak huurcommissie	g
2003/331	Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	nog geen beslissing genomen op bezwaarschrift van 27 september 2002	g
2003/343	Pensioen- en Uitkeringsraad	wijze van behandelen van verzoeksters aanvragen om vergoeding op grond van Wet Buitengewoon Pensioen 1940-1945 en vervolgens de declaraties gedaan op grond van een toekenning van bovengenoemde vergoedingen	ng
2003/345	Geové Zorgverzekeraar Groningen	niet gereageerd op verzoeksters klacht onvoldoende tijdig in kennis gesteld van het feit dat verzoekster als gevolg van een aanpassing van de Ziekenfondswet met ingang van 1 januari 2000 niet meer bij partner medeverzekerd kon zijn, pas kenbaar gemaakt n.a.v. het schonen van het bestand medeverzekerden in de reguliere controlecyclus	g g
2003/350	Pensioen- en Uitkeringsraad	verzekering beëindigd per 9 oktober 2002 en hiermee niet gewacht tot na de operatie die verzoekster diende te ondergaan	ng
2003/405	Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam	afwijzend gereageerd op verzoek tot nader onderzoek naar besluit tot toekenning van pensioen ingevolge Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 aan persoon van wie volgens verzoeker vrijwel zeker is dat hij niet heeft deelgenomen aan het verzet; beslissing niet of onvoldoende gemotiveerd	g
2003/435	Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten	geen inzage gegeven in volledig dossier van verzoeksters dochter	ng
2003/452	Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten	verzoek om vergoeding van voor dochter betaalde premie particuliere ziektekostenverzekering niet ingewilligd, in brief gesteld dat zij verhinderd was voor een kennismakingsgesprek terwijl zij geen uitnodiging daarvoor had ontvangen	g
	Trias Zorgverzekeraar	na beëindiging thuiszorg vanwege overlijden van verzoeksters echtgenoot geen factuur toegezonden voor de door verzoekster verschuldigde eigen bijdrage	g,ng
		geen facturen ontvangen voor verleende thuiszorg aan echtgenote	g,ng
		meldt in klachtafdoeningsbrief dat CAK-BZ verzoeker op 12 april 2002 een brief heeft gestuurd	# ng
		toezegging dat verzoeker in week van 23 april 2002 een factuur zou ontvangen niet nagekomen	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		niet ingegaan op verzoek tot schadevergoeding	g

### Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/045	Huurcommissie Utrecht	geen beslissing genomen op verzoeken om uitspraak te doen over redelijkheid van verzoeksters voorstellen tot verlaging van de huurprijs en over redelijkheid van de huurprijs, wijze van klachtbehandeling	g
2003/092	Huurcommissie Rijswijk	tot juli 2002 nog geen verklaring verstrekt omtrent redelijkheid huurprijs verzoeksters woning n.a.v. haar verzoek van oktober 2001 t.b.v. aanvraag om huursubsidie, meegedeeld dat haar verzoek niet te traceren was, en dat opnieuw toegestuurd verzoek niet binnen zes maanden na totstandkoming huurovereenkomst was ingediend, zodat toetsingsprocedure art. 17, lid 1 Huurprijzenwet woonruimte niet meer zou worden toegepast, wijze van klachtbehandeling	g
2003/094	Huurcommissie Amsterdam	lange behandelingsduur van verzoek van 17 januari 2002 tot vaststelling van betalingsverplichting over jaar 2000 van de kosten die verhuurder naast kale huur in rekening heeft gebracht en lange behandelingsduur van klacht hierover	g
2003/115	VROM-Inspectie	in brief van 18 juli 2001 gestelde «niet privacygevoelige» vragen niet of onvoldoende beantwoord	ng
2003/118	Huurcommissie Leiden	lange behandelingsduur van het verzoek van verhuurder om uitspraak te doen over voorgestelde huurverhoging en wijze van klachtbehandeling	g
2003/120	Huurcommissie Haarlem	geen beslissing genomen op verzoek om uitspraak te doen over redelijkheid van haar voorstel tot verlaging van de huurprijs van haar woning, terwijl zij reeds leges had betaald en wijze van klachtbehandeling	g
2003/141	Huurcommissie Breda	lange behandelingsduur van verzoeken tot vaststelling van betalingsverplichting over 1997 en 1998 van kosten die verhuurder naast kale huur in rekening heeft gebracht, lange behandelingsduur van klacht over voornoemde gang van zaken en over inhoud van rapport van voorbereidend onderzoek	g
2003/155	Secretariaat van de Huurcommissies	brieven van verzoeker niet beantwoord	g
2003/164	Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	klacht over bovenstaande niet afgehandeld eind juli 2002 nog niet beslist op bezwaarschrift dat verzoeker op 4 april 2001 had ingediend tegen afwijzing van aanvraag om individuele huursubsidie	g
2003/165	Huurcommissie Amsterdam	niet gereageerd op verzoekers brief, niet gereageerd op klacht m.b.t. voorgaande verzoek tot het doen van een uitspraak over	g
2003/170	Huurcommissie Maastricht	tijdelijke huurverlaging vanwege ernstige gebreken aan huurwoning zeer traag behandeld, manier waarop klacht hierover is behandeld	g
		door trage behandeling verzoek noodgedwongen huurwoning moeten verlaten	ng



Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/221	Secretariaat van de Huurcommissies	adresgegevens foutief overgenomen van aanvraag verklaring huurgegevens huursubsidie, niet gereageerd op brief, verzoekster verweten de aanvraag verkeerd te hebben ingevuld, op ontvangstbevestiging van tweede aanvraag fout gemaakt m.b.t. adres verhuurder, niet inhoudelijk gereageerd op volgende brief, voor tweede keer kennisgeving van onderzoek gestuurd terwijl onderzoek al had plaatsgevonden, ontvangstbevestiging naar oud adres gestuurd, voor derde keer kennisgeving van onderzoek verstuurd, niet inhoudelijk gereageerd op klachtbrief	g
2003/229	Huurcommissie Den Haag	wijze van bejegening tijdens zitting op 21 april 2000; voorzitter sprak verzoekster telkens op denigrerende toon aan met «mevrouwtje, mevrouwtje», voorzitter op geen enkele wijze mogelijkheid geboden om haar standpunt toe te lichten, een van de leden om verzoekster gelachen	g
2003/231	Ministerie van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	lid van huurcommissie, die tijdens radioprogramma kritiek heeft geuit op functioneren huurcommissie en voorzitter, niet voorgedragen voor ontslag en daarvoor geen motivering aangedragen; geëist dat het betreffende lid weer zou deelnemen aan zittingen, terwijl overige leden te kennen hadden gegeven niet langer met het betreffende lid te willen samenwerken; juistheid van uitspraken bij radioprogramma niet getoetst en verschenen publicaties n.a.v. deze uitingen ten onrechte als klachten over het functioneren in overweging heeft genomen bij beoordeling van diens functioneren; functioneren van voorzitter van de huurcommissie onbevoegd beoordeeld; geen nadere informatie verstrekt aan huurcommissies over klachten die ten grondslag hadden gelegen aan zijn negatieve beoordeling; ten onrechte gesteld dat verzoeker met de voorzitter van de huurcommissie had gemaakt over diens functioneren; tekst van radio-uitzending pas laat aan huurcommissies verstrekt	ng
2003/262	Huurcommissie Amsterdam	late uitspraak over voorstel verzoekster tot huurverhoging van de door haar verhuurde woning, bezwaarschrift huurder niet onmiddellijk niet ontvankelijk verklaard, trage behandeling klacht over gang van zaken	g
		huurder aangeraden om bezwaarschrift in te dienen	go
2003/276	Secretariaat huurcommissie Haarlem	brief verzoeker aangemerkt als een verzoek tot het doen van een uitspraak over de redelijkheid van de door de verhuurder van verzoekers woning voorgestelde huurverhoging, uit brief secretariaat lijkt te volgen dat op de zitting slechts het verzet-schrift zou worden behandeld terwijl ook uitspraak is gedaan over het onderliggende geschil over de huurprijsverhoging, in brief gesteld dat verzoeker over alle relevante stukken beschikte terwijl bleek dat hij 9 relevante brieven van de verhuurder niet had	g,#
	Huurcommissie Haarlem	niet gereageerd op alle onderdelen van verzoekers klachtbrieven	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/321	Secretariaat van de Huurcommissies	bij registreren van verzoek van 23 mei 2001 tot huurverlaging niet het juiste correspondentieadres van verzoekers gemachtigde geregistreerd, geen beslissing ontvangen op dit verzoek, toezegging van 20 juni 2002 om afschrift van beslissing aan gemachtigde te sturen niet nagekomen	g
	Huurcommissie Rotterdam	niet inhoudelijk gereageerd op klacht van 2 juli 2002 op bovenstaande	g
2003/332	Dienst voor het kadaster en de openbare registers	ten onrechte verouderde meetgegevens aan verzoeker verstrekt, door deze onjuiste informatieverstrekking teveel betaald voor aangekocht stuk grond, nu het perceel kleiner bleek dan verzoeker op grond van meetgegevens uit 1928 mocht verwachten	ng
2003/358	Huurcommissie Rotterdam	geen beslissing genomen op verzoek uitspraak te doen over redelijkheid van voorstel tot verhoging van huurprijs van verzoekers woning, wijze van klachtbehandeling	g
2003/368	Huurcommissie Groningen	lange behandelingsduur van verzoeken ter vaststelling van servicekosten die verhuurder in rekening heeft gebracht en niet gereageerd op klacht	g
2003/378	Minister van Volks- huisvesting, Ruimte- lijke Ordening en Milieubeheer en Minister van Land- bouw, Natuur en Voedselkwaliteit	onvoldoende actie ondernomen om de totstandkoming van een Stimulans Duurzame Landbouw (SDL)-schema voor de veehouderij te realiseren, waardoor het voor verzoeker niet mogelijk is voor een milieu-investeringsaftrek in aanmerking te komen	ng
2003/408	Secretariaat van de huurcommissies	te laat gereageerd op drie verzoeken van verzoeker om toezending van stukken; stukken ontvangen na de rechtszitting waardoor hij deze niet heeft kunnen inbrengen en hij schade heeft geleden	go
2003/434	Huurcommissie Amsterdam	lange duur van de behandeling van verzetschrift tegen beslissing van de huurcommissie, in de afhandeling van de klacht hierover niet aangegeven wanneer verzoeksters verzetschrift wel zou worden behandeld	g
2003/440	Huurcommissie Utrecht	lange behandelingsduur van verzoek om huurverlaging	g
		in reactie op klacht van verzoeker hierover meegedeeld dat huurcommissie niet bevoegd is verzoekschrift te behandelen, toezegging om binnen enkele weken uitspraak te doen niet nagekomen	ng
2003/441	Huurcommissie Haarlem	lange behandelingsduur van verzoek om uitspraak te doen over redelijkheid van de door verzoeker voorgestelde huurverhoging, wijze waarop de klacht van verzoeker hierover is behandeld	g
2003/464	Huurcommissie Amsterdam	lange behandelingsduur van verzoekschrift tot verkrijgen van uitspraak op verzoek om huurverlaging en wijze van klachtbehandeling	g
2003/478	Huurcommissie Alkmaar	nog geen uitspraak gedaan op verzoek van september 2000 over redelijkheid huurprijs woning	g
		niet gereageerd op brief	ng

## Waterschappen

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/013	Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	stelt zich op standpunt dat verzoeker dient te betalen voor het gebruik dat hij maakt van de oppervlakten water die zijn boot en steiger in beslag nemen	ng
2003/191	Waterschap Noorderzijlvest	zich niet gehouden aan afspraken betreffende het bestrijden van door verzoeker ondervonden wateroverlast: afspraak t.a.v. duiker op perceel van verzoekers buurvrouw niet nagekomen; afspraak om de gemeente Leek schriftelijk te wijzen op de noodzaak van walbeschoeing niet binnen korte termijn nagekomen	# g
		niet gehouden aan afspraak om bij planning najaarschouw november 2000 zoveel mogelijk voorrang te verlenen aan sloot R	ng
		verzoeker niet (nader) geïnformeerd over uitkomst van procedure	go
2003/250	Waterschap Wilck en Wiericke, heemraad X Waterschap Wilck en Wiericke, dagelijks bestuur	wijze van reageren op verzoekers raad en advies m.b.t. baggerwerk	g
		wijze van klachtafhandeling	g
2003/492	Waterschap Reest en Wieden	verzoekster als enige van de vijf mede-eigenaren van de desbetreffende percelen aangeschreven over een voorgenomen wijziging van de legger	g,#

## Diverse beleidsgebieden

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/325	Alle ministeries	onderzoek ingevolge art. 15 Wet Nationale ombudsman naar behandelingsduur van aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven of elektronisch toegezonden berichten van burgers door de ministeries en hun diensten, alsmede de wijze waarop de ministeries en hun diensten betrokkenen tussentijds informeren indien de afhandeling niet direct mogelijk is	g,ng,go,#