
Vergaderjaar 2004–2005

30 030

Jaarverslag Nationale ombudsman 2004

Nr. 1

BRIEF VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 23 maart 2005

Ter voldoening aan het bepaalde in artikel 28, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman stuur ik u hierbij het verslag van de werkzaamheden van de Nationale ombudsman over 2004¹. Het verslag is ook aangeboden aan de Eerste Kamer der Staten-Generaal en aan de ministers.

Het wordt vandaag openbaar gemaakt en zal algemeen verkrijgbaar zijn.

De Nationale ombudsman,
R. Fernhout

¹ Sinds het verslagjaar 2001 worden de jaarverslagen cumulatief uitgegeven op de bijgevoegde cd-rom en toegankelijk gemaakt met een eenvoudige zoekstructuur. Naast Deel I *Het kernjaarverslag*, dat bij deze brief is afgedrukt, bevat de cd-rom het deel II *Beeld van het in 2004 verrichte onderzoek*, de hoofdstukken 7 tot en met 25 van dit verslag. Het gehele jaarverslag is ook te raadplegen op www.nationaleombudsman.nl.

Vergaderjaar 2004–2005

30 030

Jaarverslag Nationale ombudsman 2004

Nr. 2

JAARVERSLAG

INHOUDSOPGAVE

	WOORD VOORAF	9					
	AANDACHTSPUNTEN	10					
DEEL I	KERNJAARVERSLAG	15					
1	ONDERZOEK EN ONTWIKKELINGEN IN 2004	17					
1.1	Kerncijfers 2004	17					
1.2	Actieve en adequate informatieverstrekking	20					
1.2.1	Voortvarendheid «revisited»	20					
1.2.2	Stelsel van behoorlijkheidscriteria	21					
1.2.3	Toepassing behoorlijkheids criterium actieve en adequate informatieverstrekking door de jaren heen	21	1.4	Bijzondere onderwerpen			
1.2.4	Bestuursorganen en actieve en adequate informatieverstrekking	23	1.4.1	Ontwikkeling nieuwe vereisten van behoorlijkheid			56
1.2.5	Informatieverstrekking aan de burger nader bekeken	25	1.4.2	Interne klachtbehandeling			60
1.2.6	Aard van de klachten	28	1.4.3	Brief over de IND aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie			67
1.2.7	Slotbeschouwing	32	1.4.4	Publieksvoorlichting			70
1.3	Onderzoek 2004	34	1.4.5	Buitenlandbeleid			72
1.3.1	Onderzoek uit eigen beweging	34	1.4.6	Vereniging voor Klachtrecht			73
1.3.1.1	<i>Correspondentie burgerrijksverheid</i>	34	1.4.7	Oprichting van een Nationaal Mensenrechteninstituut			73
1.3.1.2	<i>Niet nakoming rechterlijke uitspraken door de IND</i>	36					
1.3.1.3	<i>Crisisopvang in justitiële jeugdinstellingen</i>	37	2	WETGEVING; AMBT; BUREAU			75
1.3.1.4	<i>Rapport huurcommissies</i>	41	2.1	Wetgeving c.a.			75
1.3.2	Onderzoek op verzoek	44	2.1.1	De Wet Nationale ombudsman			75
1.3.2.1	<i>Gebruik handboeien en blinddoek door arrestatieteams</i>	44	2.1.2	Besluit bestuursorganen WNo en Wob			75
1.3.2.2	<i>Waarschuwing voor inzet politiehond als geweldsmiddel</i>	45	2.1.3	Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman			76
1.3.2.3	<i>Politie en de Algemene wet bestuursrecht</i>	46	2.1.4	Aanwijzing decentrale overheden			76
1.3.2.4	<i>Openbaar Ministerie en beslag</i>	47	2.1.5	Wet extern klachtrecht			78
1.3.2.5	<i>Tenuitvoerlegging van de strafrechtelijke maatregel van plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis</i>	49	2.1.6	Wetswijzigingen die de bevoegdheid van de Nationale ombudsman raken			82
			2.2	Ambt			82
			2.2.1	Wisseling van ambtsdragers			82
			2.2.2	Nevenfuncties ambtsdragers			84
			2.3	Klachten over de Nationale ombudsman en verzoeken om herziening			85
			2.3.1	Inleiding			85
			2.3.2	Klachten over de Nationale ombudsman en zijn bureau			87

2.4	Het Bureau Nationale ombudsman	88	6.4.2	Artikel 1a: Bevoegdheid naar bestuursorgaan	141
2.4.1	Personeel	88	6.4.3	Artikel 16: Bevoegdheidsafbakening naar gedraging	145
2.4.2	Financiën	89	6.4.3.1	Inleiding	145
2.4.3	Bedrijfsvoering	89	6.4.3.2	Onbevoegdheid bij algemeen regeringsbeleid en bij algemeen beleid betrokken bestuursorgaan (artikel 16, onderdeel a)	146
3	HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN IN CIJFERS	90	6.4.3.3	Onbevoegdheid Nationale ombudsman ten aanzien van algemeen verbindende voor- schriften (artikel 16, onderdeel b)	147
3.1	De te behandelen zaken	90	6.4.3.4	Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij openstaan of aanhangig zijn van een bezwaar- of beroepsprocedure (artikel 16, onderdeel c)	148
3.2	Klachten en informatieverzoeken via telefoon/e-mail en bezoeken	92	6.4.3.5	Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij rechterlijk toezicht (artikel 16, onderdeel g)	149
3.3	Afgedane zaken	98	6.4.4	Artikel 14: Ontvankelijkheid; discretionaire bevoegdheid Nationale ombudsman	149
3.3.1	Cijfers afgedane zaken	98	6.4.4.1	Inleiding	149
3.3.2	Onderzoek uit eigen beweging	100	6.4.4.2	Verzoekschrift te laat ingediend; niet voldaan aan de vereisten van artikel 12, derde en vierde lid (artikel 14, onderdeel a); verzoekschrift als bedoeld in artikel 12	151
3.4	Doorlooptijden verzoekschriften	101	6.4.4.3	Kennelijk ongegrond (artikel 14, onderdeel b)	151
3.5	Afgedane zaken per gebied	103	6.4.4.4	Onvoldoende belang of onvoldoende gewicht van de gedraging (artikel 14, onderdeel c)	154
3.6	De conclusie van de Nationale ombudsman	105	6.4.4.5	Wettelijk geregelde klacht- voorziening (artikel 14, onderdeel f)	154
3.7	Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman	106			
3.7.1	Algemeen	106			
3.7.2	De beoordeling in de rapporten	106			
3.7.3	De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken	108			
3.7.4	De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken	109			
3.8	De effecten van het werk van de Nationale ombuds- man	109			
3.9	Enkele achtergrondkenmerken van indieneren van verzoekschriften	111			
4	EFFECTEN VAN HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN	112			
4.1	Soorten effecten	112			
4.2	Actie door de overheid	113			
4.2.1	Op het gebied van de politie	113			
4.2.2	Alle ministeries	114			
4.2.3	Op het gebied van justitie	114			
4.2.4	Op het gebied van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties	118			
4.2.5	Op het gebied van onderwijs, cultuur en wetenschappen	119			
4.2.6	Op het gebied van financiën	119			
4.2.7	Op het gebied van defensie	122			
4.2.8	Op het gebied van volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer	122			
4.2.9	Op het gebied verkeer en waterstaat	123			
4.2.10	Op het gebied van economische zaken	124			
4.2.11	Op het gebied van sociale zekerheid en werkgelegenheid	124			
4.2.12	Op het gebied van volksgezondheid, welzijn en sport	126			
4.2.13	Op het gebied van de waterschappen	126			
4.2.14	Op het gebied van de provincies	126			
4.2.15	Op het gebied van de gemeenten	127			
4.3	Rapporten en brieven van de Nationale ombudsman en de Tweede Kamer	127			
5	NATIONALE OMBUDSMAN EN OMGEVING	132			
5.1	Staten-Generaal	132			
5.2	Bestuursorganen en andere instanties	132			
5.3	Voorlichting	133			
5.3.1	Publieksvoorlichting	133			
5.3.2	Overige activiteiten	135			
5.4	Buitenlandbeleid Nationale ombudsman	136			
5.5	Buitenlandse betrekkingen	137			
5.6	Voordrachten	138			
6	BEOORDELING VERZOEKSCRIFTEN OP BEVOEGD- HEID EN ONTVANKELIJKHEID	139			
6.1	Inleiding	139			
6.2	Cijfers over de verwerking van verzoekschriften	139			
6.3	Buitenwettelijke verzoekschriften	140			
6.4	De toetsing van de verzoekschriften	141			
6.4.1	Inleiding	141			
				BIJLAGEN	155
				1 Overzicht uitgebrachte rapporten	155
				2 Hoofdstuk 9 Awb in rapporten van de Nationale ombudsman	213
				3 Vermelding van rapporten in vakbladen in 2004	216
				4 De beoordelingscriteria	220
				5 Bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman	222
				6 Artikel 78a van de Grondwet	227
				7 Wet Nationale ombudsman	228
				7.1 Wet Nationale ombudsman	228
				7.2 Besluit bestuursorganen WNo en Wob	239
				7.3 Vergoedingsbesluit Wet Nationale ombudsman	240
				8 Klachtregeling Bureau Nationale ombudsman	243
				DEEL II	247
				BEELD VAN HET IN 2004 VERRICHTE ONDERZOEK	
				De hoofdstukken 7 t/m 25 staan op de cd-rom bij dit jaarverslag. Voor de volledigheid zijn daarop ook de voorgaande hoofdstukken en bijlagen opgenomen.	
				7	249
				POLITIE EN OPENBAAR MINISTERIE	
				7A	249
				Politie	
				Inleiding	249
				7A.1	249
				7A.1.1 Cijfers	249
				7A.1.2 Praktijkcontacten	249
				7A.2	250
				Toepassing bepalingen betreffende de verdachte	250
				7A.2.1 Verdenking	250
				7A.2.2 Verhoor (ook bejegening tijdens verhoor)	251
				7A.2.3 Verstrekken kopie verklaring	251
				7A.2.4 Bijstand en waarschuwen raadsman	251
				7A.3	252
				Vrijheidsbenemende dwangmiddelen	252
				7A.3.1 Staande houden	252

7A.3.2	Aanhouden (en tijd voor ophouden voor verhoor en melden reden voor aanhouding)	253	7B.6	Schadevergoeding	342
7A.3.3	Voorgeleiden en in verzekering stellen	255	7B.7	De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	344
7A.3.4	Dwangmiddelen ter identificatie	257	7B.8	Slachtoffers van delicten	345
7A.3.5	Heenzenden	257	7B.9	Informatieverstrekking	348
7A.3.6	Vastleggen van gebruik van vrijheidsbepalende dwangmiddelen	257	7B.10	Administratieve organisatie	349
7A.4	Overige dwangmiddelen	257	7B.11	Klachtbehandeling	351
7A.4.1	Binnentreden	257	7B.12	Integriteit	352
7A.4.2	Doorzoeken (onderzoek in de) woning en doorzoeken auto's	260	7B.13	Overige	352
7A.4.3	Handboeien; blinddoeken en (veiligheids-/aanhoudings)fouillering	261	8	Ministerie van Algemene Zaken	355
7A.4.4	Inbeslagneming	265	8.1	Cijfers	355
7A.4.5	Vastleggen van gebruik van overige dwangmiddelen	265	8.2	Algemeen	355
7A.5	Politieoptreden en vrijwilligheid (ook getuigenverhoor)	266	8.3	Rapporten	355
7A.6	Geweldgebruik	267	9	Ministerie van Buitenlandse Zaken	356
7A.6.1	Arrestatieteam	267	9.1	Cijfers	356
7A.6.2	Vuurwapengebruik	267	9.2	Algemeen	356
7A.6.3	Diensthond; pepperspray; wapenstok; fysiek geweld	268	9.3	De Visadienst en de Visadienst kort verblijf	356
7A.7	Verblijfsomstandigheden arrestanten	272	9.4	Enkele rapporten	357
7A.8	Legitimatie	274	10	JUSTITIE	364
7A.9	Informatie	274	10A	Ministerie van Justitie	364
7A.9.1	Vastleggen van informatie (inclusief niet vernietigen van informatie)	274	10A.1	Algemeen; cijfers	364
7A.9.2	Signaleringen (o.a. OPS/NSIS)	278	10A.2	Immigratie- en Naturalisatiedienst	364
7A.9.3	Verstrekken van informatie (aan derden, pers, Interpol en betrokkenen zelf)	279	10A.2.1	Algemene onderwerpen	364
7A.10	Optreden naar aanleiding van aangiften en meldingen	283	10A.2.1.1	<i>Cijfers</i>	365
7A.10.1	Aangiften en meldingen	283	10A.2.1.2	<i>Interne klachtbehandeling door IND</i>	365
7A.10.2	Inrichting opsporingsonderzoek	287	10A.2.1.3	<i>Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman</i>	367
7A.11	Bejegening	290	10A.2.2	Visa en machtigingen tot voorlopig verblijf	371
7A.11.1	Houding en uitlatingen (taalgebruik)	290	10A.2.2.1	<i>Cijfers</i>	371
7A.11.2	Niet nakomen toezeggingen	290	10A.2.2.2	<i>Bevoegdheid en toerekening</i>	371
7A.12	Hulpverlening	291	10A.2.2.3	<i>Overdracht van taken</i>	372
7A.12.1	Slachtofferhulp (Aanwijzing slachtofferzorg)	291	10A.2.2.4	<i>Jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State</i>	372
7A.12.2	Burenruzies	291	10A.2.2.5	<i>Rapporten</i>	373
7A.12.3	Overige	293	10A.2.2.6	<i>Interventies</i>	378
7A.13	Politieoptreden en verkeer	294	10A.2.3	Verblijfsvergunningen	378
7A.13.1	Aanrijdingen	294	10A.2.3.1	<i>Algemeen</i>	378
7A.13.2	Wegslepen	298	10A.2.3.2	<i>Cijfers</i>	379
7A.13.3	Politie en de WAHV (Wet Mulder)	299	10A.2.3.3	<i>Behandeling asielaanvragen</i>	379
7A.13.4	Overige verkeersregelgeving	301	10A.2.3.4	<i>Behandeling van aanvragen om verlening/verlenging van een reguliere verblijfsvergunning</i>	389
7A.14	Openbare orde	303	10A.2.3.5	<i>Interventies</i>	395
7A.15	Vreemdelingendiensten	304	10A.2.4	Naturalisaties	396
7A.15.1	Cijfers	304	10A.3	Griffies van gerechten	399
7A.15.2	Rapporten	304	10A.4	Justitiële inrichtingen	399
7A.16	Minderjarigen	308	10A.4.1	Algemeen	399
7A.17	Klachtbehandeling	309	10A.4.2	Gevangeniswezen	401
7A.17.1	Wetgeving	309	10A.5	Raad voor de Kinderbescherming	402
7A.17.2	De behandeling van klachten	310	10A.6	Schadevergoeding	405
7A.17.3	Enkele rapporten	311	10A.7	Overdracht tenuitvoerlegging strafvonnis	405
7A.18	Schadevergoeding	317	10A.8	Administratieve organisatie	405
7A.19	Politieoptreden en het civiele recht	323	10A.9	Klachtbehandeling	406
7A.20	Administratieve organisatie (postregistratie, niet reageren op brieven, etc.)	327	10A.10	Centraal Justitieel Incasso Bureau	406
7A.21	Overige rapporten op het terrein van politie	327	10A.10.1	Tenuitvoerlegging van straffen	406
7A.21.1	Bijzondere opsporingsambtenaren	327	10A.10.2	Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	407
7A.21.2	Rijksrecherche	329	10A.10.3	Schadevergoedingsmaatregelen	408
7A.21.3	Overige rapporten/afdoeningen	329	10A.10.4	Overige	410
7A.22	Integriteit	331	10A.11	Integriteit	411
7B	Openbaar Ministerie	333	10A.12	Overige	411
7B.1	Algemeen	333	10B	Bestuursorgaan op het terrein van Justitie	417
7B.2	Inbeslagneming	334	10B.1	Raden voor Rechtsbijstand	417
7B.3	Opsporing (incl. signalering verdachten, bevel tot aanhouding en inzet arrestatieteam)	337	10B.2	Centraal Orgaan opvang asielzoekers	417
7B.4	Vervolgging	338	10B.2.1	Algemeen	417
7B.5	Tenuitvoerlegging straffen	341	10B.2.2	Rapporten COA	417
			10B.3	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)	418

10B.4	Commissie en secretariaat van het Schadefonds Geweldsmisdrijven	421	14.4.1.1	Algemeen	480
10B.5	Nederlandse Orde van Advocaten	421	14.4.1.2	Uitgebrachte rapporten	480
10B.6	Orde van Advocaten in de verschillende arrondissementen	421	14.4.1.3	Interventies en tussentijdse beëindigingen	493
10B.7	Gerechtsdeurwaarders en notarissen	421	14.4.2	Koninklijke Luchtmacht	493
10B.8	Andere bestuursorganen op het terrein van Justitie	423	14.5	Inspectie Militaire Gezondheidszorg	495
			14.6	Instituut Defensie Leergangen	496
			14.7	Klachtencommissie Defensie Interservice Commando	498
11	BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES	426			
11A	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	426	15	VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER	499
11A.1	Cijfers	426	15A	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	499
11A.2	Algemeen	426	15A.1	Cijfers	499
11A.3	Rapporten	426	15A.2	Algemeen	499
11A.4	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst	429	15A.3	Directoraat-generaal Wonen	500
			15A.3.1	Algemeen	500
			15A.3.2	Huursubsidie	500
			15A.3.3	Secretariaat van de huurcommissies	503
11B	Andere bestuursorganen op het terrein van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	431	15A.4	Overige zaken met betrekking tot het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	504
12	ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP	433	15B	Andere bestuursorganen op het terrein van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	506
12A	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	433	15B.1	Huurcommissies	506
12A.1	Cijfers: algemeen	433			
12B	Andere bestuursorganen op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	434	16	VERKEER EN WATERSTAAT	510
12B.1	Informatie Beheer Groep (IB-Groep)	434	16A	Ministerie van Verkeer en Waterstaat	510
12B.1.1	Cijfers	434	16A.1	Cijfers	510
12B.1.2	Studiefinanciering	434	16A.2	Algemeen	510
12B.1.3	Tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten	435	16A.3	Rijkswaterstaat	510
12B.1.4	Lesgeld	436	16A.4	Directoraat-generaal Luchtvaart	518
12B.2	Overige bestuursorganen op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	437	16A.5	Inspectie Verkeer en Waterstaat, Divisie Vervoer	519
12B.2.1	Op het terrein van onderwijs en onderzoek	437	16A.6	Inspectie Verkeer en Waterstaat, Divisie Luchtvaart	521
12B.2.2	Overige bestuursorganen	438	16A.7	Rijksinstituut voor integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling	522
			16A.8	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat	523
13	FINANCIËN	439	16B	Andere bestuursorganen op het terrein van Verkeer en Waterstaat	524
13A	Ministerie van Financiën	439	16B.1	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	524
13A.1	Cijfers	439	16B.1.1	Algemeen	524
13A.2	Belastingdienst	439	16B.1.2	Uitgebrachte rapporten	524
13A.2.1	Inleiding	439	16B.2	Dienst Wegverkeer en Erkenningshouders	529
13A.2.2	Schadevergoeding; rentevergoeding	441	16B.2.1	Algemeen	529
13A.2.3	Behandelingsduur	442	16B.2.2	Uitgebrachte rapporten	529
13A.2.4	Informatieverstreking	444			
13A.2.5	Heffing	449	17	ECONOMISCHE ZAKEN	534
13A.2.5.1	Controle	449	17A	Ministerie van Economische Zaken	534
13A.2.5.2	Ambtshalve vermindering	451	17A.1	Cijfers	534
13A.2.5.3	Hardheidsclausule	452	17A.2	Algemeen	534
13A.2.5.4	Onjuiste aanslagen	454	17A.3	Rapporten	534
13A.2.5.5	Belastingteruggaaf	454			
13A.2.5.6	Overige zaken op het terrein van de heffing	461	18	LANDBOUW, NATUUR EN VOEDSELKWALITEIT	538
13A.2.6	Invordering	462	18A	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	538
13A.2.6.1	Verrekening	462	18A.1	Cijfers	538
13A.2.6.2	Betalingsregeling	462	18A.2	Algemeen	538
13A.2.6.3	Kwijtschelding	462	18A.3	Uitgebrachte rapporten	538
13A.2.6.4	Gebruik dwangmiddelen	463	18A.3.1	Ministerie	538
13A.2.7	Douane	465	18A.3.2	Algemene Inspectiedienst en de Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees	540
13A.2.8	Klachtbehandeling	468	18A.3.3	LASER	541
13A.2.9	Overige zaken op het terrein van de Belastingdienst	470	18A.4	Tussentijdse beëindiging	542
13A.3	Ministerie van Financiën anderszins	473	18B	Andere bestuursorganen op het terrein van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	544
13A.3.1	Dienst Domeinen	473	18B.1	Cijfers	544
13A.3.2	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Financiën	475	18B.2	Faunafonds	544
13B	Andere bestuursorganen op het terrein van Financiën	476			
14	MINISTERIE VAN DEFENSIE	477	19	SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID	545
14.1	Cijfers	477	19A	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	545
14.2	Algemeen	477	19A.1	Cijfers	545
14.3	Ministerie	477	19A.2	Uitgebrachte rapporten en afgedane zaken	545
14.3.1	Uitgebrachte rapporten	477	19B	Andere bestuursorganen op het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	547
14.3.2	Interventies en tussentijdse beëindigingen	479			
14.4	Nederlandse krijgsmacht	480			
14.4.1	Koninklijke Marechaussee	480			

19B.1	Bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid	547	22	WATERSCHAPPEN	619
			22.1	Algemeen	619
19B.1.2	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen	547		22.1.1 Ontwikkelingen	619
	19B.1.2.1 <i>Cijfers; ontwikkelingen; algemeen</i>	547	22.2	Interne klachtbehandeling	619
	19B.1.2.2 <i>Behandelingsduur</i>	552		22.2.1 Wijze van klachtbehandeling	619
	19B.1.2.3 <i>Informatieverstrekking</i>	555	22.3	Behandelingsduur en non-respons	620
	19B.1.2.4 <i>Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling</i>	555	22.4	Informatieverstrekking	622
	19B.1.2.5 <i>Rente- en schadevergoeding</i>	568	22.5	Privaatrechtelijk handelen	623
	19B.1.2.6 <i>Overig</i>	570	22.6	Openbare ruimte	623
			22.7	Middelen	623
19B.1.3	Sociale verzekeringsbank	574	23	PROVINCIES	625
	19B.1.3.1 <i>Algemeen: cijfers</i>	574	23.1	Cijfers	625
	19B.1.3.2 <i>Behandelingsduur</i>	575	23.2	Interne klachtbehandeling	625
	19B.1.3.3 <i>Informatieverstrekking</i>	577	23.3	Behandelingsduur en non-respons	626
	19B.1.3.4 <i>Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling</i>	577			
19B.2	Centrale organisatie werk en inkomen	584	24	GEMEENTEN	628
	19B.2.1 Cijfers	584	24.1	Algemeen	628
19B.2.2	Centrale organisatie werk en inkomen	584		24.1.1 Aangesloten gemeenten	628
	19B.2.2.1 <i>Ontslagvergunningen</i>	584		24.1.2 Cijfers	628
	19B.2.2.2 <i>Bemiddeling en scholing</i>	594	24.2	Interne klachtbehandeling	629
	19B.2.2.3 <i>Intake</i>	594		24.2.1 Klachtbehandeling	629
	19B.2.2.4 <i>Interne klachtbehandeling</i>	596		24.2.2 Geen verplichting tot klachtbehandeling	630
				24.2.3 Hoorplicht	630
				24.2.4 De beslissing op het klaagschrift	631
20	VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT	603	24.3	Behandelingsduur en non-respons	633
20A	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	603	24.4	Informatieverstrekking	635
20A.1	Cijfers	603	24.5	Correspondentienormen	636
20A.2	Algemeen	603	24.6	Bejegening	636
20A.3	Uitgebrachte rapporten	603	24.7	Privaatrechtelijk handelen	637
	20A.3.1 Ministerie	603	24.8	Schadevergoeding	637
	20A.3.2 Inspectie voor de Gezondheidszorg	606	24.9	Publiekszaken	638
	20A.3.2.1 <i>Algemeen</i>	606	24.10	Openbare ruimte	639
	20A.3.2.2 <i>Rapporten</i>	606	24.11	Bestuur	641
20B	Andere bestuursorganen op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	610	25	GEMEENSCHAPPELIJKE REGELINGEN	643
20B.1	Ziekenfondsen en zorgverzekeraars	610	25.1	Algemeen: cijfers	643
20B.2	Regionale Indicatie Organen	615	25.2	Interne klachtbehandeling	643
20B.3	College voor zorgverzekeringen	617			
20B.4	Gezinsvoogdij-instellingen	617			
21	PUBLIEKRECHTELIJKE BEDRIJFSORGANISATIE	618			
21.1	Cijfers	618			

WOORD VOORAF

Voor u ligt het Jaarverslag 2004 van de Nationale ombudsman.

In zijn rapport aan de regering «De toekomst van de nationale rechtsstaat» (Sdu Uitgevers, Den Haag, 2002) heeft de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid uit de jaarverslagen van de Nationale ombudsman gedestilleerd dat burgers met name ontevreden zijn over de informatieverstrekking door overheidsdiensten. Na in het Jaarverslag 2001 uitgebreid aandacht te hebben besteed aan (het gebrek aan) voortvarendheid van de overheid, kent dit jaarverslag in hoofdstuk 1 dan ook als centraal thema hoe de overheid door de jaren heen is omgegaan met het behoorlijkheidsvereiste van actieve en adequate informatieverstrekking (zie § 1.2). Verder geeft hoofdstuk 1 onder meer een weergave van de rapporten naar aanleiding van het in 2004 uitgevoerde onderzoek uit eigen beweging (§ 1.3.1) en van een aantal belangrijke rapporten naar aanleiding van onderzoek op verzoek (§ 1.3.2).

In hoofdstuk 2 worden de ontwikkelingen met betrekking tot de wetgeving betreffende de Nationale ombudsman, het externe klachtrecht, het ambt en het bureau weergegeven. In dit verslagjaar heeft mevrouw mr. S.J.E. Horstink-von Meyenfeldt op 25 oktober 2004 haar ambt als substituut-ombudsman neergelegd wegens haar overgang naar de Raad van State als staatsraad in buitengewone dienst. Wij zullen voortaan haar uitgebreide onderzoekservaring moeten missen. Op 1 januari 2005 is de heer mr. F.J.W.M. van Dooren als nieuwe substituut-ombudsman aangetreden. De heer Van Dooren was voordien raadsheer bij het Gerechtshof Den Haag en voorzitter van de Kiesraad.

Hoofdstuk 3 geeft het werk van de Nationale ombudsman in cijfers weer, terwijl hoofdstuk 4 ingaat op de effecten die het werk van de Nationale ombudsman heeft gehad. Hoofdstuk 5 betreft de communicatieve kant van zijn werk: de publieksvoorlichting, de contacten met bestuursorganen en andere instanties, de buitenlandse betrekkingen etc. In hoofdstuk 6 tenslotte wordt meer in het algemeen weergegeven hoe de Nationale ombudsman in 2004 heeft geoordeeld over zijn bevoegdheid ten aanzien van bestuursorganen en over de ontvankelijkheid van burgers om bij hem een verzoek in te dienen.

Sinds het verslagjaar 2001 worden de jaarverslagen cumulatief uitgegeven op de bijgevoegde cd-rom en toegankelijk gemaakt met een eenvoudige zoekstructuur. Het eerste deel, het «kerneel», van het jaarverslag is tevens gedrukt. Dit kerneel bevat de hoofdstukken 1 tot en met 6 met algemene, inhoudelijke en cijfermatige gegevens over het werk van de Nationale ombudsman. De overige hoofdstukken geven een beeld van het verrichte onderzoek naar gedragingen van de verschillende bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Overigens zijn de jaarverslagen vanaf het verslagjaar 1999 ook integraal te raadplegen via www.nationaleombudsman.nl.

Nog voor het afsluiten van dit jaarverslag overleed op 24 januari 2005 Teus Korteland die als onderzoeker vanaf september 1985 aan het Bureau Nationale ombudsman verbonden is geweest. Al even plotseling op 11 februari 2005 overleed Ton Luijben, hoofd Facilitaire Dienst, die vanaf de oprichting in 1982 het Bureau heeft gediend. Hun grote inzet en toewijding zullen wij ons blijven herinneren.

De Nationale ombudsman,
R. Fernhout

AANDACHTSPUNTEN

Met het oog op de behandeling van dit jaarverslag in de Tweede Kamer volgt hieronder een overzicht van enkele aandachtspunten:

a. Actieve en adequate informatieverstrekking door de jaren heen

De cijfermatige analyse rond het behoorlijkheidsvereiste «actieve en adequate informatieverstrekking» laat een zekere stabilisering zien. Begin jaren negentig was dit vereiste aan de orde in ruim 20% van het totaal van de onderzochte zaken. De afgelopen drie à vier jaren daalde het percentage naar ruim 10% (zie § 1.2). Niettemin bezet het daarmee een stevige tweede plaats na het vereiste van voortvarendheid.

Klachten in verband met dit vereiste komen overheidsbreed voor. Adequate en actieve informatieverstrekking vergt continue zorg van alle bestuursorganen. Meer algemeen beschouwd vragen met name Justitie (al jaren lang) en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder UWV) (de laatste paar jaren) bijzondere aandacht. In mindere mate geldt dit voor de regionale politiekorpsen en voor Buitenlandse Zaken. Bij Justitie gaat het om de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) en in mindere mate het Openbaar Ministerie (verder OM). Waar moet aandacht aan worden besteed? Zowel aan de inhoudelijke kwaliteit van de informatieverstrekking als aan de tijdigheid van de informatieverstrekking. Immers, een klacht over het ontbreken van adequate en actieve informatieverstrekking is vaak onderdeel van de onderliggende schending van het vereiste van voortvarendheid.

Bij informatieverstrekking ter begeleiding van procedures kan de aandacht voor verbetering van de kwaliteit zich bijvoorbeeld richten op: het communiceren over de voortgang van aanvragen, bezwaarschriften, klachten en «andere» brieven met behulp van behandlungsberichten, tussenberichten etc. Bij informatieverstrekking over de inhoud van procedures gaat het om: het communiceren over rechten en plichten van burgers, het geven van volledige (adequate) informatie over de inhoud van openstaande procedures (bijvoorbeeld over het zich kunnen voegen in een strafproces of over het kunnen opkomen tegen een sepotbeslissing), over de gevolgen van de uitkomst van die procedures, en het verwijzen naar openstaande rechtsmiddelen.

Ook moet aandacht worden besteed aan het tijdig beschikbaar hebben van heldere folders, brochures en standaardbrieven en het tijdig en adequaat instrueren van medewerkers van bestuursorganen. Dit vergt met name aandacht en goede coördinatie bij die rechtsgebieden die sterk onderhevig zijn aan voortdurend veranderende regelgeving, zoals op het terrein van de sociale zekerheid (met name bij het UWV) en op dat van het vreemdelingenrecht (met name bij de IND en ambassades en consulaten). Goede coördinatie is vereist om ervoor te zorgen dat de betrokken medewerkers van bestuursorganen en hun dienstonderdelen tijdig op de hoogte zijn van veranderingen in regelgeving en wat die veranderingen voor burgers en andere betrokkenen betekenen. Eventuele frontoffices van overheidsinstanties moeten tijdig op de hoogte zijn en weten welke informatie zij wel en welke zij niet kunnen verstrekken. Afstemming tussen frontoffices en backoffices is belangrijk evenals het beschikbaar hebben van toereikende geautomatiseerde hulpmiddelen, systemen om inhoudelijke informatie te kunnen genereren. Ook registratiesystemen en systemen ter bewaking van de voortgang van procedures zijn daarbij essentieel, dit alles om de vereiste dienstbaarheid naar burgers te kunnen waarborgen. Niet in de laatste plaats zullen medewerkers van bestuurs-

organen in toereikende mate (telefonisch en schriftelijk) bereikbaar moeten zijn om gevraagde informatie te kunnen verstrekken.

b. Voortvarende behandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid

Samenhangend met het voorgaande zal de overheid blijvend aandacht moeten besteden aan een voortvarende behandeling van de correspondentie van burgers. Het gaat daarbij om het tijdig informeren over de voortgang van correspondentie in het algemeen en over de voortgang van te starten of lopende procedures betreffende aanvragen, bezwaren of klachten in het bijzonder. Na zijn grote onderzoek in 2003 zal de Nationale ombudsman in 2005 evalueren hoe het thans met de behandeling van de zogenaamde «burgerbrieven» en de implementatie van de gedane aanbevelingen is gesteld (zie § 1.3.1.1).

c. Ontwikkeling aantal verzoekschriften

Opnieuw is het aantal verzoekschriften aanzienlijk gestegen, van 10 518 in 2003 naar 11 156 in 2004 (zie § 1.1). Met name is het aantal klachten over de IND en over het UWV sterk gestegen. Er zijn ook goede ontwikkelingen te melden. Door verkorting van de doorlooptijden is het aantal verzoekschriften op het gebied van het Ministerie van Buitenlandse zaken – jarenlang een aandachtspunt – bijna gehalveerd.

Gezien de verwachting dat de stijging van het aantal verzoekschriften zich ook de komende jaren zal doorzetten, en gegeven de verwerkingscapaciteit van het Bureau Nationale ombudsman op ongeveer 10 500 klachten lijken grenzen bereikt en komen doorlooptijden onder druk te staan. Gezien de gestegen werklast valt aan een beperkte versterking van de formatie dan ook niet te ontkomen (zie § 2.4.3).

d. Behandelingsduur aanvragen verblijfsvergunningen en naleving rechterlijke uitspraken door IND

De belangrijkste oorzaak van de stijging van het aantal klachten over de IND wordt gevormd door de ondervonden problemen als gevolg van de overheveling van toelatingstaken van de vreemdelingendiensten van de regionale politiekorpsen naar de IND. Die problemen uitten zich met name in de lange duur van behandeling door de IND van aanvragen (om verlenging) van reguliere verblijfsvergunningen en in de niet tijdige uitreiking van verblijfsdocumenten aan regulier verblijvende vreemdelingen door gemeenten, die de frontoffice taak van de vreemdelingendiensten hebben overgenomen (zie § 1.4.3). Deze problemen en de sterke stijging van het aantal klachten hebben de Nationale ombudsman er toe gebracht in een brief van medio augustus 2004 zijn bezorgdheid uit te spreken over het functioneren van de IND. Naar aanleiding van deze brief heeft de vaste commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer op 13 september 2004 een rondetafelgesprek georganiseerd. Vervolgens heeft de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie op 4 oktober 2004 de Algemene Rekenkamer verzocht een onderzoek in te stellen naar het functioneren van de IND.

Een volgend aandachtspunt op dit terrein blijft de nog steeds gebrekkige naleving van rechterlijke uitspraken door de IND, ondanks eerdere rapporten en aanbevelingen van de Nationale ombudsman en de naar aanleiding van deze aanbevelingen uitgevaardigde nieuwe werkinstructie (zie § 1.3.1.2).

e. Crisisopvang in justitiële jeugdinrichtingen

Jongeren met ernstige gedragsproblemen worden in afwachting van een

plaats in een justitiële behandelingsrichting, geplaatst in een justitiële opvanginrichting samen met criminele jongeren. In zijn gecombineerde onderzoek uit eigen beweging en naar aanleiding van een verzoek (rapport 2004/460) constateert de Nationale ombudsman dat die tijdelijke plaatsing ontoelaatbaar lang duurt en dat daardoor deze jongeren te lang verstoken blijven van behandeling. Bovendien ziet hij ernstige problemen op het gebied van samenplaatsing van criminele en niet-criminele jongeren. Aan zijn onderzoek verbindt de Nationale ombudsman diverse aanbevelingen om de situatie te verbeteren. Alles moet erop gericht zijn om tijdelijke plaatsing in een opvanginrichting maximaal zes weken te laten duren. Jongeren zitten nu vaak maandenlang in deze tijdelijke opvang (zie § 1.3.1.3). Bij afsluiting van dit jaarverslag was nog niet op deze aanbevelingen gereageerd.

f. Tenuitvoerlegging van de (straf)rechtelijke last tot plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis

In zijn vonnis kan de strafrechter opname van de verdachte in een psychiatrisch ziekenhuis gelasten voor de duur van een jaar. Regelmatig kost het het OM veel tijd en moeite om een inrichting te vinden die bereid en in staat is zo'n ernstig gestoorde persoon op te nemen. In de zaak die uitmondde in rapport 2004/316 was de betrokkene door alle in aanmerking komende ziekenhuizen geweigerd en bleef hij het hele jaar gedetineerd in een huis van bewaring. De Nationale ombudsman achtte een dergelijk langdurige detentie in strijd met artikel 5 Europees Verdrag voor de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden. Hij deed aan de minister van Justitie de aanbeveling om – kort gezegd – een plan op te stellen dat erin voorziet de wachttijd tot aan plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis te beperken tot twee maanden (zie § 1.3.2.5). Hoewel mondeling is toegezegd dat de aanbeveling zal worden opgevolgd, was bij afsluiting van dit jaarverslag het plan van aanpak nog niet gepubliceerd.

g. Openbaar Ministerie en inbeslagneming

In twee rapporten (2004/112 en 2004/214) kwam de verantwoordelijkheid van het OM bij inbeslagneming aan de orde. In artikel 116 Wetboek van Strafvordering wordt aan de officier van justitie opgedragen beslag op voorwerpen te beëindigen zodra er geen strafvorderlijk belang meer is bij dat beslag. In twee zaken over in beslag genomen auto's bleek dat op het parket niet in de gaten werd gehouden of het beslag moest voortduren, maar ook dat op vragen van de eigenaar van de auto en verzoeken om teruggave niet adequaat kon worden gereageerd. De politie had de processen-verbaal rond de inbeslagneming niet tijdig aangeleverd, of deze waren op het parket niet snel verwerkt. Zo kon het gebeuren dat het parket de noodzaak van het beslag pas beoordeelde, en concludeerde dat de auto kon worden teruggegeven, nádat de bewaartermijn van de Dienst Domeinen Roerende Zaken (verder Domeinen) al was verstreken. De eigenaar die na herhaald verzoek om teruggave positief bericht kreeg van het OM, kwam tot de ontdekking dat Domeinen zijn auto al van de hand had gedaan.

Deze dossiers, maar ook onderzoeken waarover de Nationale ombudsman in eerdere jaren rapport uit bracht, scheppen het volgende beeld: het beheersbaar houden van voorraden in beslag genomen voorwerpen wordt nagestreefd door voorwerpen waar mogelijk van de hand te doen. Voorop zou echter moeten staan dat beslag waar mogelijk wordt beëindigd door teruggave aan de rechthebbende (zie § 1.3.2.4).

h. Varia

De langslappende kwestie van de tarieven van het luchtverkeer tussen

Nederland en Suriname heeft mede naar aanleiding van de beantwoording van Kamervragen door de minister van Verkeer en Waterstaat geleid tot heropening van het onderzoek (zie § 2.3.1, § 4.3 en § 16A.4). Een tweetal aandachtspunten uit het Jaarverslag 2003 hebben in 2004 opnieuw tot rapporten geleid. Het betreft de onvoldoende wettelijk basis voor het gebruik van bepaalde dwangmiddelen door arrestatieteams van de politie (zie § 1.3.2.1) en de onduidelijkheid die kennelijk bij de politie bestaat over haar bevoegdheden op het gebied van bestuursrechtelijke handhaving (zie § 1.3.2.3). Het eerste punt is opgenomen in het concept-wetgevingsprogramma 2005. Wat betreft het tweede punt heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bij de behandeling van het Jaarverslag 2003 de toezegging gedaan dit in goed overleg met de minister van Justitie te zullen uitzoeken en bij de politieorganisaties aan te kaarten teneinde te bezien langs welke weg hieraan het beste iets kan worden gedaan (Handelingen II 22 september 2004, blz. 2-4). Sindsdien is hierover niets meer gehoord.

DEEL I KERNJAARVERSLAG

1 ONDERZOEK EN ONTWIKKELINGEN IN 2004

1.1 Kerncijfers 2004

Opnieuw is een grens overschreden. Passeerden we in 2003 met 10 518 klachten voor het eerst de grens van tienduizend klachten, in 2004 werd met 11 156 klachten ook de elfduizend grens genomen. Een stijging van 6%. Sinds het begin van de ambtsperiode (1999: 7681 klachten) heeft zich zelfs een stijging voorgedaan van 45%. In de loop der jaren hebben veel meer mensen de Nationale ombudsman weten te vinden. Daarnaast zochten in 2004 21 636 telefonisch contact met het Bureau Nationale ombudsman, ongeveer evenveel als in 2003. Ook werden 489 e-mailberichten ontvangen en afgedaan. Het gaat hierbij om informatieverzoeken en klachten die niet binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen.

Er zijn uiteindelijk 11 347 klachten afgedaan tegenover 10 214 in 2003. De werkvoorraad daalde met 11%. Hierin is begrepen een vermindering van het aantal in behandeling zijnde zaken ouder dan twaalf maanden van 151 in 2003 naar 88 in 2004, een daling van 40%. Ondanks dit goede resultaat is daarmee de in 2003 geformuleerde bedrijfsdoelstelling om de voorraad oude zaken terug te dringen naar het niveau van vijftig niet gehaald. Gegeven de verwerkingscapaciteit van het Bureau Nationale ombudsman op ongeveer 10 500 klachten en gelet op de oorspronkelijk voor 2004 iets lager ingeschatte instroom dan de werkelijke instroom, hebben de met 6% verhoogde instroom en de met 11% verhoogde uitstroom in 2004 in zoverre wel hun tol geëist (zie § 3.4). Met de huidige verwerkingscapaciteit en vooralsnog jaarlijks verder groeiende instroom lijken grenzen bereikt en komen doorlooptijden onder druk te staan.

Klachten over de overheid

Over de bestuursorganen die binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen zijn 9437 verzoekschriften ontvangen. Over de ministeries zijn in 2004 4648 verzoekschriften ontvangen (49%; 2003: 49%). Hiervan neemt het Ministerie van Justitie (inclusief vreemdelingenzaken en integratie) het leeuwendeel voor zijn rekening: 2263 (49%), terwijl het ministerie in 2003 met 1880 verzoekschriften 43% van de verzoekschriften voor zijn rekening nam. Met name het totaal aantal klachten over de IND is sterk gestegen: 1775 (38%) tegen 1389 in 2003 (32%). De belangrijkste oorzaak hiervan wordt gevormd door de ondervonden problemen met de overheveling van toelatingstaken van de vreemdelingendiensten van de regionale politiekorpsen naar de IND. Gelet op deze problemen en de sterke stijging van het aantal klachten zag de Nationale ombudsman medio augustus 2004 aanleiding zijn bezorgdheid uit te spreken over het functioneren van de IND in een brief aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie. Naar aanleiding van deze brief heeft de vaste commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer op 13 september 2004 een rondetafelgesprek georganiseerd. Vervolgens kondigde de minister op 4 oktober 2004 in een brief aan de Tweede Kamer (Kamerstukken II, vergaderjaar 2004–2005, 19 637, nr. 853) aan dat zij de Algemene Rekenkamer had verzocht een onderzoek in te stellen naar het functioneren van de IND (zie § 1.4.3 en § 10A.2.1.3).

De overheveling van taken heeft er wel toe geleid dat het aantal klachten over de vreemdelingendiensten aanzienlijk is afgenomen: van 586 in 2002, via 291 in 2003 naar 83 in 2004. Dit heeft er ook toe geleid dat het aandeel politiekklachten binnen het geheel van verzoekschriften is gedaald tot 843 (9%), terwijl er in 2003 sprake was van 1059 (12%) en in 2002 van 1279 verzoekschriften (15%). Ook het aantal ontvangen verzoekschriften op het gebied van het Ministerie van Buitenlandse Zaken is aanzienlijk gedaald (411; 2003: 741). Dit is voornamelijk het gevolg van de kortere doorloop-

tijden van de behandeling van aanvragen om een visum of een machtiging tot voorlopig verblijf, met name in de bezwaarfase, door de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en door diplomatieke posten. In de jaarverslagen over 2001, 2002 en 2003 is de lange duur van behandeling van aanvragen om een visum of een machtiging tot voorlopig verblijf steeds uitdrukkelijk als aandachtspunt aangemerkt.

Een tweede beleidsterrein dat wordt gekenmerkt door een groot aantal verzoekschriften is het beleidsterrein van sociale zaken en werkgelegenheid. Het gaat hier om 1792 verzoekschriften (19%), tegen 1533 verzoekschriften (17%) in 2003. Het merendeel van deze verzoekschriften komt voor rekening van de uitvoeringsinstellingen voor de sociale zekerheid: het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder UWV) 1358, de Sociale verzekeringsbank (verder SVB) 277 en de Centrale organisatie werk en inkomen (verder CWI) 118. Met name het aantal klachten over het UWV is gestegen van 1129 in 2003 tot het huidige aantal van 1358 (deze aantallen hebben medio januari als peildatum; zie voor een nadere analyse § 19B.1.2.1).

Het aantal klachten over decentrale overheden is ook gestegen. Daarover zijn in 2004 1204 verzoekschriften ontvangen, tegenover 1011 in 2003. De stijging was bij de gemeenten nog het grootst, van 847 in 2003 naar 992 in 2004. Binnen het geheel van verzoekschriften nemen de gemeenten dan ook met 11% een vierde plaats in. Het aantal aangesloten gemeenten is in het verslagjaar ondanks nieuwe aanmeldingen per 1 januari 2005 gedaald tot 218 (per 1 januari 2004: 220) door de herindeling van in totaal veertien voormalige, aangesloten gemeenten. Daarmee is nu 47% van de gemeenten binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman gekomen (zie § 24.1.1).

Ook het aantal klachten op het beleidsterrein financiën (met name de Belastingdienst) steeg (van 881 in 2003 tot 1044 in 2004), mede veroorzaakt door klachten over de telefonische bereikbaarheid. Daarmee neemt het beleidsterrein financiën thans binnen het geheel van verzoekschriften een derde plaats in.

Resumerend zijn de vijf beleidsterreinen waarover in 2004 de meeste verzoekschriften zijn ontvangen:

- justitie (inclusief vreemdelingenzaken en integratie): 27% (2003: 24%);
- sociale zaken en werkgelegenheid: 19% (2003: 17%);
- financiën: 11% (2003: 10%);
- gemeenten: 11% (2003: 9%).
- politie: 9% (2003: 12%);

Wijze van afhandeling

Van het totale aantal afgedane verzoekschriften betroffen 9659 verzoekschriften bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman, tegenover 8586 in 2003. Van de uiteindelijk in onderzoek genomen zaken (3062; 2003: 2750) kon in 83% van deze zaken het onderzoek tussentijds worden beëindigd, terwijl in 17% van de zaken het onderzoek met een rapport is afgesloten. Deze verhouding ligt in lijn met hetgeen de afgelopen jaren gebruikelijk was: 2003 (82%–18%) en 2002 (86%–14%). In lijn met voorgaande jaren was de reden voor tussentijdse beëindiging in 54% van de zaken gelegen in een geslaagde interventie bij het bestuursorgaan; het bestuursorgaan is de klager intussen voldoende tegemoet gekomen (2003: 53%; 2002: 56%). In 36% van de tussentijdse beëindigingen was de oorzaak een afdoening op grond van het per 1 januari 2002 ingevoerde herkansingsbeleid (2003: 38%; 2002: 36%). Op grond van het herkansingsbeleid wordt een bestuursorgaan dat een ingediende klacht niet heeft herkend of anderszins niet heeft behandeld overeenkomstig de regeling van het interne klachtrecht van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb), alsnog verzocht om de

klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb af te handelen. Met dit beleid hoopt de Nationale ombudsman bij te dragen aan een betere toepassing van het interne klachtrecht, vanuit de diepe overtuiging dat herstel van vertrouwen in de overheid vergt dat klachten in beginsel door bestuursorganen zelf moeten worden opgelost. Het is dan teleurstellend te moeten constateren dat het percentage door middel van herkansing beëindigde onderzoeken niet wezenlijk afneemt. Bij een werkelijk volledige en juiste toepassing van het interne klachtrecht door bestuursorganen zelf zou dit percentage in wezen op nihil dienen uit te komen. De juiste en volledige toepassing van het interne klachtrecht blijft dan ook een punt van grote zorg.

Het aantal uitgebrachte rapporten is gelijk gebleven: 504. Het percentage beoordelingen «niet behoorlijk» is licht gedaald, van 54% in 2003 naar 51% in 2004. In 65 rapporten zijn één of meer aanbevelingen gedaan. Het percentage rapporten met aanbevelingen is licht gestegen van 10% in 2003 naar 13% in 2004. Aan het einde van het verslagjaar stonden nog 24 aanbevelingen uit 2004 open.

Aard van de problemen

De Nationale ombudsman heeft tot taak om de door hem onderzochte gedragingen te beoordelen op behoorlijkheid. Met het oog daarop is het behoorlijkheidscriterium van artikel 26, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman uitgewerkt in een reeks van vereisten van behoorlijkheid (zie bijlage 4 en § 1.4.1).

De vereisten van behoorlijkheid zijn te zien als de noemer waarop klachten bij de Nationale ombudsman kunnen worden herleid. Dit betekent dat de neerslag van het gebruik van deze vereisten inzicht geeft in de problemen met de overheid zoals de betreffende klagers die hebben ervaren. In het onderzoek van de Nationale ombudsman in 2004 waren de volgende vereisten van behoorlijkheid in verhouding het meest aan de orde (zie § 3.7.4):

- a) voortvarendheid: 33% (2003: 38%);
- b) actieve informatieverstrekking: 12% (2003: 14%);
- c) overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 10% (2003: 10 %);
- d) rechtszekerheid: 9% (2003: 6%);
- e) belangenafweging/redelijkheid: 6% (2003: 6%);
- f) administratieve nauwkeurigheid: 5% (2003: 5%);
- g) actieve informatieverwerving: 5% (2003: 5%);
- h) motivering: 5% (2003: 5%).

Bij elkaar beslaan de scores op deze vereisten 85% van alle keren dat een beoordelingscriterium werd gebruikt in zaken die in een rapport dan wel in een interventie zijn geëindigd. Sinds 2002 wordt ruim een derde van de tussentijds beëindigde zaken door herkansing (36%) afgedaan, waarbij geen behoorlijkheidsvereiste wordt geregistreerd omdat het bestuursorgaan alsnog de mogelijkheid wordt geboden de klacht intern te behandelen. De bovenstaande scoringspercentages mogen dan ook niet vergeleken worden met die van de jaren tot en met 2001. Niettemin, in deze herkansingszaken is per definitie sprake van een gebrek aan voortvarendheid, aangezien niet binnen de termijnen van hoofdstuk 9 van de Awb door het bestuursorgaan op de ingediende klacht is beslist. Bovendien blijkt uit de interne administratie dat in 2004 bijna driekwart van de herkansingszaken ook inhoudelijk betrekking had op een gebrek aan voortvarendheid. Gebrek aan voortvarendheid is daarmee ook in 2004 opnieuw de meest voorkomende klacht, al is er een voorzichtige daling te zien (zie ook hierna § 1.2.1). «Voortvarendheid» staat inmiddels hoog op de politieke agenda, getuige het kabinetsprogramma *Andere Overheid*, het daarop gebaseerde *Actieplan professioneel omgaan met brieven en*

elektronische berichten en het initiatief-wetsvoorstel van Wolfsen en Luchtenveld voor een Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen¹. Alleen al in deze verhoogde aandacht zal zeker een van de oorzaken voor de lichte verbetering gelegen zijn.

1.2 Actieve en adequate informatieverstrekking

1.2.1 Voortvarendheid «revisited»

In het Jaarverslag 2001 (blz. 31–34) heeft de Nationale ombudsman aandacht besteed aan de toepassing van het behoorlijkheidscriterium «voortvarendheid» door de jaren heen. Aangegeven is dat bij de Nationale ombudsman door de jaren heen het beeld is ontstaan dat de overheid stelselmatig gebrek aan voortvarendheid laat zien. Het vereiste van voortvarendheid, dat inhoudt dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden, bleek veruit het meest geschonden behoorlijkheidscriterium. In 2001 nam het criterium «voortvarendheid» 51,7% van het totaal in. In 2002 bedroeg dit 46%, in 2003 daalde het naar 38%. In 2004 bedroeg het 33%. Deze afname wordt mede veroorzaakt door een afname in het aantal interventies waar traag handelen door de overheid aan de orde was, dat van 62% in 2001 daalde naar 57% in 2002, naar 53% in 2003 tot 45% in het verslagjaar 2004.

De oorzaak van deze daling is te herleiden tot de werkwijze van de Nationale ombudsman ter uitvoering van het met ingang van 1 januari 2002 ingevoerde herkansingsbeleid. Deze werkwijze is erop gericht om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling ten onrechte achterwege is gebleven, te bereiken dat dit alsnog gebeurt. In plaats van te interveniëren krijgt het bestuursorgaan een herkansing. In de regel komt dan nog maar een gering percentage opnieuw terug bij de Nationale ombudsman. In zoverre worden via de herkansing klachten over het gebrek aan voortvarendheid door het betrokken bestuursorgaan zelf hersteld. Dit vertaalt zich dan in de daling van interventies door de Nationale ombudsman ten aanzien van onder meer dit vereiste.

Het is echter een niet mis te duiden ontwikkeling dat het aandeel van het beoordelingscriterium voortvarendheid in het totaal van beoordelingscriteria in de afgelopen jaren is afgenomen. De vraag die dan rijst is of deze ontwikkeling zich overheidsbreed heeft voorgedaan of zich juist (in overwegende mate) heeft beperkt tot enkele specifieke bestuursorganen en dat hun dienstonderdelen verantwoordelijk zijn voor deze positieve ontwikkeling. Dit laatste is het geval. Ten opzichte van 2002 laten de jaren 2003 en 2004 een onmiskenbaar sterke afname zien van de aantallen voor het criterium voortvarendheid bij met name de vreemdelingendiensten en de visadiensten. Bedroeg dit aantal voor de vreemdelingendiensten in 2002 nog ruim vijfhonderd, in 2004 zakte dit weg onder vijftig. De volledige overdracht van de administratieve taken van de vreemdelingendiensten aan de IND in april 2004 zal hieraan niet vreemd zijn. Bij de visadiensten kwam het criterium voortvarendheid in 2002 nog ruim boven het aantal van zeshonderd uit, maar dit halveerde in 2003 en nogmaals in 2004. Ook hier liggen de oorzaken in enerzijds de reeds in april 2003 beëindigde rol van de vreemdelingendiensten met betrekking tot machtigingen tot voorlopig verblijf en anderzijds een uitdrukkelijk ingezet verbetertraject.

Dit leidt ertoe dat vanaf 2004 naast de IND (meer dan 500) nu het UWV (met een aantal van ruim 200) het bestuursorgaan is bij wie het criterium (gebrek aan) voortvarendheid het vaakst voor komt.

¹ Kamerstukken II vergaderjaar 2004–2005
29 934, nrs. 1–3.

1.2.2 *Stelsel van behoorlijkheidscriteria*

Artikel 26, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman draagt de Nationale ombudsman op te beoordelen of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Na de eerste uitwerking in 1988 van deze algemene behoorlijkheidsnorm in een stelsel van beoordelingcriteria door de toenmalige ombudsman (zie Jaarverslag 1988, blz. 63–71, en bijlage 4 van dit jaarverslag), is dat stelsel in het afgelopen verslagjaar herzien, hetgeen heeft geresulteerd in een nieuwe lijst van vereisten van behoorlijkheid (zie § 1.4.1 van dit jaarverslag). Het gebruik van deze criteria bevordert de eenheid in de wijze waarop de oordelen van de Nationale ombudsman tot stand komen, worden geformuleerd en gemotiveerd. De criteria hebben ook een educatieve functie voor bestuursorganen en hun medewerkers, omdat ze laten zien waar de Nationale ombudsman op let bij het beoordelen van gedragingen van de overheid. Ten slotte vormen de beoordelingscriteria een belangrijk element van de gegevens die over de door de Nationale ombudsman behandelde zaken worden vastgelegd ten behoeve van statistische verwerking. Vanaf 1989 zijn cijfers beschikbaar over het aantal keren dat de verschillende beoordelingscriteria zijn toegepast in de rapporten van de Nationale ombudsman en over de ter zake gegeven beoordeling «behoorlijk», «niet-behoorlijk» of «geen oordeel». Nadat per medio 1994 het gebruik van de interventiemethode is geïntensiveerd, is vanaf 1995 ook voor de zaken die wel voor onderzoek in aanmerking zijn gebracht maar die niet hebben geleid tot een rapport, vastgelegd welke beoordelingscriteria in die zaken aan de orde waren. In deze, zogenoemde tussentijds beëindigde zaken komt de Nationale ombudsman niet toe aan het geven van een oordeel. Kwantitatieve gegevens over het gebruik van de beoordelingscriteria vormen een basis voor analyse van wat de Nationale ombudsman in zijn werk aantreft. Zo kunnen vergelijkingen worden gemaakt tussen de verschillende bestuursorganen, over een aantal jaren ontwikkelingen worden gesignaleerd in de problemen die burgers ondervinden in hun contacten met de overheid en ontwikkelingen zichtbaar worden gemaakt per afzonderlijk bestuursorgaan door de jaren heen.

1.2.3 *Toepassing behoorlijkheids criterium actieve en adequate informatieverstrekking door de jaren heen*

In zijn rapport aan de regering *De toekomst van de nationale rechtsstaat* (Sdu Uitgevers, Den Haag, 2002) heeft de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (verder WRR) gewezen op de gevolgen van de afslanking van de (verzorgings)staat voor de relatie overheid en burger. De WRR heeft onder meer aangegeven dat, omdat de overheid zich meer is gaan profileren als dienstverlener, de burger zich meer als klant is gaan opstellen. Anders dan in de private sector hebben burgers in de publieke sector echter vrijwel geen keuzemogelijkheid als zij ontevreden zijn over de dienstverlening door de overheid. Als compensatie voor deze afhankelijkheidsrelatie heeft de overheid voorzieningen getroffen via bezwaar- en beroepsprocedures en het klachtrecht. De behoefte aan deze vorm van compensatie blijkt uit de toename van bestuursrechtelijke procedures bij bestuursorganen en uit de instroom van verzoekschriften bij de Nationale ombudsman door de jaren heen. Deze laat sinds de oprichting van het Bureau Nationale ombudsman in 1982 tot op heden gemiddeld genomen een gestage groei zien. Ontving de Nationale ombudsman in 1994 5890 verzoekschriften, zo is dit aantal in het afgelopen verslagjaar gestegen tot 11 156 verzoekschriften.

De WRR heeft uit de jaarverslagen van de Nationale ombudsman gestedilleerd dat de burgers met name ontevreden zijn over de informa-

tieverstreking door overheidsdiensten en over overheidsdiensten die niet handelen in overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften en ten derde over het gebrek aan voortvarendheid¹. De WRR is daarbij uitgegaan van de door de Nationale ombudsman over de periode 1992–2001 uitgebrachte rapporten. Zoals al hiervoor aangegeven is het echter de bestuurlijke traagheid, waarover de burgers het meest ontevreden zijn. Vanaf de introductie van de interventiemethode in 1994 is van lieverlee een alsmaar groter deel van de klachten over met name gebrek aan voortvarendheid tussentijds opgelost, vanaf 2002 ook alsmaar meer via de herkansing, en daarmee zijn deze tussentijds beëindigde zaken niet langer teruggekomen in de rapportstatistieken, waarvan de WRR gebruik heeft gemaakt.

Met de WRR kan echter worden vastgesteld dat ook de schending van het vereiste van actieve informatieverstreking tot 2001, maar ook sedertdien tot en met het verslagjaar 2004 prominent in beeld is. In de nieuwe set van vereisten van behoorlijkheid maakt van de uit het vereiste van zorgvuldigheid voortvloeiende instructienorm actieve en adequate informatieverstreking deel uit. Onder dit vereiste van actieve en adequate informatieverstreking is te verstaan dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert onder meer de plicht om brieven van burgers te beantwoorden, een ontvangstbevestiging te sturen, en een tussenbericht te sturen indien de behandeling van een aanvraag langer duurt dan aanvankelijk was voorzien. In de onderstaande tabel wordt het aandeel van het beoordelingsvereiste «actieve en adequate informatieverstreking», uitgedrukt in een percentage, weergegeven voor rapporten vanaf 1989, en voor tussentijds afgedane zaken vanaf 1995.

Tabel Vereiste informatieverstreking in onderzochte zaken

jaar	rapporten	tussentijdse afdoeningen	totaal
1989	22,2 %		
1990	26,2 %		
1991	27,3 %		
1992	23,9 %		
1993	21,3 %		
1994	17,5 %		
1995	16,3 %	20,6%	18,7%
1996	16,2 %	19,7%	17,9%
1997	15,4 %	16,1%	15,8%
1998	16,0 %	8,7%	10,8%
1999	16,2 %	11,9%	13,1%
2000	15,4 %	13,8%	14,1%
2001	15,6 %	12,5%	13,2%
2002	12,1 %	11,2%	11,5%
2003	16,3 %	11,9%	13,6%
2004	13,0 %	11,9%	12,3%

Wanneer alleen wordt gekeken naar de rapporten, valt een zekere daling waar te nemen vanaf 1994. Dit laat zich zeker verklaren door de interventiepraktijk vanaf medio 1994. Wie de tabel als geheel overziet, zal het opvallen dat vanaf 1995 tot en met 2003 binnen een zekere bandbreedte min of meer sprake is van stabiliteit in het vereiste van actieve en adequate informatieverstreking als vereiste in de rapporten. Het percentage waarin dit vereiste in rapporten voorkomt schommelt zo rond de 15–16%. Echter, naar het totale zaaksaanbod gekeken daalt het percentage, waarin het vereiste van actieve en adequate informatieverstreking aan de orde is, van ruim 20% begin jaren negentig naar ruim 10% in de afgelopen drie à vier jaren.

¹ Zie rapport WRR blz. 103–105.

1.2.4 Bestuursorganen en actieve en adequate informatieverstrekking

Vanaf 1989 tot 1995 kwam bij de volgende bestuursorganen het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking in ieder jaar meer dan vijftig keer voor in de rapportstatistieken: de Ministeries van Justitie en Financiën en de burgemeesters (als beheerders van de gemeentelijke politiekorpsen). Vanaf 1995 betreft het het Ministerie van Justitie en de regionale politiekorpsen die in meer dan vijftig keer verantwoordelijk zijn voor het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking; de overige bestuursorganen zakten op het punt van actieve en adequate informatieverstrekking terug.

In 2000 en 2001 valt de ontwikkeling te zien dat naast de hiervoor genoemde bestuursorganen ook het Landelijk instituut sociale verzekeringen (verder Lisv), in het bijzonder de onder diens verantwoordelijkheid vallende uitvoeringsinstellingen, een substantiële instroom van klachten genereren, waarin het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking aan de orde is. Daarbij zij aangestipt dat ten aanzien van de betrokken bestuursorganen geldt dat een aanzienlijk deel van de zaken niet langer in rapporten tot uitdrukking komt, maar in de tussentijds (via de interventiemethode) beëindigde zaken.

Vanaf 2002 blijft de minister van Justitie nog steeds in beeld, net als de regionale politiekorpsen en het UWV als rechtsopvolger van het Lisv.

In de onderstaande tabel worden voor de jaren 2000 tot en met 2004 de cijfers in absolute aantallen en in procenten gegeven voor die bestuursorganen bij wie dit vereiste door de jaren heen ten minste dertig keer is toegepast. De aantallen hebben betrekking op rapporten en tussentijdse afdoeningen samen. De bestuursorganen waarom het gaat zijn de ministers van Justitie (en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie), Buitenlandse Zaken en Financiën, en verder twee groepen bestuursorganen, namelijk die van de regionale politiekorpsen en die op het terrein van de sociale zekerheid (het Lisv met inbegrip van de uitvoeringsinstellingen respectievelijk het UWV). Deze groepen bestuursorganen namen over de afgelopen vijf jaren gemiddeld genomen zo'n 70% (zie hierna) van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking voor hun rekening. De selectie laat daarmee onverlet de constatering dat de meeste overige bestuursorganen, ministeries en andere bestuursorganen op de onderscheiden terreinen van die ministeries, ook – soms zelfs incidenteel redelijk hoge – scores hebben laten zien op het betreffende criterium. Adequate informatievoorziening vergt met andere woorden continue aandacht.

In de tabel worden verder de totaalcijfers gegeven voor alle keren dat in de desbetreffende jaren het criterium actieve informatieverstrekking aan de orde was, ook bij de bestuursorganen die niet in de tabel voorkomen, en voor het aantal keren dat enig beoordelingscriterium aan de orde was.

Tabel Vereiste informatieverstrekking per aandachtsgebied

Verlagjaar	2000		2001		2002		2003		2004 ¹	
BZ	126	2,8%	54	1,4%	44	1,2%	33	0,9%	41	1,0%
Justitie	285	6,4%	153	3,8%	96	2,5%	86	2,3%	106	2,5%
Lisv/UWV ²	87	2,0%	107	2,7%	87	2,3%	128	3,4%	167	3,9%
Politie	57	1,3%	63	1,6%	92	2,5%	76	2,0%	71	1,7%
Totaal	629	14,1%	528	13,2%	434	11,5%	518	13,6%	524	12,3%
Alle vereisten	4469	100%	3996	100%	3772	100%	3819	100%	4254	100%

¹ Teldatum: 20 januari 2005. Dit geldt voor alle tabellen in 1.2.

² In 2000 en 2001 betrof het bestuursorgaan het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv, inclusief de onder zijn verantwoordelijkheid vallende uitvoeringsinstellingen Gak, Cadans, GUO, SFB en USZO Heerlen); vanaf 2002 het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV).

De grootste uitschieters zitten bij Justitie in 2000 en 2001, bij Buitenlandse Zaken in 2000 en bij het UWV in 2003 en in het huidige verslagjaar 2004. Bij Buitenlandse Zaken betrof het voornamelijk de Visadienst en in mindere mate de ambassades en consulaten. Bij Justitie ging het om de IND, alhoewel ook in niet onbelangrijke mate om het Openbaar Ministerie (verder OM). Bij de politie kwam het merendeel voor rekening van de politiekorpsen en in mindere mate van de vreemdelingendiensten. Aangezien de per 1 januari 2000 onder het Lisv ressorterende uitvoeringsinstellingen door reorganisatie met ingang van 1 januari 2002 volledig zijn opgegaan in het UWV, is afgezien van een uitsplitsing naar de voormalige uitvoeringsinstellingen. De absolute cijfers voor de Visadienst, ambassades en consulaten, de IND en het OM, en de politiekorpsen en vreemdelingendiensten zijn als volgt:

Tabel Vereiste informatieverstrekking nader uitgesplitst

Verslagjaar	2000	2001	2002	2003	2004
BZ, waarvan:	126	54	44	33	41
ambassades	17	6	17	19	16
Visadienst	97	29	18	10	18
Justitie, waarvan:	285	153	96	86	106
IND	224	73	29	26	49
OM	35	50	41	32	36
Politie, waarvan:	57	63	92	76	71
korpsen	42	50	72	55	56
Vreemdelingendiensten	9	10	19	21	9

Wat is nu het aandeel van de vier genoemde (groepen van) bestuursorganen in het totaal van de toepassing van het criterium «actieve en adequate informatieverstrekking» in de jaren 2000 tot en met 2004? In onderstaande tabel worden de absolute cijfers en relatieve cijfers (in percentages) gegeven, waarbij het totaal aantal keer dat het beoordelingscriterium in enig jaar is voorgekomen telkens op 100% is gesteld.

Tabel Verdeling tussen de aandachtsgebieden

Verslagjaar	2000	2001	2002	2003	2004
Totaal	629	528	434	518	524
BZ	126	54	44	33	41
Justitie	285	153	96	86	106
Lisv/UWV	87	107	87	128	167
Politie	57	63	92	76	71

Concluderend: de relatief grote daling van het aandeel van het beoordelingscriterium «actieve en adequate informatieverstrekking» in het totaal van de toepassing van beoordelingscriteria in het jaar 1994 ten opzichte van de eerdere jaren is terug te voeren op de (her-)invoering van de interventiemethode in de loop van dat jaar, die echter nog niet in de statistieken kon worden verwerkt. De daarop volgende relatief grote daling in het jaar 1998 ten opzichte van 1997 lijkt vooral te kunnen worden teruggevoerd tot de enorme stijging van het aantal klachten over gebrek aan voortvarendheid bij de IND. Het absolute aantal waarin het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking voorkwam steeg in dit jaar zelfs ten opzichte van 1997. De IND is door de jaren heen ook op dit vereiste een belangrijke bron voor klachten bij de Nationale ombudsman geweest. Vanaf 2001 is echter voor de IND een positieve ontwikkeling ingezet. De cijfers over de IND laten vanaf 2001 een forse daling zien. Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst dat de Nationale ombudsman tot 1 oktober 2000 verzoekschriften over de IND direct in onderzoek nam, ook al voldeden ze niet aan het kenbaarheidsvereiste (het vereiste

dat klagers zich eerst tot het bestuursorgaan moeten wenden met hun klacht). Het afgelopen verslagjaar laat echter een forse terugslag zien, ten opzichte van 2003 bijna een verdubbeling. Voor een mogelijke verklaring hiervoor wordt verwezen naar § 10A.2.1.2 en § 10A.2.1.3.

De politie blijft op dit onderdeel onderwerp van aandacht. Door de jaren heen heeft de politie op het terrein van actief en adequaat informeren meer klachten gegenereerd dan wenselijk is. Een belangrijker zorg geldt echter het UWV (en ook al zijn rechtsvoorganger het Lisv daarvoor). Was tot 2003 de minister van Justitie het bestuursorgaan over wie de Nationale ombudsman de meeste signalen ontving ter zake van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, zo heeft in 2003 het UWV die fakkel overgenomen. Dat geldt ook voor het afgelopen verslagjaar, waarin het UWV veruit het vaakst in de statistieken voorkomt. Ruim 30% van het criterium actieve en adequate informatieverstrekking komt voor rekening van het UWV. Echter, anders dan bij de minister van Justitie het geval is leiden de meeste verzoeken bij de Nationale ombudsman, die het UWV regarderen, in de regel tot een tussentijdse oplossing of afdoening.

1.2.5 *Informatieverstrekking aan de burger nader bekeken*

Ontoereikende informatieverstrekking aan de burger is een taai probleem. Het raakt direct de kwaliteit van de taakbehartiging door de overheid, en met name de dienstverlening naar de burger.

Blijkens vele klachten verwachten en verlangen burgers dat de overheid hen voldoende op de hoogte stelt en houdt. Dat kan betrekking hebben op de situatie dat zij zich schriftelijk tot de overheid hebben gewend, en willen weten of hun verzoek in behandeling (ontvangstbericht) is, dan wel hoe lang het nog duurt (behandelingsbericht en tussenbericht). In zoverre lopen klachten over het gebrek aan voortvarendheid en het ontbreken van adequate informatie in zekere zin vaak parallel. Daarnaast heeft het betrekking op de mate waarin de overheid burgers al dan niet toereikend inhoudelijk informeert over hun rechten en plichten. Vaak is dit vereiste gekoppeld aan het fair-play beginsel. Als burgers niet of in onvoldoende mate informatie ontvangen over procedurele mogelijkheden kan dit voor hen betekenen dat zij hun belangen in onvoldoende mate kunnen behartigen binnen de op zich daarvoor beschikbare procedures. Het vereiste van actieve informatieverstrekking betreft derhalve twee soorten activiteiten:

- a. het geven van informatie inzake de (te verwachten) behandeling;
- b. het geven van informatie over rechten en plichten.

Daarnaast is er de gebruikelijke restcategorie «actieve informatieverstrekking anderszins». Het gaat hierbij om klachten over gebreken in de informatievoorziening van diverse aard, die niet eenvoudig zijn te scharen onder één van de twee hiervoor genoemde categorieën.

Het geven van informatie inzake de (te verwachten) behandeling

Bestuursorganen hebben vaak te maken met enorme stromen correspondentie. Te denken valt aan de vele honderdduizenden belastingaangiften en de tienduizenden aanvragen om een verblijfsvergunning die elk een zorgvuldige behandeling vergen. Om de daarmee samenhangende werkprocessen in goede banen te leiden, zijn hulpmiddelen onmisbaar. In het kader van de behandeling van correspondentie van burgers is het van belang dat alle medewerkers van bestuursorganen die te maken hebben met de afhandeling daarvan de beschikking hebben over duidelijke en werkbare instructies. Dit stelt hen in staat correspondentie doelgericht en planmatig af te handelen. Overigens geldt een goede instructie ook voor de medewerkers van een zogeheten frontoffice, die weliswaar correspondentie niet afwikkelen, maar die telefonisch zowel als

algemene informatiebron kunnen dienen, als ook informatie kunnen geven over de stand van zaken in onderscheiden procedures.

Daarnaast is het adequaat behandelen van grote aantallen brieven in de praktijk niet goed denkbaar zonder geautomatiseerde registratie- en voortgangsbewakingssystemen. Dergelijke systemen maken het mogelijk om op efficiënte wijze inzichtelijk te maken waar zich eventueel knelpunten voordoen bij de afhandeling van correspondentie en om vervolgens snel te werken aan een oplossing voor die knelpunten. Ook kunnen zij worden gebruikt (bijvoorbeeld door de frontoffice) om burgers te informeren over de stand van zaken van ingezonden brieven of lopende procedures. Van bestuursorganen mag daarom worden verwacht dat zij de mogelijkheden die de moderne technologie op dit punt biedt daadwerkelijk benutten. Dit geldt uiteraard in het bijzonder voor bestuursorganen die te maken hebben met grote hoeveelheden correspondentie. Een zorgvuldige en vlotte eerste beoordeling van ontvangen poststukken is van groot belang. Alleen langs deze weg kan worden gewaarborgd dat poststukken vervolgens snel worden doorgeleid naar de afdeling die met de afhandeling wordt belast.

De schriftelijke hulpmiddelen waarvan bestuursorganen zich in dit verband (kunnen) bedienen zijn de behandelings- en tussenberichten, en bij bezwaarschriften ook instemmingsberichten. Behandelingsberichten zijn aan de orde als het voor een bestuursorgaan bij brieven of aanvragen niet mogelijk is om binnen twee tot drie weken inhoudelijk te reageren (voor een e-mailbericht geldt een termijn van vijf dagen). Vermeld zouden moeten worden de termijn van beantwoording en de behandelend ambtenaar of afdeling. Als de voortgang niet vlot en er meer tijd nodig is kan een tussenbericht uitgaan voor afloop van de termijn vermeld in het behandelingsbericht met (bij brieven, indien mogelijk) vermelding van een nieuwe termijn voor de beslissing (bij bezwaar- en klaagschriften in beginsel vier weken) of de beantwoording, de laatste ook voorzien van de reden voor de vertraging. Bij bezwaarschriften kan nadien nog een verzoek om instemming met verder uitstel volgen. De mogelijkheid van een tweede uitstel kent de Awb niet voor aanvragen of klaagschriften.

De veel, zo niet meest, voorkomende klacht in dit verband betreft nog steeds de (langdurig) zwijgende overheid: men schrijft, en hoort (lange tijd) niets. Opmerkingen op dit punt zijn terug te vinden in het onderzoek uit eigen beweging naar de correspondentie burger-overheid (rapport 2003/325; JB 2003, 361 en JG 2004, nr. 0071). In het Jaarverslag 2003 (blz. 24–26) is verslag gedaan van dit onderzoek naar de uitvoeringspraktijk in onderscheiden vormen van correspondentie tussen de ministeries en burgers in het jaar 2002. Daarbij is enerzijds gekeken naar de voortvarendheid bij de afhandeling van deze correspondentie, en anderzijds naar de tussentijdse informatieverstrekking.

Wanneer men kijkt naar de twee ministeries die in de afgelopen jaren relatief hoog scoorden op het criterium van actieve en adequate informatieverstrekking (namelijk Buitenlandse Zaken en Justitie), dan is in het hiervoor genoemde rapport ter zake van de tussentijdse berichten als onderdeel van dit vereiste aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken met name de aanbeveling gedaan aandacht te besteden aan de voortgangsregistratie van verschillende vormen van correspondentie. Aan het Ministerie van Justitie zijn aanbevelingen gedaan de voortgangsbewaking van aanvragen en van «andere brieven» te verbeteren, indieners van aanvragen of van bezwaarschriften actief te informeren over de nieuwe termijn indien de eerder genoemde termijn niet werd gehaald, zij die bezwaarschriften indienen actief (en stelselmatig) te verzoeken in te stemmen met verder uitstel, en het ertoe leiden dat alle dienstonderdelen

in beginsel wanneer dit vereist is gebruik maken van behandelingsberichten. Voor het vervolg op dit onderzoek wordt verder verwezen naar § 1.3.1.1.

Het geven van informatie over rechten en plichten

Met informatie over de te verwachten behandeling is echter nog niet alles gezegd. Zeker wanneer burgers voor een bepaalde aangelegenheid voor het eerst met een overheidsinstantie van doen hebben, zullen velen van hen niet precies weten wat hun rechten en plichten zijn. Dat stelt hoge eisen aan de informatieverstrekking van de kant van de overheid. Enerzijds moet daarbij worden gedacht aan algemene informatie, die toegankelijk en begrijpelijk moet zijn. Anderzijds gaat het om gerichte informatie over de rechten en plichten in het individuele geval. Die kan worden verstrekt door het toesturen van folders of in de vorm van een standaardtoelichting bij een besluit of in een brief, dan wel via informatie op maat. Tekort aan informatie geeft onzekerheid en vergroot de afhankelijkheid waarin burgers ten opzichte van de overheid doorgaans toch al verkeren. Het spreekt voor zich dat de hulpmiddelen tijdig moeten worden bijgesteld in verband met wijzigende regelgeving en ook medewerkers dienaangaande tijdig en juist worden geïnformeerd. Het gebruik van brochures en standaard (informatie)brieven, die op zich goede hulpmiddelen zijn om de overheid te faciliteren in het naleven van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, laat onverlet dat medewerkers van bestuursorganen belast met het verstrekken van informatie aan de vragende burger, zelf over voldoende kennis zullen moeten beschikken of over een toereikende backoffice.

Daar waar de overheid informatie verstrekt over de vermoedelijke overschrijding van de geldende wettelijke beslistermijnen, dient die informatie juist te zijn en op een heldere wijze te worden gepresenteerd. De informatie dient voorts zodanig volledig te zijn dat de betrokkene op basis hiervan kan beslissen op welke wijze hij zal reageren op de mededeling van de overheid.

Daarnaast geldt dat een verwijzing naar de wettelijke rechtsmogelijkheden niet achterwege mag worden gelaten wanneer het bezwaar, verzet of beroep op voorhand kansloos wordt geacht. Dat staat namelijk niet ter beoordeling van het bestuursorgaan.

In de onderstaande tabel worden voor de jaren 1995 tot en met 2004 de cijfers in absolute aantallen gegeven voor die bestuursorganen bij wie het vereiste van actieve informatieverstrekking over rechten en plichten van burgers in enig jaar ten minste tien keer is toegepast. De aantallen hebben betrekking op rapporten en tussentijdse afdoeningen samen. De onderste rij geeft het totaal aantal keren dat dit beoordelingscriterium bij alle bestuursorganen aan de orde is geweest.

Tabel Vereiste informatieverstrekking over rechten en plichten per bestuursorgaan

Bestuursorgaan	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
BZ	4	7	15	10	15	8	3	3	7	11
FIN	11	18	21	10	8	7	12	5	3	5
JUS	38	19	31	26	22	17	15	9	20	27
POL	9	13	20	16	20	4	14	14	13	17
UWV	9	6	11	21	18	24	41	19	24	47
IBG	21	14	12	10	19	13	5	1	1	1
SVB	2	1	3	5	9	6	14	9	6	11
Overig	25	46	33	32	30	17	17	20	30	30
Alle	119	124	146	130	141	96	121	89	104	149

Zoals uit de cijfers valt af te leiden zijn het Ministerie van Financiën (in het bijzonder de Belastingdienst) en de Informatie Beheer Groep (IB-Groep) bestuursorganen, die in het verleden te kampen hebben gehad met het adequaat uitvoering geven aan dit vereiste. Zowel de Belastingdienst (eind jaren negentig) als de IB-Groep (in 2001) zijn in staat gebleken hun organisaties zo aan te passen dat de door de Nationale ombudsman ontvangen klachten verband houdende met dit onderdeel van actieve en adequate informatieverstrekking verwaarloosbaar zijn geworden. Het zijn daarmee bij uitstek voorbeelden van «best practices». Ten aanzien van informatie over rechten en plichten over de afgelopen vijf verslagjaren springen met name in het oog het UWV en de minister van Justitie (en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie), op enige afstand gevolgd door de politiekorpsen. Zoals voor het beoordelingscriterium actieve en adequate informatieverstrekking als geheel geldt dat het bij Justitie voornamelijk de IND en het OM betreft en bij de politie de korpsen als geheel en in mindere mate de daaronder ressorterende vreemdelingendiensten, zo geldt deze verdeling ook voor het onderdeel informatie over rechten en plichten. In mindere mate, maar toch niet geheel onbelangrijk, is het vereiste in beeld bij de minister van Buitenlandse Zaken en bij de SVB. Bij de SVB concentreren de signalen zich dan vooral bij twee kantoren: Utrecht en Leiden.

Bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken zijn het vooral de ambassades en consulaten, waarover de Nationale ombudsman klachten heeft ontvangen ter zake van gebreken in de informatievoorziening over rechten en plichten. Gelet echter op het aantal keren dat dit criterium aan de orde is geweest en mede gelet op de hoeveelheid rapporten die de Nationale ombudsman over de afgelopen vijf jaar heeft uitgebracht, kan niet worden gezegd dat sprake is van een structureel gebrek in de informatievoorziening door ambassades en consulaten. Deze constatering is op zich al van belang, omdat in dit soort zaken kleine fouten in de informatievoorziening relatief ingrijpende gevolgen kunnen hebben, omdat vreemdelingen zich op basis van de aan hen verstrekte informatie soms veel tijd, geld en moeite getroosten bepaalde handelingen te verrichten waarvan zij menen dat deze de beoordeling van hun specifieke aanvraag in positieve zin kunnen beïnvloeden, maar waarvan achteraf gezien moet worden vastgesteld dat deze niet of niet volledig nodig waren geweest.

1.2.6 Aard van de klachten

UWV

De rapporten over het UWV laten het beeld zien dat de vele organisatorische wijzigingen van het complex van organisaties, de voormalige uitvoeringsinstellingen – waaronder met name USZO, Cadans en het Gak –, dat zich sedert 1 januari 2002 UWV noemt, ertoe hebben geleid dat verzoekers en/of hun dossiers vaak spreekwoordelijk «van het kastje naar de muur» werden gestuurd. Vaak ontvingen uitkeringsgerechtigden van verschillende onderdelen van het UWV of van verschillende medewerkers binnen één onderdeel van het UWV tegenstrijdige informatie over geldende regelgeving of de mogelijkheid en inhoud van procedures. Brochures gaven bijvoorbeeld onjuiste informatie over de invulling van het klachtrecht. Met gebreken in de informatievoorziening op dit punt komt het beginsel van fair play in het gedrang, dat vergt dat bestuursorganen burgers de mogelijkheid moeten geven om hun procedurele kansen te benutten. Ook de onderkenning dat bepaalde typen beslissingen moeten worden aangemerkt als besluiten in de zin van de Awb en dat dit impliceert dat die beslissingen moeten zijn voorzien van een rechtsmiddelenverwijzing als bedoeld in artikel 3:45 Awb maakt daarvan deel uit.

Verder spelen de voortdurende wijzigingen in regelgeving binnen de sociale zekerheid een rol.

Van uitvoeringsinstellingen mag in het algemeen worden verlangd dat zij uitkeringsgerechtigden steeds vlot en zo volledig mogelijk informeren over wijzigingen in de regelgeving en de mogelijke gevolgen daarvan, voor zover die voor het recht op uitkering van belang zijn. Ook zijn door de samenvoeging van de voorheen afzonderlijk opererende uitvoeringsinstellingen vragen over de bevoegdheid opgekomen: welk onderdeel van het UWV achtte zich gehouden gevraagde informatie te verstrekken? Naast de tekortkoming in de informatieverstrekking speelde in deze gevallen veelal ook de schending van het vereiste van voortvarendheid een prominente rol.

Voorzover bij actieve informatieverstrekking een duidelijke lijn werd gecommuniceerd over te voeren procedures, op grond waarvan bij uitkeringsgerechtigden bepaalde verwachtingen werden gewekt, eiste het vertrouwensbeginsel dat het handelen van het UWV daarop ook diende en dient te zijn of te worden afgestemd.

Interventies houden veelal in dat het betrokken bestuursorgaan zelf heeft onderkend dat sprake is geweest van een omissie in de informatievoorziening en ervoor zorgdraagt dat die omissie, al dan niet op directe instigatie van de Nationale ombudsman, in elk geval naar diens oordeel alsnog in toereikende mate wordt hersteld.

Het UWV (en zijn rechtsvoorganger(s)) heeft over de afgelopen vijf jaar gemiddeld genomen het slechtst gescoord op het aspect van actief informeren over rechten en plichten. Dit komt echter niet tot uitdrukking in het aantal rapporten, dat op zich genomen betrekkelijk gering is te noemen, maar juist in de relatief grote hoeveelheid interventies.

Dit wil zeggen dat het UWV ontbrekende informatie alsnog had verstrekt, klachten daarover gegrond had verklaard of dat uit het onderzoek naar voren was gekomen dat afdoende informatie was verstrekt of juist niet door het UWV had hoeven worden verstrekt. In 2003 ging het om 21 van de 24 zaken en in 2004 om 42 van de 47 zaken. Er zijn globaal beschouwd drie categorieën van zaken die opvallen. Ten eerste het in onvoldoende mate inzicht krijgen in de juistheid van de hoogte van een bepaald type uitkering, voorschot of terugvordering. Daarnaast het in onvoldoende mate inzicht geven in de onderscheiden proceduregangen en rechten die de uitkeringsaanvrager of uitkeringsgerechtigde daarbij heeft. En ten derde de minder grijpbare categorie van het verstrekken van tegenstrijdige informatie of het verwijzen naar andere medewerkers van het UWV of andere instanties die informatie zouden moeten verschaffen. En het probleem van de standaardbrieven, die bedoeld zijn voor veel voorkomende situaties, en voor dat gebruik in beginsel ook geschikt zijn, maar die in sommige individuele gevallen toch meer vragen oproepen dan antwoorden geven. Ook al spreekt de Nationale ombudsman bij interventies geen oordeel uit over de gedraging waarover is geklaagd, toch valt uit de onderzochte dossiers op te maken dat in het merendeel van de gevallen juist het herstel van gemaakte fouten en de erkenning daarvan richting verzoekers de Nationale ombudsman ertoe heeft gebracht het onderzoek tussentijds te beëindigen.

Ministerie van Justitie

In mindere mate dan bij het UWV het geval is (geweest), maar toch het noemen waard, is de onduidelijkheid die in sommige gevallen binnen het Ministerie van Justitie is ontstaan over de vraag wie gehouden was om bepaalde verzoeken (om informatie) af te wikkelen. Dit betreft zowel de IND en aanpalende diensten als het OM.

Verder betreffen de onderwerpen in de rapporten van de Nationale ombudsman die het OM regarderden, onder meer het vervolgingstraject waarbij gebreken werden geconstateerd in de informatievoorziening over

het onderzoek naar en de voortgang (of juist het ontbreken daarvan) bij de behandeling van strafzaken. Er werd aan het slachtoffer geen informatie verstrekt over het niet vervolgen, niet gewezen op de mogelijkheid zich te voegen in de strafzaak, niet verwezen naar de mogelijkheid op te komen tegen een sepotbeslissing en in een enkel geval werd onjuiste informatie verstrekt over de vermeende afloop van een strafzaak.

Deels is de schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking ook hier weer terug te voeren op die categorie waarbij informatieverstrekking samengaat met tekortkomingen in de voortvarendheid van het optreden van het bestuursorgaan: het niet of in onvoldoende mate verzenden van behandlungsberichten, tussenberichten of instemmingsberichten.

Wat het OM betreft, bleek in het merendeel van de gevallen sprake te zijn van gebreken in de informatievoorziening rondom sepotbeslissingen.

Bij lange behandelingsduur van bezwaarschriften heeft het ministerie in het verleden gebruik gemaakt van standaardformulieren waarbij een onduidelijke boodschap werd gegeven over de concrete, te verwachten behandelingsduur en betrokkenen niet werden geïnformeerd over de mogelijkheid in rechte op te komen tegen die behandelingsduur, de rechtsmiddelenverwijzing. In zoverre schuurt – net als bij het UWV – een dergelijke schending van het verstrekken van informatie over rechten deels ook aan het vereiste van fair play, waar procedurele kansen onbenut blijven door onwetendheid van de betrokkenen. Dit laatste geldt ook voor het niet of niet tijdig wijzen op de mogelijkheid van een slachtoffer van een strafbaar feit zich te kunnen voegen in het strafproces.

Een andere categorie betreft klachten over onjuiste, onvolledige of tegenstrijdige informatie, die betrekking heeft op andere procedures zoals op de overname van de tenuitvoerlegging van straffen van in het buitenland gedetineerden of op het strafrechtelijke beslagtraject, en voor zover het het terrein van de IND betreft, met name op naturalisatiekwesities.

De IND komt op het vereiste van actieve en adequate informatie over rechten en plichten tussen 2000 en 2004 wellicht anders dan verwacht weinig in beeld. Pas in het afgelopen verslagjaar is dit anders. Fouten die werden geconstateerd zijn in wezen terug te voeren tot het al bekende probleem van groei in doorlooptijden van procedures.

Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een bestuursorgaan van brieven na binnenkomst zo snel mogelijk kennisneemt om daarna te kunnen beoordelen welke reactie passend is. Als de correspondentie plaatsvindt in het kader van een procedure geldt dit eens te meer, gezien de belangen die daarmee gemoeid kunnen zijn. Als dit niet gebeurt op grond van in de administratieve organisatie gelegen tekortkomingen, dan is de schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, tevens een schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Voor zover het om de beperkte hoeveelheid tussentijdse afdoeningen van de IND gaat, betrof het klachten over informatieverstrekking inzake procedures of over (de geldigheid van) verblijfsdocumenten.

Nog een ander gesignaleerd probleem dat in hoofdzaak het Ministerie van Justitie aangaat, betreft het (algemeen) belang van het recht op informatie en van het waarborgen van de publieke controle op overheidshandelen, dat met zich brengt dat overheidsorganen en de daaronder ressorterende diensten bij de informatieverschaffing aan de media een zo groot mogelijke openheid behoren te betrachten. Hiertegenover staat het individuele belang en recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de bij strafzaken betrokken personen, niet alleen van de verdachten, maar ook van slachtoffers, nabestaanden, getuigen en

aangevers. Uitgaande van het belang van een vrije nieuwsgaring verlangen de media dat door de politie en het Openbaar Ministerie informatie wordt verstrekt ten aanzien van de opsporing en vervolging van strafbare feiten, zowel over meer algemene aspecten hiervan als ook over concrete strafzaken. Gezien echter het daartegenover staande grondrecht van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, zal het betrokken bestuursorgaan telkens voorafgaande aan de informatieverstrekking een belangenafweging moeten maken of en in hoeverre in een bepaalde zaak – al dan niet uit eigen beweging – informatie aan de media kan worden verstrekt, op welke wijze dit dient te geschieden en de betrokkenen wier privacy in het gedrang dreigt te geraken, actief en adequaat te informeren wat hun rechten dienaangaande zijn.

Politie

Bij de politie is het criterium actief en adequaat verstrekken van informatie over rechten en plichten over de onderzochte jaren met name aange troffen bij de diensten van de regionale politiekorpsen en in mindere mate bij de daaronder ressorterende vreemdelingendiensten. Bij de vreemde-lingendiensten liepen de gedragingen waarover werd geklaagd in zekere zin parallel met die welke de Nationale ombudsman is tegengekomen bij de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingen- zaken en Integratie. Dit bevreemdt natuurlijk niet, omdat de vreemdelin- gendiensten tot de overheveling van de administratieve taken aan de IND op 1 april 2004 een belangrijk deel uitmaakten van de keten van bestuurs- organen met taken op het terrein van het vreemdelingenverkeer. Een bron van klachten is ook sterk gerelateerd aan de klachten ontvangen over de minister van Justitie. Het gaat dan om de informatievoorziening rond de opsporing en vervolging van strafbare feiten en het kan ook hier zowel de persoon van de verdachte betreffen als die van het slachtoffer of familie, getuigen of aangevers.

Er zijn gebreken geconstateerd in de informatieverstrekking aan hen, jegens wie de politie een verdenking heeft van een strafbaar feit, en die op grond daarvan zijn aangehouden. Bij aanhouding moet de verdachte telkens zo snel mogelijk als de situatie dit toelaat, worden geïnformeerd over de reden van de verdenking. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking raakt bij deze zaken opnieuw het beginsel van fair play. Dit geldt ook ter zake van een aangifte. Iemand die aangifte doet, mag verwachten dat hij wordt geïnformeerd over het vervoltraject en over zijn procedurele mogelijkheden als een proces-verbaal van aangifte niet wordt doorgeleid door de politie (net zoals dat het geval is wanneer in een later stadium niet tot vervolging wordt overgegaan door het OM). Maar ook degene die het vermoeden heeft dat een tegen hem of haar gerichte aangifte bestaat en die daarnaar vraagt, moet actief worden geïnformeerd over de mogelijkheid tot informatie via de privacyambte- naar. De noodzaak tot het actief verstrekken van informatie door de politie komt ook voor bij procedures, zoals bij het wegslepen van voertuigen of bij het informeren over het verschil tussen het indienen van een klacht en het doen van een aangifte.

Verder speelt dit vereiste een belangrijke rol bij de klachtgevoelige handelingen van de politie na aanhouding en insluiting van een verdach- te. Het vereiste van actief informeren over rechten en plichten kan hierbij allerlei vormen aannemen: het (niet) informeren over de mogelijkheid van telefoneren, over het nemen van foto's van de verdachte, over het verlenen van medewerking van een ademanalyse of bloedproef, of desverzocht over de identiteit van de betrokken politieambtenaar. Bij de politie is sprake van een zo geringe hoeveelheid van interventies dat daaruit geen duidelijke lijn valt te trekken. Klachten hebben deels

betrekking op het in onvoldoende mate verstrekken van informatie over procedures of over het verstrekken van tegenstrijdige informatie daarbij.

Ambassades en consulaten

Aan de ambassades en consulaten leggen verzoekers van allerlei nationaliteiten vragen voor en zij dienen bij hen aanvragen en/of verzoeken om informatie in, die verband houden met het verkrijgen van (informatie over) onder meer visa (voor kort verblijf), machtigingen tot voorlopig verblijf, verblijfsvergunningen, het Nederlanderschap maar ook met het verkrijgen van informatie over rechten en plichten verband houdende met detentie in buitenlandse gevangenissen. Het kan dan misgaan bij het verstrekken van informatie, omdat medewerkers van ambassades of consulaten in onvoldoende mate op de hoogte zijn van geldende regelgeving voor onderscheiden procedures en dat informatie verstrekt in brochures achterhaald is of onvoldoende transparant. Hierbij speelt ook een rol dat de informatie waarover de medewerkers op de ambassades of consulaten dienen te beschikken, gelijk op moet lopen met actuele ontwikkelingen.

Waar in deze zaken een oordeel werd gegeven over het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking aangaande rechten en plichten, geldt dat de verhouding tussen behoorlijke en niet behoorlijke gedragingen tamelijk in evenwicht is. Daar waar fouten zijn gemaakt, die tot het oordeel «niet behoorlijk» hebben geleid, kan een deel van de onderzochte gedragingen worden herleid tot onvoldoende communicatie tussen medewerkers van de betrokken bestuursorganen en verzoekers, waardoor de werkelijke informatiebehoefte van de betrokken verzoekers in onvoldoende mate boven tafel was gekomen. In zoverre was de verstrekte informatie hetzij onvolledig hetzij in onvoldoende heldere bewoordingen omschreven of was deze juist niet toegesneden op het specifieke probleem van verzoekers.

Ten aanzien van de informatieverstrekking over rechten en plichten onder verantwoordelijkheid van de minister van Buitenlandse Zaken heeft de Nationale ombudsman zeer weinig interventies gepleegd; in de afgelopen jaren slechts enkele keren per jaar en over 2004 zelfs niet één. De zaken die zich hebben voorgedaan betreffen meestal kwesties waar pas achteraf, nadat een verzoeker nadelige gevolgen heeft ondervonden in een doorlopen procedure, door de Nationale ombudsman een oordeel is gegeven over – onder meer – de informatieverstrekking vooraf of ten tijde van een dergelijke procedure.

1.2.7 Slotbeschouwing

De cijfermatige analyse van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking laat echter niet de gevolgtrekking toe, dat bij één van deze bestuursorganen sprake is van een structureel tekort schieten. Wel rekent de Nationale ombudsman het tot zijn taak om daar waar hij een toename van signalen ontvangt – over 2004 is dat opnieuw de IND en het UWV geweest – nadrukkelijk de vinger aan de pols te leggen en te houden en zonodig onderzoek uit eigen beweging in te stellen. Informatievoorziening over rechten en plichten ten aanzien van regelgeving, daarop gebaseerde procedures en de uitvoering daarvan zijn met name klachtgevoelig wanneer burgers als gevolg van het handelen van de overheid min of meer direct in hun bestaan bedreigd worden of zich zodanig voelen, hetzij financieel hetzij door beperking van het recht zich vrij in de samenleving te kunnen bewegen. Niet voor niets komen in dit verband met name die bestuursorganen in beeld, die met hun onderscheiden wettelijke taken en verantwoordelijkheden op deze punten nadrukkelijk kunnen ingrijpen in het dagelijkse bestaan van individuen. Het UWV in de uitkeringssfeer, politie en Justitie in de sfeer van opsporing

en vervolging en Justitie en Buitenlandse Zaken daar waar het gaat om het verblijfsrecht van vreemdelingen. Burgers verkeren hierbij uitdrukkelijk in een afhankelijkheidsrelatie van de overheid.

Een klacht over het ontbreken van adequate en actieve informatie is vaak onderdeel van de onderliggende schending van het vereiste van voortvarendheid. Een deel van het palet aan klachten dat aan de Nationale ombudsman werd voorgelegd, is zeker hierop terug te voeren. Oorzaken zijn onder meer gelegen in (te veelvuldige) wijzigingen in regelgeving, zowel inhoudelijk als procedureel. Dit kan betrekking hebben op de uitvoering van die gewijzigde regelgeving door bestaande, maar ook door nieuw in het leven geroepen organisaties en diensten. Burgers die het aangaat of die daarom vragen, moeten niet alleen juist en zo volledig mogelijk worden geïnformeerd over wijzigingen in regelgeving, maar vooral ook tijdig. Problemen kunnen ook ontstaan als medewerkers van bestuursorganen over gewijzigde bevoegdheden, regels niet tijdig of onvolledig zijn geïnformeerd of informatiebrochures niet tijdig beschikbaar zijn of onvoldoende helder dan wel onvolledig zijn verwoord. Mogelijk hebben ook beperkingen in de (doelmatige allocatie van) financiële middelen die bestuursorganen ten dienst staan voor de uitvoering van hun taken een nadelig effect.

De Nationale ombudsman geeft ten aanzien van deze oorzaken in zijn rapporten veelal aan dat het een verklaring is voor de onderzochte gedraging en voor de schending van enig vereiste van behoorlijkheid, maar het leidt zelden tot een rechtvaardiging van de gedraging. De keren dat een bestuursorgaan (of de Nationale ombudsman) had vastgesteld dat onjuiste informatie werd verstrekt over op dat moment voor die procedure toepasselijke regelgeving, spreekt het voor zich dat daarvoor in beginsel geen rechtvaardiging is te geven. Een verzoeker mag verwachten dat van de overheid verkregen informatie over toepasselijke regelgeving juist is en voor de concrete informatiebehoefte ook adequaat en volledig genoeg is. Echter, voor zover het in een individueel geval niet mogelijk is daarover binnen de gewenste termijn uitsluitel te geven, geniet het de voorkeur dat het bestuursorgaan ofwel verwijst naar het voor de informatie verantwoordelijke dienstonderdeel, ofwel aangeeft dat niet kan worden ingestaan voor de adequaatheid, juistheid en/of volledigheid van de gevraagde informatie.

De overheid is evenwel geen juridische bijstandverlener. De Nationale ombudsman heeft in de afgelopen jaren meermalen in rapporten tot uitdrukking gebracht dat er geen geldige reden was aan te wijzen op grond waarvan het betrokken bestuursorgaan zou hoeven tegemoet te komen aan de in die zaken onderzochte individuele informatiebehoefte, omdat noch op grond van de wet noch anderszins naar maatstaven van behoorlijke informatieverstrekking de noodzaak had bestaan tot verdergaand informeren. Echter, als de situatie waarin de burger is terechtgekomen, inhoudt dat het bestuursorgaan bevoegdheden kan uitoefenen of heeft uitgeoefend, die de burger rechtstreeks in zijn wezenlijke materiële en immateriële belangen raken, dan mag van het bestuursorgaan worden verwacht dat het de burger in die gevallen ook adequaat, tijdig en juist informeert over de procedurele mogelijkheden om op onafhankelijke en onpartijdige wijze de rechtmatigheid van de gedraging van de overheid te laten controleren of juist de behoorlijkheid van de gedraging van de overheid te laten onderzoeken.

1.3 Onderzoek 2004

1.3.1 *Onderzoek uit eigen beweging*

In deze paragraaf wordt allereerst verslag gedaan van de ontwikkelingen die zich in 2004 hebben voorgedaan met betrekking tot een tweetal onderzoeken uit eigen beweging uit 2003 naar enerzijds de afhandeling van correspondentie van burgers door de rijksoverheid (§ 1.3.1.1) en anderzijds de niet nakoming van rechterlijke uitspraken door de IND (§ 1.3.1.2). Vervolgens worden twee van de belangrijkste in 2004 afgeronde onderzoeken uit eigen beweging besproken, te weten naar de crisisopvang in justitiële jeugdinrichtingen (§ 1.3.1.3) en naar het functioneren van de huurcommissies (§ 1.3.1.4). In totaal zijn in 2004 vier uit eigen beweging gestarte onderzoeken en zes gecombineerde onderzoeken uit 2003 afgerond. Van elf in 2004 uit eigen beweging uitgebreide onderzoeken waren er op 1 januari 2005 nog negen in behandeling. De hier niet vermelde onderzoeken uit eigen beweging, dan wel gecombineerde onderzoeken hebben vrijwel alle betrekking op aspecten van interne klachtbehandeling door het betreffende bestuursorgaan, dan wel het niet naleven van de verplichting tot rechtsmiddelverwijzing van artikel 3:45 Algemene wet bestuursrecht.

1.3.1.1 *Correspondentie burger – rijksoverheid*

In zijn Jaarverslag 2003 heeft de Nationale ombudsman aandacht besteed aan de resultaten van het onderzoek uit eigen beweging dat hij in dat jaar bij alle ministeries heeft verricht naar de behandelingsduur van brieven en van elektronisch verzonden berichten van burgers aan de rijksoverheid (§ 1.3.1.1; blz. 24–26). Dit onderzoek, afgerond met het zogenoemde «burgerbrievenrapport» van 30 september 2003 (rapport 2003/325; JB 2003, 361; JG 2004, nr. 0071), bevat concrete aanbevelingen aan elke minister. In de loop van 2004 hebben alle ministers afzonderlijk op de aan elk van hen gedane aanbevelingen gereageerd. Deze reacties waren overwegend positief, en het gros van de aanbevelingen is overgenomen. Bijzondere vermelding verdienen in dit verband de reacties van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (verder OCW), van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder VROM), en van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie (verder V&I).

Naar aanleiding van de aanbevelingen aan de minister van OCW op het punt van de bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften heeft de secretaris-generaal van het Ministerie van OCW de interne Auditdienst opdracht gegeven onderzoek te doen naar knelpunten in de tijdige afhandeling van bezwaarschriften. De Auditdienst bracht in november 2004 rapport uit aan de secretaris-generaal. In dit rapport wordt een aantal knelpunten in het proces van de behandeling van bezwaarschriften benoemd. Het rapport bevat verbetermogelijkheden voor zowel de korte als de lange termijn. In zijn reactie op dit rapport sprak de Nationale ombudsman de hoop uit dat de geformuleerde verbetermogelijkheden een aanzet zullen vormen voor kortere doorlooptijden van bezwaarschriften binnen het Ministerie van OCW.

De minister van VROM liet naar aanleiding van de aanbevelingen weten dat binnen haar ministerie een aantal initiatieven om ook kwalitatief tot verbeteringen te komen op het punt van de afhandeling van brieven, is samengebracht in het «project Burgerbrieven». Kort samengevat voorziet dit project erin dat er centraal extra capaciteit wordt ingezet om alle brieven aan het ministerie te beantwoorden en erop toe te zien dat dit tijdig en kwalitatief goed gebeurt. Tijdens een bezoek van de Nationale

ombudsman aan het ministerie in september 2004 gaven de minister en enkele van haar medewerkers een toelichting op dit project.

Aan de minister voor V&I zijn onder meer aanbevelingen gedaan om snel maatregelen te nemen die ertoe leiden dat bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn worden afgedaan en om de indieners van een bezwaarschrift waarop niet binnen de (verdaagde) termijn kan worden beslist stelselmatig te verzoeken om instemming met verder uitstel (overeenkomstig artikel 7:10, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb)). Zij liet weten dat de IND zich met name op het gebied van reguliere toelating geconfronteerd zag met achterstanden en dat de IND bij de verwerking van de grote werkvoorraden gedwongen was prioriteiten te stellen. De minister sprak de verwachting uit dat bij gelijkblijvende omstandigheden begin 2005 de achterstanden bij de IND zodanig zouden zijn weggewerkt dat bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn kunnen worden afgehandeld. Daarbij wees zij erop dat werd gewerkt aan het wegwerken van de achterstanden, onder andere door de tijdelijke overplaatsing van medewerkers van «asiel» naar «regulier». De minister deelde voorts mee de aanbeveling over de toepassing van artikel 7:10, vierde lid, van de Awb pas te zullen uitvoeren zodra de reguliere werkvoorraad op orde zou zijn. In dat verband stelde zij dat als de IND in tijden van achterstanden stelselmatig zou verzoeken om instemming met verder uitstel, bij de indieners van bezwaarschriften een verwachting zou worden gecreëerd die in de praktijk niet kan worden waargemaakt. Vreemdelingen die zich niet kunnen verenigen met de overschrijding van de beslistermijn kunnen een verzoek om voorrang of een klacht indienen bij de IND. Het beleid van de IND voorziet erin dat in die gevallen passende maatregelen worden getroffen, aldus de minister. De Nationale ombudsman liet in reactie op deze informatie van de minister weten de verrichtingen van de IND aandachtig te zullen blijven volgen.

Van bijzondere betekenis is het «Actieplan professioneel omgaan met brieven en elektronische berichten», dat de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties bij wijze van kabinetsreactie op het burgerbrievenrapport heeft aangeboden aan zowel de Nationale ombudsman als de voorzitter van de Tweede Kamer. Dit actieplan, dat losstaat van de concrete aanbevelingen aan elk van de ministers, bevat de visie van het kabinet over de omgang door de overheid met correspondentie van burgers, en maakt onderdeel uit van het kabinetsprogramma Andere Overheid. Blijkens dit actieplan hanteert het kabinet als uitgangspunt dat de wettelijke termijnen en de aanvullende normen van de Nationale ombudsman – zoals opgenomen in zijn rapport – bij normale omstandigheden redelijk en haalbaar zijn. Het algemeen normenkader uit het rapport van de Nationale ombudsman is als bijlage opgenomen bij het actieplan. Met dit actieplan heeft het kabinet de normen van de Nationale ombudsman waaraan de rijksoverheid behoort te voldoen bij de beantwoording van brieven van burgers onderschreven. In het actieplan wordt aangegeven dat het bij een zorgvuldige en voortvarende beantwoording van brieven in hoge mate neerkomt op de cultuur van het bestuursorgaan en zijn ambtenaren. Volgens het kabinet kan de gewenste cultuur door concrete maatregelen verder worden ontwikkeld. Gesproken wordt in dit verband ook over organisatorische en logistieke maatregelen, waarbij met name ook de inzet van ICT wordt genoemd. Daarnaast verwacht het kabinet dat ondersteunende maatregelen zoals externe verantwoording en de introductie van kwaliteitshandvesten kunnen bijdragen aan een meer voortvarende afhandeling van correspondentie. Binnen de rijksoverheid zal een aantal pilots worden gestart om ervaring te kunnen opdoen.

Overigens heeft ook de Algemene Rekenkamer aandacht gevraagd voor het overschrijden van beslistermijnen door de overheid, en wel door middel van haar rapport «Beslistermijnen. Waar blijft de tijd?» van maart 2004. Onder andere naar aanleiding van de rapporten van de Nationale ombudsman en van de Algemene Rekenkamer dienden de Tweede Kamerleden Wolfsen en Luchtenveld op 14 december 2004 een wetsvoorstel in dat ertoe strekt de Awb aan te vullen met de mogelijkheid van een dwangsom bij niet tijdig beslissen door een bestuursorgaan (Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen).

Omdat de Nationale ombudsman het thema voortvarendheid van groot belang acht, heeft hij besloten om, in vervolg op zijn onderzoek van 2003, een evaluatie-onderzoek in te stellen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit evaluatie-onderzoek, dat is gebaseerd op de bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging op grond van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman, is begin januari 2005 gestart. In het kader daarvan zijn alle ministers benaderd met een aantal algemene vragen over relevante ontwikkelingen en over de actuele stand van zaken op het punt van de afhandeling van brieven van burgers. Daarnaast is aan elke minister een aantal specifieke vragen voorgelegd die betrekking hebben op de aanbevelingen die in het burgerbrievenrapport zijn gedaan en op de correspondentie die daarover vervolgens is gevoerd.

Aan zeven ministers zijn voorts vragen gesteld in het kader van zogenoemde diepte-onderzoeken.

Met dit evaluatie-onderzoek beoogt de Nationale ombudsman vast te stellen in hoeverre er op het punt van de afhandelingsduur van brieven van burgers aan de rijksoverheid sinds 2002 (het jaar waarop het burgerbrievenrapport betrekking heeft) veranderingen zijn opgetreden en in hoeverre maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van zijn aanbevelingen in de praktijk effect hebben gehad. De Nationale ombudsman streeft ernaar het evaluatie-onderzoek uiterlijk in de maand september 2005 af te ronden met een openbaar rapport.

1.3.1.2 Niet nakoming rechterlijke uitspraken door de IND

In een rapport van 25 januari 2001 (rapport 2001/020; NAV 2001, 180) had de Nationale ombudsman de minister van Justitie de aanbeveling gedaan te bevorderen dat de IND rechterlijke uitspraken tijdig zou nakomen. De staatssecretaris van Justitie liet weten dat de aanbeveling werd opgevolgd. Ook nadien ontving de Nationale ombudsman hierover echter nog klachten. Daarom heeft de Nationale ombudsman in 2003 een onderzoek uit eigen beweging ingesteld naar de nakoming door de IND van rechterlijke uitspraken waarin de rechtbank heeft bepaald dat een nieuw besluit dient te worden genomen. De resultaten van dit onderzoek zijn gepubliceerd in rapport 2003/385 (zie Jaarverslag 2003, § 10A.2.1.6; NAV 2004, 16; MR 2003, 72; JB 2004, 40). Het onderzoek wees uit dat de inspanningen om feitelijk uitvoering te geven aan de aanbeveling van 25 januari 2001, kennelijk onvoldoende waren geweest. Hoewel er sprake was van een duidelijke afname van het (geschatte) totale aantal te behandelen zaken op 8 april 2003 (952) ten opzichte van 25 januari 2001 (2717), moest de Nationale ombudsman constateren dat de IND er op 8 april 2003 nog niet in was geslaagd zodanig uitvoering te geven aan de werkinstructie van 22 mei 2001 dat alle zaken waarin na vernietiging door de rechtbank opnieuw moet worden beslist, tijdig worden behandeld behoudens in geval van een onmogelijkheid daartoe. Aan de hand van de door de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie (verder V&I) in augustus 2003 aan de Tweede Kamer verstrekte cijfers werd vastgesteld dat het aantal nog openstaande zaken met 22% was afgenomen ten opzichte van april van dat jaar, maar dat niettemin nog sprake was van

een aanzienlijk aantal, te weten 778, waarin nog niet opnieuw was beslist; in een erg groot aantal daarvan was sprake van forse overschrijding van termijnen. De Nationale ombudsman deed de minister de aanbeveling ervoor te zorgen dat aan uitspraken van de rechtbank tijdig gevolg wordt gegeven. De minister nam de aanbeveling over. In augustus 2003 werd een nieuwe werkinstructie voor de IND uitgebracht, waarin vóór alles wordt benadrukt dat binnen de door de rechtbank opgelegde termijn een besluit moet worden genomen, en bij het ontbreken daarvan, binnen drie maanden.

In het jaar 2004 heeft de Nationale ombudsman toch weer 41 klachten ontvangen over het niet nakomen van rechterlijke uitspraken door de IND (zie § 10A.2.1.3). Deze klachten waren alle gegrond. Dit vormt aanleiding om aan het begin van het jaar 2005 de minister voor V&I opnieuw te vragen naar de desbetreffende cijfers, onder meer ten aanzien van het aantal nog openstaande zaken en de achterstanden daarin. Wanneer uit deze cijfers blijkt dat de IND er nog steeds niet in is geslaagd om de wens van de minister op dit punt adequaat tot uitvoering te brengen, zal opnieuw een onderzoek uit eigen beweging worden ingesteld naar de nakoming door de IND van rechterlijke uitspraken.

1.3.1.3 *Crisisopvang in justitiële jeugdinrichtingen*

Het onderzoek van de Nationale ombudsman uit eigen beweging (rapport 2004/460) ten aanzien van crisisopvang in justitiële jeugdinrichtingen (verder JJI) richtte zich op de duur en de omstandigheden van het verblijf in de justitiële opvanginrichtingen (verder opvanginrichtingen) van jeugdigen, die onder toezicht zijn gesteld van een gezinsvoogdij-instelling en die met een machtiging van de kinderrechter voor een crisisplaatsing tijdelijk in een opvanginrichting zijn geplaatst in afwachting van een plek in een justitiële behandelinrichting (verder behandelinrichting). Op 31 mei 2004 ging het om 149 zogeheten ots'ers.

De aanleiding voor het onderzoek was een klacht van een meisje met ernstige gedragsproblemen dat op twaalfjarige leeftijd bijna tien maanden in een opvanginrichting heeft verbleven. De klacht betrof de lange verblijfsduur. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman een breder onderzoek ingesteld naar de problematiek op grond van zijn bevoegdheid neergelegd in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman. Dit naar aanleiding van signalen vanuit de maatschappij, zoals het manifest van de Werkgroep Kinderrechters (10 februari 2004) en de eindconclusies van het Internationaal Comité inzake de Rechten van het Kind (26 februari 2004). De Nationale ombudsman heeft onderzocht hoe lang deze jeugdigen moeten wachten op een plek in een behandelinrichting, welke behandel-mogelijkheden zij in de tussentijd hebben, hun rechtsbescherming ten aanzien van de tijdsduur tot aan plaatsing in een behandelinrichting, hoe wordt omgegaan met het samenplaatsen van deze jeugdigen met jeugdigen die na een beslissing van de strafrechter zijn geplaatst en hoe het aanbod van onderwijs voor hen is.

De Nationale ombudsman overwoog ten aanzien van de tijdsduur het volgende. In de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen (verder Bjj) is geregeld dat onder toezicht gestelde jeugdigen met een civielrechtelijke maatregel in een opvanginrichting mogen worden geplaatst. Dit mag tijdelijk gebeuren tot doorplaatsing naar een behandelinrichting of andere passende omgeving mogelijk is. Gelet op jurisprudentie van het Europese Hof voor de Rechten van de Mens mag een jeugdige, die rechtmatig van zijn vrijheid is beroofd, voor kortere tijd elders worden geplaatst als dit spoedig (*speedily*) wordt gevolgd door plaatsing in een geschikte voorziening die tot doel heeft de opvoeding van de minderjarige (*educational supervision*). De Nationale ombudsman merkte op dat er geen wettelijke bepalingen zijn voor de termijn waarbinnen een ots'er, die

in een opvanginrichting is geplaatst en van wie is gebleken dat behandeling in een JJI noodzakelijk is, in een behandelinrichting moet zijn geplaatst. Wel geldt in de jeugdhulpverlening bijvoorbeeld een termijn van zes weken (42 dagen) als een redelijke termijn voor vrijwillige crisisopvang in een open niet-justitiële inrichting. Die termijn mag zo nodig worden verlengd.

Er zijn afspraken tussen de Bureaus Jeugdzorg, de Dienst Justitiële Inrichtingen en het Ministerie van Justitie vastgelegd in het Convenant crisisplaatsingen. Plaatsing van ots'ers in een opvanginrichting wordt in dit convenant niet beschouwd als eerste fase van behandeling en leidt niet automatisch tot een voorrangplaatsing in een behandelinrichting. Wel zal, als behandeling in een gesloten JJI noodzakelijk blijkt, dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twaalf weken moeten gebeuren. Deze termijn is afgesproken in juli 2004 in aanvulling op het Convenant en geldt alleen bij doorplaatsing in een gesloten behandelinrichting.

Uit gegevens van het Ministerie van Justitie heeft de Nationale ombudsman geconcludeerd dat in 2003 civielrechtelijk geplaatste jeugdigen gemiddeld zo'n 4,5 maand (in casu 132 dagen) in een opvanginrichting verbleven tot zij in een behandelinrichting werden geplaatst. Op basis van zijn onderzoek achtte de Nationale ombudsman het aannemelijk dat de duur van dit verblijf vaak nog langer is; hij heeft dit onwenselijk geacht. Het sluit niet aan bij de jurisprudentie van het Europese Hof (*speedily*) en bij het daarin aangegeven doel (*educational supervision*), omdat tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat in de opvanginrichtingen niet wordt voorzien in de behandelingsbehoefte van de ots'er.

De Nationale ombudsman heeft verder opgemerkt dat bij plaatsing in een opvanginrichting sprake is van een onvrijwillige vrijheidsbenemende maatregel in een gesloten setting. Hoewel de vrijwillige plaatsing met zes weken of zoveel langer als nodig is mag worden verlengd, achtte de Nationale ombudsman het niet aanvaardbaar dat voor ots'ers in een opvanginrichting zonder meer van een verlengde termijn wordt uitgegaan, gezien de gesloten setting van een opvanginrichting en het vereiste van spoedige doorplaatsing naar een behandelingsinrichting. Bovendien heeft hij het niet juist geacht dat deze afspraken in het Convenant alleen gelden bij een plaatsing in een gesloten behandelinrichting. Deze zouden ook moeten gelden voor ots'ers voor wie plaatsing in een open behandelinrichting is aangegeven.

De minister van Justitie wijt de lange tijdsduur aan het capaciteitstekort bij vooral de behandelinrichtingen. De Nationale ombudsman heeft hierover opgemerkt dat het plaatsingsprobleem bij ots'ers van wie plaatsing in een behandelinrichting noodzakelijk is, al geruime tijd speelt. De problematiek was al in 2000 bekend en is in 2001 aan de Tweede Kamer meegedeeld. Uit de prognoses tot en met 2008 blijkt dat de oorzaak van de toename in het aantal civielrechtelijke passanten nog steeds niet is te verklaren. Niet is gebleken dat de minister van Justitie in de tussentijd actief heeft gezocht naar alternatieven voor plaatsing van ots'ers in behandelinrichtingen, zoals het scherper in beeld brengen welke interventies voor welke jeugdigen effectief zijn en de inzet van capaciteit en middelen op maat. De afspraken in het Convenant crisisplaatsingen doen hier niet aan af, omdat die vooral bedoeld zijn voor de plaatsing van ots'ers in opvanginrichtingen.

De Nationale ombudsman heeft dan ook geoordeeld dat de minister is tekortgeschoten in het treffen van maatregelen om de problematiek op te lossen. Daarmee is niet voldaan aan de verplichting om te zorgen voor een planning van een genoegzaam aanbod van jeugdhulpverlening ten aanzien van JJIs, zoals omschreven in artikel 8 van de Wet op de jeugdhulpverlening.

Ten aanzien van de behandeling heeft de Nationale ombudsman allereerst opgemerkt dat er geen wettelijke plicht bestaat om civielrechtelijk geplaatste jeugdigen in een opvanginrichting te behandelen. Uit het onderzoek blijkt dat er in de praktijk ook geen sprake is van behandeling. Opvanginrichtingen zijn daar niet voor bedoeld en ook niet voor uitgerust. Voor behandeling is de jeugdige aangewezen op een andere instelling. De Nationale ombudsman heeft het niet onjuist geacht dat voor ots'ers tijdens een korte crisisplaatsing in een opvanginrichting niet wordt begonnen met behandeling. Maar hij was van oordeel dat het na die zes weken onthouden van behandeling aan deze jeugdigen in strijd is met het uiteindelijke doel van hun plaatsing, namelijk behandeling voor hun problemen.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman ervan kennis genomen dat de bewindslieden van Justitie en VWS het huidige zorgaanbod voor uithuisgeplaatste ots'ers willen verbeteren.

De Nationale ombudsman heeft ten aanzien van de rechtsbescherming opgemerkt dat artikel 11 Bjj regelt dat de doorplaatsing in een behandelinrichting van een jeugdige met een Pij-maatregel binnen drie maanden moet gebeuren. Tegen een eventuele beslissing tot verlenging van deze termijn kan de Pij'er bezwaar indienen (art. 18 Bjj). Vervolgens staat beroep open bij de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (verder RSJ). Deze termijnbepaling en de bezwaar- en beroepsprocedures gelden niet voor civielrechtelijk geplaatsten in een opvanginrichting.

Er bestaat dus een verschil in rechtsbescherming tussen civielrechtelijk en strafrechtelijk geplaatste jeugdigen ten aanzien van de termijn van plaatsing in een behandelinrichting. De Nationale ombudsman heeft gesignaleerd dat dit verschil het gevaar in zich draagt dat bij de plaatsing in een behandelinrichting voorrang wordt verleend aan jeugdigen met een Pij-maatregel. Dit gevaar is nog reëler geworden omdat vanwege overschrijding van de passantetermijn van een Pij'er een schadevergoeding door de rechtbank en eventueel een financiële tegemoetkoming door de RSJ kan worden toegekend.

Verder kwam tijdens het onderzoek naar voren dat de ots'er of diens gemachtigde niet in alle gevallen wordt geïnformeerd over de beslissing in welke inrichting hij wordt geplaatst. Alleen de gezinsvoogdij-instelling en de opvanginrichting ontvangen een afschrift. Met instemming heeft de Nationale ombudsman ervan kennis genomen dat de minister van Justitie de schriftelijke (over)plaatsingsbeslissing voortaan zal toesturen aan de jeugdige of diens advocaat. De Nationale ombudsman vindt echter dat de beslissing ook naar (stief-, pleeg)ouders of voogd moet worden gestuurd omdat ook zij bezwaar kunnen instellen.

Ten aanzien van de plaatsing van jeugdigen op strafrechtelijke titel en jeugdigen op civielrechtelijke titel in opvanginrichtingen overwoog de Nationale ombudsman het volgende. Op grond van artikel 9 Bjj kunnen jeugdigen op civielrechtelijke en strafrechtelijke titel in dezelfde justitiële opvanginrichting worden geplaatst. Wel dient dan rekening te worden gehouden met het karakter van de straf of maatregel. In ongeveer de helft van de inrichtingen vindt scheiding plaats, voor zover de bezetting dit toelaat. In de overige inrichtingen wordt niet uitgegaan van de plaatsings-titel maar wordt meer gekeken naar de individuele zorgbehoefte van de jeugdige. Verder wordt gekeken naar de leeftijd van de jeugdigen. Uit de eindrapportage van de interdepartementale werkgroep «optimalisering zorgaanbod voor jeugdigen met ernstige gedragsproblemen» (juni 2004) is gebleken dat in de opvanginrichtingen voor civielrechtelijk geplaatste jeugdigen geen passend zorgaanbod wordt geboden. Vanwege de dominantie van de uitvoering van straffen en maatregelen in het kader van het strafrecht vormt de beperkte flexibiliteit van het regime daarvoor

een belemmering. Het Internationaal Comité inzake de Rechten van het Kind en deskundigen (waaronder het onderzoek van het Verwey-Jonker instituut (mei 2004)) hebben aanbevolen de samenplaatsing te vermijden. De Nationale ombudsman heeft geconcludeerd dat bij de samenplaatsing op één afdeling in de opvanginrichtingen onder het huidige strafrechtelijke regime onvoldoende rekening wordt gehouden met het karakter van de aan de civielrechtelijke jeugdige opgelegde maatregel en diens behoeften. De Nationale ombudsman heeft erop gewezen, dat op grond van het strafrecht kinderen pas vanaf de leeftijd van 12 jaar in een JJI kunnen worden geplaatst. De wet kent voor civielrechtelijk geplaatsten in een opvanginrichting echter geen minimumleeftijd. De Nationale ombudsman heeft samenplaatsing van deze hele jonge kinderen onder het huidige strafrechtelijke regime bijzonder ongewenst geacht. De minister van Justitie en de staatssecretaris van VWS hebben op 1 juli 2004 de Tweede Kamer laten weten tot beëindiging van samenplaatsing te willen overgaan. In september 2004 hebben de bewindslieden de Kamer laten weten dat een experiment wordt gestart waarbij zeer jonge ots'ers tussen de 7 en 13 jaar niet langer onder het strafrechtelijk regime in een JJI verblijven en waarbij meteen tot behandeling wordt overgegaan. De Nationale ombudsman nam met instemming kennis van de intenties en het experiment.

De wet kent een aparte verlofregeling voor civielrechtelijk geplaatste jeugdigen. Ten minste één maal per zes weken mogen zij de inrichting verlaten voor de duur van maximaal twaalf uur. Per brief van 4 februari 2003 heeft de minister van Justitie de directeuren van de JJI's laten weten dat de civielrechtelijk geplaatste jeugdigen de eerste zes weken geen verlof hoeft te worden toegekend, uitzonderingen daar gelaten. De Nationale ombudsman heeft opgemerkt dat deze brief in strijd is met wat in de Bjj daarover in artikel 29 is bepaald. De wet maakt het alleen mogelijk om op individuele gronden van de verlofregeling af te wijken. Het categoriaal onthouden van verlof in de eerste zes weken is dus onjuist.

In het onderzoek van de Nationale ombudsman is het aanbod van onderwijs voor de civielrechtelijk geplaatste jeugdigen in de opvanginrichtingen betrokken. De kwaliteit van het onderwijsaanbod is er buiten gelaten. In het Reglement justitiële inrichtingen is aangegeven aan welke minimeisen het onderwijs in de JJI's moet voldoen. Gezien de veelvuldig voorkomende gedragsproblematiek wordt in de opvanginrichtingen VSO-ZMOK onderwijs gegeven. Het standaard onderwijs wordt meestal aangeboden op VMBO-niveau. Het onderwijsaanbod in de behandelinrichtingen is uitgebreider en meer gevarieerd. Dit vanwege de veel langere verblijfsduur van de jeugdigen en vanwege de geïndividualiseerde en planmatige vormgeving van het behandeltraject. Zoals uit het onderzoek is gebleken, verblijven ots'ers gemiddeld 132 dagen in een opvanginrichting voordat zij worden doorgeplaatst naar een behandelinrichting. Zij zullen dus vaak pas na lange tijd gebruik kunnen maken van dit uitgebreidere aanbod. De Nationale ombudsman heeft dit niet juist geacht.

Ten aanzien van de klacht van verzoekster overwoog de Nationale ombudsman het volgende.

Het Bureau Jeugdzorg had de kinderrechter verzocht om verzoekster uit huis te plaatsen in een opvanginrichting en van daaruit door te plaatsen in een besloten behandelinrichting. De kinderrechter heeft daartoe een machtiging afgegeven. Op 19 maart 2003 is zij in een opvanginrichting geplaatst. Uiteindelijk is ze op 9 januari 2004 doorgeplaatst in een besloten behandelinrichting. De Nationale ombudsman heeft dit «niet behoorlijk» geacht omdat het meisje te lang in een gesloten setting is gebleven zonder behandeling.

Alles bijeengenomen is de Nationale ombudsman tot de conclusie gekomen dat de gedraging van de minister van Justitie overwegend «niet behoorlijk» is. Hij deed de volgende aanbevelingen:

- inspanningen erop richten om ots'ers voor wie behandeling in een open of gesloten justitiële behandelingsinrichting noodzakelijk is, binnen zes weken na plaatsing in de opvanginrichting daarnaar door te plaatsen;
- zo snel mogelijk na binnenkomst in een opvanginrichting voor een ots'er een plan voor verblijf opstellen. Daarin kan bijvoorbeeld worden opgenomen aan welke activiteit of welk onderwijs een jeugdige mag deelnemen, wat zijn bewegingsvrijheid is en met wie hij buiten de inrichting contact mag hebben;
- het verloffbeleid voor civielrechtelijk geplaatsten in overeenstemming brengen met de Bjj.
- de (over)plaatsingsbeslissing ook toe te sturen aan (stief-, pleeg-) ouders of voogd.

De Nationale ombudsman heeft het rapport op 30 november 2004 aangeboden aan de minister van Justitie. De minister is verzocht binnen drie maanden te reageren op de aanbevelingen.

1.3.1.4 Rapport huurcommissies

Op 22 juni 2004 verscheen het resultaat van het artikel 15-onderzoek naar het functioneren van de huurcommissies (rapport 2004/225). De Nationale ombudsman heeft eind 2003 tot dat onderzoek besloten naar aanleiding van een opvallende toename van het aantal klachten over huurcommissies. Om praktische en onderzoekstechnische redenen is het onderzoek beperkt tot vijf van de 59 huurcommissies, te weten de huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven. Bij de selectie van deze huurcommissies is vooral gekeken naar het aantal verzoekschriften dat zij jaarlijks ontvingen. Sinds de reorganisatie in 2001 hebben de huurcommissies één gemeenschappelijk secretariaat. Ook dit Secretariaat van de huurcommissies is in het onderzoek betrokken. Voor het secretariaat is de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder VROM) verantwoordelijk.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman betrof de behandelingsduur van vijf soorten verzoekschriften (redelijkheid van de huurprijs, huurverhoging, huurverlaging, onderhoudsprocedure en servicekosten), de behandelingsduur van verzet- en van klaagschriften en de behandelingsduur van verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie. Daarbij is vooral gekeken naar de doorlooptijden in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003.

Bij de beoordeling van de doorlooptijden heeft de Nationale ombudsman getoetst aan de wettelijke afdoeningstermijnen. Voor zover voor een bepaalde categorie geen wettelijke afdoeningstermijn gold, heeft de Nationale ombudsman bepaald welke termijn als redelijk moest worden aangemerkt en vervolgens aan die termijn getoetst. Voor de meeste categorieën verzoekschriften geldt een wettelijke afdoeningstermijn van vier maanden. Voor de servicekostenzaken gold in de periode van de onderzochte gedraging geen wettelijke termijn waarbinnen het verzoekschrift moest worden afgedaan. De Nationale ombudsman achtte ook voor deze zaken een termijn van vier maanden redelijk. Inmiddels geldt ook voor dit soort verzoekschriften een wettelijke afdoeningstermijn van vier maanden. Voor verzoekschriften die met een voorzittersuitspraak zijn afgedaan, beschouwde de Nationale ombudsman een termijn van vier weken als redelijk. Inmiddels is overigens wettelijk bepaald dat

voorzittersuitspraken binnen vier weken moeten worden gedaan door huurcommissievoorzitters.

Ook ontbrak er een wettelijke termijn waarbinnen verzetschriften dienden te worden afgehandeld. De Nationale ombudsman heeft in zijn rapport aangegeven dat en waarom een termijn van zes weken in dit verband als redelijk moet worden aangemerkt. Hij heeft daarbij een parallel getrokken met de wettelijke afhandelingstermijnen voor bezwaar- en voor klaagschriften.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat voor alle categorieën sprake is geweest van zeer ruime overschrijdingen van de wettelijke dan wel de redelijke termijn. Dit gold voor alle betrokken huurcommissies. Voor de vier categorieën waarvoor een wettelijke termijn van vier maanden gold, bedroeg de gemiddelde afhandelingsduur respectievelijk dertien tot ongeveer zeventien maanden (redelijkheid huurprijs), ongeveer tien tot ongeveer zestien maanden (onderhoudsprocedure), ruim dertien tot ongeveer negentien maanden (huurverhogingsprocedure ex artikel 20, eerste lid, Huurprijzenwet woonruimte; verder Hpww), ruim dertien tot ruim eenentwintig maanden (huurverhogingsprocedure ex artikel 20, vierde lid, Hpww) en ruim acht tot bijna zeventien maanden (huurverlaging). Voor de verzoekschriften waarvoor een redelijke termijn van eveneens vier maanden gold (servicekosten), bedroeg de gemiddelde afdoeningsduur ruim achttien tot ongeveer twintig maanden. Voor de verzoekschriften die met een voorzittersuitspraak zijn afgedaan, bedroeg de afdoeningsduur gemiddeld ongeveer 35 tot ongeveer 44 weken.

De gemiddelde afhandelingsduur van verzetschriften varieerde van ruim zes tot ruim acht maanden. Vanwege een gebrekkige registratie waren de vijf huurcommissies en het Secretariaat van de huurcommissies niet in staat betrouwbare gegevens te verstrekken over de behandelingsduur van verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie en van klaagschriften. Voor zover er gegevens voorhanden waren, bleek daaruit dat ook de termijnen die voor deze zaken golden in ernstige mate waren overschreden. Verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie werden in de onderzochte periode zelfs nauwelijks behandeld. De Nationale ombudsman sprak in dat verband van schromelijke verwaarlozing van een wettelijke taak.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat de lange doorlooptijden voor een deel samenhangen met de hiervoor genoemde reorganisatie van het Secretariaat van de huurcommissies in 2001. Ook vóór die reorganisatie was echter vaak sprake van termijnoverschrijdingen. De Nationale ombudsman had het in dat verband over een traditie van lange doorlooptijden en van stelselmatige overschrijding van de wettelijke termijnen. Alles bijeengenomen concludeerde de Nationale ombudsman dat de onderzochte gedraging overwegend «niet behoorlijk» was. Gezien de verwevenheid van activiteiten van de betrokken huurcommissies en van het Secretariaat van de huurcommissies bij de behandeling van verzoek-, verzet- en klaagschriften en van verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie achtte de Nationale ombudsman de huurcommissies en het Secretariaat van de huurcommissies gezamenlijk verantwoordelijk voor de onderzochte gedraging.

De Nationale ombudsman wees er in zijn rapport nog op dat huurders en verhuurders belang hebben bij een goed functionerend systeem van huurprijsbescherming. Dat geldt ook voor het ministerie, omdat het van groot belang is dat bij de toekenning van huursubsidie wordt uitgegaan van een redelijke huurprijs. De Nationale ombudsman nam met instemming kennis van de inmiddels gerealiseerde bekorting van de doorlooptijden van klaagschriften en de verbetering van de tussentijdse informatie-

verstrekking aan indieners van verzoekschriften. Ook heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van het plan van aanpak van de minister om de bestaande achterstanden in 2004 weg te werken. In aansluiting op dit plan van aanpak heeft de Nationale ombudsman de minister en de betrokken huurcommissies de aanbeveling gedaan om verdergaande maatregelen te treffen, zodat uiterlijk per 1 januari 2005 de verzoekschriften wel binnen de wettelijke termijn worden afgedaan. Daarnaast heeft hij onder meer aanbevelingen gedaan om de registratie van nieuwe verzoekschriften en de verzending van ontvangstbevestigingen te versnellen en om werkinstructies op te stellen voor de behandeling van verzetschriften. Ook heeft de Nationale ombudsman een aanbeveling gedaan die ertoe strekt de uitvoeringspraktijk ten aanzien van huursubsidieverklaringen, de tekst van artikel 5, tweede lid, van de Huursubsidiewet alsmede de tekst van de Wegwijzer Huursubsidie op het punt van toezending van dergelijke verklaringen, met elkaar in overeenstemming te brengen.

Met betrekking tot de aanbeveling om verzoekschriften uiterlijk per 1 januari 2005 binnen de wettelijke termijn af te doen, hebben de minister van VROM en de voorzitter van het Overleg Voorzitters Huurcommissies (verder OVH) in een gezamenlijke reactie aangegeven dat de minister in november 2004 een notitie aan de Nationale ombudsman en aan de Tweede Kamer zou sturen. Daarin zou zij ingaan op het huurbeleid voor de lange termijn, de invloed daarvan op de positionering van de huurgeschillenbeslechting, en – binnen de context daarvan – de mogelijkheden op het gebied van behandeltermijnen. In een gezamenlijke brief van 29 november 2004 aan de Nationale ombudsman deelden de minister van VROM en de voorzitter van het OVH in dit verband vervolgens mee:

«De Tweede Kamer is inmiddels geïnformeerd over de modernisering van het huurbeleid. De planning is dat, nadat met de Tweede Kamer duidelijkheid is verkregen over de hoofdlijnen van dit beleid, vervolgens de aangekondigde notitie over de positionering van de huurgeschillenbeslechting en binnen deze context de mogelijkheden op het gebied van behandeltermijnen, aan de Tweede Kamer wordt verzonden. Welke extra maatregelen zullen worden getroffen is afhankelijk van zowel het huurbeleid voor de lange termijn als van de inhoud van bedoelde notitie. Momenteel wordt al gewerkt aan enkele mogelijkheden. Besluitvorming hierover kan plaatsvinden nadat de minister en de Tweede Kamer hun standpunten hebben gewisseld naar aanleiding van voornoemde notitie. In verband met het bovenstaande zullen de door u genoemde stukken niet in november 2004 worden verzonden, maar in 2005.»

Met betrekking tot de aanbeveling van de Nationale ombudsman om de registratie van verzetschriften en de verzending van ontvangstbevestigingen daarvan te versnellen, bleek uit de reactie van de minister en de voorzitter van het OVH dat al geruime tijd binnen twee weken na ontvangst van een verzetschrift een ontvangstbevestiging wordt gestuurd.

Een andere aanbeveling van de Nationale ombudsman strekte ertoe de uitvoeringspraktijk ten aanzien van huursubsidieverklaringen, de tekst van artikel 5, tweede lid, van de Huursubsidiewet alsmede de tekst van de Wegwijzer Huursubsidie op het punt van toezending van dergelijke verklaringen, met elkaar in overeenstemming te brengen. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

De reactie van de minister en de voorzitter van het OVH op de aanbevelingen over de behandelingsduur van verzetschriften, de versnelling van de registratie van nieuwe verzoekschriften en de verzending van de zogenoemde legesverzoeken, heeft de Nationale ombudsman aanleiding gegeven tot het vragen van een nadere toelichting.

1.3.2 *Onderzoek op verzoek*

In de op de cd-rom opgenomen hoofdstukken 7 tot en met 25 wordt een uitvoerig verslag gedaan van de per beleidsterrein uitgevoerde onderzoeken en de daarover in 2004 verschenen rapporten. Naast de hierna onder § 1.4.2 opgenomen rapporten over interne klachtbehandeling wordt hier over een aantal andere onderwerpen een korte weergave gegeven van min of meer belangrijke rapporten die op basis van onderzoek naar aanleiding van tot de Nationale ombudsman gerichte verzoekschriften tot stand zijn gekomen.

1.3.2.1 *Gebruik handboeien en blinddoek door arrestatieteams*

In het Jaarverslag 2003 kwam in § 1.3.2.1 een viertal rapporten aan de orde waarin de Nationale ombudsman het aanleggen van handboeien bij niet-verdachten en voorts het blinddoeken van al dan niet aangehouden personen in strijd met de Grondwet en het Europese Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (verder EVRM) achtte. Hij constateerde dat deze maatregelen bij acties van arrestatieteams meer dan incidenteel worden toegepast teneinde de veiligheid van de betrokken politieambtenaren in gevaarlijke situaties te waarborgen. Hij signaleerde een spanningsveld tussen praktijk en wetgeving en achtte het noodzakelijk dat er een nadere bezinning plaatsvindt over de vraag hoe het gebruik van dwangmiddelen door een arrestatieteam in overeenstemming met de Grondwet en internationale-rechtelijke verplichtingen wettelijk moet worden genormeerd. Hiertoe werden deze rapporten (2004/351 tot en met 354) nadrukkelijk onder de aandacht gebracht van de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties berichtte de Nationale ombudsman op 13 november 2003 mede namens de minister van Justitie dat hij zich zou beraden over de door de Nationale ombudsman opgeworpen vraag en dat hij de Nationale ombudsman over de uitkomst hiervan nader zou berichten. Tijdens de Overlegvergadering van de minister van Justitie en het College van procureurs-generaal en de Nationale ombudsman op 20 oktober 2004 werd van de zijde van de minister van Justitie met betrekking tot het optreden van arrestatieteams onder meer meegedeeld dat een wetsvoorstel inzake hun bevoegdheden is opgenomen in het conceptwetgevingsprogramma 2005. Doel van het wetsvoorstel is het creëren van een juridische grondslag.

Ook in 2004 kwam een rapport uit dat betrekking heeft op het boeien en blinddoeken van niet-verdachte personen. In deze zaak, die leidde tot rapport 2004/082 (zie § 7A.4.3 en 7A.6.2), was het volgende aan de orde. Het arrestatieteam van het regionale politiekorps Haaglanden trad in opdracht van de officier van justitie te Amsterdam binnen in de woning van verzoekers ouders met het doel verzoekers broer aan te houden. Die broer werd verdacht van betrokkenheid bij een ontvoering dan wel gijzeling waarbij gebruik was gemaakt van vuurwapens. Hij werd in de woning aangetroffen en aangehouden. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de politieambtenaren hem handboeien hebben omgedaan en tegen de muur hebben gezet. De Nationale ombudsman onderzocht of artikel 8 van de Politiewet een grondslag biedt voor het gebruik van handboeien. In artikel 8 is geen sprake van een bevoegdheid tot het aanleggen van handboeien, wel wordt aan de politie de bevoegdheid toegekend geweld te gebruiken. Bij onwillige personen kan het voorkomen dat het niet mogelijk is om handboeien aan te leggen zonder dat dit gepaard gaat met geweld. Dit betekent echter niet dat het boeien kan worden gezien als een vorm van geweldsuitoefening. Illustratief is dat het gebruik van handboeien in de Ambtsinstructie voor de politie niet wordt

gerubriceerd als geweld of geweldsmiddel. De Nationale ombudsman kwam tot de conclusie dat de hier aan de orde zijnde inbreuk op het recht op onaantastbaarheid van het lichaam niet is voorzien in artikel 8 van de Politiewet.

De Nationale ombudsman zette nogmaals uiteen dat de politie een bevoegdheid om een niet-verdachte te boeien niet heeft kunnen ontlenen aan artikel 22 van de Ambtsinstructie voor de politie. Artikel 22 heeft uitsluitend betrekking op het aanleggen van boeien bij personen die rechtens van hun vrijheid zijn beroofd. Verder is de toepassing in het eerste lid van dit artikel beperkt tot gebruik ten behoeve van vervoer. Geen van beide was hier aan de orde. De Ambtsinstructie noemt geen andere situaties waarin van handboeien mag worden gebruik gemaakt. Overigens is oprekking van het toepassingsgebied van artikel 22 tot personen aan wie niet de vrijheid is ontnomen, uitgesloten. Artikel 22 vindt immers, blijkens de Nota van Toelichting bij de Ambtsinstructie, zijn grondslag in artikel 15, vierde lid, van de Grondwet dat uitsluitend ten aanzien van personen aan wie rechtens de vrijheid is ontnomen een basis biedt voor beperking in de uitoefening van grondrechten. Ook over het omdoen van een blinddoek overwoog de Nationale ombudsman dat het omdoen van een blinddoek een inbreuk op het recht op onaantastbaarheid van het menselijk lichaam betekent, welk recht in artikel 11 van de Grondwet is neergelegd. In verband met het ontbreken van een toereikende wettelijke grondslag hiervoor, had het arrestatieteam verzoeker ten onrechte geblinddoekt.

1.3.2.2 Waarschuwing voor inzet politiehond als geweldsmiddel

Op grond van artikel 8, eerste lid, van de Politiewet dienen politieambtenaren, zo mogelijk, vooraf te waarschuwen als zij voornemens zijn om geweld toe te passen. In rapport 2004/030 (zie § 7A.6.3, 7A17.3 en 7A.18) ging het onder meer over de inzet van een politiehond. In deze zaak waren jongeren staande gehouden wegens het gooien van een bierblikje op straat. Omdat één van hen zijn naam niet wilde geven, werd hij aangehouden. Een groot aantal andere jongeren begon zich met deze aanhouding te bemoeien, onder wie verzoeker. De politie verzocht hem zich te verwijderen, maar hij bleef staan en werd daarop aangehouden. Om verzoeker onder controle te krijgen gebruikte de politie geweldsmiddelen. Verzoeker raakte ernstig gewond door de beet van de politiehond. Hij klaagde over de inzet van die hond. De Nationale ombudsman overwoog dat van de inzet van een politiehond behoedzaam gebruik dient te worden gemaakt, vanwege de zwaarte van dit geweldsmiddel. Gelet echter op het feit dat het de aanwezige politieambtenaren niet was gelukt om verzoeker onder controle te krijgen en te boeien, en het ook niet met behulp van minder ingrijpende geweldsmiddelen, waaronder de wapenstok, was gelukt om het verzet van verzoeker te breken, terwijl inmiddels (in ieder geval) één politieambtenaar met verzoeker ten val was gekomen en meerdere omstanders zich met de aanhouding gingen bemoeien, had de hondengeleider er in redelijkheid toe kunnen besluiten de politiehond in te zetten, teneinde zijn collega's te ontzetten. Het was echter niet juist dat verzoeker niet eerst – specifiek – was gewaarschuwd voor de inzet van de politiehond, alvorens hiertoe werd overgegaan. De Nationale ombudsman was van oordeel dat een beet door een politiehond zo ingrijpend is, dat de hond zo mogelijk eerst dreigend moet worden ingezet, waarbij specifiek wordt gewaarschuwd voor de daadwerkelijke inzet. De dreigende werking van de hond is in veel gevallen voldoende om het verzet te breken. In dit geval was ook geen sprake van een zodanige directe en ernstige bedreiging dat het juist was om bij wijze van noodweer te besluiten de politiehond zonder voorafgaande waarschuwing op

verzoeker in te zetten. De inzet van de politiehond was zonder waarschuwing vooraf onder de gegeven omstandigheden dan ook niet proportioneel.

1.3.2.3 *Politie en de Algemene wet bestuursrecht*

De politie heeft bij haar optreden veelvuldig te maken met bepalingen van administratief recht, zoals neergelegd in vooral de Awb. Toetsing aan die bepalingen leert soms, dat is gehandeld in strijd met de Awb en dat dit in algemene zin een belangrijk aandachtspunt vormt voor de politie. In dit verband wordt gewezen op de zaak die leidde tot rapport 2004/022 (zie § 7A.9.3 en 7A.13.4). In deze zaak had het regionale politiekorps Haaglanden verzoekers auto als wrak aangemerkt en dit voertuig om die reden, na van de openbare weg te zijn verwijderd, laten vernietigen. Verzoeker klaagde er over dat de politie hem daar niet, althans niet voldoende duidelijk, voor had gewaarschuwd.

De politie stelde op dit punt dat verzoeker meermaals was geïnformeerd door middel van brieven, dat er zogenaamde wrakkenstickers op de auto waren geplakt en dat zij een paar keer bij verzoeker aan de deur was geweest. Verzoeker stelde geen brieven te hebben ontvangen van de politie en ook niet op de andere genoemde wijzen te zijn geïnformeerd. De Nationale ombudsman overwoog dat, nu noch door middel van de administratie van de politie noch op andere wijze verzending van de brieven voldoende was aangetoond, het risico van een dergelijke handelwijze – namelijk het niet kunnen aantonen dat de betreffende brieven daadwerkelijk waren verzonden – voor de politie is. Van de bezoeken aan verzoekers huis, alsmede van het aanbrengen van stickers op verzoekers auto, waren evenmin overtuigende gegevens voorhanden. Alleen uit de tekst «Tevens voertuigwrak aangebracht» op een mutatieformulier van 10 maart 2000 zou kunnen worden afgeleid dat een sticker was aangebracht, maar dit stond niet onomstotelijk vast. Gelet op het voorgaande was volgens de Nationale ombudsman niet gebleken dat de politie op enig moment aan verzoeker had meegedeeld dat zij zijn auto als voertuigwrak had aangemerkt, en voornemens was om tot verwijdering en vernietiging van de auto over te gaan. Een dergelijke handelwijze is in strijd met artikel 5:24 Awb, waarin staat voorgeschreven dat een beslissing tot toepassing van bestuursdwang op schrift wordt gesteld. Bovendien was niet overeenkomstig artikel 5:29, tweede lid, Awb proces-verbaal van verwijdering opgemaakt, waarvan afschrift was verstrekt aan verzoeker; laat staan dat was voldaan aan het vereiste van artikel 5:30, derde lid, Awb, dat vernietiging niet plaatsvindt binnen twee weken na de verstrekking van het afschrift van het proces-verbaal van verwijdering aan verzoeker. Integendeel, de politie had aan een demontagebedrijf de opdracht gegeven verzoekers auto af te voeren en te vernietigen, hetgeen op 5 april 2000 geschiedde. De regels waaraan het toepassen van bestuursdwang moet voldoen, waren derhalve door de politie niet in acht genomen.

In deze zaak was ook het volgende aan de orde. De politie had haar optreden gebaseerd op de Afvalstoffenverordening 1998 van de gemeente Den Haag en op de Procedure auto- en voertuigwrakken voor het verzorgingsgebied van politiebureau 13. De bevoegdheid tot bestuursrechtelijke handhaving van het gestelde in artikel 21 van de Afvalstoffenverordening 1998 komt echter op grond van artikel 125 Gemeentewet toe aan het college van burgemeester en wethouders van Den Haag. Het college van burgemeester en wethouders kan mandaat verlenen van de bevoegdheid tot het nemen van een besluit tot toepassing van bestuursdwang. In geval mandaat is verleend dient een gemandateerde op grond van artikel 10:10 Awb te vermelden dat het besluit is genomen namens

het college van burgemeester en wethouders. De politie had bij de toepassing van bestuursdwang in deze zaak niet aangegeven dat de bevoegdheid werd uitgeoefend namens het college van burgemeester en wethouders.

De Nationale ombudsman heeft de korpsbeheerder schriftelijk verzocht hem te informeren over de bevoegdheidsgrondslag van het politie-optreden in deze zaak. Daarop is geen toereikend antwoord gekomen. De Nationale ombudsman is er in deze zaak dan ook vanuit gegaan dat de politie niet was gemandateerd tot bestuursrechtelijke handhaving van het gestelde in artikel 21 van de Afvalstoffenverordening 1998. De politie kon haar optreden dan ook niet baseren op die verordening.

1.3.2.4 Openbaar Ministerie en beslag

In de zaak die leidde tot rapport 2004/112 (zie ook § 7B.2) was verzoeksters auto inbeslaggenomen toen haar zoon daarmee op 8 februari 2001 enkele verkeersovertredingen beging. De officier van justitie besliste vervolgens op 17 juli 2001 dat de auto aan de eigenaar (ofwel verzoekster) teruggegeven diende te worden. Per brief van 8 augustus 2001 werd Domeinen van deze beslissing op de hoogte gesteld. Op dat moment bleek echter dat de auto van verzoekster reeds op 31 juli 2001 was verkocht voor een bedrag van f 864.

De Nationale ombudsman stelde voorop dat verzoekster zich op grond van artikel 552a van het Wetboek van Strafvordering (verder Sv), schriftelijk bij de rechtbank had kunnen beklagen over de inbeslagneming. Ten aanzien van de vraag of het Openbaar Ministerie (verder OM) verzoekster op die beklagmogelijkheid had moeten wijzen, overwoog de Nationale ombudsman dat in casu geen schending van een wettelijke informatieplicht kon worden vastgesteld. Daarmee was echter nog geen antwoord gegeven op de vraag of sprake was van behoorlijk handelen van het parket. De Nationale ombudsman overwoog het volgende. Vast was komen te staan dat verzoekster had kennis genomen van de inhoud van het ontvangstbewijs dat de politie aan haar zoon had uitgereikt. Daarom kon ervan worden uitgegaan dat verzoekster op de hoogte was van de daarop vermelde mogelijkheid om een rechtsmiddel tegen de inbeslagneming aan te wenden. Als, zoals verzoekster stelde, de informatie op het ontvangstbewijs haar niet (voldoende) duidelijk was geweest, had zij zich kunnen laten adviseren. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

Voorts klaagde verzoekster er over dat haar inbeslaggenomen auto was verkocht. De Nationale ombudsman merkte vooreerst op dat op 1 januari 1996 gewijzigde regels met betrekking tot de teruggave en bewaring van strafvorderlijk inbeslaggenomen voorwerpen in werking zijn getreden. De doelstelling van de wetgever was onder meer om de positie van de rechthebbende aan wie het voorwerp door een strafbaar feit is onttrokken te versterken door een snelle teruggave te bevorderen en tevens om het aantal voorwerpen dat in bewaring is bij justitie en de kosten van die bewaring te beperken. In het kader van laatstgenoemde doelstelling is in artikel 117 Sv de mogelijkheid geschapen dat de officier van justitie een machtiging tot vervreemding verstrekt ten aanzien van bepaalde voorwerpen. De hoofdofficier van justitie te Den Haag had Domeinen een algemene machtiging verleend tot vervreemding van motorvoertuigen met een waarde van minder dan f 5000 na een tijdsverloop van ten minste drie maanden na de inbeslagneming. De Nationale ombudsman heeft in een eerder rapport geoordeeld dat de hoofdofficier van justitie in redelijkheid heeft kunnen besluiten tot het verlenen van een dergelijke algemene machtiging. Een en ander neemt echter niet weg dat de wetgever een systeem voor ogen heeft gestaan waarin de officier van

justitie alvorens te beslissen over de (geschiktheid voor) bewaring en eventuele vervreemding/vernietiging éérs dient te beslissen over de vraag of het beslag moet voortduren dan wel teruggave van het voorwerp aan de beslagene of een andere rechthebbende (veelal het slachtoffer) moet volgen. Wil deze beslissing effect sorteren, dan moet de bewaarder uiteraard ten spoedigste van deze beslissing op de hoogte worden gesteld. Met andere woorden, eventuele vervreemding kan pas aan de orde zijn nadat de officier van justitie heeft besloten dat het belang van de strafvordering vergt dat de inbeslagneming voortduurt en het inbeslaggenomen voorwerp niet aan de beslagene of een derde rechthebbende dient te worden teruggegeven. Het OM moet dus vóóordat Domeinen op grond van eerdergenoemde machtiging mag overgaan tot vervreemding, uitdrukkelijk beslissen of het beslag gehandhaafd moet blijven.

In dit geval was Domeinen vanaf 8 mei 2001 op basis van de machtiging bevoegd het voertuig van verzoekster te vervreemden. Op dat moment was aan het parket, dat inmiddels wel beschikte over het proces-verbaal van politie, nog geen beslissing genomen over de noodzaak van voortduren van de inbeslagneming. Daardoor ontstond de situatie waarin Domeinen op ieder moment tot vervreemding van de auto zou mogen overgaan, terwijl het OM nog niet aan de hand van de in het opsporingsonderzoek verzamelde informatie had besloten over al dan niet voortduren van de gronden van het beslag. Deze werkwijze, die meebrengt dat het beslag (zonder toetsing van de officier van justitie) voortduurt ook als het proces-verbaal niet tijdig wordt ontvangen en beoordeeld, doet geen recht aan de bedoeling van de wetgever en de belangen van een rechthebbende. De gedraging was «niet behoorlijk».

Ook klaagde verzoekster er over dat het arrondissementsparket te Den Haag haar geen bericht had gestuurd van de voorgenomen vervreemding van haar auto. De Nationale ombudsman stelde voorop dat de wettelijke bepalingen geen verplichting bevatten voor de officier van justitie om de (voorgenomen) machtiging tot vervreemding kenbaar te maken aan de beslagene of aan een civiel rechthebbende. De vraag was nu of in dit geval was gebleken van omstandigheden op grond waarvan het OM verzoekster toch had moeten inlichten en door dit na te laten niet behoorlijk had gehandeld. Op dit punt overwoog de Nationale ombudsman dat, nu verzoekster en haar gemachtigde telefonisch en per fax contact hadden gezocht met het parket en op die manier duidelijk hadden gemaakt dat zij direct belanghebbende was en informatie over de stand van zaken wenste, het OM in dit geval gehouden was verzoekster te informeren omtrent de machtiging aan Domeinen die meebracht dat de auto was of spoedig zou kunnen worden vervreemd. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport nummer 2004/214 (zie ook § 7A.13.4 en 7B. 5.2) was het volgende aan de orde. Op 30 oktober 2001 hadden ambtenaren van het regionale politiekorps Midden- en West-Brabant verzoekers auto in beslag genomen. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de officier van justitie onvoldoende voortvarend uitvoering had gegeven aan schriftelijke verzoeken om teruggave van de inbeslaggenomen auto. De Nationale ombudsman constateerde allereerst dat het OM niet of pas na maanden op deze brieven had gereageerd. In deze zaak mocht van de officier van justitie juist voortvarendheid worden verwacht; toen zij kennis nam van de eerste brief, waaruit bleek dat de auto ruim drie maanden ervoor in beslag was genomen, moest zij zich realiseren dat de auto voor vervreemding in aanmerking kwam. Dat verzoeker noch zijn raadsman gebruik hadden gemaakt van de beklagmogelijkheid ex artikel 552a Sv, deed hieraan niet af. Immers, het OM, dat verantwoordelijk is voor de inbeslagneming, dient ingevolge artikel 116, eerste lid Sv voor

teruggave van het inbeslaggenomen voorwerp te zorgen zodra er geen strafvorderlijk belang meer is voor inbeslagneming. Dit betekent dat het OM een eigen verantwoordelijkheid heeft om te toetsen of een (of meer) van de gronden zoals genoemd in de artikelen 94 en 94a Sv aanwezig is die de legitimatie vormen voor (voortduren van) het beslag. De officier van justitie had verklaard dat zij tijdens een telefoongesprek met verzoekers raadsman niet de beslissing had genomen of het beslag al dan niet moest worden gehandhaafd, omdat zij op dat moment nog niet over het proces-verbaal beschikte, dat betrekking had op de inbeslaggenomen auto. Dit impliceerde dat zij op dat moment niet kon beoordelen of de inbeslagneming (nog) enig strafvorderlijk belang diende. De Nationale ombudsman achtte het niet juist dat een officier van justitie een beslag laat voortduren zonder zich ervan te vergewissen dat een strafvorderlijk belang met handhaving van het beslag wordt gediend. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

1.3.2.5 Tenuitvoerlegging van de strafrechtelijke maatregel van plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis

In de zaak die leidde tot rapport nummer 2004/316 (zie § 7B.5) was het volgende aan de orde. De strafrechter had verzoeker de maatregel plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis opgelegd voor de duur van een jaar (artikel 37 Wetboek van Strafrecht (verder Sr)). Verzoeker werd echter niet in een psychiatrische inrichting geplaatst; hij heeft gedurende het jaar in een huis van bewaring verbleven. De in aanmerking komende (forensisch) psychiatrische inrichtingen hadden alle plausible redenen opgegeven waarom verzoeker niet kon worden opgenomen (capaciteits-tekort, inrichting te weinig beveiligd, negatieve ervaringen met verzoeker etc.). Verzoeker klaagde erover dat het OM onvoldoende voortvarend was opgetreden bij het ten uitvoerleggen van het vonnis. De Nationale ombudsman oordeelde dat nu verzoeker reeds voor het onherroepelijk worden van het vonnis was aangemeld bij een psychiatrische inrichting en zowel de Forensisch psychiatrische dienst als de betrokken officier van justitie volop hadden geprobeerd om verzoeker in een psychiatrische inrichting te plaatsen, niet kon worden gezegd dat het OM onvoldoende voortvarendheid heeft betracht bij de tenuitvoerlegging van het vonnis. Dat de officier van justitie geen gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid op grond van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen om een psychiatrisch ziekenhuis te bevelen verzoeker op te nemen, deed hieraan niet af. In de gegeven situatie kon niet van de officier van justitie worden verlangd dat zij een bevel tot opname zou geven. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In deze zaak klaagde verzoeker er voorts over dat het OM hem gedurende een jaar als passant in een huis van bewaring had laten verblijven, terwijl na zeven maanden was gebleken dat plaatsing in een psychiatrische inrichting niet mogelijk was. De Nationale ombudsman overwoog dat, toen vaststond dat plaatsing niet meer realiseerbaar was, de op dat moment bestaande wettelijke basis voor het verblijf in een huis van bewaring (artikel 9, tweede lid, Penitentiaire beginselenwet) kwam te vervallen. Nog afgezien hiervan behoort het verblijf in een huis van bewaring te voldoen aan artikel 5, eerste lid, onder e, EVRM en dat was niet het geval. Aansluiting zoekende bij jurisprudentie van de Hoge Raad en het Europese Hof voor de Rechten van de Mens en bij het Nationale ombudsman rapport 1996/575 over de passantentijd van TBS-gestelden, concludeerde de Nationale ombudsman dat verzoeker twee maanden na het onherroepelijk worden van het vonnis in een psychiatrische inrichting had moeten worden geplaatst. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Hij constateerde voorts in dit rapport dat het regelmatig voorkomt dat personen aan wie de maatregel van artikel 37 Sr is opgelegd lang moeten wachten op plaatsing in een psychiatrische inrichting, of zelfs de hele duur van de maatregel in een huis van bewaring gedetineerd blijven. De minister van Justitie, die (mede)verantwoordelijk is voor deze problematiek, kon de Nationale ombudsman echter geen goed beeld geven van de omvang ervan. De Nationale ombudsman deed aan de minister van Justitie de aanbeveling om binnen een halfjaar (na uitbrengen van het rapport) een plan van aanpak op te stellen met maatregelen om de problematiek systematisch in kaart te brengen en maatregelen om een rechterlijke last tot plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis binnen twee maanden ten uitvoer te kunnen leggen. Tijdens het bezoek van de Nationale ombudsman aan de Overlegvergadering van de minister van Justitie en het College van procureurs-generaal (zie § 7B.1) is bij monde van de secretaris-generaal meegedeeld dat de aanbeveling zal worden opgevolgd, maar dat praktisch nog het een en ander geregeld zal moeten worden.

1.3.2.6 Vrouwelijke contactambtenaar IND

In de zaak die ten grondslag lag aan rapport 2004/232 (zie § 10A.2.3.3) klaagde verzoekster er in de eerste plaats over dat de IND haar tijdens het nader gehoor over haar asielerzoek niet in de gelegenheid had gesteld om door een vrouwelijke contactambtenaar en met behulp van een vrouwelijke tolk te worden gehoord. Aangezien een rechtshulpverlener na het eerste gehoor had aangegeven dat er sprake was geweest van seksueel misbruik en traumata, had volgens staand beleid een vrouwelijke contactambtenaar en een vrouwelijke tolk moeten worden ingeschakeld, aldus verzoekster.

Het is een bekend gegeven dat vrouwelijke asielerzoekers, al dan niet vanuit hun culturele achtergrond, schroom hebben om problemen die zij als vrouw hebben ondervonden aan een mannelijke contactambtenaar te vertellen. De IND dient dan ook na te gaan of het aangewezen is dat de betrokken asielerzoekster door een vrouwelijke contactambtenaar en met behulp van een vrouwelijke tolk nader wordt gehoord en wel in een zodanig vroeg stadium van de procedure dat daarmee rekening kan worden gehouden bij de planning van het nader gehoor. De IND had dan ook niet voorbij mogen gaan aan meldingen van de betrokken rechtshulpverleners in een zwaarwegend advies en nogmaals telefonisch van seksueel misbruik en traumata in verzoeksters asielerlaas om – en zondig alsnog – in reactie hierop een vrouwelijke contactambtenaar en een vrouwelijke tolk in te schakelen. Volgens hoofdstuk C 3/13.4.1 van de Vreemdelingencirculaire 2000 (verder Vc 2000) gold slechts voor asielerzaken die niet binnen de aanmeldcentrumprocedure (verder AC-procedure) werden afgehandeld, dat vrouwelijke asielerzoekers worden gewezen op de mogelijkheid om het nader gehoor te laten plaatsvinden door een vrouwelijke IND-medewerker en met behulp van een vrouwelijke tolk. In hoofdstuk C 3/12 van de Vc 2000 betreffende de AC-procedure ontbrak een dergelijke beleidsregel. Dit maakte het voorgaande evenwel niet anders. Voorts viel niet in te zien waarom, zoals in dit onderzoek bleek, de praktijk op de diverse AC's verschillend was. Op het AC Schiphol werd de asielerzoekster wél gewezen op de mogelijkheid om het nader gehoor te laten plaatsvinden met een vrouwelijke IND-medewerker en een vrouwelijke tolk en in de andere drie AC's niet. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

1.3.2.7 Gebruik vreemde talen

In de zaak die ten grondslag lag aan rapport 2004/419 (zie ook § 10A.2.3.4)

diende verzoeker een klacht in bij de IND over zijn behandeling door de Koninklijke Marechaussee toen hij op Schiphol op doorreis was van de Verenigde Staten naar Ierland. Verzoeker klaagde er bij de Nationale ombudsman onder meer over dat de reactie op die klacht in het Nederlands was opgesteld, waarbij gebruik was gemaakt van formeel juridisch taalgebruik, terwijl hij de Nederlandse taal niet beheerst. Verzoeker beriep zich daarbij op het tweede lid van artikel 2:6 van de Awb, zoals dat door hem in de Engelse taal op de website van het Ministerie van Justitie was aangetroffen.

De minister heeft naar voren gebracht dat het conform de Awb beleid is bij de Afdeling Grensbewaking Schiphol om klachten in de Nederlandse taal af te doen. Daarbij wordt in algemene bewoordingen ingegaan op de feiten, alsmede op het beleidskader. Dit laatste brengt volgens de minister met zich dat juridisch taalgebruik noodzakelijk is. De Nationale ombudsman overwoog het volgende. In artikel 2:6 van de Awb is in het eerste lid als hoofdregel neergelegd dat bestuursorganen en onder hun verantwoordelijkheid werkende personen de Nederlandse taal gebruiken, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. In afwijking van deze hoofdregel kan ingevolge het tweede lid van dat artikel een andere taal worden gebruikt, indien het gebruik daarvan doelmatiger is en de belangen van derden hierdoor niet onevenredig worden geschaad. Uit de parlementaire stukken met betrekking tot dit wetsartikel komt onder meer naar voren dat uit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur een rechtsplicht kan voortvloeien om van het tweede lid gebruik te maken. Voorts wordt gesteld dat de uitzondering van het tweede lid zeer algemeen is geformuleerd, daar de rechtsontwikkeling nog volop in beweging is gezien de internationalisering en immigratie van anderstaligen. Bovendien is de bestuurspraktijk te gevarieerd om in meer algemene zin in concrete situaties invulling te geven aan het criterium «doelmatiger». Ter beantwoording van de vraag of het in een concreet geval doelmatiger is om een andere taal dan het Nederlands te gebruiken en de belangen van derden daardoor niet evenredig worden geschaad, dienen de concrete omstandigheden van het geval te worden betrokken in de afweging als bedoeld in het tweede lid van artikel 2:6 Awb, zo blijkt uit de parlementaire stukken.

Artikel 2:6 Awb heeft ook betrekking op de behandeling van klachten volgens hoofdstuk 9 Awb.

Dit houdt onder meer in dat in voorkomende gevallen moet worden bezien of de klachtafdoeningsbrief in een andere taal moet worden gesteld dan in het Nederlands. Wanneer voor het betrokken bestuursorgaan vaststaat of aannemelijk moet worden geacht dat een klager de Nederlandse taal niet machtig is en zich evenmin kan laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerst, kan het aangewezen zijn de brief te stellen in een taal die de klager naar mag worden aangenomen wel voldoende beheerst, dan wel de brief te voorzien van een samenvatting in die taal, tenzij dit voor het betrokken bestuursorgaan een onevenredige inspanning zou inhouden. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de IND in het geval van verzoeker, een internationale reiziger afkomstig uit de Verenigde Staten en op doorreis naar Ierland, zonder aanknopingspunten met Nederland, die de Nederlandse taal niet machtig was gebleken, en die zijn klacht in het Engels vanuit zijn toenmalige woon/verblijfplaats in de Verenigde Staten had ingediend, er niet van kon uitgaan dat verzoeker zich kon laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerste. Het (doen) opstellen van een vertaling of een samenvatting in het Engels zou van de IND geen onevenredige inspanning hebben gevergd. Met name van de Afdeling Grensbewaking Schiphol van de IND mag verwacht worden dat correspondentie in het

kader van een klacht in de Engelse taal kan worden gevoerd. Belangen van derden waren niet in het geding.

In geval van verzoeker had de IND op de hoofdregel dat bestuursorganen de Nederlandse taal gebruiken dan ook een uitzondering dienen te maken. Dit geldt temeer nu in de klachtafhandelingsbrief juridisch taalgebruik werd gebezigd. Nu dit niet is gebeurd, is vanuit het oogpunt van dienstbaarheid en van actieve en adequate informatievoorziening tekort geschoten, aldus het rapport. De gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman heeft tevens de aanbeveling gedaan aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie om te bevorderen dat wanneer het voor de IND vaststaat of aannemelijk moet worden geacht dat een klager de Nederlandse taal niet machtig is en zich evenmin kan laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerst, de klachtafdoeningsbrief niet in het Nederlands wordt gesteld maar in een taal die de klager naar mag worden aangenomen voldoende beheerst, dan wel de brief te voorzien van een samenvatting in die taal, tenzij dit voor de IND een onevenredige inspanning zou inhouden.

1.3.2.8 Herstel fout van andere dienst

In rapport 2004/019 (zie § 10A.2.4 en § 9.4.3) constateerde de Nationale ombudsman onder meer dat onder verantwoordelijkheid van de minister van Buitenlandse zaken onjuiste informatie was verstrekt aan verzoeker, met als gevolg dat verzoekers kinderen ongewenst het Nederlanderschap hadden verloren. Aan verzoeker was toegezegd dat in samenwerking met het Ministerie van Justitie zou worden onderzocht of zijn kinderen op grond van artikel 10 Rijkswet op het Nederlanderschap (verder RWN) de Nederlandse nationaliteit zouden kunnen herkrijgen. Verzoeker werd er echter, drie jaar later, door de IND over geïnformeerd dat het eventuele (her)naturalisatieverzoek van hem en zijn kinderen zou worden getoetst aan het geldende beleid en dat hij noch zijn kinderen beschikte over bijzondere banden met Nederland in de zin van het «bijzondere bandenbeleid». Hernaturalisatie was niet mogelijk nu de toepassing van de RWN ingevolge artikel 8 RWN in overeenstemming dient te zijn met de vreemdelingenwetgeving. De minister van Buitenlandse Zaken beschikte niet over een instrument om het probleem op te lossen, omdat hij niet bevoegd is om beslissingen te nemen op grond van de RWN.

De Nationale ombudsman overwoog dat omstandigheden als in dit geval een verplichting meebrengen voor het bestuursorgaan dat wel bevoegdheden heeft ten aanzien van de toepassing van de RWN, aldus de Nationale ombudsman. De door een overheidsdienst gemaakte fout is immers te beschouwen als een fout van de Nederlandse overheid. De Nederlandse overheid is gehouden een fout, waar dat mogelijk en redelijk is, te herstellen, ook wanneer de betrokken dienst daartoe zelf niet in staat is. Dit kan meebrengen dat betrokkenheid nodig is van een ander bestuursorgaan dan het bestuursorgaan dat de fout heeft begaan. De IND had zich hiervan rekenschap dienen te geven en het verzoek om de ongewenste situatie ongedaan te maken, niet slechts moeten toetsen in een beperkt vreemdelingenrechtelijk kader. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat verzoeker inmiddels door optie het Nederlanderschap heeft herkreten.

1.3.2.9 Aanhouden bezwaar in afwachting uitspraak belastingrechter

Rapport 2004/146 (§ 13A.2.3; VN 2004, nr. 3030; FUTD 2004, nr. 0849) heeft betrekking op de volgende situatie. Aan verzoeker werden navorderingsaanslagen inkomstenbelasting en vermogensbelasting opgelegd over een

reeks van jaren. De navorderingsaanslagen waren aan hem opgelegd omdat aan de Belastingdienst gegevens ter beschikking waren gekomen waaruit de Belastingdienst afleidde dat verzoeker een bankrekening in het buitenland had gehad die niet in zijn aangiften voor de inkomstenbelasting en vermogensbelasting was opgenomen. De navorderingsaanslagen werden opgelegd met een bestuurlijke boete van 100%. Bij de aankondiging van de navorderingsaanslagen verzocht de Belastingdienst verzoeker er mee in te stemmen dat eventueel door hem in te dienen bezwaarschriften zouden worden aangehouden totdat de belastingrechter uitspraak zou hebben gedaan in een aantal proefprocedures. De Belastingdienst stelde dat in die procedures rechtsvragen aan de orde waren die ook voor de beoordeling van de door verzoeker in te dienen bezwaarschriften van belang zouden zijn. De Belastingdienst wees op een protocol waarin afspraken met een advocatenkantoor waren vastgelegd die erop waren gericht de bedoelde rechtsvragen zo snel mogelijk aan de belastingrechter voor te leggen. Verzoeker stemde met het verzoek van de Belastingdienst niet in. Hij voerde aan dat hij niet had beschikt over de betrokken bankrekening in het buitenland en dat hij er bezwaar tegen had langer dan nodig verdacht te worden van ernstige fiscale fraude. Verzoeker tekende tegen de navorderingsaanslagen tijdig bezwaar aan. Met een beroep op de termijnen genoemd in artikel 25 Algemene wet inzake rijksbelastingen deed de Belastingdienst op verzoekers bezwaarschriften geen uitspraak binnen de termijn van zes weken, genoemd in artikel 6.2.7 Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997.

Op verzoekers klacht over de handelwijze van de Belastingdienst overwoog de Nationale ombudsman dat het streven van de Belastingdienst naar het vergroten van de proceseconomie en het voorkomen van een groot aantal procedures over dezelfde rechtsvragen weliswaar geoorloofd was, maar dat dit er niet toe mocht leiden dat aan een belastingplichtige gedurende langere tijd tegen zijn zin en met voorbijgaan aan zijn gemotiveerde belang bij een zo spoedig mogelijke uitspraak van de rechter de toegang tot de rechter wordt onthouden in een situatie waarin de standpunten over en weer voldoende zijn uitgekristalliseerd. De Nationale ombudsman deed de aanbeveling om alsnog zo spoedig mogelijk uitspraak te doen op verzoekers bezwaarschriften. De staatssecretaris van Financiën liet weten de aanbeveling op te volgen.

1.3.2.10 Kliklijn

Rapport 2004/385 (§ 18A.3.1; AB 2004, 422) betreft het instellen van een «kliklijn» door de minister van Landbouw, Natuurbeheer en Voedselkwaliteit tijdens de vogelpestcrisis, waarmee Nederland eind februari/begin maart 2003 te maken had. De besmetting trof (ook) het gebied de «Gelderse Vallei», waar verzoeker, hobbypluimveehouder, woonachtig was. De minister zag, om te voorkomen dat deze zeer besmettelijke pluimveeziekte zich verder zou verspreiden, zich genoodzaakt om maatregelen te treffen. Eén van die maatregelen bestond uit het (preventief) doden van (gezonde) dieren. Deze maatregel betrof niet alleen bedrijfsmatig gehouden dieren, maar gold eveneens ten aanzien van hobbydieren. Omdat voor deze hobbydieren geen wettelijke registratieplicht gold, werd, om een beeld te krijgen van de adressen waar zich hobbydieren bevonden, een meldingsplicht voor hobbydierhouders ingesteld, en werd voor dit doel het bestaande 0800-telefoonnummer van het LNV-loket opengesteld. Ook derden konden – eventueel anoniem – de aanwezigheid van hobbydieren in een ruiminggebied melden. Over het bieden van laatstgenoemde mogelijkheid uitte verzoeker zijn ongenoegen. Hij gaf aan dat het instellen van een dergelijke «kliklijn» bij veel burgers herinneringen had opgeroepen aan de Tweede Wereldoorlog.

Aan de orde was de vraag of het in de gegeven situatie gerechtvaardigd was dat de minister derden de mogelijkheid heeft geboden om eigenaren van hobbypluimvee (anoniem) aan te melden. De minister deelde mee dat hij genoodzaakt was om het nummer open te stellen voor derden, omdat niet alle hobbydierhouders zich hadden gemeld. De Nationale ombudsman kon zich voorstellen dat het creëren van die mogelijkheid voor derden om (anoniem) anderen aan te melden, gezien vanuit het oogpunt van de hobbydierhouders, als kwetsend was ervaren, en dat het enkele bieden van deze mogelijkheid zeer veel weerstand had opgeroepen, nog daargelaten dat hobbydierhouders in het voorkomende geval extra leed was aangedaan wanneer als gevolg van een dergelijke melding ten onrechte controle plaatsvond, zoals in geval van verzoeker. De Nationale ombudsman kon zich desalniettemin in het standpunt van de minister vinden: gezien de ernst van de situatie en gelet op het feit dat niet alle hobbydierhouders zich hadden gemeld, was de minister genoodzaakt ook gebruik te maken van (anonieme) meldingen van derden.

1.3.2.11 *UWV en incasso*

In de zaak die leidde tot rapport 2004/374 (RSV 2004, nr. 347) klaagde verzoekster (een werkgever) er onder meer over dat het UWV Amsterdam de invordering van achterstallige premiebetalingen uit handen had gegeven aan een incassobureau zonder haar vooraf deugdelijk te hebben aangemaand. De vier aanmaningen welke het UWV aan verzoekster zou hebben gestuurd, stelde verzoekster niet te hebben ontvangen. Voor zijn beoordeling in zaken als deze neemt de Nationale ombudsman als uitgangspunt dat het risico van het niet aankomen van poststukken die niet aangetekend zijn verzonden, in beginsel voor rekening komt van het bestuursorgaan, op wie daarmee in beginsel de bewijslast rust aan de hand van een verzendregister of postregistratiesysteem dan wel op andere wijze aannemelijk te maken dat het bewuste stuk is verzonden. Het UWV gaf in dit verband een beschrijving van het controlesysteem dat op zijn verzendingen wordt uitgevoerd. Met deze controleprocedure en de verschillende controlemomenten die hierin liggen besloten, was het naar het oordeel van de Nationale ombudsman aannemelijk te achten dat de aan verzoekster gerichte aanmaningen ook daadwerkelijk waren verzonden. Uitgaande van deze verzending was het niet waarschijnlijk te achten dat geen van deze aanmaningen verzoekster had bereikt. De klacht op dit onderdeel was niet gegrond. Gelet evenwel op de specifieke omstandigheden van het geval (verzoekster had in zeventien jaar nooit enig betalingsprobleem gegeven) alsmede de omvang van de kosten welke voor verzoekster bij een uit handen geven van de vordering aan een incassobureau waren gemoeid, had naar het oordeel van de Nationale ombudsman van het UWV een meer individuele benadering mogen worden verwacht waarbij het op de weg van het UWV had gelegen bij verzoekster naar de reden van de betalingsachterstand te informeren. Dit temeer nu een enkel telefoongesprek hiertoe voldoende zou zijn geweest. Dat dit niet was gebeurd, was niet juist. Nu het niet ondenkbeeldig was dat bij een meer individuele benadering het niet tot een uit handen geven van de vordering was gekomen en verzoekster in dat geval niet met enig bedrag aan buitengerechtelijke kosten zou zijn geconfronteerd, zag de Nationale ombudsman hierin aanleiding het UWV een aanbeveling (matiging van de incassokosten tot de helft van het verzoekster in rekening gebrachte bedrag) te doen. De aanbeveling is door het UWV opgevolgd.

Ook de zaak die leidde tot rapport 2004/396 had betrekking op een klacht over de incassoprocedure. Verzoekster (een werkgever) klaagde erover dat het UWV Amsterdam de invordering van achterstallige premiebetalingen uit handen had gegeven aan een incassobureau in plaats van gebruik te

maken van de hem in artikel 15 Coördinatiewet sociale verzekering (verder: Csv) gegeven mogelijkheid van invordering via het uitvaardigen van een dwangbevel. Voor verzoekster was de invordering via een incassobureau nadelig omdat de haar daarbij in rekening gebrachte incassokosten aanmerkelijk hoger lagen dan hetgeen haar aan kosten bij invordering via een dwangbevel had mogen worden berekend. Naar de mening van verzoekster ontnam het bepaalde in artikel 15 Csv het UWV de mogelijkheid om te kiezen voor een invordering langs civielrechtelijke weg. Daarbij meende verzoekster dat een zodanige invordering zich niet verhield met het eigen invorderingsbeleid van het UWV zoals neergelegd in het Besluit incasso en invordering van het Lisv van 18 april 2000. Door de Nationale ombudsman werd overwogen dat het bepaalde in artikel 15 Csv volgens vaste jurisprudentie voor het UWV de mogelijkheid van invordering langs een andere weg dan via een dwangbevel niet uitsluit. De klacht van verzoekster was naar het oordeel van de Nationale ombudsman gegrond vanwege het feit dat het UWV in een viertal aan verzoekster verzonden aanmaningen uitdrukkelijk invordering via een dwangbevel had aangezegd. Indien een bestuursorgaan dwangmaatregelen aankondigt en daarbij de wijze aangeeft waarop deze zullen gaan plaatsvinden, heeft een bestuursorgaan zich hieraan te houden. Dit bracht logischerwijs met zich mee dat de klacht over de kosten welke verzoekster méér in rekening waren gebracht eveneens gegrond was, waarbij de Nationale ombudsman de aanbeveling heeft gedaan de méérkosten aan verzoekster te restitueren. Deze aanbeveling werd opgevolgd. Tevens had verzoekster zich erover beklaagd dat de haar door het UWV toegezonden aanmaningen niet naar haar correspondentieadres waren gestuurd, maar naar een niet in gebruik zijnd vestigingsadres van haar. Naar de mening van het UWV was het gebruik van het correspondentieadres in de aanmaanfase onverstandig, omdat de betaaltermijn kort is, de werkgever zelf de betaling moet verrichten en moet weten wat de consequentie is als hij dit niet doet. Daarbij dienen eventuele invorderingsmaatregelen ook op het vestigingsadres plaats te vinden. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kon het UWV hierin worden gevolgd evenals in zijn zienswijze dat het op de weg van verzoekster had gelegen wijzigingen in haar vestigingsadres aan het UWV door te geven, hetgeen niet gebeurd was. De klacht was niet gegrond.

1.3.2.12 Tuchtklacht over gebruik fixatiebanden

Rapport 2004/390 (§ 20A.3.2.2) betreft de Inspectie voor de gezondheidszorg (verder IGZ). In 1997 overleed in psychiatrisch centrum Bloemendaal (later onderdeel van psycho-medisch centrum Parnassia) een patiënte ten gevolge van verstikking door de fixatiebanden waarin zij op dat moment op bed lag. De patiënte was op vrijwillige basis in het psychiatrisch centrum opgenomen. De fixatie door middel van onrustbanden had tegen haar wil plaatsgevonden. Het psychiatrisch centrum maakte melding van het overlijden van de patiënte bij de IGZ van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. In het daaropvolgende calamiteitenonderzoek stelde de IGZ vast dat er bij de fixatie te lange zijstukken waren gebruikt, waardoor de patiënte zich kon omdraaien.

De inspectie diende een klacht in bij het regionaal medisch tuchtcollege over het optreden van de geneesheer-directeur van Parnassia en de behandelend psychiater naar aanleiding van het overlijden van een patiënt van Parnassia als gevolg van het gebruik van fixatiebanden. Naar aanleiding van een klacht over deze handelwijze van de inspectie oordeelde de Nationale ombudsman dat de inspectie daartoe bevoegd was geweest, nu sprake was van algemeen belang en een redelijk vermoeden kon worden aangenomen dat de betrokkenen een tuchtnorm hadden overtreden. Het algemeen belang vorderde dat de

toepassing van fixatiebanden spoedig werd genormeerd om een eind te maken aan de herhaaldelijk optredende sterfgevallen. Door het overlijden van de patiënte kon de inspectie het redelijke vermoeden opvatten dat de geneesheer-directeur en de behandelend psychiater onvoldoende hadden gedaan om de risico's van het gebruik van fixatiebanden uit te sluiten. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt dan ook «behoorlijk».

1.3.2.13 *Grondwateroverlast*

Rapport 2004/238 heeft betrekking op de taak en verantwoordelijkheid van de gemeente bij het verhelpen of voorkomen van wateroverlast in de kruipruimte van een woning door een hoge grondwaterstand. Verzoekers hadden zich tot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Losser gewend met de vraag stappen te ondernemen. De gemeente was in overleg getreden met de provincie, het waterschap en een maatschappij voor grondwaterwinning om een nadere reactie te kunnen geven. In zijn reactie stelde het college dat er in het stedelijk gebied formeel geen actieve grondwaterbeheerder verantwoordelijk was voor een goede grondwaterstand en dat, op basis van de in de praktijk gevormde situatie, ideeën waren geopperd voor het toekomstig beleid inzake de taakverdeling tussen betrokken partijen bij het voorkomen of verhelpen van grondwateroverlast.

Bij deze taakverdeling is de particuliere grondeigenaar verantwoordelijk voor de ontwatering van zijn eigen terrein, de gemeente draagt zorg voor de ontwatering van het openbaar terrein en voor de aanleg en onderhoud van aansluitpunten en verzamelleidingen ten behoeve van de ontwatering van het particuliere terrein en het waterschap draagt zorg voor de afwatering.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het college «behoorlijk» had gehandeld door naar deze taakverdeling te verwijzen, welk oordeel mede was gebaseerd op het advies van de Commissie Integraal Waterbeheer inzake de verdeling van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot grondwater. De Nationale ombudsman onderschrijft het advies van deze commissie om gemeenten ook zorg te laten dragen voor een loket waar klachten en vragen van burgers over grondwater en funderingen worden afgehandeld en daarbij de betrokkenheid van andere partijen te organiseren. De afgelopen jaren is het aantal bij de Nationale ombudsman ontvangen klachten over grondwateroverlast en onduidelijkheid omtrent de vraag welk bestuursorgaan hiervoor kan worden aangesproken toegenomen. Een tijdige communicatie over de afhandeling van vragen en klachten en de vaststelling van de verantwoordelijkheid voor het probleem kan een bijdrage leveren aan het verhelderen van de verschillende verantwoordelijkheden van zowel burger als overheidsorganen ten aanzien van grondwater.

1.4 Bijzondere onderwerpen

1.4.1 *Ontwikkeling nieuwe vereisten van behoorlijkheid*

De Nationale ombudsman toetst gedragingen van de overheid. Hij is daarbij wettelijk verplicht vast te stellen of de onderzochte gedraging «behoorlijk» is of «niet behoorlijk». Voor die toetsing heeft de Nationale ombudsman behoorlijkheidscriteria ontwikkeld. De tweede Nationale ombudsman, M. Oosting, heeft in 1988 voor het eerst een lijst samengesteld met behoorlijkheidscriteria. In de loop der tijd is deze lijst enigszins aangepast, vooral naar aanleiding van de invoering van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) waarin veel van de tot dan toe ongeschreven

beginselen van behoorlijk bestuur werden gecodificeerd. Niettemin is in feite tot en met dit verslagjaar met deze lijst gewerkt (zie bijlage 4).

Er werd aanleiding gevoeld de bestaande vereisten van behoorlijkheid en het gebruik ervan in de praktijk onder de loep te nemen, om een drietal redenen. In de eerste plaats kon worden verondersteld dat de lijst actualisering behoefde, aangezien die uit 1988 stamde en niet systematisch was aangepast aan de ontwikkelingen zoals die zich sindsdien onder meer in het bestuursrecht hadden voorgedaan. In de tweede plaats wees de toetsingspraktijk van het Bureau Nationale ombudsman uit dat de criteria bij toetsing niet meer in alle gevallen de beoogde verduidelijkende functie konden vervullen en om die reden wellicht aanscherping behoeften. Ten slotte vormde de op handen zijnde invoering van de Wet extern klachtrecht een goede aanleiding om de behoorlijkheidsvereisten nog eens nader te bezien. In artikel 9:36, tweede lid, Awb wordt voorgescreven dat de Nationale ombudsman en de lokale ombudsmannen in geval van een gegronde klacht het behoorlijkheidsvereiste vermelden op grond waarvan de onderzochte gedraging wordt aangemerkt als niet behoorlijk. De wetgever heeft daarbij voor ogen gehad dat de lokale ombudsmannen aansluiting kunnen zoeken bij het stelsel van behoorlijkheidscriteria zoals de Nationale ombudsman dat heeft ontwikkeld. Aangezien dit stelsel aldus enerzijds zal functioneren als baken voor alle externe klachtinstanties en anderzijds de basis moet vormen voor de verdere gezamenlijke ontwikkeling van de vereisten van behoorlijkheid, was er alle reden na te gaan of aanpassing van de bestaande lijst was aangewezen.

De Nationale ombudsman heeft de disciplinegroepen Staats- en bestuursrecht en Rechtsstheorie van de Universiteit Utrecht gevraagd een onderzoek te doen naar de behoorlijkheidscriteria die door de Nationale ombudsman worden gehanteerd, en naar het gebruik in de praktijk van behoorlijkheidscriteria door de Nationale ombudsman en de lokale externe ombudsmannen van Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Groningen. Het onderzoek moest leiden tot een praktisch toepasbare inleiding tot de behoorlijkheidstoetsing, te gebruiken door de Nationale ombudsman en met name ook door de lokale externe ombudsinstanties. Het onderzoeksteam van de vakgroep, bestaande uit prof. mr. J.B.J.M. ten Berge, dr. Ph.M. Langbroek, dr. P. Rijpkema, en prof. mr. R.J.G.M. Widdershoven, heeft in het kader van het onderzoek onder meer gereflecteerd over het karakter van de behoorlijkheidstoetsing. Voorts heeft het team door middel van interviews en aan de hand van een ruime selectie van rapporten van de Nationale ombudsman, aangevuld met rapporten van de lokale ombudsmannen, onderzocht welke functie de behoorlijkheidscriteria vervullen in de toetsingspraktijk. Ten behoeve van het onderzoek is een begeleidingscommissie ingesteld, waaraan naast de Nationale ombudsman en vertegenwoordigers van het Bureau Nationale ombudsman ook een medewerkster van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (mw. mr. E.C. Drexhage), een vertegenwoordiger van de lokale ombudsmannen (mr. M.H.J.M. van Kinderen, ombudsman van Rotterdam), en een vertegenwoordiger van de rechtenfaculteit van de vrije Universiteit (prof. mr. J. Naeyé) deelnamen. De resultaten van het onderzoek zijn vervat in het boek «Ombudsprudentie», dat op 24 november 2004 tijdens een symposium over klachtrecht is aangeboden aan de heer mr. M. Scheltema, regeringscommissaris belast met de implementatie van de Awb, en aan de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman stelt het boek beschikbaar aan alle externe ombudsmannen.

Ten aanzien van de Nationale ombudsman is uit het onderzoek onder meer naar voren gekomen dat de bestaande lijst van behoorlijkheids-

criteria niet geheel consistent werd toegepast. Bestudering van uitgebrachte rapporten en de registratie daarvan heeft te zien gegeven dat niet in alle gevallen het meest toepasselijke criterium is gekozen, dat de motivering van het oordeel in voorkomende gevallen niet duidelijk is gerelateerd aan het gekozen criterium, dan wel dat het gehanteerde criterium in het geheel niet is geëxpliciteerd. Een belangrijke oorzaak hiervan is gelegen in de lijst als zodanig. Deze bevat enerzijds enkele veelgebruikte criteria die een zodanig ruime toepassing hebben gekregen dat daarvan geen verduidelijkende werking meer kon uitgaan, terwijl er anderzijds sprake was van overlappingsen.

Een andere belangrijke bevinding van het onderzoek heeft betrekking op de aard van de behoorlijkheidstoetsing, en met name op de verhouding tussen behoorlijkheid en rechtmatigheid. Het uitgangspunt van het bestaande stelsel van behoorlijkheidscriteria was dat de relatie tussen de overheid en de burger voor een belangrijk deel wordt bepaald door rechtsregels waaraan de overheid zich jegens de burger heeft te houden, en dat er daarnaast nog zorgvuldigheidseisen aan de overheid kunnen worden gesteld, met name op het vlak van bejegening en organisatie. Op grond daarvan bevatte de lijst met beoordelingscriteria twee groepen. In de eerste plaats ging het om criteria met betrekking tot het vereiste dat het overheidsoptreden in overeenstemming moet zijn met regels van geschreven en ongeschreven recht, zoals mensenrechten en grondrechten, bevoegheidsvoorschriften, vorm- en procedurevoorschriften, inhoudelijke voorschriften, en rechtsbeginselen zoals het gelijkheidsbeginsel, het rechtzekerheidsbeginsel, het motiveringsbeginsel, en dergelijke. In de tweede plaats ging het om zorgvuldigheidsvereisten, zoals het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van adequate informatieverstrekking. Anders gezegd: de behoorlijkheidstoetsing hield rechtmatigheidstoetsing in, aangevuld met zorgvuldigheidstoetsing.

Het onderzoeksteam van de Universiteit Utrecht heeft een andere benadering voorgesteld, met als uitgangspunt dat het stelsel van behoorlijkheidsnormen een zelfstandige betekenis heeft en bestaat naast het stelsel van rechtsnormen. De ombudsman toetst gedragingen van de overheid aan de normen waarmee kan worden vastgesteld of die gedragingen behoorlijk of niet behoorlijk zijn, zoals de rechter aan de hand van rechtsnormen toetst of het overheidsoptreden al dan niet rechtmatig is. In veel gevallen hebben rechtsnormen en behoorlijkheidsnormen een vergelijkbare inhoud. Als de ombudsman een behoorlijkheidsnorm formuleert en toepast die ook is vastgelegd in een rechtsregel, dan past hij niet die rechtsregel toe, maar een concretisering van het behoorlijkheidsvereiste die inhoudelijk overeenkomt met een rechtsnorm. Het gaat derhalve om parallelle stelsels. Rechtsnormen vormen niet langer een onderdeel van de behoorlijkheidsnormen. Dit betekent niet dat het recht volgens deze opvatting geen rol meer speelt bij de behoorlijkheidstoetsing. Zo zullen wettelijke bepalingen vaak richtinggevend zijn voor de invulling van de behoorlijkheidscriteria in concrete gevallen. Dat is ook niet vreemd want behoorlijkheidsnormen en bestuursrechtelijke normen hebben dezelfde oorsprong, namelijk het reguleren van overheids-optreden volgens algemeen aanvaarde principes, zoals die van de rechtstaat, de grondrechten en de beginselen van behoorlijk bestuur. Rechtsnormen zijn voor de ombudsman echter niet dwingend, aangezien de ombudsman nu eenmaal, anders dan de rechter, niet de taak heeft de rechtmatigheid, maar de behoorlijkheid van overheidsgedragingen te toetsen. Dit brengt mee dat de ombudsman in geval van een gedraging die wordt gereguleerd door een wettelijk voorschrift, niet kan volstaan met de constatering dat met de gedraging het voorschrift wel of niet is geschonden, maar dat hij moet zoeken naar het toepasselijke behoorlijk-

heidsvereiste en moet toetsen of de gedraging daarmee in overeenstemming is.

De bevindingen van het onderzoeksteam met betrekking tot het karakter van de behoorlijkheidstoetsing en met betrekking tot de toepasbaarheid en het onderscheidend karakter van de bestaande behoorlijkheidscriteria, hebben geleid tot een voorstel voor een aangepaste lijst van behoorlijkheidsvereisten en tot een definiëring van de daarin opgenomen vereisten. Een opvallend kenmerk van deze nieuwe lijst is dat het vaak toegepaste oude criterium «overeenstemming met een algemeen verbindend voorschrift» daarop niet meer voorkomt. Voorts is in een aantal van de nieuwe behoorlijkheidsvereisten de inhoud van enkele grondrechten en mensenrechten vervat, en is het aantal zorgvuldigheidscriteria teruggebracht. De nieuwe lijst ziet er als volgt uit:

Grondrechten

- discriminatieverbod
- brief- en telefoongeheim
- huisrecht
- eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- verbod van onrechtmatige vrijheidsontneming
- overige grondrechten

Materiële behoorlijkheid

- verbod van misbruik van bevoegdheid
- redelijkheid
- evenredigheid
- coulance
- rechtszekerheid
- gelijkheid

Formele behoorlijkheid

- onvooringenomenheid
- hoor en wederhoor
- motivering
- fair play

Zorgvuldigheid

- voortvarendheid
- administratieve nauwkeurigheid
- actieve en adequate informatieverstrekking
- actieve en adequate informatieverwerving
- adequate organisatorische voorzieningen
- correcte bejegening
- professionaliteit

De Nationale ombudsman onderschrijft de conclusies van het onderzoek. Na de afronding ervan heeft hij in de laatste maanden van het verslagjaar bezien in hoeverre toetsing aan de nieuwe vereisten in zijn praktijk mogelijk is. Daartoe is in een aantal dossiers de onderzochte gedraging na afronding van het onderzoek getoetst met behulp van de nieuwe vereisten en is voorts bezien op welke wijze kan worden voldaan aan het voorschrift dat in geval van een gegronde klacht wordt vermeld welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden. De resultaten daarvan zijn geëvalueerd, waarbij ook de onderzoekers van de Universiteit Utrecht werden betrokken. Geconcludeerd kon worden dat er geen beletselen waren tot invoering van de nieuwe lijst. De Nationale ombudsman heeft dan ook besloten dit te doen per 1 januari 2005. Daarbij staat voorop dat het niet om een geheel vastliggende lijst van behoorlijkheidsvereisten kan gaan. De praktijk moet verder uitwijzen of aanpassingen of verfijningen nodig

zijn. De ontwikkeling van de ombudsprudentie, zoals die wordt gevormd door de toetsing van gedragingen door de Nationale ombudsman en de decentrale ombudsmannen en het formuleren van normen in dat kader, kan ertoe leiden dat criteria worden toegevoegd of geschrapt, of dat definiëringen worden aangepast.

Aangezien na de invoering van de Wet extern klachtrecht sprake is van een samenhangend stelsel van externe ombudsvoorzieningen, zou het sterk de voorkeur hebben wanneer de ombudsmannen overeenkomstig de wens van de wetgever bij hun toetsing een gelijk kader met een eenduidige terminologie hanteren. Een eerste initiatief daarvoor is het symposium geweest op 24 november jl. Tijdens dit symposium is het boek Ombudsprudentie aangeboden aan de mr. M. Scheltema en de Nationale ombudsman en zijn de nieuwe behoorlijkheidsvereisten geïntroduceerd. Circa 80 medewerkers van decentrale ombudsvoorzieningen hebben aan dit symposium deelgenomen. Met dit symposium heeft de Nationale ombudsman decentrale ombudsmannen willen stimuleren de lijst ook daadwerkelijk te gaan gebruiken.

Om tegemoet te komen aan de wens van de wetgever is het mede van belang dat de verdere ontwikkeling van de vereisten van behoorlijkheid gezamenlijk plaatsvindt. In 2005 zullen daartoe initiatieven worden ontwikkeld, waarbij onder meer valt te denken aan de vorming van een gemeenschappelijk, openbaar toegankelijk ombudsprudentieregister. Voorzienbaar is dat de Vereniging voor klachtrecht daarin een belangrijke rol kan spelen.

1.4.2 *Interne klachtbehandeling*

Als externe klachtinstantie geeft de Nationale ombudsman in de tweede lijn niet alleen een oordeel over de gedraging van het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd, maar beoordeelt hij ook de wijze waarop het bestuursorgaan de klacht intern heeft behandeld. Op deze wijze kan hij de kwaliteit van de interne klachtbehandeling en de naleving van hoofdstuk 9 Awb bevorderen. In het hierna volgende is een overzicht opgenomen van rapporten uit dit verslagjaar betreffende verschillende bepalingen van hoofdstuk 9 (die bij de inwerkingtreding van de Wet extern klachtrecht in de loop van 2005 worden opgenomen in Titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan). Bijlage 2 geeft per artikel een overzicht van de tot nu toe verschenen rapporten.

Artikel 9:1 Recht tot het indienen van een klacht

In rapport 2004/425 overwoog de Nationale ombudsman dat door de Sociale verzekeringsbank (verder SVB) weliswaar terecht was opgemerkt dat een klacht geen betrekking kan hebben op het algemene beleid van de SVB. Maar van klagers opmerking dat er als gevolg van het handelen van de SVB in zijn geval op een onzorgvuldige wijze met gemeenschapsgeld was omgegaan, kon niet worden gezegd dat dit het individuele klachtrecht te boven gaat. Volgens artikel 9:1, eerste lid, moet een klacht betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich jegens klager heeft gedragen. De opmerkingen van klager hadden daarop betrekking. De beslissing om een klacht buiten behandeling te laten dient voldoende door het bestuursorgaan te worden gemotiveerd. Dit geldt niet alleen voor de beslissing om een klacht buiten behandeling te laten op grond van een van de gronden die zijn opgenomen in artikel 9:8, maar ook voor de beslissing om een klacht buiten behandeling te laten op grond van de conclusie van het bestuursorgaan dat de klacht buiten het bereik van het klachtrecht valt, omdat volgens het bestuursorgaan niet wordt geklaagd over een gedraging jegens de klager zelf of jegens een ander (rapport 2004/412). Een klachtprocedure kan ertoe dienen tot een inhoudelijke

oplossing te komen van het door klager ervaren probleem. De klacht-procedure beperkt zich niet tot louter formele aspecten (rapport 2004/113).

Gedragingen van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan (art. 9:1, tweede lid). In rapport 2004/465 oordeelde de Nationale ombudsman dat, nu de minister van Verkeer en Waterstaat het bevoegde bestuursorgaan is om aan de hand van door de examiner geleverde gegevens een beslissing te nemen op een aanvraag om de afgifte van een bevoegdverklaring Flight Instructor (A), ook de wijze waarop die gegevens worden verkregen om tot die beslissing te kunnen komen, het afnemen van het examen, is aan te merken als een gedraging die kan worden toegerekend aan de minister.

Artikel 9:2 Plicht tot behoorlijke klachtbehandeling

Ingevolge artikel 9:2 dient het bestuursorgaan zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van onder meer mondelinge klachten over zijn gedragingen. Het is niet verplicht om bij mondelinge klachten afdeling 9.2 toe te passen, maar het mag natuurlijk wel. Gezien de aard van de klacht en het beginsel van hoor en wederhoor, was er in het geval van rapport 2004/075 (FUTD 2004, nr. 0535) aanleiding geweest om wederhoor toe te passen.

Het bestuursorgaan moet voorkomen dat de – veelal niet te vermijden – samenloop tussen het primaire proces (de behandeling van het dossier van klager) en de behandeling van klagers klacht over dat primaire proces (het klachtdossier) ertoe leidt dat vertraging ontstaat in het primaire proces of dat vragen over het dossier niet kunnen worden beantwoord (rapport 2004/148; NTFR 2004, nr. 713).

Het College van procureurs-generaal noch de (hoofd)officier van justitie was bevoegd tot behandeling van de klacht over de officier van justitie. De klacht had betrekking op het niet binnen de wettelijke termijn beslissen op een aantal door de klager ingediende bezwaarschriften in het kader van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (verder WAHV). De minister van Justitie was bevoegd tot behandeling van klachten over medewerkers van het openbaar ministerie en had geen machtiging verstrekt aan functionarissen van het openbaar ministerie om klachten namens hem te behandelen (rapport 2004/207; AB 2004, 270).

Artikel 9:3 Geen beroep mogelijk

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.

In rapport 2004/433 (MR 2004, nr. 81) oordeelde de Nationale ombudsman dat de staatssecretaris van Justitie op de aanvragen tot toekenning van een verblijfsvergunning had moeten beslissen in de vorm van een beschikking met rechtsmiddelenverwijzing in plaats van deze beslissingen in de klachtafdoeningsbrieven bekend te maken.

Artikel 9:4 Vereisten klaagschrift

Het ontbreken van ondertekening en adres (art. 9:4, tweede lid, aanhef en onder a) kan geen reden vormen om een brief niet als klacht aan te merken. Hooguit kan dit tot gevolg hebben dat voor afdoening niet de specifieke voorschriften van de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing zijn, maar alleen het algemene voorschrift dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van klachten (art. 9:2) (rapport 2004/207; AB 2004, 270).

Op grond van artikel 9:4, tweede lid, aanhef en onder c bevat het klaagschrift tenminste een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Als een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager (art. 9:4, eerste lid) niet voldoet aan dit vereiste, bijvoorbeeld omdat het klaagschrift in te algemene bewoor-

dingen is gesteld, is er geen verplichting voor het bestuursorgaan om de procedure van afdeling 9.2 te volgen. De klacht dient dan wel te worden behandeld overeenkomstig artikel 9:2, hetgeen betekent dat de klager in de gelegenheid moet worden gesteld om dit verzuim te herstellen en zijn klaagschrift aan te vullen. Indien de klager het verzuim herstelt, en het klaagschrift alsnog voldoet aan de vereisten van artikel 9:4, tweede lid, moet alsnog behandeling van de klacht met inachtneming van de artikelen 9:5 tot en met 9:12 plaats hebben (rapport 2004/412).

Artikel 9:5 Informele afdoening

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van hoofdstuk 9. De constatering dat de klacht zich niet leende voor toepassing van artikel 9:5 had moeten worden gevolgd door een behandeling van de klacht conform hoofdstuk 9. Een uitdrukkelijk verzoek van de zijde van de klagers was daarvoor niet noodzakelijk (rapport 2004/416).

Indien tijdens de hoorzitting over een klachtonderdeel overeenstemming is bereikt, behoeft het bestuursorgaan over dit onderdeel geen oordeel te geven in de beslissing op de klacht (rapport 2004/371).

Artikel 9:6 Ontvangstbevestiging

Met de ontvangstbevestiging wordt de rechtszekerheid gediend, mede omdat het tijdstip van ontvangst van de klacht van belang is voor de aanvang van de afdoeningstermijnen van artikel 9:11 (rapport 2004/326). In rapport 2004/481 verwees de Nationale ombudsman naar rapport 2003/325 («burgerbrievenrapport»; JB 2003, 361 en JG 2004, nr. 0071). Volgens dit rapport dient een ontvangstbevestiging te volgen binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift en is een ontvangstbevestiging niet nodig als het klaagschrift binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld.

Artikel 9:7 Onbevooroordeelde klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. In de zaak die leidde tot rapport 2004/373 klaagde verzoeker erover dat de secretaris van de klachtencommissie (de heer X) van het waterschap dezelfde persoon was als degene die de brief had opgesteld waarin een standpunt was opgenomen waarmee verzoeker het niet eens was. Met de behandeling van de klacht, waaronder het houden van een hoorzitting en de advisering aan het dagelijks bestuur van het waterschap, was de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie belast. Het verslag van de hoorzitting was opgesteld door de waarnemend secretaris van de bezwaarschriftencommissie. De klacht was uiteindelijk afgehandeld door het dagelijks bestuur. Omdat de heer X weliswaar aanwezig was geweest bij de hoorzitting, maar van een inhoudelijke bemoeienis met de klacht niet was gebleken, achtte de Nationale ombudsman in dit geval geen strijd met artikel 9:7 aanwezig. Artikel 9:7 maakt niet het onderscheid tussen het behandelen van de klacht voor, na, of tijdens het bezwaarschrift. Wanneer degene die de klacht behandelt, dezelfde persoon is als degene die op het bezwaarschrift beslist, heeft men de schijn van partijdig handelen tegen zich. De Visadienst had de klacht volgens de Nationale ombudsman (rapport 2004/443) dan ook door een andere ambtenaar moeten laten behandelen dan door degene die ook verantwoordelijk was voor de behandeling van het bezwaarschrift. De minister kan niet in haar lezing worden gevolgd dat niet is gehandeld in strijd met artikel 9:7. Immers, ook wanneer klachtbehandeling voorafgaat aan de gedraging waarover wordt geklaagd, omdat wordt geklaagd over nalatigheid, en de klacht nu juist beoogt het bestuursorgaan er toe te bewegen de gevraagde actie te ondernemen, zijn klachtbehandeling en de gedraging nauw met elkaar verbonden.

Artikel 9:8 Klacht buiten behandeling

De Awb voorziet niet in een bepaling op grond waarvan het bestuursorgaan kan afzien van verdere behandeling van een klacht omdat verzoeker zich inmiddels tot de Nationale ombudsman heeft gewend (rapport 2004/097; JB 2004, 224). Dat dit ook uitdrukkelijk niet de bedoeling van de wetgever was blijkt onder meer uit de Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9. Hierin wordt de nadruk gelegd op het feit dat de procedure van interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan een voorprocedure is, voorafgaand aan die bij de Nationale ombudsman (rapport 2004/416).

Het uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers in beginsel een reactie volgt. De aanduiding «in beginsel» wijst evenwel op een voorbehoud, namelijk het voorbehoud dat niet altijd behoeft te worden gereageerd of in ieder geval niet inhoudelijk. Dat laatste geldt bijvoorbeeld in het geval van brieven of klachten die een beledigende toonzetting hebben. Uiteraard is het moeilijk daarvoor een eenduidige norm te stellen. Wanneer echter de toonzetting min of meer unaniem beoordeeld als beledigend overkomt, kan het bestuursorgaan van inhoudelijke beantwoording afzien. In zo'n geval dient de burger in kwestie wel meegedeeld te worden dat en waarom van inhoudelijke beantwoording wordt afgezien (rapport 2004/272).

De ongegrond verklaring van een eerder ingediende klacht (door een klager die buitensporig veel klachten bij dat bestuursorgaan indient) kan voor het bestuursorgaan geen reden zijn om in het geheel niet meer te reageren op nieuwe, andersoortige klachten van dezelfde klager (rapport 2004/359).

In de zaak die uitmondde in rapport 2004/392 slaagde het beroep van het bestuursorgaan op het overschreden zijn van de één-jaar-termijn van artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder b, niet. De klager klaagde namelijk niet over de wijze waarop het bestuursorgaan controle had uitgeoefend over een door dat bestuursorgaan gesubsidieerd project, welk project op het moment van de ontvangst van klagers klacht meer dan één jaar geleden was beëindigd, maar over het door het bestuursorgaan onvoldoende beantwoorden van zijn ook na de beëindiging van het project gestelde vragen over onder meer de door het bestuursorgaan uitgeoefende controle op het project.

Indien blijkt dat een burger pas later kennisneemt van de gedraging of dat de gedraging pas later merkbaar effect heeft, kan een afwijking van de één-jaartermijn in de rede liggen. Van de burger wordt dan wel zo spoedig mogelijk actie verwacht. Wordt vervolgens nog getalmd met het indienen van een klacht, dan fungeert de één-jaartermijn alsnog als een beletsel voor onderzoek (rapport 2004/486; NTFR 2004, nr. 1876).

Ook in dit verslagjaar werd een aantal rapporten uitgebracht met betrekking op de samenloop van klacht en bezwaar (art. 9:8, eerste lid, onder c), bijvoorbeeld rapport 2004/360. In rapporten 2004/190 (FUTD 2004, nr. 101; VN 2004, nr. 32.30) en 2004/191 (FUTD 2004, nr. 1012) oordeelde de Nationale ombudsman dat artikel 9:8, eerste lid, onder c, niet van toepassing is in een situatie waarin naast de klacht over een beschikking ook tijdig bezwaar is aangetekend tegen die beschikking. Zie uitvoerig over dit onderwerp Jaarverslag 2003, blz. 45–46).

Rapport 2004/207 (AB 2004, nr. 270) heeft betrekking op de samenloop van klacht met opsporing en vervolging. Een verruiming van situaties waarin een klacht buiten de interne klachtbehandeling mag worden gelaten (met bijvoorbeeld de procedure van beklag bij het gerechtshof tegen een beslissing om niet te vervolgen, art. 12 Sv) is volgens de Nationale ombudsman niet verenigbaar met de Awb. In zoverre verschilt het interne klachtrecht van het externe klachtrecht bij de Nationale ombudsman. Ter zake van gedragingen die aan het gerechtshof kunnen worden voorgelegd geldt wel de verplichting tot interne klachtbehandeling en tot de daarmee

samenhangende interne heroverweging, maar is in de externe klachtbehandeling de Nationale ombudsman niet bevoegd. Ook al schrijft het derde lid van artikel 9:8 dat niet met zoveel woorden voor, de beslissing tot het niet in behandeling nemen van de klacht moet worden gemotiveerd (rapport 2004/110; VN 2004, nr. 22.22).

Artikel 9:10 Hoorplicht

De wettelijke regeling met betrekking tot het horen van een klager, komt neer op «ja, tenzij», dat wil zeggen altijd uitnodigen tenzij (a) de klacht kennelijk ongegrond is, (b) de klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting, (c) de klacht niet-ontvankelijk is of (d) wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Het initiatief moet bij het bestuursorgaan liggen.

Dat er voldoende gegevens in het dossier aanwezig zijn, de klachten voldoende duidelijk zijn weergegeven en dat de klager niet heeft aangegeven dat hij gehoord wil worden, betreffen geen omstandigheden op grond waarvan van het horen kan worden afgezien, zo oordeelde de Nationale ombudsman in rapport 2004/063. In rapport 2004/461 overwoog de Nationale ombudsman dat het feit dat klaagster tegen de beslissing ten aanzien van haar arbeidsgeschiktheid in de beroepsprocedure zou (kunnen) worden gehoord er niet aan afdeed, dat haar klacht betrekking had op de handelwijze van de verzekeringsarts die het door haar aangevraagde deskundigenonderzoek had verricht. Het UWV had in het kader van een behoorlijke klachtprocedure klaagster conform haar verzoek dan ook moeten horen. Het UWV had verzoekster niet gehoord omdat het UWV van mening was dat verzoekster in beroep zou worden gehoord en dat daarmee het verzoek tot horen in de klachtprocedure ondervangen zou worden. Het UWV kon niet in zijn standpunt worden gevolgd. Het eerst een beslissing nemen op de klacht door het bestuursorgaan en het zich vervolgens bereid tonen om haar standpunt in een persoonlijk gesprek met de klager toe te lichten, is niet in overeenstemming met artikel 9:10. In het kader van een zorgvuldige klachtprocedure behoort de klager, alvorens op de klacht kan worden beslist, te worden gehoord (rapporten 2004/369 en 2004/411; AB 2004, 452).

Het is aangewezen om (in beginsel) hoor en wederhoor toe te passen. Dit beginsel houdt in dat elk van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht. Er kan van worden afgeweken als de zienswijze van de persoon op wie de gedraging betrekking heeft over de feitelijke toedracht van de gedraging geheel aansluit bij hetgeen de klager hierover naar voren heeft gebracht in de klacht en de mondelinge toelichting. Aan de verplichting tot wederhoor kan bijvoorbeeld invulling worden gegeven door de klager op de hoorzitting te informeren over de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en hem daarbij de gelegenheid te geven daarop te reageren (rapport 2004/051; JVS 2004, nr. 63; RSV 2004, nr. 229). Het beginsel van hoor en wederhoor kan ook spelen in de behandeling van een mondelinge klacht (waarop artikel 9:10 niet van toepassing is), overeenkomstig artikel 9:2 (rapport 2004/075; FUTD 2004, nr. 0535; VN 2004, nr. 16.35). Op grond van het beginsel van zorgvuldige voorbereiding is het bestuursorgaan gehouden ook getuigen te horen, als dat voor de volledigheid van het onderzoek noodzakelijk is. Als het horen van een getuige bijvoorbeeld essentieel is voor de waarheidsvinding, dan is het achterwege laten van het horen van een getuige onjuist (rapport 2004/138).

Een klacht is kennelijk ongegrond wanneer uit het klaagschrift zelf aanstonds blijkt dat de klachten van de indiener van het klaagschrift

ongegrond zijn en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. De wetgever heeft een restrictieve toepassing beoogd (rapporten 2004/104 en 2004/495). Ook indien een hoorzitting niet heeft plaats gehad wegens kennelijke ongegrondheid van de klacht, dient de reden van het achterwege zijn gebleven van de hoorzitting te worden vermeld bij de afhandeling van de klacht (rapporten 2004/362 en 2004/363). Kennelijke gegrondheid vormt op zich geen grond om van het horen van de klager af te zien (rapporten 2004/245 en 2004/251). Omdat verzoeker niet had verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord in het kader van de klachtbehandeling, kon niet van het horen worden afgezien (rapport 2004/443). In de Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 wordt wat betreft de verslaglegging gesteld dat het noodzakelijk is de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de zitting schriftelijk vast te leggen, dat de wijze waarop aan de plicht tot verslaglegging vorm wordt gegeven, wordt overgelaten aan het bestuursorgaan, en dat met name zal afhangen van de vraag of tijdens het horen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen die nog niet in de schriftelijke stukken aan de orde zijn geweest (rapport 2004/282). In rapport 2004/414 oordeelde de Nationale ombudsman dat niet was gehandeld overeenkomstig het beginsel van hoor en wederhoor door in het verslag van de hoorzitting ook aspecten op te nemen die slechts zijdelings betrekking hadden op de klacht.

Het staat een bestuursorgaan vrij om, voorafgaande aan de beslissing op een klacht, verslagen van hoorzittingen aan partijen op te sturen en hen daarbij in de gelegenheid te stellen daarop te reageren. Het is een vereiste van behoorlijke klachtbehandeling dat, indien verslagen van hoorzittingen aan partijen worden toegestuurd en zij in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren, in de beslissing op de klacht wordt aangegeven of en in hoeverre hetgeen is aangevoerd aanleiding heeft gegeven tot aanpassing van het verslag of tot beïnvloeding van de beslissing op de klacht. Dit betekent niet dat bij verschil van inzicht over de aan de klacht ten grondslag liggende feiten en omstandigheden een verslag naar tevredenheid van de indiener van een klaagschrift dient te zijn aangepast voordat op de klacht kan worden beslist (rapport 2004/283).

Artikel 9:11 Afdoeningstermijn

Ook in dit verslagjaar verscheen een aantal rapporten waarin de overschrijding van de termijnen van artikel 9:11 aan de orde was (zie hiervoor bijlage 2).

Artikel 9:12 Beslissing op de klacht

Het bestuursorgaan dient de beslissing op de klacht goed te motiveren. Zo had het bestuursorgaan volgens de Nationale ombudsman in rapport 2004/244 moeten reageren op verzoeksters in haar klaagschrift geuite wens dat het bestuursorgaan haar verontschuldiging zou aanbieden voor de gedragingen waarover zij klaagde. In rapport 2004/371 overwoog de Nationale ombudsman dat het college van burgemeester en wethouders naar aanleiding van verzoekers reactie op het verslag van de hoorzitting en zijn schriftelijke reactie naar aanleiding van de beslissing op de klacht tevens een oordeel had moeten geven over de klachtonderdelen, die tijdens de hoorzitting ter sprake waren geweest.

Indien het bestuursorgaan van oordeel is dat een klaagschrift niet goed is gemotiveerd, dient het oordeel in de beslissing op de klacht niettemin wel voldoende te zijn gemotiveerd. Wanneer dat niet mogelijk is omdat het bestuursorgaan daartoe over onvoldoende informatie beschikt, dient het bestuursorgaan aanvullend onderzoek te verrichten (rapport 2004/170). Indien het niet mogelijk is om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht en het dus niet mogelijk is om een oordeel te geven, moet het bestuursorgaan zich van het geven van een oordeel onthouden in

plaats van de klacht als ongegrond af te doen. Het bestuursorgaan dient dat dan wel te motiveren (rapport 2004/063).

Hoewel uit het feit dat het bestuursorgaan in het geval van rapport 2004/092 in reactie op de klacht zijn verontschuldiging aanbood kon worden afgeleid dat het de klacht gegrond achtte, ontbrak in de reactie een expliciet oordeel over de gegrondheid van de klacht. De Nationale ombudsman achtte dit «niet behoorlijk».

Naar aanleiding van een gegronde klacht dient het bestuursorgaan maatregelen te treffen die, gelet op de aard van de gedraging, passend zijn. Het is niet altijd mogelijk om in een reactie op een klacht een passende maatregel te treffen (rapport 2004/087).

In rapport 2004/419 oordeelde de Nationale ombudsman dat de IND voor de brief waarbij verzoekers klacht werd afgehandeld een uitzondering had moeten maken op de hoofdregel dat bestuursorganen de Nederlandse taal gebruiken. In artikel 2:6 Awb is in het eerste lid als hoofdregel neergelegd dat bestuursorganen en onder hun verantwoordelijkheid werkende personen de Nederlandse taal gebruiken, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. In afwijking van deze hoofdregel kan ingevolge het tweede lid van dat artikel een andere taal worden gebruikt, indien het gebruik daarvan doelmatiger is en de belangen van derden hierdoor niet onevenredig worden geschaad. Artikel 2:6 Awb heeft ook betrekking op de behandeling van klachten volgens hoofdstuk 9 Awb. Dit houdt onder meer in dat in voorkomende gevallen moet worden bezien of de klachtafdoeningsbrief in een andere taal moet worden gesteld dan in het Nederlands. Wanneer voor het betrokken bestuursorgaan vaststaat of aannemelijk moet worden geacht dat een klager de Nederlandse taal niet machtig is en zich evenmin kan laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerst, kan het aangewezen zijn de brief te stellen in een taal die de klager naar mag worden aangenomen wel voldoende beheerst, dan wel de brief te voorzien van een samenvatting in die taal, tenzij dit voor het betrokken bestuursorgaan een onevenredige inspanning zou inhouden. In geval van verzoeker had de IND op de hoofdregel dat bestuursorganen de Nederlandse taal gebruiken een uitzondering dienen te maken. Dit geldt temeer, nu in de klachtafhandelingsbrief juridisch taalgebruik werd gebezigd. Nu dit niet is gebeurd, is vanuit het oogpunt van dienstbaarheid en van actieve en adequate informatievoorziening tekort geschoten.

De mandaatregeling van afdeling 10.1.1 is krachtens schakelbepaling art. 10:12 van toepassing op machtigingen in het kader van hoofdstuk 9. Artikel 10:15 is van toepassing: een algemeen mandaat wordt schriftelijk verleend. Een algemene machtiging dient, nu deze moet worden gezien als een besluit in de zin van de Awb op grond van artikel 3:42, te worden gepubliceerd (rapport 2004/207; AB 2004, 270).

Het standpunt van het bestuursorgaan dat de klacht naar behoren was afgehandeld en een verwijzing naar een externe klachtinstantie dus niet nodig was, is niet juist. Met de bepaling wordt beoogd de klager deze mogelijkheid, ongeacht de uitkomst van de klachtbehandeling in eerste instantie, uitdrukkelijk onder ogen te brengen (rapport 2004/111).

Artikel 9:12a Registratie en publicatie van schriftelijke klachten

Volgens artikel 9:12a draagt het bestuursorgaan zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten, die jaarlijks worden gepubliceerd. In rapport 2004/425 oordeelde de Nationale ombudsman dat het de SVB vrijstond om twee klachtbrieven van klager te bundelen tot één klacht. Het standpunt van klager dat de SVB hiermee probeerde te doen voorkomen dat er minder klachten waren, achtte de Nationale ombudsman niet juist. De SVB registreert iedere klachtbrief afzonderlijk.

Artikel 9:15 Klachtbehandeling en advies

Van een klachtencommissie mag worden verwacht dat zij in staat is in begrijpelijke en bondige taal uiteen te zetten welke overwegingen hebben geleid tot haar advies. In rapport 2004/188 voldeed noch het concept advies noch het definitieve advies in dit opzicht aan de daaraan te stellen eisen. De overwegingen die hadden geleid tot de conclusies van de klachtencommissie waren moeilijk te volgen vanwege de uitgebreide juridische beschouwingen.

Artikel 9:16 Motivering bij afwijking van advies

Het is het bestuursorgaan dat de uiteindelijke beslissing op de klacht neemt. Dat in het geval van rapport 2004/089 (JSV 2004, nr. 71) de klachtencommissie van het Regionaal Indicatie Orgaan (RIO) een beslissing op de klacht had genomen in plaats van de directeur/het bestuur achtte de Nationale ombudsman niet behoorlijk.

1.4.3 Brief over de IND aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie

Op 13 augustus 2004 zond de Nationale ombudsman een brief naar de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie over het functioneren van de IND. De aanleiding daartoe werd gevormd door aanhoudende signalen over het functioneren van de IND. De signalen betroffen de behandeling door de IND van aanvragen om een (reguliere) verblijfsvergunning of om verlenging van de geldigheidsduur van een verblijfsvergunning, de verstrekking van verblijfsdocumenten, de telefonische bereikbaarheid van de IND en de behandeling van klachten door de IND. In de brief uitte de Nationale ombudsman zijn bezorgdheid over die onderwerpen, en gaf hij aan dat hij daarover een gesprek wilde voeren met de minister.

De Nationale ombudsman deelde de minister in zijn brief mee dat uit veel klachten die hij daarover had ontvangen naar voren was gekomen dat de behandeling van aanvragen om verlenging van de geldigheidsduur van verblijfsvergunningen erg lang duurde. De betrokkenen kwamen daardoor in veel gevallen in moeilijkheden, omdat zij hun rechtmatig verblijf niet konden aantonen jegens werkgever, zorgverzekeraars of overheidsinstanties, zoals de Informatie Beheer Groep of de Belastingdienst. Veelal werd de verlengingsbeslissing niet genomen vóór het verlopen van de geldigheidsduur van de verblijfsvergunning. Wanneer uiteindelijk positief was beslist op de verlengingsaanvraag, liet de uitreiking van het verblijfsdocument vervolgens vaak nog lang op zich wachten. Daar kwam bij dat de levering van verblijfsrechtelijke gegevens door de IND aan de gemeentelijke basisadministraties niet goed verliep.

In de brief gaf hij voorts aan dat de betrokkenen het tijdig verlengen van de vergunning niet konden bewerkstelligen door de verlengingsaanvraag op een vroeger tijdstip in te dienen, aangezien de IND drie maanden voor het verstrijken van de geldigheidsduur een uitnodiging tot verlenging stuurde. Ook konden de betrokkenen de behandeling niet bespoedigen door het indienen van een klacht over de lange behandelingsduur: de wettelijke beslistermijn bedraagt zes maanden, en klachten werden veelal als kennelijk ongegrond aangemerkt zolang deze termijn niet was verstreken.

De Nationale ombudsman wees er in de brief op dat het voorgaande voor een groot aantal rechtmatig in Nederland verblijvende vreemdelingen betekende dat zij als gevolg van bureaucratische problematiek in moeilijkheden kwamen, en werden geconfronteerd met de onmogelijkheid daaraan iets te doen. Bij wijze van noodmaatregel was weliswaar aan 12 000 betrokkenen een geautomatiseerd aangemaakte brief gezonden waarin werd meegedeeld dat de vergunning was verlengd, en dat met die brief, in combinatie met het verlopen verblijfsdocument, tot 1 augustus

2004 rechtmatig verblijf kon worden aangetoond, maar dit betrof een voorwaardelijke inwilliging, waarbij eventueel achteraf alsnog kon worden getoetst of aan de voorwaarden voor verlenging is voldaan. Bovendien deden zich herhaaldelijk gevallen voor waarin de brief niet als bewijs van rechtmatig verblijf werd geaccepteerd. Bovendien, zo gaf de Nationale ombudsman verder aan, was de datum van 1 augustus inmiddels verstreken zodat de brieven niet meer de beoogde bewijskracht bezaten, en had de brief geen soelaas geboden voor de vreemdelingen die niet behoorden tot de groep van 12 000 en die eveneens in afwachting waren van een beslissing op hun aanvraag om verlenging, dan wel uitreiking van het verblijfsdocument.

De Nationale ombudsman liet de minister in de brief voorts weten dat hij in de afgelopen periode veel klachten had ontvangen over de bereikbaarheid van de IND-informatielijn. Hij deelde mee dat hij naar aanleiding daarvan de telefonische bereikbaarheid van de IND via de informatielijn steekproefsgewijs had getest. In de periode van 7 juli 2004 tot en met 16 juli 2004 (week 28 en 29) was nagegaan in hoeveel procent van de gevallen binnen drie minuten contact kon worden verkregen over een bepaald onderwerp. Uit de beltest was gebleken dat de IND in de onderzochte periode met vragen over bepaalde onderwerpen matig tot slecht bereikbaar was, zoals voor vragen over de behandeling van verlengingsaanvragen en vragen over toelating en naturalisatie. Voor andere onderwerpen was de bereikbaarheid wel goed, met name waar als noodmaatregel een speciaal callcenter was ingezet, zoals voor het aanvragen van een terugkeervisum.

In verband met het voorgaande bracht de Nationale ombudsman de minister in herinnering dat hij op 10 juni 2003 rapport 2003/160 had uitgebracht naar aanleiding van het onderzoek uit eigen beweging naar de uitvoering van de toelatingstaken, en dat hij in dat rapport had geconcludeerd dat voor een grote groep vreemdelingen sprake was geweest van zeer lange behandeling van hun aanvragen en slechte bereikbaarheid. Hij had daarbij de verwachting uitgesproken dat de betrokken vreemdelingen onder meer door de overheveling van taken van de vreemdelingendiensten naar de IND en de gemeenten voortaan verschoond zouden blijven van dit soort problemen. Hij had de minister in een aanbeveling bij dat rapport in overweging gegeven de betrokken diensten met het oog hierop in staat te stellen hun taken naar behoren uit te voeren. De minister had hem laten weten dat zij de aanbeveling op dit punt overnam. Mede in dit licht was het teleurstellend dat zich nu weer problemen voordeden met betrekking tot doorlooptijden en bereikbaarheid, en dat noodmaatregelen moesten worden getroffen. De Nationale ombudsman gaf nog aan dat dat najaar een evaluatieonderzoek zou plaatsvinden naar de opvolging van deze aanbeveling, in het kader van het algemene beleid van de Nationale ombudsman om de naleving van gedane toezeggingen naar aanleiding van aanbevelingen te evalueren.

In de brief uitte de Nationale ombudsman voorts zijn bezorgdheid over de klachtbehandeling door de IND. Hij had signalen ontvangen over het niet onderkennen van klachten of het traag of op onjuiste wijze behandelen van klachten. Daarnaast had hij klachten ontvangen over het niet treffen van voldoende concrete maatregelen naar aanleiding van gegronde klachten, of over het niet nakomen van toezeggingen die naar aanleiding van een klacht waren gedaan. Ook de behandeling van klachten die via de Nationale ombudsman bij de IND terecht kwamen, was in de afgelopen periode problematisch geworden. Dit had zich onder meer geuit in het moeizaam tot stand komen van voldoende gekwalificeerde oplossingen in zaken die de Nationale ombudsman ter afdoening had voorgelegd in het kader van een interventie. Ook werd traag gereageerd op verzoeken van

de Nationale ombudsman om te bevestigen dat klachten die ten onrechte niet als zodanig door de IND waren onderkend, alsnog als klacht zouden worden behandeld. Het positieve beeld daarover zoals dat in het Jaarverslag 2003 nog was geschetst, was dan ook niet meer adequaat, aldus de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman deelde mee dat de recente teleurstellende ervaringen van het Bureau Nationale ombudsman met de coördinerende rol van het nieuwe Centraal Klachtenbureau van de IND, de signalen over de klachtbehandeling, en het onverminderd hoge instroomniveau van klachten bij de IND en bij Nationale ombudsman over de IND, zijns inziens reden tot bezorgdheid vormden. Hij bracht naar voren dat de IND in de afgelopen jaren, in tegenstelling tot het voorafgaande decennium, had laten zien goede resultaten te kunnen behalen door voortvarend te reageren op klachten en door, naar aanleiding van gegronde klachten, passende oplossingen te bieden. Het zou te betreuren zijn als deze verworvenheden op losse schroeven zouden komen te staan, aldus de Nationale ombudsman. Hij liet weten dat in het periodiek ambtelijk overleg tussen het Bureau Nationale ombudsman en de IND was aangegeven dat de klachtbehandeling in september zou worden geëvalueerd, en dat dit eventueel kon leiden tot bijstelling van de behandeling door de Nationale ombudsman van IND-klachten, met name in die zin dat het wellicht onvermijdelijk zou worden minder aan de IND zelf over te laten.

De Nationale ombudsman wees de minister erop dat het niet tijdig verlengen van verblijfsvergunningen een grote groep mensen had getroffen. Het ging daarbij niet om nieuwkomers, maar om vreemdelingen van wie het verblijfsrecht al was vastgesteld, en die meestal reeds langer in Nederland verbleven. Zonder verblijfsdocument werd de normale voortzetting van hun leven belemmerd. Door het uitblijven van een beslissing, of doordat de verlenging slechts voorlopig was, werden zij in onzekerheid gelaten over de vraag of zij in Nederland zouden mogen blijven. De Nationale ombudsman sprak uit dat hij er niet aan twijfelde dat de minister het belang van de vele betrokkenen onderkende, maar dat het hem zorgen baarde dat toch zodanige problemen waren ontstaan dat moest worden teruggevallen op noodmaatregelen. Daarbij speelde een rol dat de IND in zijn bestaan veelvuldig te kampen had gehad met ernstige achterstandsproblematiek met alle gevolgen van dien voor de betrokken vreemdelingen. In de afgelopen jaren was daarin een sterke verbetering te zien geweest. Hij achtte het van groot belang dat hierin geen terugval zou plaatsvinden, en dat de IND een toegankelijke organisatie zou blijven met een goed functionerende klachtenregeling waarbij mensen die problemen ondervinden, terecht kunnen.

De Nationale ombudsman stuurde een afschrift van de brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer en aan de voorzitter van de vaste commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Mede naar aanleiding daarvan hield de commissie, ter voorbereiding op het Algemeen Overleg met de minister, op 13 september 2004 een hoorzitting, waarvoor de Nationale ombudsman werd uitgenodigd alsmede betrokkenen uit het veld, onder wie rechtshulpverleners en vertegenwoordigers van de gemeenten. De Nationale ombudsman gaf een toelichting op zijn brief, en kondigde onder meer aan dat hij aan het eind van het jaar de telefonische bereikbaarheid van de IND opnieuw zou testen. Deze test heeft in december (week 50 en 51) plaatsgevonden, onder dezelfde condities als die van de eerdere test. Daaruit kwam naar voren dat de telefonische bereikbaarheid in het algemeen weer was hersteld. Tijdens het Algemeen Overleg deelde de minister de Tweede Kamer mee dat zij naar aanleiding van de gesignaleerde problematiek, en voorts naar

aanleiding van de resultaten van een onderzoek van HEC (Het Expertise Centrum) naar de automatiseringsprocessen van de IND, de Algemene Rekenkamer had verzocht een onderzoek in te stellen naar het reguliere proces van de IND. De Algemene Rekenkamer liet de minister weten dit onderzoek te zullen uitvoeren.

Zoals de Nationale ombudsman in zijn brief had aangekondigd, is de wijze van klachtbehandeling door de IND in september ambtelijk geëvalueerd. Dit heeft geleid tot bijstelling van de behandeling van klachten over de IND door de Nationale ombudsman, onder meer door het achterwege laten van de toepassing van het kenbaarheidsvereiste voor klachten over de verlenging van verblijfsvergunningen en de uitreiking van verblijfsdocumenten, door een meer stringente toepassing van de interventiecriteria, en door bundeling van een groot aantal lopende onderzoeken van de Nationale ombudsman naar aanleiding van klachten over de verlenging van verblijfsvergunningen, de uitreiking van verblijfsdocumenten, en de interne klachtbehandeling door de IND.

Op 14 oktober 2004 vond naar aanleiding van de brief een gesprek plaats tussen de Nationale ombudsman en de minister. De Nationale ombudsman deelde tijdens dit gesprek onder meer mee dat hij het door hem aangekondigde onderzoek naar de opvolging van de aanbevelingen in het rapport over de toelatingstaken, in afwachting van de resultaten van het voorgenomen onderzoek van de Algemene Rekenkamer, vooralsnog niet zou uitvoeren. De minister kondigde onder meer maatregelen aan ter verbetering van de klachtbehandelingsprocedure.

1.4.4 Publieksvoorlichting

De Nationale ombudsman heeft een tweeledige functie. Enerzijds biedt hij de burger rechtsbescherming tegenover gedragingen van de overheid. Anderzijds levert hij een bijdrage aan de kwaliteit van de uitvoering van taken door de overheid. Klachten van burgers zijn immers signalen die hierover kostbare informatie geven. Het is daarbij uiteindelijk de doelstelling van de Nationale ombudsman een bijdrage te leveren aan het (herstel van) vertrouwen van de burger in de overheid. Wil de Nationale ombudsman deze functies goed kunnen vervullen dan is het van belang dat burgers hem – als ze menen hem nodig te hebben – ook kunnen vinden. Dit geldt voor alle geledingen in de maatschappij, maar met nadruk voor bepaalde groepen die in hun dagelijks bestaan sterk afhankelijk zijn van de overheid. In de tweede plaats is van belang dat burgers een juist beeld (kennis) hebben van wie de Nationale ombudsman is en wat hij voor hen kan betekenen. Er moet zoveel mogelijk voorkomen worden dat burgers vergeefs of met verkeerde verwachtingen bij hem aankloppen en teleurgesteld worden. Het voorlichtingsbeleid van de Nationale ombudsman dat zich richt op het algemeen publiek, is gebaseerd op deze uitgangspunten. Sinds een aantal jaren staat in de uitvoering van de publieksvoorlichting dan ook de verbetering van de «vindbaarheid» en de (juiste) bekendheid van de Nationale ombudsman centraal.

Dit streven van de Nationale ombudsman vond weerklank in de Tweede Kamer en is ondersteund door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor de duur van drie jaar is vanaf 2001 een budget toegekend voor de ontwikkeling van voorlichtingsmiddelen en de uitvoering van de voorlichtingsplannen. De campagnes die in die drie jaar zijn gevoerd, zijn uitgebreid geëvalueerd op effecten, zoals de bekendheid van de Nationale ombudsman en de respons aan telefonische vragen en klachtinstroom. De resultaten van de evaluatie overziend, is geconcludeerd dat de Nationale ombudsman door de campagnes beter vindbaar is (omdat meer mensen hem weten te vinden) en juist bekend is (omdat

meer mensen weten dat de Nationale ombudsman gaat over klachten over de overheid). In het Jaarverslag 2003 (blz. 51–52) is aan de conclusies uitgebreider aandacht besteed. In de zomer van 2004 is vervolgens bij suppletore begroting besloten de Nationale ombudsman structureel een budget toe te kennen voor de voorlichting aan het algemeen publiek. Het moge duidelijk zijn dat dit een zeer goede ontwikkeling is voor het communicatiebeleid van de Nationale ombudsman. Maar ook vanuit het oogpunt van de overheid is het een goede zaak. Door burgers voor te lichten over de Nationale ombudsman – bij wie zij terecht kunnen als ze er met de overheid niet uitkomen – laat diezelfde overheid immers ook actief zien dat zij klachten van burgers serieus neemt.

Publieksvoorlichting in de steigers

Er is de afgelopen jaren een aantal belangrijke vernieuwingen doorgevoerd, waardoor de publieksvoorlichting ook inhoudelijk in de steigers staat. Allereerst is uiteraard de aanpak ontwikkeld: een tweesporenbeleid. Enerzijds richt de voorlichting zich met massamediale middelen op het algemeen publiek. Dit wordt zoveel mogelijk samen gericht op het genereren van publiciteit. Anderzijds wordt ingezet op vergroting van bekendheid van het werkterrein en werkwijze van de Nationale ombudsman onder intermediairs als Bureau Rechtshulp, Sociaal Raadslieden, etc. Hierbij is gekozen voor zowel een «directe» aanpak via voorlichtingsbijeenkomsten en netwerkvorming als voor landelijke aanpak via een Nieuwsbrief. De communicatie wordt gevoerd onder de pay-off «De Nationale ombudsman. Daar wordt u beter van en de overheid ook», die vooral de onafhankelijke positie van de Nationale ombudsman wil benadrukken. Ten slotte is ervoor gekozen om de toegankelijkheid van de Nationale ombudsman te verbeteren via een gratis telefoonnummer en om dit nummer via de campagnes bekend te maken. De bevoegdheid en het werkterrein van de Nationale ombudsman zijn zo complex, dat van mensen niet verwacht kan worden dat zij zelfstandig kunnen beoordelen of zij met hun probleem of klacht bij hem terecht kunnen. Daarom is het van belang dat mensen die overwegen hem in te schakelen, eerst telefonisch contact zoeken. Voorafgaand aan de introductie van het telefoonnummer een aantal jaren geleden is de frontoffice ingericht, de plek in de organisatie waar de intake van telefonische vragen plaatsvindt. Zo streeft de Nationale ombudsman niet alleen naar een klantvriendelijke, maar ook naar een meer efficiënte bedrijfsvoering: zoveel mogelijk al aan de telefoon (door)verwijzen en minder buitenwettelijke verzoekschriften. De evaluatie heeft aangetoond dat de gekozen aanpak effect heeft en dus voor de komende jaren voorlopig gehandhaafd kan blijven.

Vanuit deze aanpak is een creatief concept ontwikkeld voor de campagnes van de afgelopen jaren. De voorlichtingsmiddelen zoals spots, folders en Nieuwsbrief zijn geproduceerd. Vervolgens is in het verlengde hiervan een belangrijke impuls gegeven aan het verbeteren van de schriftelijke communicatie van de Nationale ombudsman met klagers en intermediairs. In het concept is gekozen voor een zakelijke en informatieve toonzetting en voor een positionering van de Nationale ombudsman die uitgaat van de kernwaarden laagdrempelig, onafhankelijk en tweedelijfn. De toonzetting van de correspondentie en de begrijpelijkheid van het taalgebruik in brieven in het kader van de klachtbehandeling is herzien. Er is een modelbrievensysteem ontwikkeld en geïmplementeerd ter vervanging van het oude systeem van bouwstenen. In aansluiting hierop is een nieuwe publiekslijn in het voorlichtingsmateriaal ontwikkeld. De toon en stijl van de algemene publieksfolder «Klachten over de overheid?» zijn aangepast. Vervolgens zijn twee nieuwe folders geproduceerd die zich richten op mensen die een klacht hebben ingediend bij de Nationale ombudsman. De folder «Hoe gaat de Nationale ombudsman te werk?» wordt toegezonden aan verzoekers bij de ontvangstbevestiging

van hun verzoekschrift. Voor burgers die een klacht hebben ingediend die niet in behandeling kan worden genomen, biedt de folder «Wanneer kan de Nationale ombudsman iets voor u doen?» meer toelichting op de voorwaarden voor bevoegdheid en ontvankelijkheid van de Nationale ombudsman.

Een onmisbaar middel om de vindbaarheid en toegankelijkheid van de Nationale ombudsman te verbeteren is de website. In 2002 is een gebruikersonderzoek gedaan naar de site. Het bleek dat het informatie-aanbod gewaardeerd werd, maar dat de overzichtelijkheid van dat aanbod te wensen overliet. Daarnaast bleek ruim driekwart van de bezoekers «niet-professional» te zijn. In 2004 is de navigatiestructuur ingrijpend veranderd en zijn publieksvriendelijke teksten geplaatst in de eerste «informatielaag» van de site voor de meer juridisch-technische teksten.

Ten slotte is in de afgelopen jaren de huisstijl vernieuwd. Het logo en kleurgebruik doorstond na twintig jaar niet meer de tand des tijds en leverde problemen op bij digitale toepassingen, kopieerwerk en drukwerk. Bovendien was er sprake van een wat ouderwetse uitstraling, die niet meer aansloot bij de keuzes in de aanpak van de publiekvoorlichting. De – beperkt – vernieuwde huisstijl is doorgevoerd in al het drukwerk en op de website van de Nationale ombudsman.

Verder uitbouwen

Al met al kan geconcludeerd worden dat er een goed fundament ligt waarop de publiekvoorlichting verder uitgebouwd kan worden. In de toekomst blijven uiteraard de vindbaarheid en juiste bekendheid centraal staan en kan de hiervoor geschetste aanpak voorlopig gehandhaafd blijven. In de planvorming zal gewerkt gaan worden aan de uitwerking van mogelijkheden voor een meer doelgroepgerichte aanpak en wisselende inzet van middelen en media.

Op de kortere termijn is er in 2005 sprake van een Postbus 51 campagne op radio en televisie. De aanvraag hiervoor is inmiddels gehonoreerd en de campagne zal het najaar 2005 worden gevoerd. Op basis van de evaluatie van de Postbus 51 campagne van 2003 is besloten om een nieuwe televisie- en radiospot te ontwikkelen. Dit gebeurt in samenwerking met de Rijksvoorlichtingsdienst. Op korte termijn wordt ook aandacht besteed aan de vindbaarheid van de site van de Nationale ombudsman op internet.

1.4.5 Buitenlandbeleid

In 2004 heeft de Nationale ombudsman zijn internationale activiteiten verder uitgebreid. Het project met de ombudsman van Tsjechië is in mei van start gegaan en in oktober ving het project met de Roemeense ombudsman aan. Dit laatste project was eerder dit jaar ter subsidiëring voorgelegd aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken en is goedgekeurd. Voorts zijn er nauwe contacten onderhouden met de Europese ombudsman inzake het seminar voor Europese ombudsmannen dat in 2005 in Den Haag zal worden gehouden.

Bijzondere vermelding verdient het contact met de ombudsman van Curaçao. Het instituut is in 2003 van start gegaan met de benoeming van de huidige ombudsman, de heer mr. F.P. Wiel. De oprichting van een ombudsmaninstituut op de Nederlandse Antillen is een bijzondere gebeurtenis en beide instituten onderhouden het contact en wisselen ervaringen uit.

Andere organisaties hebben de internationale activiteiten van de Nationale ombudsman inmiddels ook opgemerkt met als gevolg dat er

verzoeken zijn binnengekomen om deel te nemen aan een project van het Nederlands Helsinki Comité met de regionale ombudsmannen van Rusland en een project van het United Nations Development Programme inzake de ondersteuning van activiteiten van de ombudsman van Oekraïne. In 2005 zal bekend worden hoe het met de projecten verder zal lopen. In § 5.4 zal verder op het buitenlandbeleid worden ingegaan.

1.4.6 Vereniging voor Klachtrecht

In 2004 zijn op initiatief van de Nationale ombudsman de voorbereidingen getroffen voor de oprichting van de Vereniging voor Klachtrecht in de publieke sector. De vereniging wil een motor zijn in de professionalisering en continue verbetering van zowel de interne als de externe klachtbehandeling in de publieke sector. Zij hoopt op die manier een bijdrage te leveren aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid.

De vereniging wil voor degenen, die betrokken zijn of zich betrokken voelen bij het interne en externe klachtrecht, een platform zijn waarbinnen ervaringen en deskundigheid worden uitgewisseld. Zij stelt zich verder ten doel de theorievorming, normstelling en de praktijk van het interne en externe klachtrecht verder te ontwikkelen. De vereniging zal zich daarnaast inzetten voor de zuivere en behoorlijke behandeling van klachten, voor het bevorderen van de vakbekwaamheid van interne en externe klachtbehandelaars en voor de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van externe klachtinstanties.

Het lidmaatschap van de vereniging staat open voor iedereen (natuurlijke personen en rechtspersonen) die zich in de publieke sector beroepshalve bezighoudt of heeft beziggehouden:

- met de interne of externe behandeling van klachten;
- met wetgeving, beleidsvorming of onderzoek en onderwijs rond klachtrecht of de behandeling van klachten;
- met werkzaamheden op voor het klachtrecht of de klachtbehandeling relevante terreinen.

Voor hen die wel geïnteresseerd zijn, doch die niet beroepshalve betrokken zijn (geweest) bij het klachtrecht in de publieke sector, is deelname als belangstellende mogelijk aan de inhoudelijke activiteiten van de vereniging.

In 2005 zal de eerste algemene ledenvergadering van de vereniging worden gehouden, met aansluitend een inhoudelijke bijeenkomst. Eveneens in 2005 zal, in samenwerking met de auteurs van het in het verslagjaar verschenen boek «Ombudsprudentie», een cursus over behoorlijkheidsvereisten worden opgezet voor externe klachtinstanties.

Het voorlopige bestuur van de vereniging wordt gevormd door de oprichters: de Nationale ombudsman (voorzitter), mevrouw J.M.C. Meulenbroek (secretaris), Ombudsvrouw van Groningen en Leek, en mevrouw Th.F.W.M. Quant (penningmeester), voorheen Ombudsman van Utrecht en omstreken. Het Bureau Nationale ombudsman heeft zich voor de komende tijd bereid verklaard het secretariaat van de vereniging op zich te nemen.

1.4.7 Oprichting van een Nationaal Mensenrechteninstituut

Op 24 juni 2004 vond, op initiatief van de Commissie Gelijke Behandeling (verder CGB), een bijeenkomst plaats over de mogelijkheden om een Nationaal Mensenrechteninstituut op te richten. Directe aanleiding was het standpunt van de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties dat de regering geen initiatieven zou ontplooiën tot het oprichten van een dergelijk instituut.

Tijdens deze en daaropvolgende bijeenkomsten werd door de CGB, het College bescherming persoonsgegevens (verder Cbp), het Studie- en informatiecentrum mensenrechten (verder SIM) en mensenrechtenorganisaties als het Nederlands Juristen Comité voor de Mensenrechten en het Nederlands Helsinki Comité, gesproken over de wenselijkheid om een nationaal mensenrechteninstituut op te richten. Na inventarisatie van de verschillende taken (wettelijk dan wel statutair) van de betrokken organisaties, werd duidelijk dat enkele aspecten die internationaal onder de taakuitoefening van een nationaal mensenrechteninstituut vallen, in Nederland niet of onvoldoende worden uitgevoerd. Het betreft dan vooral de rapportages ten aanzien van het overheidsbeleid en de representatie van Nederland in verschillende internationale overleggen over mensenrechten.

Besloten is om de mogelijkheid tot samenwerking nader te bestuderen met als doel de genoemde lacunes op te vullen. Bij een samenwerking zullen slechts de CGB, Cbp, SIM en de Nationale ombudsman deelnemers zijn. Zij zijn immers aan wettelijke verplichtingen en taakopdrachten gebonden inzake mensenrechten.

2 WETGEVING; AMBT; BUREAU

2.1 Wetgeving c.a.

2.1.1 *De Wet Nationale ombudsman*

De Wet Nationale ombudsman (verder WNo) is in 2004 niet gewijzigd. Wel staat een zeer ingrijpende wijziging van de wet op stapel, die haar beslag zal krijgen wanneer de Wet extern klachtrecht in werking treedt (zie hierna, § 2.1.4).

De actuele tekst van de WNo is opgenomen als bijlage 7.1 van dit jaarverslag.

2.1.2 *Besluit bestuursorganen WNo en Wob*

Het Besluit bestuursorganen WNo en Wob is gewijzigd bij besluit van 4 februari 2004, Stb. 67. De wijziging betreft de onderdelen b, c en d van artikel 1 van het besluit, waarin een aantal taken van financiële toezichthouders worden uitgezonderd van de werking van de WNo en van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

In de Kabinetsnota Hervorming van het toezicht op de financiële marktsector van 26 november 2001 (Kamerstukken II 2001/02, 28 122, nr. 2) is aangekondigd dat het Nederlandse toezicht op financiële instellingen functioneel wordt geordend langs twee hoofdlijnen. Ten eerste leggen De Nederlandsche Bank N.V. en de Pensioen- & Verzekeringkamer zich toe op het toezicht op kredietinstellingen, beleggingsinstellingen en effecteninstellingen onderscheidenlijk op verzekeraars. Dit toezicht wordt prudentieel genoemd. Ten tweede is aangekondigd dat de Stichting Toezicht Effectenverkeer, waarvan de naam inmiddels gewijzigd is in de Stichting Autoriteit Financiële Markten, zich zal ontwikkelen tot een nieuwe gedragstoezichthouder voor alle financiële ondernemingen. De splitsing van de bevoegdheden op het gebied van het prudentieel toezicht en het gedragstoezicht heeft plaats gehad door overdracht van enkele kernonderwerpen van gedragstoezicht van De Nederlandsche Bank N.V. aan de Stichting Autoriteit Financiële Markten en van de taken en bevoegdheden van de Stichting Autoriteit Financiële Markten op prudentieel terrein aan De Nederlandsche Bank N.V. en de Pensioen- & Verzekeringkamer. Deze overdrachten van taken en bevoegdheden hebben vorm gekregen in het Overdrachtsbesluit toezicht op informatieverstrekking Wck, Wtk, Wtn en Wtv (Stb 2002, 451), respectievelijk in wijzigingen van het Overdrachtsbesluit Wet toezicht beleggingsinstellingen en van het Overdrachtsbesluit Wet toezicht effectenverkeer 1995 (Stb 2002, 452) volgens de in de Kabinetsnota Hervorming van het toezicht op de financiële marktsector aangegeven afbakening tussen prudentieel en gedragstoezicht. Met de in 2004 doorgevoerde wijziging van het Besluit bestuursorganen WNo en Wob is het besluit aan deze herverdeling van de taken en de bevoegdheden van de drie financiële toezichthouders aangepast. Aan deze aanpassing is terugwerkende kracht verleend tot en met het moment waarop de genoemde herverdeling van taken en bevoegdheden heeft plaatsgevonden, te weten 1 september 2002. Tevens is van de gelegenheid gebruik gemaakt om de naam van de Verzekeringkamer te veranderen, die sinds enige tijd luidt Pensioen- & Verzekeringkamer.

Het gewijzigde Besluit bestuursorganen WNo en Wob is opgenomen als bijlage 7.2 van dit jaarverslag.

2.1.3 *Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman*

Het Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman (Stb. 1998, 547, gewijzigd bij besluit van 14 september 2001, Stb. 415; zie bijlage 7.3 van dit jaarverslag) geeft een nadere regeling voor de berekening en de wijze van betaling van de vergoeding die bij de Nationale ombudsman aangesloten provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen ingevolge artikel 1c WNo verschuldigd zijn ter dekking van de kosten die zijn verbonden aan het beschikbaar stellen van de klachtvoorziening bij de Nationale ombudsman aan de bestuursorganen van de desbetreffende decentrale overheden. Deze vergoeding bestaat in beginsel uit een vast bedrag per verzoekschrift dat de Nationale ombudsman over gedragingen van de bestuursorganen van een decentrale overheid ontvangt. Desgewenst kunnen decentrale overheden echter ook kiezen voor een gedifferentieerd tarief, waarbij een hoger bedrag is verschuldigd voor verzoekschriften die leiden tot een onderzoek van de Nationale ombudsman en een lager bedrag voor de overige verzoekschriften. Een indexeringsbepaling in het Vergoedingenbesluit draagt de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op de bedragen jaarlijks aan te passen aan het door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde prijsindexcijfer van de consumptie van de overheid van de activiteit algemeen bestuur.

In 2004 zijn de bedragen aangepast bij besluit van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 5 oktober 2004 (nummer 2004-0000016826 CZW, Stcrt. 202). Daarbij werden de bedragen voor de verzoekschriften ontvangen in de periode van 1 september 2003 tot en met 31 augustus 2004 met 1,4% verhoogd. Zij werden daarmee vastgesteld op € 1005 per verzoekschrift voor het uniforme tarief en respectievelijk € 3119 en € 212 per verzoekschrift voor het gedifferentieerde tarief. Als gevolg van de wijze waarop de indexeringsbepaling in het Vergoedingenbesluit is geredigeerd en het tijdstip waarop het benodigde prijsindexcijfer beschikbaar komt, kan de jaarlijkse aanpassing van de bedragen pas plaatsvinden op een moment waarop de periode waarvoor die bedragen gelden al is verstreken (zie ook Jaarverslag 2000, blz. 35-36).

Naar verwachting zal het Vergoedingenbesluit in 2005 worden gewijzigd en aangepast aan de in de Wet extern klachtrecht neergelegde nieuwe systematiek van aanwijzing van bestuursorganen van decentrale overheden waarop de WNo van toepassing is. Vermoedelijk treden deze nieuwe aanwijzingssystematiek en het gewijzigde Vergoedingenbesluit op 1 januari 2006 in werking.

2.1.4 *Aanwijzing decentrale overheden*

Zoals al is aangekondigd in Jaarverslag 2003 (blz. 59), heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het eerste kwartaal van 2004 een gemeente en een gemeenschappelijke regeling aangewezen op wier bestuursorganen de WNo met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2004 van toepassing is. Het ging hierbij om de gemeente Midden-Delfland en de gemeenschappelijke regeling Gewest Eemland. De nieuwe gemeente Midden-Delfland is per 1 januari 2004 ontstaan uit de samenvoeging van de gemeenten Maasland en Schipluiden, die beide al behoorden tot de gemeenten op wier bestuursorganen de WNo van toepassing is. Deze aanwijzing, die heeft plaatsgevonden bij besluit van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 17 februari 2004 (nummer 0000019852 CZW) is gepubliceerd in Staatscourant 38 van 25 februari 2004. Hiermee kwam het aantal aangewezen gemeenten per 1 januari 2004 op 220 en het aantal aangewezen gemeenschappelijke regelingen op negentien.

De in de loop van 2004 gedane verzoeken van gemeenten aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om de WNo op hun bestuursorganen van toepassing te verklaren hebben geleid tot het ministeriële besluit van 3 december 2004 (nummer 2004-0000027953 CZW, Stcrt. 244). Daarbij zijn met ingang van 1 januari 2005 de bestuursorganen van vier gemeenten aangewezen. Deze gemeenten zijn: Boekel, Rijnwaarden, Westland en Woensdrecht. De gemeente Westland bestaat sinds 1 januari 2004 en is ontstaan uit de samenvoeging van vijf Zuid-Hollandse gemeenten, waarvan er twee – De Lier en Wateringen – tot en met 31 december 2003 bij de Nationale ombudsman waren aangesloten.

Het hiervoor vermelde aanwijzingsbesluit van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 3 december 2004 is in 2005 gevolgd door een besluit van 25 januari 2005 (nummer 2005-000000805 CZW) waarbij de WNo met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2005 van toepassing werd verklaard op de bestuursorganen van de gemeenten Doetinchem en Groenlo. Deze gemeenten zijn op 1 januari 2005 ontstaan uit gemeentelijke herindelingen. De nieuwe gemeente Doetinchem bestaat uit de voormalige gemeenten Doetinchem en Wehl, die beide al waren aangesloten bij de Nationale ombudsman. De nieuwe gemeente Groenlo is een samenvoeging van de voormalige gemeenten Groenlo en Lichtenvoorde. Daarvan was Groenlo al bij de Nationale ombudsman aangesloten.

Naar verwachting zal de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het eerste kwartaal van 2005 met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2005 de WNo van toepassing verklaren op de bestuursorganen van de gemeente Onderbanken en de nieuwe, uit herindelingen ontstane gemeenten Aalten, Berkelland, Lochem, Montferland en Oude IJsselstreek. Aalten is een samenvoeging van de voormalige gemeenten Aalten en Dinxperlo. In Berkelland zijn de voormalige gemeenten Borculo, Eibergen, Neede en Ruurlo samengevoegd. De voormalige gemeenten Lochem en Gorssel vormen de nieuwe gemeente Lochem. In Montferland zijn de voormalige gemeenten Didam en Bergh samengevoegd. Oude IJsselstreek is ontstaan uit de samenvoeging van Gendringen en Wisch. Van de genoemde voormalige – per 1 januari 2005 opgeheven – gemeenten was alleen Gorssel niet bij de Nationale ombudsman aangesloten. De bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeente Hummelo en Keppel is per 1 januari opgeheven en met andere gemeenten samengevoegd in de nieuwe gemeente Bronckhorst, die niet heeft gekozen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman. Er hebben zich in 2004 geen gemeenschappelijke regelingen gemeld voor aansluiting bij de Nationale ombudsman per 1 januari 2005.

Met deze aanwijzingen, en met aftrek van de aangesloten gemeenten die per 1 januari 2005 als gevolg van gemeentelijke herindelingen zijn opgeheven, komt het aantal gemeenten op wier bestuursorganen de WNo van toepassing is per 1 januari 2005 op 218 (per 1 januari 2004: 220). Het gezamenlijke inwonertal van deze 218 gemeenten is ruim 6,8 miljoen. Het aantal bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenschappelijke regelingen is per 1 januari 2005 niet gewijzigd en blijft staan op negentien. Zoals bekend, zijn tevens alle provincies en alle waterschappen aangesloten bij de Nationale ombudsman.

De 218 (2004: 220) bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten maken 46,7% (2004: 45,6%) uit van de 467 (2004: 483) Nederlandse gemeenten. Hun gezamenlijke inwoneraantal is 42% (2004: 40,8%) van de inwoners van alle gemeenten. Wanneer nader wordt gekeken naar de grootte van de gemeenten die hebben gekozen voor aansluiting bij de

Nationale ombudsman, dan valt de tamelijk gelijkmatige spreiding over alle groottecategorieën op. Het percentage gemeenten dat bij de Nationale ombudsman is aangesloten bedraagt voor de gemeenten met meer dan 100 000 inwoners 44%, voor de gemeenten met 50 000 tot 100 000 inwoners 40%, voor de gemeenten met 20 000 tot 50 000 inwoners 50,6%, voor de gemeenten met 10 000 tot 20 000 inwoners 42,6% en voor gemeenten met minder dan 10 000 inwoners 50,7%.

Zoals blijkt uit de verschillende ministeriële aanwijzingsbesluiten hebben vier provincies, alle waterschappen, 142 gemeenten en zeventien gemeenschappelijke regelingen de voorkeur gegeven aan het bekostigingsmodel met het uniforme tarief per verzoekschrift. Acht provincies, 76 gemeenten en twee gemeenschappelijke regelingen maakten de keuze voor het gedifferentieerde tarief (zie hiervoor, § 2.1.3).

2.1.5 *Wet extern klachtrecht*

De Eerste Kamer heeft op 1 februari 2005 het voorstel voor de Wet extern klachtrecht (Kamerstukken I 2003/04, 28 747, A) zonder beraadslaging en zonder stemming aangenomen. Daarmee is de parlementaire behandeling van dit voor de Nationale ombudsman belangrijke wetsvoorstel voltooid. Het voorstel was bij koninklijke boodschap van 24 december 2002 bij de Tweede Kamer ingediend (zie ook Jaarverslag 2002, blz. 58–65 en Jaarverslag 2003, blz. 59–69).

De wet voorziet in een eenvormige regeling voor de externe behandeling van klachten en in een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachtinstanties. De bij deze wet vastgestelde regeling van het extern klachtrecht heeft een drieledig doel, te weten:

1. het bieden van een algemene regeling voor het indienen en behandelen van klachten bij externe klachtvoorzieningen;
2. het voorzien in een landelijk dekkend stelsel van volwaardige externe klachtvoorzieningen bij decentrale overheden; en
3. het harmoniseren van bestaande eisen waaraan externe klachtvoorzieningen moeten voldoen.

De wet bevat een wettelijke stok achter de deur om te bereiken dat alle decentrale overheden in een met waarborgen omklede ombudsfunctie zullen voorzien. Tevens zijn procedureregels ontworpen voor deze externe klachtvoorzieningen. Het grootste deel van het procedurele hoofdstuk van de WNo wordt overgeheveld naar de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb). Die operatie is echter niet beperkt gebleven tot een louter verplaatsen van artikelen van de ene wet naar de andere. De voorgestelde procedurele bepalingen zijn ook in harmonie gebracht met de rest van de Awb en in het bijzonder met de regeling in de Awb van het interne klachtrecht. Verder is de gelegenheid benut om een wettelijke bescherming van het gebruik van de naam ombudsman in de publieke sector in het wetsvoorstel op te nemen. Ook worden nog enkele andere inhoudelijke aanpassingen voorgesteld, zoals het in de wet neerleggen van de interventiemethode van de (Nationale) ombudsman. Tevens zijn in de wet enkele wijzigingen opgenomen van het huidige hoofdstuk 9 van de Awb, dat het interne klachtrecht regelt, en van het hoofdstuk van de WNo dat de institutionele bepalingen bevat. Zo is, met het oog op de continuïteit van het ambt, nu bepaald dat de ambtstermijn van een substituut-ombudsman een jaar naait op die van de ombudsman en is de publicatie van nevenfuncties van de dragers van het ambt van Nationale ombudsman en substituut-ombudsman verplicht gesteld.

Plenaire behandeling in de Tweede Kamer

In Jaarverslag 2003 (blz. 59–69) is verslag gedaan van de schriftelijke

voorbereiding door de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van de plenaire behandeling van het wetsvoorstel extern klachtrecht in de Tweede Kamer. Op 20 november 2003 verschenen de Nota naar aanleiding van het verslag en een Nota van wijziging (Kamerstukken II 2003/04, 28 747, nrs. 5 en 6). De plenaire behandeling van het wetsvoorstel vond uiteindelijk plaats op 30 juni 2004 (zie Handelingen II, 30 juni 2004, blz. 90–5761 – 5765).

Voorafgaand aan deze behandeling waren enkele amendementen ingediend, waarvan uiteindelijk alleen het – gewijzigde – amendement-Wolfsen/Van Beek (28 747, nr. 9) in stemming werd gebracht. Dit amendement strekt ertoe de tussenkomst van een ombudsman mogelijk te maken indien bezwaar openstaat of een bezwaarprocedure aanhangig is. In het wetsvoorstel was bepaald dat de ombudsman in die situatie niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen, evenals het geval is in de WNo zoals die nu nog luidt. De indieners van het amendement merkten evenwel in hun toelichting op dat in de bezwaarfase zowel de Amsterdamse als de Rotterdamse en de Haagse ombudsman bemiddelen in gevallen waarin er sprake is van een evidente, kennelijke misslag van het bestuur. Deze handelswijze is in overeenstemming met de laagdrempelige hulp en de dejuridiserende aanpak die van een ombudsman mag worden verwacht, aldus de indieners, die verder nog eens onderstreepten dat een dergelijk optreden enkel in de bezwaarfase mogelijk moet zijn. Dit amendement komt tegemoet aan wensen die door enkele gemeentelijke ombudsmannen in hun commentaren op het wetsvoorstel extern klachtrecht naar voren waren gebracht. De Nationale ombudsman heeft deze lokale ombudsmannen daarin een- en andermaal gesteund (zie bijvoorbeeld Jaarverslag 2001, blz. 63–64 en Jaarverslag 2003, blz. 63–64). Tijdens het plenaire Kamerdebat gaf de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties te kennen het oordeel over het amendement aan de Kamer te laten.

Toen op 1 juli 2004 in de Tweede Kamer over het wetsvoorstel extern klachtrecht werd gestemd, werd het amendement-Wolfsen/Van Beek aangenomen met alleen de tegenstemmen van de aanwezige leden van de fractie van het CDA. Het wetsvoorstel werd vervolgens met algemene stemmen aangenomen (Handelingen II, 1 juli 2004, blz. 91–5905).

Memorie van antwoord Eerste Kamer

In de Eerste Kamer bracht de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en de Hoge Colleges van Staat op 5 oktober 2004 haar voorlopige verslag uit. De Eerste Kamer ontving op 8 november 2004 de memorie van antwoord van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mede namens de minister van Justitie.

De ministers merkten onder meer op dat de rechtsbescherming en ook het extern klachtrecht in het hele land aan dezelfde eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid moeten voldoen. Dat is bij dit wetsvoorstel, zoals het uiteindelijk is ingediend, ook het uitgangspunt geweest. Alle in dit verband door de toenmalige staatssecretaris van Binnenlandse Zaken Kohnstamm geformuleerde vereisten worden inmiddels in de wet zelf verankerd. Wat de precieze vorm betreft waarin aan deze eisen wordt voldaan, is de betrokken overheden soms echter ruimte gelaten om het instituut zelf gestalte te geven. De ministers vonden dat niet bezwaarlijk en zagen bovendien het voordeel dat de bestaande decentrale klachtvoorzieningen, die vaak al jaren goed werken, niet onnodig hoeven te worden aangepast. Wel zullen de betrokken overheden straks uiteraard goed moeten nagaan of die bestaande voorzieningen voldoen aan de in het wetsvoorstel neergelegde eisen. De ministers verklaarden zich bereid op dit punt de vinger aan de pols te houden. Dat geldt in de eerste plaats

voor de invoeringsperiode, waarin de decentrale overheden hun keuze definitief moeten maken en zo nodig hun verordeningen moeten aanpassen. De ministers vestigden in dit verband de aandacht op het artikel in het wetsvoorstel waaruit blijkt dat de regering binnen vijf jaar na inwerkingtreding van de wet een verslag over de doeltreffendheid en de effecten ervan aan de Staten-Generaal moet zenden. De ministers gingen ervan uit dat de Nationale ombudsman in zijn jaarverslagen uiteraard ook verslag zal doen over de bij hem aangesloten decentrale overheden, maar wezen er daarbij wel op dat de Nationale ombudsman geen toezichhoudende rol heeft ten opzichte van de eigen externe klachtvoorzieningen van decentrale overheden.

De leden van verschillende fracties hadden in het voorlopig verslag de ambtelijke ondersteuning van de gemeentelijke of provinciale ombudsman aan de orde gesteld. De leden van een drietal fracties vroegen zich af of het bij nota van wijziging toegevoegde vereiste van onafhankelijkheid van deze ondersteuning, geen ongewenste effecten zou hebben, vooral voor kleine gemeenten. De ministers wezen erop dat in het wetsvoorstel is bepaald dat het personeel van een ombudsinstantie geen werkzaamheden verricht voor een bestuursorgaan naar wiens gedraging de ombudsman een onderzoek kan instellen. Onder «personeel» moet in deze bepalingen worden verstaan: degenen die op voordracht van de ombudsman zijn benoemd om hem inhoudelijke ondersteuning te verlenen. Dat zijn de werkzaamheden waarvoor onafhankelijkheid van belang is en waarvoor een ombudsman daarom eigen personeel moet hebben dat alleen aan hem verantwoording schuldig is en dat niet tevens werkt voor een bestuursorgaan dat onder zijn competentie valt. Het is dus beslist niet zo dat ook allerlei facilitaire diensten, zoals het opvangen van bezoekers en telefoontjes, straks niet meer door gemeenteambtenaren zouden mogen geschieden. Dat zou inderdaad zeer onpraktisch zijn, zo merkten de ministers op. De bewindspersonen vonden niet dat deze bepaling het voor kleine gemeenten onmogelijk maakt een eigen ombudsman of ombudscommissie te hebben. Kleine gemeenten kunnen de inhoudelijke ambtelijke ondersteuning voor de ombudsman bijvoorbeeld inlenen bij een naburige gemeente. Dankzij de moderne communicatiemiddelen hoeft dat voor het werk van de ombudsman geen probleem op te leveren. De minister wees erop dat de regering bij nader inzien heeft gemeend deze extra onafhankelijkheidseis bij nota van wijziging te moeten toevoegen omdat zij het voor het goed functioneren van het ombudswerk belangrijk vindt ook elke *schijn* van partijdigheid te vermijden. De andere in artikel 81t Gemeentewet voorgestelde eisen zouden in beginsel inderdaad voldoende moeten zijn, maar een burger die zijn klacht mede behandeld ziet door een ambtenaar van het bestuur waarover hij klaagt, zal dit niet altijd zonder meer inzien.

In het voorlopig verslag was ook de vraag opgeworpen in hoeverre het optreden van volksvertegenwoordigers of van bestuursorganen jegens volksvertegenwoordigers onderwerp kan zijn van verzoeken aan een ombudsman. In dit verband werd gewezen op een klacht die enige tijd geleden bij de Nationale ombudsman is ingediend over de beantwoording van schriftelijke Kamervragen. De ministers merkten op dat individuele volksvertegenwoordigers geen bestuursorgaan zijn in de zin van de Awb. Alleen al daarom zal over hun gedragingen bij een ombudsman dus niet geklaagd kunnen worden. Dat geldt ook voor de beide Kamers der Staten-Generaal (zie de uitzondering die gemaakt is in artikel 1:1, tweede lid, onderdeel b, Awb). De gemeenteraad als zodanig is wel een bestuursorgaan in de zin van de Awb (artikel 1:1, eerste lid, onderdeel a), evenals provinciale staten, de colleges van burgemeester en wethouders en van gedeputeerde staten, en de ministers en staatssecretarissen. Over hun gedragingen en over gedragingen van personen die onder hun verant-

woordelijkheid werkzaam zijn, zal daarom in beginsel wel geklaagd kunnen worden bij een ombudsman, mits uiteraard aan de overige vereisten – zoals het kenbaarheidsvereiste – is voldaan.

In het wetsvoorstel zijn – evenals in de huidige Wet Nationale ombudsman – verschillende uitzonderingen opgenomen op de bevoegdheid van de ombudsman, maar het feit dat een gedraging heeft plaatsgevonden in het verkeer tussen volksvertegenwoordiging en andere bestuursorganen, behoort niet tot die uitzonderingen. De parlementaire immuniteit van artikel 71 Grondwet en de overeenkomstige immuniteiten voor gemeente- en provinciebesturen krachtens de Gemeente- en Provinciewet zien alleen op gerechtelijke vervolging (zowel strafrechtelijk als civielrechtelijk of tuchtrechtelijk). De ministers merkten op dat de Nationale ombudsman zich op basis van de huidige wetgeving dus terecht bevoegd heeft geacht om de klacht te behandelen (rapport 2004/328 van 24 augustus 2004), hetgeen in de systematiek van de wet betekende dat hij hiertoe ook verplicht was. Het wetsvoorstel wijkt op dit punt niet af van de huidige wetgeving. Wel waren de ministers van oordeel dat een ombudsman de grootst mogelijke terughoudendheid in acht dient te nemen bij het behandelen van klachten die betrekking hebben op het verkeer tussen kabinet en Kamers. De overwegingen die ten grondslag liggen aan de parlementaire onschendbaarheid zijn in de ogen van de ministers ook voor het werk van de ombudsman relevant.

Nadere memorie van antwoord Eerste Kamer

De Memorie van antwoord gaf de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en de Hoge Colleges van Staat uit de Eerste Kamer nog aanleiding om enkele aanvullende vragen te stellen in een Nader voorlopig verslag, dat op 3 december 2004 werd vastgesteld. De Nadere memorie van antwoord bereikte de Eerste Kamer op 21 december 2004.

In deze Nadere memorie van antwoord kwam onder meer opnieuw de positie van de gemeenteraad als onderwerp van klachtprocedures aan de orde, mede naar aanleiding van de opmerking uit de Eerste Kamer dat de gemeenteraad – anders dan de beide kamers der Staten-Generaal – tegelijkertijd volksvertegenwoordiging en bestuursorgaan in de zin van de Awb is. Van de kant van de ministers werd op dit punt naar voren gebracht dat de gemeenteraad een orgaan is van de rechtspersoon gemeente en dat hij daarom bestuursorgaan is in de zin van de Awb. Daarin verschilt de raad inderdaad van de beide Kamers en de verenigde vergadering der Staten-Generaal, die vanwege hun bijzondere plaats in de constitutionele rechtsorde zijn uitgezonderd van het bestuursorgaanbegrip. Dit verschil hangt ook samen met het gegeven dat de gemeenteraad, anders dan de Tweede en Eerste Kamer, over een flink aantal bestuursbevoegdheden beschikt. Uit de hoedanigheid van bestuursorgaan vloeit voort dat de regels van de Algemene wet bestuursrecht op de gemeenteraad van toepassing zijn, zoals zij dat ook zijn op alle andere gemeentelijke bestuursorganen. De ministers waren er niet bang voor dat hierdoor het eigen en bijzondere karakter van de raad als volksvertegenwoordiging gemakkelijk in het gedrang zou kunnen komen. Het voldoen aan de Awb vereist in de praktijk wel de nodige aandacht en zorgvuldigheid, maar een raad die dat onder ogen ziet en die dat op kan brengen, hoeft daardoor in de ogen van de ministers niet in problemen te komen met zijn rol van volksvertegenwoordiging. Overigens zal de beoordeling van het functioneren van de raad in de meeste gevallen vooral een zaak zijn voor de openbare mening, de media en het politieke proces. Wat het klachtrecht betreft, wezen de ministers er in dit verband nog op dat het zijn van bestuursorgaan niet betekent dat iedereen alles wat hem of haar aan het raadsoptreden niet zint maar zonder meer bij een ombudsman aan de orde kan stellen. Met name zal daarvoor steeds voldaan moeten zijn aan de eis dat het moet gaan om een gedraging jegens de klager of

jegens een ander, terwijl het niet mag gaan om een aangelegenheid die behoort tot het algemeen beleid van de raad. Klachten die hieraan niet voldoen zijn inderdaad naar hun aard ongeschikt voor beoordeling door een ombudsman. Hij zal een dergelijke klacht dan ook niet-ontvankelijk verklaren, aldus de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mede namens de minister van Justitie, in de Nadere memorie van antwoord.

Het streven om de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel nog in 2004 te voltooien, zodat een deel van de wet met ingang van 1 januari 2005 in werking zou kunnen treden, werd niet gerealiseerd. De vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en de Hoge Colleges van Staat uit de Eerste Kamer stelde op 18 januari 2005 haar – blanco – eindverslag vast. De Eerste Kamer deed het wetsvoorstel vervolgens als hamerstuk af in haar vergadering van 1 februari 2005.

2.1.6 Wetswijzigingen die de bevoegdheid van de Nationale ombudsman raken

Wijziging van de Politiewet 1993 in verband met de aanpassing van de politieklachtregeling aan hoofdstuk 9 van de Awb

Zoals al gemeld in Jaarverslag 2003 (blz. 69–70), heeft de Eerste Kamer op 2 december 2003 het voorstel van wet aanvaard tot wijziging van de Politiewet 1993 in verband met de aanpassing van de politieklachtregeling aan hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Kamerstuk 27 731; zie ook Jaarverslag 2001, blz. 65–68, Jaarverslag 2002, blz. 66–70 en in Jaarverslag 2003 ook nog blz. 313–314). Het wetsvoorstel strekt ertoe de klachtregeling die is opgenomen in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 aan te passen aan het op 1 juli 1999 in werking getreden hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, dat een algemene regeling bevat voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Zowel in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 als in hoofdstuk 9 van de Awb gaat het om een regeling voor *interne* klachtbehandeling, dat wil zeggen klachtbehandeling onder verantwoordelijkheid van het betrokken bestuursorgaan. Indien deze interne klachtbehandeling niet tot tevredenheid van de klager leidt, kan deze doorgaans zijn klacht vervolgens voorleggen aan een onafhankelijke externe klachtinstantie. Voor klachten over de politie is de Nationale ombudsman die onafhankelijke externe klachtinstantie.

De desbetreffende wet dateert van 4 december 2003 en is geplaatst in Staatsblad 2003, 501. Artikel II van de wet bepaalt dat zij in werking treedt op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip. Dat koninklijk besluit, van 5 februari 2004, is geplaatst in Stb. 2004, 49 en bepaalt dat de wet met ingang van 1 maart 2004 in werking treedt. Daarmee is echter nog niet geregeld dat hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing is op het beleids-terrein dat wordt bestreken door de Politiewet 1993. Om dat doel te bereiken is een afzonderlijk koninklijk besluit verschenen, gedateerd 11 maart 2004, Stb. 2004, 125. Dit koninklijk besluit is in werking getreden met ingang van 31 maart 2004.

2.2 Ambt

2.2.1 Wisseling van ambt dragers

Ontslagverzoek zittende substituut-ombudsman

In juli 2004 heeft mevrouw mr. S. J. E. Horstink-von Meyenfeldt de Nationale ombudsman en de Voorzitter van de Tweede Kamer op de hoogte gesteld van haar voornemen om haar dienstverband als substituut-ombudsman voortijdig te beëindigen en over te stappen naar de

Raad van State als staatsraad in buitengewone dienst. Omdat de ministerraad had besloten haar voor te dragen voor benoeming tot staatsraad in buitengewone dienst met ingang van de datum van beëdiging door Hare Majesteit de Koningin, kon zij haar schriftelijke ontslagverzoek pas indienen nadat deze datum was vastgesteld. Bij brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer van 9 september 2004 verzocht zij de Kamer haar ontslag te verlenen met ingang van 25 oktober 2004, de dag waarop zij als staatsraad in buitengewone dienst zou worden beëdigd (Kamerstukken II 2003/04, 29 771, nr. 1). In haar vergadering van 12 oktober 2004 heeft de Tweede Kamer besloten mevrouw Horstink met ingang van 25 oktober 2004 op de meest eervolle wijze ontslag te verlenen als substituut-ombudsman, waarbij de Kamervoorzitter namens de Kamer zeer veel dank uitsprak voor alle door haar in dit ambt bewezen diensten (Handelingen II 12 oktober 2004, blz. 10–471).

Benoeming nieuwe substituut-ombudsman

De Wet Nationale ombudsman bepaalt, in artikel 9, eerste en tweede lid, voor zover hier van belang, dat een substituut-ombudsman wordt benoemd door de Tweede Kamer, op verzoek van de Nationale ombudsman, die daartoe een aanbeveling opmaakt, en voor de duur van diens ambtstermijn. Op grond van de Wet extern klachtrecht (zie hiervoor, § 2.1.5) wordt het tweede lid van artikel 9 WNo in die zin gewijzigd dat de benoeming van een substituut-ombudsman geschiedt voor de duur van de ambtstermijn van de ombudsman op wiens verzoek hij is benoemd, vermeerderd met een jaar. De lopende ambtstermijn van de Nationale ombudsman eindigt per 1 oktober 2005. Dit betekent dat bij inwerking-treding van de Wet extern klachtrecht de ambtstermijn van de te benoemen substituut-ombudsman in beginsel loopt tot 1 oktober 2006.

Naar aanleiding van het ontslagverzoek van de zittende substituut-ombudsman mevrouw mr. S. J. E. Horstink-von Meyenfeldt, heeft de Nationale ombudsman met de Voorzitter van de Tweede Kamer en met de voorzitter van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijks-relaties uit die Kamer overlegd over de procedure voor de vervulling van de vacature voor deze beperkte periode. Mede met het oog op de wijze waarop binnen afzienbare tijd het externe klachtrecht bij de rechterlijke organisatie mogelijk zal worden vormgegeven, heeft de Nationale ombudsman zijn voorkeur uitgesproken voor een kandidaat-substituut-ombudsman met brede ervaring in de rechterlijke macht. Om dezelfde reden heeft hij besloten zich ter voorbereiding van de aanbeveling aan de Kamer in de selectieprocedure te laten bijstaan door mr. W. J. M. Davids, president van de Hoge Raad, prof. mr. J. W. Fokkens, plaatsvervangend procureur-generaal bij de Hoge Raad en de heer mr. A. H. van Delden, voorzitter van de Raad voor de rechtspraak.

Via de communicatiekanalen van de Raad voor de rechtspraak is vervolgens de vacature binnen de gehele rechterlijke macht bekend gemaakt. In totaal heeft de Nationale ombudsman zestien sollicitatiebrieven ontvangen (van zeven vrouwen en negen mannen).

Gezien het aantal gekwalificeerde kandidaten is uiteindelijk gekozen voor een eerste gespreksronde met uitsluitend kandidaten die – met inachtneming van de wettelijk leeftijdsgrens – gezien hun leeftijd in staat zijn na de ambtsvervulling voor de beperkte periode eventueel alsnog een volledige ambtstermijn te vervullen. Na een eerste gespreksronde met vier kandidaten zijn vervolgens drie kandidaten uitgenodigd voor een tweede gesprek. Deze drie kandidaten hebben ook een gesprek gehad met vier medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman, onder wie een medewerker namens de ondernemingsraad. Van deze drie kandidaten zijn referenties ingewonnen. Op basis van de gesprekken en met inacht-

neming van de overwegingen van de vertegenwoordiging van het personeel en van de ontvangen referenties zijn uiteindelijk de keuze en de voorkeursvolgorde van de lijst van aanbeveling bepaald.

De Nationale ombudsman heeft de Tweede Kamer bij brief van 11 oktober 2004 (Kamerstukken II 2004/05, 29 852, nr. 1) verzocht tot benoeming van een substituut-ombudsman over te gaan en de Kamer daartoe, ingevolge artikel 9, eerste lid van de Wet Nationale ombudsman, een lijst van aanbeveling van drie kandidaten doen toekomen. De lijst is in volgorde van voorkeur opgesteld.

In zijn brief merkte de Nationale ombudsman ter toelichting op de aanbeveling onder meer nog op dat bijzondere betekenis is toegekend aan het belangrijke aspect van de samenwerking tussen de substituut-ombudsman en de Nationale ombudsman en aan het aspect van de wederzijdse aanvulling. Bovendien is acht geslagen op de ervaring binnen de rechterlijke macht. De politieke voorkeur van de te benoemen substituut-ombudsman is geen punt van overweging geweest.

De Nationale ombudsman verzocht de Kamer om op de kortst mogelijke termijn tot benoeming over te gaan, opdat de nieuwe substituut-ombudsman zo spoedig mogelijk kan aantreden. Daarmee is de continuïteit van het ambt en van de werkzaamheden van het Bureau Nationale ombudsman het meest gediend, zo merkte hij op.

Op de bij deze brief gevoegde lijst van aanbeveling stonden, als gezegd in volgorde van voorkeur, de namen van de volgende personen:

1. de heer mr. F.J.W.M. van Dooren, raadsheer in het gerechtshof te Den Haag, voorzitter van de Kiesraad, wonende te Rotterdam;
2. mevrouw mr. A.D.R.M. Boumans, coördinerend vice-president van het gerechtshof te Amsterdam, wonende te Eindhoven;
3. de heer mr. J.D.A. den Tonkelaar, vice-president van de rechtbank te Arnhem, wonende te Velp.

Vervolgens heeft een delegatie uit de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit de Tweede Kamer op 27 oktober 2004 gesprekken gevoerd met de drie personen genoemd op de lijst van aanbeveling. In een brief van 28 oktober 2004 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer stelde de commissie de Kamer voor om conform de aanbeveling van de Nationale ombudsman te besluiten, en de heer mr. F. J. W. M. van Dooren met ingang van 1 januari 2005 te benoemen tot substituut-ombudsman (Kamerstukken II 2004/05, 29 852, nr. 2).

In haar vergadering van 9 november 2004 heeft de Tweede Kamer overeenkomstig het voorstel van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties besloten (Handelingen II, 9 november 2004, blz. 20–1189). Vervolgens legde de heer Van Dooren op 14 december 2004 in handen van de voorzitter van de Tweede Kamer de bij de wet voorgescreven verklaringen en beloften af (Handelingen II, 14 december 2004, blz. 34–2237). Hij heeft zijn ambt op 1 januari 2005 aanvaard.

2.2.2 Nevenfuncties ambtsdragers

Zoals steeds, worden hier de nevenfuncties van de ambtsdragers vermeld. Wanneer – naar verwachting in maart 2005 – het gedeelte van de Wet extern klachtrecht in werking treedt dat onder meer wijziging brengt in artikel 5 van de WNo, zal er ook een wettelijke verplichting bestaan om de nevenfuncties van de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman(nen) openbaar te maken.

Nevenfuncties Nationale ombudsman

Mr. R. Fernhout bekleedt de volgende nevenfuncties:

- voorzitter van de jury voor de Max van der Stoel-Mensenrechtenprijs van de Onderzoekschool Rechten van de Mens, beschikbaar gesteld door de Universiteit van Tilburg (onbezoldigd);
- lid van de Raad van Advies van het E. M. Meijers Instituut voor Rechtswetenschappelijk Onderzoek (onbezoldigd);
- lid Comité van aanbeveling Stichting Yoesuf, islam en homoseksualiteit (onbezoldigd);
- lid Comité van aanbeveling Stichting Synagoge Nijmegen (onbezoldigd);
- lid Comité van aanbeveling van het Ankie Mensink Fonds (onbezoldigd);
- lid Comité van aanbeveling Juridische Bedrijvendag Nijmegen 2004 (onbezoldigd);
- lid Comité van aanbeveling Synergy Bedrijvendagen 2004 (studievereniging bedrijfswetenschappen Nijmegen) (onbezoldigd).

Nevenfuncties substituut-ombudsman mevrouw mr. S.J.E. Horstink-von Meyenfeldt

Mevrouw mr. S. J. E. Horstink-von Meyenfeldt bekleedde in 2004 tot haar aftreden als substituut-ombudsman per 25 oktober 2004 de volgende nevenfuncties:

- lid van het college van bestuur van de Katholieke Theologische Universiteit te Utrecht (onbezoldigd);
- lid van de Beleidsadviescommissie van de Nederlandse Bisschoppenconferentie (onbezoldigd);
- voorzitter van de Stichting Hulp en Recht (m.i.v. 1-8-2004; betreft de procedure seksueel misbruik binnen de RKK) (onbezoldigd);
- lid van de raad van advies van het Thijmgenootschap (onbezoldigd);
- lid van de raad van advies van de Vereniging voor overheidsmanagement (onbezoldigd).

Nevenfuncties substituut-ombudsman mr. F.J.W.M. van Dooren

De heer mr. F. J. W. M. van Dooren bekleedt de volgende nevenfuncties sinds zijn aantreden als substituut-ombudsman met ingang van 1 januari 2005:

- raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag (vacatiegeld);
- rechter-plaatsvervanger in de rechtbank Rotterdam (vacatiegeld);
- lid van het dagelijks bestuur van de Stichting Trustfonds Erasmus Universiteit, Rotterdam (onbezoldigd);
- lid van het algemeen bestuur van de Hoogeschoolraad, Erasmus Universiteit Rotterdam (onbezoldigd);
- bestuurslid van de Hockeyclub Rotterdam (onbezoldigd);
- (met ingang van 15 maart 2005:) lid van het curatorium van de beroepsopleiding van de Nederlandse Orde van Advocaten (onbezoldigd).

2.3 Klachten over de Nationale ombudsman en verzoeken om herziening

2.3.1 Inleiding

De Nationale ombudsman is, behalve als werkgever, geen bestuursorgaan (artikel 1:1, eerste lid, onderdeel f, Algemene wet bestuursrecht, verder Awb). De bepalingen van hoofdstuk 9 Awb over interne klachtbehandeling zijn dan ook niet van toepassing op de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman zou echter niet geloofwaardig zijn als hij zich zelf niet houdt aan de behoorlijkheidsnormen die hij de bestuursorganen voorhoudt. Dat geldt ook voor de behandeling van klachten over

(medewerkers van) zijn bureau. De Nationale ombudsman heeft daarom in december 2003 een herziene interne klachtregeling vastgesteld, waarvoor hoofdstuk 9 Awb model heeft gestaan. De klachtregeling is opgenomen als bijlage 8 van dit jaarverslag.

De klachtregeling staat ook op de website van de Nationale ombudsman (www.nationaleombudsman.nl) en wordt op aanvraag verstrekt.

Leidinggevenden zijn door de Nationale ombudsman gemachtigd om klachten te behandelen over hun medewerkers. De machtigingsregeling is gepubliceerd in de Staatscourant 2003, 715.

De klachtencoördinator van Bureau Nationale ombudsman geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de leidinggevenden over de procedurele behandeling van klachten. Verder bewaakt hij termijnen, en registreert hij de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan.

Over onderzoeksbeslissingen van de Nationale ombudsman kan niet worden geklaagd. Alleen als er feiten of omstandigheden bekend worden die dat eerder niet waren, of als feiten verkeerd geïnterpreteerd zijn, kan er aanleiding zijn om tot herziening van een standpunt of formulering over te gaan. In 2004 heeft de Nationale ombudsman 63 verzoeken om herziening gekregen (2002: 50 en 2003: 24). In 7 gevallen was er aanleiding tot herziening over te gaan (2003: 3 gevallen). In één geval nam de Nationale ombudsman zelf het initiatief tot herziening (rapport 2004/166). Vier herzieningszaken uit eind 2004 waren begin 2005 nog in behandeling. Een belangrijke herziening was die van rapport 2004/166. Het rapport werd opgesteld op grond van het onderzoek naar aanleiding van de klacht van de Sociaal Culturele Vereniging SHIVA te Paramaribo (Suriname) en de Vereniging van Reizigers te Nijmegen. Verzoeksters klaagden erover dat het Directoraat-generaal Luchtvaart van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat onvoldoende toezicht houdt op de tarieven die de Koninklijke Luchtvaartmaatschappij NV (KLM) in samenwerking met de Surinaamse Luchtvaartmaatschappij (SLM) voor de vluchten Amsterdam-Paramaribo-Amsterdam hanteert, althans de tarieven goedkeurt zonder enig relevant onderzoek te doen. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de klacht gegrond was.

Het rapport van de Nationale ombudsman heeft geleid tot het stellen van schriftelijke Kamervragen. De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat heeft daarop op 11 juni 2004 geantwoord. Het antwoord hield in dat, anders dan de conclusies van de Nationale ombudsman deden vermoeden, de samenwerking van KLM en SLM in reactie op het verzoek van de luchtvaartautoriteiten van Nederland en Suriname in de zomer van 2002 wel een rapport had opgeleverd over de kostenstructuur, dat dit rapport onderwerp was geweest van bilaterale besprekingen eind 2002, dat het op dat moment niet mogelijk was gebleken overeenstemming te bereiken tussen beide partijen en dat in de plaats van het bezwaren van de bilaterale relaties door met dit negatieve resultaat naar buiten te treden, ervoor was gekozen achter de schermen te blijven doorwerken. Die inspanningen hadden tot resultaat geleid en hierover was de vaste Commissie voor Verkeer en Waterstaat separaat geïnformeerd op 28 april 2004, aldus de staatssecretaris. Er was wat betreft het Ministerie van Verkeer en Waterstaat dus geen sprake van een passieve houding, maar het ministerie had de indieners van de klacht in de tussentijd kunnen informeren dat het traject zich op andere wijze zou voortzetten, aldus de staatssecretaris in antwoord op de Kamervragen. In vervolgcorrespondentie deelde de minister van Verkeer en Waterstaat de Nationale ombudsman mee dat het ook haar indruk was dat de Nationale ombudsman vanuit haar ministerie onvoldoende was geïnformeerd over het bestaan van het rapport en de wijze waarop het ministerie met het rapport was omgegaan. Op basis van de informatie die tijdens het onderzoek was gegeven had de Nationale ombudsman niet anders kunnen concluderen dan dat het onderzoek naar de kostenstructuur van de joint venture KLM/SLM nog gaande was. Nu de informatieverstrekking aan de

Nationale ombudsman kennelijk onvoldoende was is besloten het onderzoek te heropenen en na afronding daarvan een hernieuwd rapport uit te brengen. Het begin december 2004 heropende onderzoek liep begin 2005 nog.

Rapport 2004/186 werd herzien omdat in het rapport enkele juridische onjuistheden stonden vermeld. De wijziging had overigens geen gevolg voor het oordeel van de Nationale ombudsman. In twee identieke gevallen is een beslissing herzien om een verzoekschrift niet in behandeling te nemen. Een bestuursorgaan had een klacht, naar men stelde met toepassing van artikel 9:8, onderdeel c, Awb, niet in behandeling genomen. Het ging om een situatie waarin nog bezwaar kon worden aangetekend tegen een besluit. In eerste instantie achtte de Nationale ombudsman de klacht over de niet-ontvankelijkverklaring kennelijk ongegrond, omdat aanvankelijk werd gemeend dat het bestuursorgaan een juiste toepassing had gegeven aan artikel 9:8, onderdeel c, Awb. Dit onderdeel ziet echter alleen op de situatie dat niet tijdig gebruik is gemaakt van de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen. Het verzoekschrift heeft uiteindelijk wel geleid tot een onderzoek en de klacht is gegrond verklaard (rapport 2004/190 en 191).

In rapport 2004/280 werd een kleine redactionele aanpassing doorgevoerd in de conclusie om verzoeker tegemoet te komen. De wijziging had verder geen inhoudelijke gevolgen voor het oordeel.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/274 had verzoekster feiten gesteld, waarvan zij later aangaf dat zij zich had vergist. Gelet op het grote belang dat de Nationale ombudsman hecht aan een juiste weergave van de feiten die hebben geleid tot zijn oordeel, zag de Nationale ombudsman aanleiding om een herziene versie van het rapport uit te brengen. Ook deze wijziging had geen gevolgen voor het oordeel.

In één zaak heeft de Nationale ombudsman op basis van nadere informatie van een verzoekster alsnog een onderzoek ingesteld in een zaak die aanvankelijk als kennelijk ongegrond was afgedaan. In de loop van het onderzoek kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de gedraging van het bestuursorgaan behoorlijk was. Het onderzoek is zonder rapport beëindigd.

2.3.2 Klachten over de Nationale ombudsman en zijn bureau

In 2004 zijn elf klachtbrieven in de zin van de «Klachtregeling Bureau Nationale ombudsman» ontvangen. In 2003 waren dat er 25. Eén klacht die eind december 2003 werd ontvangen is in 2004 afgehandeld. Op één klacht na zijn alle klachten in 2004 afgehandeld. Sommige klachtbrieven bevatten meer dan één klacht. Het aantal hieronder beschreven klachten is dan ook meer dan elf.

In zes gevallen werd geklaagd over onvoldoende voortvarendheid bij de behandeling van het verzoekschrift. Van deze klachten waren er vijf geheel of gedeeltelijk gegrond. Eén klacht was ongegrond. Snelle doorlooptijden vormen een blijvend aandachtspunt. In drie gevallen werd geklaagd over de bejegening aan de telefoon. In één geval kon niet worden vastgesteld met welke medewerker was gesproken. Mogelijk was bij de uitleg over de onbevoegdheid van de Nationale ombudsman niet de juiste toon getroffen. Het ging klager ook niet om de persoon van de medewerker. Aan de klager werd toegezegd dat de situatie zou worden besproken met de groep medewerkers die bellers te woord staat. Klager nam hiervan met instemming kennis. In één geval was de klacht ongegrond. Eén zaak, die al in behandeling is, zal worden afgedaan in 2005.

In twee gevallen werd geklaagd over gebrek aan communicatie over de voortgang van het onderzoek. Naar aanleiding van een klanttevredenheidsonderzoek wordt er gewerkt aan het verder optimaliseren van de informatievoorziening. In één geval werd onder meer geklaagd over het niet nakomen van gewekte verwachtingen over de tijd waarbinnen een

onderzoek afgerond zou zijn. Dit klachtonderdeel was gegrond. In twee gevallen werd geklaagd over een gebrek aan administratieve nauwkeurigheid. Eén klacht, over het ten onrechte niet opnemen van een oordeel over een klachtonderdeel was gegrond en één klacht was ongegrond (aanhef meneer/mevrouw in een standaardontvangstbevestiging). In twee zaken werd geklaagd over onjuiste informatieverstrekking. In een zaak was verzoeker het niet eens met de afdoening van een klacht over een bestuursorgaan. Toen hij vroeg of hij de klacht nog aan een andere instantie zou kunnen voorleggen werd hij verwezen naar de vaste Commissie voor de Verzoekschriften uit de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Die verwijzing was echter niet juist. De Commissie voor de Verzoekschriften neemt geen zaken in onderzoek die al eerder door de Nationale ombudsman zijn behandeld. Dit was ook bij het Bureau Nationale ombudsman bekend. De klacht werd, onder aanbieding van verontschuldigingen, gegrond verklaard.

In een andere zaak was een verzoeker die klaagde over de secretaris van een regionaal tuchtcollege ten onrechte schriftelijk verwezen naar een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg. Verzoeker had er al eerder in een telefoongesprek op gewezen dat hij die verwijzing niet juist vond. De klacht werd gegrond verklaard, echter niet voor zover verzoeker de klacht ook in het teken van de integriteit van het Bureau Nationale ombudsman zette.

In alle gevallen die in 2004 zijn afgehandeld werden de klachten door de klachtbehandelaars binnen de daarvoor geldende termijnen afgedaan. In de zaak die aan het einde van het jaar nog in behandeling was, was de termijn van zes weken waarbinnen de klacht, behoudens verdaging met vier weken, behandeld moest worden, nog niet verstreken. Voorzien werd wel dat gebruik gemaakt zou worden van de mogelijkheid tot verdaging voor ten hoogste vier weken.

2.4 Het Bureau Nationale ombudsman

2.4.1 *Personeel*

Formatie

In 2004 hebben vier vaste medewerkers de dienst verlaten. In dezelfde periode zijn zes (2003: 6) nieuwe, vaste medewerkers aangetrokken. Er zijn op 1 januari 2005 nog drie medewerkers op basis van interim functievervulling (if) werkzaam bij de Nationale ombudsman (van Financiën en de Algemene Rekenkamer). In de loop van 2004 zijn drie op if-basis bij de Nationale ombudsman geplaatste medewerkers (van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Tweede Kamer) vertrokken. Een medewerker van de Nationale ombudsman is op if-basis bij de Algemene Rekenkamer geplaatst.

De personeelsformatie voor 2004 bedroeg 113 plaatsen (2003: 110), waarvan tien (2003: 7) gefinancierd door vrijwillig aangesloten bestuursorganen. De feitelijke bezetting van het Bureau Nationale ombudsman was op 31 december 2004 127 medewerkers; het aantal medewerkers omgerekend in fulltime equivalenten bedroeg 114 (2003: 113). Op 31 december 2004 was het aandeel van de personeelsformatie dat, in de vorm van onderzoekers, direct is ingezet voor de onderzoekstaak 65% (2003: 67%). Van alle medewerkers werkte 48% in deeltijd (2003: 44%). Het aantal vrouwelijke medewerkers was 70% van het totaal (2003: 69%).

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bij de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman was in 2004 5,34% (exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en inclusief langdurig zieken). In 2003 was het ziekteverzuim 4,1%.

Honorering

Op 31 december 2004 stonden 76 van de 127 medewerkers op het maximum van hun salarisschaal. Van deze 76 medewerkers ontvangen er twintig een toelage bovenop het maximum van de salarisschaal. In het jaar 2004 is er met 66% (2003: 80%) van de medewerkers een functioneringsgesprek gevoerd respectievelijk zijn medewerkers beoordeeld.

Opleiding, vorming en loopbaanbegeleiding

In 2004 is een bedrag van € 103 662 uitgetrokken voor deskundigheidsbevordering en loopbaanbegeleiding. Ten opzichte van 2003 (€ 103 066) betekende dit een stabilisatie. Het gaat om 1,5% (2003: 1,6%) van de personele uitgaven.

Georganiseerd overleg

Er vond in 2004 veertienmaal overleg plaats tussen de directeur van het Bureau Nationale ombudsman en de ondernemingsraad. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen waren onder andere: de voorgenomen reorganisatie, de personele gevolgen van het buitenlandbeleid, ARBO plan van aanpak, waaronder RSI en stoelmassage, de voorgenomen vervoerregeling, het onderbrengen van de personele en financiële functie bij de Algemene Rekenkamer en de implementatie van competentie-management.

Met vertegenwoordigers van de ambtenarencentrales is drie keer overleg gevoerd. Aan de orde kwamen de voorgenomen reorganisatie en de implementatie van het nieuwe vervoerplan.

2.4.2 Financiën

Inclusief de bij eerste en tweede suppletore begroting beschikbaar gestelde middelen bedroeg het budget van de Nationale ombudsman in 2004 € 8 977 000 (in 2003 € 8 561 000).

Er is in 2004 € 6 733 000 (75%) besteed aan personele uitgaven en € 2 240 000 (25%) aan materiële uitgaven.

2.4.3 Bedrijfsvoering

Werklast

De raming van de instroom van klachten (inclusief klachten van betalende decentrale overheden) voor het jaar 2004 was gesteld op 10 395. Er zijn uiteindelijk 11 156 (2003: 10 518) klachten ontvangen. In 2004 zijn 11 347 klachten afgedaan. De werkvoorraad is gedaald van 1823 naar 1618. De frontoffice verwerkte 21 636 (2003 gecorrigeerd: 21 374) telefonische vragen. De capaciteit van de organisatie is berekend op 10 559 klachten. De werkdruk was het afgelopen jaar te hoog. Voor 2005 wordt de instroom geraamd op 11 900 klachten. Een versterking van de formatie is onvermijdelijk.

3 HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN IN CIJFERS

3.1 De te behandelen zaken

In 2004 zijn 11 156 verzoekschriften ontvangen, tegenover 10 518 in 2003. Een stijging van 6%.

Het aantal afgedane verzoekschriften is 11 347, tegenover 10 214 in 2003. De werkvoorraad daalde met 11%, van 1823 op 1 januari 2004 tot 1618 op 1 januari 2005.

Tabel 1 geeft een overzicht van de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften over 2004 en 2003.

Tabel 1 Werkvoorraad verzoekschriften

in behandeling per 1 januari	2004	1 809	2003	1 519
ontvangen		+ 11 156		+ 10 518
te behandelen		12 965		12 037
afgedaan		- 11 347		- 10 214
In behandeling per 1 januari	2005	1 618	2004	1 823*

* In Tabel 1 in hoofdstuk 3 van het Jaarverslag 2003 (blz. 77) is als werkvoorraad per 1 januari 2004 het getal 1823 genoemd. Naderhand is een correctie gebleken ter grootte van 14 verzoekschriften.

In 2004 zochten 21 636 personen telefonisch contact met het Bureau Nationale ombudsman (zie § 3.2). Daarnaast werden 489 e-mailberichten met buitenwettelijke klachten en met informatieverzoeken ontvangen en afgedaan.

In 2004 wendden zich alles bijeen 33 281 personen telefonisch of schriftelijk tot de Nationale ombudsman.

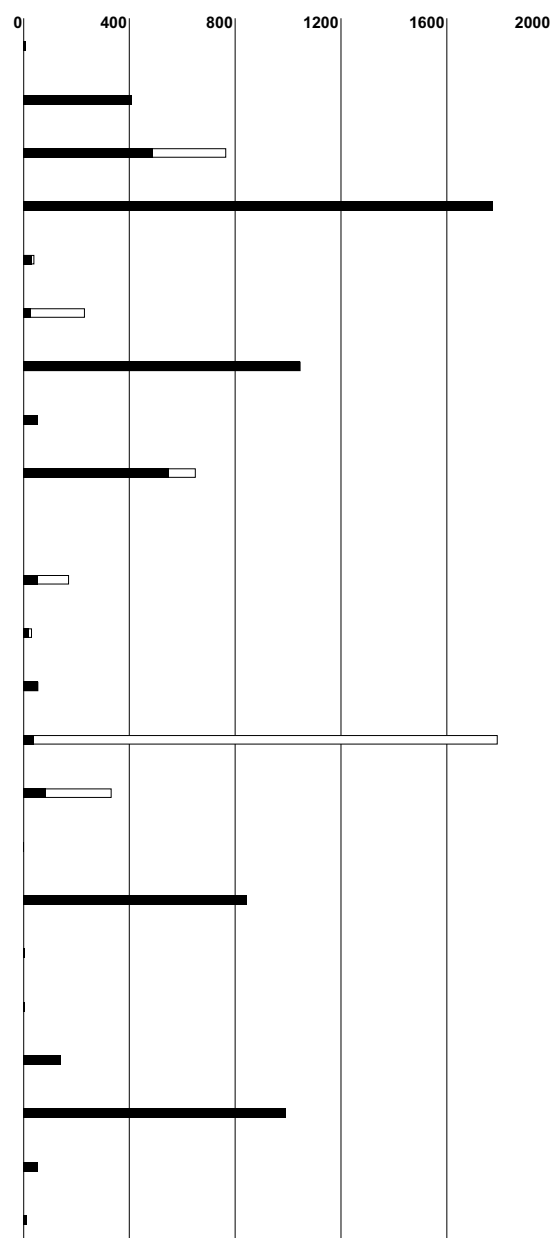
Van de in 2004 ontvangen verzoekschriften zijn er in de loop van het jaar 9437 ingedeeld bij één van de bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Grafiek 1 geeft hiervan een overzicht, ingedeeld per gebied.

Grafiek 1
Ontvangen verzoekschriften per gebied¹

 ■ aantal
 □ zbo

2004

	aantal	zbo ²	totaal	%
Algemene Zaken	10	-	10	0,1
Buitenlandse Zaken	411	-	411	4,4
Justitie	488	278	766	8,1
Vreemdelingenzaken en Integratie	1775	-	1775	18,8
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	34	7	41	0,4
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	28	204	232	2,5
Financiën	1044	3	1047	11,1
Defensie	56	-	56	0,6
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	551	100	651	7,0
Verkeer en Waterstaat	53	119	172	1,8
Economische Zaken	20	12	32	0,3
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	54	2	56	0,6
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	38	1754	1792	18,9
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	84	249	333	3,5
Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties	2	-	2	0,1
Politie	843	-	843	8,9
Burgemeesters	7	-	7	0,1
Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie	7	-	7	0,1
Waterschappen	143	-	143	1,5
Gemeenten	992	-	992	10,5
Provincies	56	-	56	0,6
Gemeenschappelijke Regelingen	13	-	13	0,1
Totalen	6709	2728	9437	100


¹ Verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

² Ontvangen verzoekschriften over de andere bestuursorganen van het betreffende gebied

De bestuursorganen in grafiek 1 zijn in te delen in vier categorieën:

- ministeries: 4648 verzoekschriften (49%; 2003: 49%);
- andere bestuursorganen (inclusief pbo): 2742 verzoekschriften (29%; 2003: 28%);
- politie: 843 verzoekschriften (9%; 2003: 12%);
- decentrale overheden: 1204 verzoekschriften (13%; 2003: 11%).

Binnen de categorie andere bestuursorganen lagen de meeste verzoekschriften op het terrein van de uitvoeringsinstellingen voor sociale zekerheid (UWV: 1358, SVB: 277, CWI: 118). Op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap betrof het de Informatie Beheer Groep met 183 verzoekschriften, op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Zorgverzekeraars (Ziekenfondsen) met 215 klachten, op het terrein van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu de Huurcommissies met 93 klachten en op het terrein van Justitie het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen met 121 klachten.

Het grootste aandeel in grafiek 1 hebben de volgende gebieden:

- Justitie (incl. Vreemdelingenzaken en Integratie) (27%; 2003: 24%);
- Sociale Zaken en Werkgelegenheid (19%; 2003: 17%);
- Financiën (11%; 2003: 10%);
- Gemeenten (11%; 2003: 9%);
- Politie (9%; 2003: 12%).

Het Ministerie van Justitie (inclusief Vreemdelingenzaken en Integratie) torent uit boven alle andere gebieden, met 2263 verzoekschriften (49% van alle 4648 verzoekschriften die betrekking hebben op de ministeries). Van deze verzoekschriften hadden er 1775 betrekking op de IND (19% van de 9437 ontvangen verzoekschriften uit grafiek 1 over 2004; 2003: 15%)

3.2 Klachten en informatieverzoeken via telefoon/e-mail en bezoeken

De concentratie van de beantwoording van publieksvragen ligt hoofdzakelijk bij het frontoffice van het Bureau Nationale ombudsman. Langs deze weg wordt beoogd het eerste contact tussen de burger en het Bureau zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Uitgangspunt is dat aan de telefoon een eerste beoordeling gemaakt kan worden of een klacht op het werkterrein van de Nationale ombudsman ligt (het onderscheid tussen binnen- en buitenwettelijke klachten). Wanneer telefonisch wordt geklaagd over een instantie waarover de Nationale ombudsman in beginsel bevoegd is, wordt langs grote lijnen bekeken of er geen wettelijke bepalingen zijn die een onderzoek door de Nationale ombudsman naar de klacht in de weg staan. Indien een klacht zich niet leent voor onderzoek door de Nationale ombudsman wordt de klager gewezen op andere (juridische) procedures voor zover die aanwezig zijn. In deze gevallen wordt verwezen naar instanties die de beller misschien verder kunnen helpen.

Het aantal telefonische vragen over 2004 bleef – mede onder invloed van de radiocampagne – in vergelijking met 2003 op hetzelfde hoge niveau. In 2004 kreeg de Nationale ombudsman in totaal 21 636 telefonische verzoeken om informatie (2003 gecorrigeerd: 21 374). De hoeveelheid buitenwettelijke e-mail die via hetzelfde medium is afgedaan en geen betrekking had op een overheidsorgaan bedroeg in 2004 489 (2003: 532). Het aantal geregistreerde bezoeken aan het Bureau Nationale ombudsman lag in 2004 op 112 (2003: 73).

Tabel 2 Onderverdeling naar hoofdgroep van behandeling van klachten en verzoeken om informatie per telefoon, e-mail (niet-overheid) en bezoek.

Hoofdgroep	Aantal
Politie	1 344
Ministeries	4 568
Andere bestuursorganen	4 252
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties	9
Waterschappen	120
Provincies	63
Gemeenten	1 390
Gemeenschappelijke regelingen	23
Buitenwettelijk	9 831
Overige	637
Totaal	22 237

De hoofdgroepen «gemeenten» en «gemeenschappelijke regelingen» hebben betrekking op de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen die bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten. De hoofdgroep «buitenwettelijk» valt evenals bij buitenwettelijke verzoekschriften uiteen in niet-overheid en overheid (zie § 6.3). De hoofdgroep «overige» slaat op klachten over organen waarvan telefonisch op korte termijn niet met zekerheid is vast te stellen of deze onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen. Deze restgroep bevat ook registraties die om administratief-technische redenen niet bij een andere hoofdgroep kunnen worden ingedeeld. Alle klachten zijn geregistreerd naar hun aard in achttien (samengestelde) subcategorieën, waaronder «verzoek om informatie». Deze laatste categorie betreft de telefoontjes die niet het karakter hebben van een klacht, maar uitsluitend een vraag aan de Nationale ombudsman om juridisch advies of een doorverwijzing betreffen.

Tabel 3 Overzicht geregistreerde klachten naar aard van de klacht, verdeeld over buitenwettelijk en binnenwettelijk

Aard van de klacht	Buitenwettelijk	Binnenwettelijk
Administratieve handeling	2,7%	4,5%
Behandelingsduur	3,2%	18,1%
Bejegening	2,4%	4,4%
Bereikbaarheid	0,4%	1,9%
Beslag/deurwaarder/invoering	0,6%	1,3%
Beslissing (inhoud)	10,2%	22,5%
Betaling/kwijtschelding	11,5%	5,4%
Dienstbetoon	28,0%	16,1%
Discriminatie	0,3%	0,2%
Inhoud wettelijke regeling	1,5%	3,3%
Integriteit	0,2%	0,2%
Klachtbehandeling	0,6%	2,6%
Non-respons	0,3%	1,0%
Overige	12,7%	5,0%
Privacy/inzage	0,4%	0,5%
Schadevergoeding	0,6%	1,2%
Verzoek om informatie	22,8%	9,0%
Voorlichting/informatieverstrekking	1,6%	2,8%
Totaal	100%	100%

Wat betreft de verdeling naar de aard van de binnenwettelijke klachten springt in het oog dat bijna een kwart van de klachten betrekking had op de inhoud van een beslissing. In die gevallen werd de beller erop gewezen dat zijn klacht over een besluit van een bestuursorgaan niet voor onderzoek in aanmerking kwam, omdat de Nationale ombudsman in dergelijke gevallen niet bevoegd, dan wel niet verplicht is onderzoek in te

stellen (artikelen 16, aanhef en onderdeel c en 14, aanhef en onderdeel g, Wet Nationale ombudsman). Iets minder dan 20% van de klachten had betrekking op de behandelingsduur bij, of het niet reageren door een bestuursorgaan. In veel zaken werd geklaagd over het gebrek aan dienstbetoon door de overheid, hoofdzakelijk door de politie.

Ruim een kwart (28%) van de buitenwettelijke klachten had betrekking op het dienstbetoon. In ruim 12% van de buitenwettelijke klachten werd de aard van de klacht geregistreerd onder de restcategorie «overige». Veelal bleek in die gevallen dat de Nationale ombudsman ten aanzien van de instelling waarover werd geklaagd niet bevoegd is (bijvoorbeeld in consumentenaangelegenheden). De beller wordt in die gevallen meegeedeeld dat de Nationale ombudsman de klager niet van dienst kan zijn en de beller wordt doorverwezen. Aan de beoordeling van de aard van de klacht wordt dan niet toegekomen. Dikwijls zien mensen de Nationale ombudsman als algemene vraagbaak en vragen in veel buitenwettelijke aangelegenheden de Nationale ombudsman om informatie (22,8%). In de gevallen dat in een buitenwettelijke aangelegenheid werd geklaagd over een beslissing, had dit in overgrote meerderheid betrekking op een door een niet-aangesloten gemeente genomen besluit of een rechterlijke uitspraak.

Enkele hoofdgroepen zijn nader onderverdeeld naar organen en dienstonderdelen. Aan de hand van een aantal tabellen zullen deze hoofdgroepen besproken worden.

Tabel 4 Overzicht geregistreerde klachten politie, verdeeld naar diverse diensten

Onderdeel	Aantal
Arrestatieteams	13
Externe commissies	2
Vreemdelingendiensten	51
Algemeen (overige)	1 278
Totaal	1 344

95% van de klachten had betrekking op de politie in het algemeen. Met name werd telefonisch geklaagd over de bejegening en het dienstbetoon door politieambtenaren.

Tabel 5 Overzicht geregistreerde klachten ministeries, verdeeld naar meest voorkomende dienstonderdelen

Ministerie	Dienstonderdeel	Aantal
Algemene Zaken	Departement algemeen	4
	Rijksvoorlichtingsdienst	7
	<i>Subtotaal</i>	21
Buitenlandse Zaken	Departement algemeen	22
	Ambassades en consulaten	83
	<i>Subtotaal</i>	105
Justitie (inclusief Vreemdelingenzaken en Integratie)	Departement algemeen	96
	Buitengewoon Opsporingsambtenaar	8
	Bureau Visadienst	30
	Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)	112
	Dienst Justitiële inrichtingen	21
	Gevangenen en huizen van bewaring	36
	Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	1 349
	Openbaar ministerie	175
	Raad voor de Kinderbescherming	79
	Overig	11
<i>Subtotaal</i>	1917	

Ministerie	Dienstonderdeel		Aantal
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (inclusief Bestuurlijke vernieuwing en Koninkrijksrelaties)	Departement algemeen		39
	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD, voorheen BVD)		7
	Bestuurlijke vernieuwing		1
	Korps landelijke politie diensten (KLPD)		4
	<i>Subtotaal</i>		51
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	Departement algemeen		45
	Inspectie voor het onderwijs		4
	Overig		4
	<i>Subtotaal</i>		53
Financiën	Departement algemeen		33
	Belastingdienst (particulieren en ondernemingen)	1 087	
	Beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling		14
	Centraal Administratie		10
	Domeinen		10
	Douane		18
	Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst/Economische Controle Dienst (FIOD/ECD)		4
	<i>Subtotaal</i>		1176
Defensie	Departement algemeen		15
	Koninklijke Landmacht		7
	Koninklijke Luchtmacht		5
	Koninklijke Marechaussee		20
	<i>Subtotaal</i>		47
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	Departement algemeen		53
	Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen (IBS, huursubsidie)		695
	Directoraat-Generaal Milieubeheer		28
	Directoraat-Generaal Wonen		40
	Overig		4
	<i>Subtotaal</i>		820
Verkeer en Waterstaat	Departement algemeen		25
	Directoraat-Generaal Personenvervoer		10
	Inspectie Verkeer en Waterstaat		8
	Rijkswaterstaat (RWS)		15
	Overig		6
	<i>Subtotaal</i>		64
Economische Zaken	Departement algemeen		22
	Overig		8
	<i>Subtotaal</i>		30
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	Departement algemeen		22
	Algemene Inspectiedienst (AID)		5
	Buitengewoon opsporingsambtenaar LASER		1
	Voedsel- en Warenautoriteit (voorheen Keuringsdienst van Waren)		9
			10
	<i>Subtotaal</i>		47
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	Departement algemeen		94
	Arbeidsinspectie		3
	Overig		2
	<i>Subtotaal</i>		99
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	Departement algemeen		119
	Inspectie voor de Gezondheidszorg van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid		16
	Overig		3
	<i>Subtotaal</i>		138
Totaal			4 568

Omwille van de samenhang wordt de registratie van telefonische klachten op het terrein van het Bureau Visadienst en de Visadienst gekoppeld aan de IND. In totaal zijn in 2004 over de IND 1349 telefonische klachten geregistreerd. Dit is een toename van 35% ten opzichte van 2003. Er wordt het meest geklaagd over de behandelingsduur namelijk 51%.

Het grootste deel van de klachten over het Ministerie van Buitenlandse Zaken ging over ambassades en consulaten. Voornamelijk werd geklaagd over de trage behandeling van visumaanvragen.

Het aantal telefonische klachten over de Directie Informatie Beheer en Subsidiereregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder VROM) is in 2004 met 12% gedaald. Van het totale aantal telefonische klachten in 2004 over de ministeries had 17% betrekking op de Directie Informatie Beheer en Subsidiereregelingen van het Ministerie van VROM. De nadruk lag sterk op de behandeldingsduur van de aanvragen en de afdoeningstermijn van bezwaarschriften.

De behandeling van klachten en verzoeken om informatie per telefoon over het Ministerie van Financiën ging in bijna 93% van de gevallen over de belastingdienst. Ten opzichte van 2003 is er een toename van 17% van het aantal klachten over de belastingdienst. Er werd in ruim een kwart van de gevallen geklaagd over een besluit van de belastingdienst. Er werd in het verslagjaar ook regelmatig over de bereikbaarheid van de belastingdienst geklaagd.

Tabel 6 Overzicht geregistreerde klachten andere bestuursorganen, verdeeld naar aandachtsgebied

Ministerie	Dienstonderdeel	Aantal
Justitie	Besturen van gerechten	5
	Bemiddelaars interlandelijke Adoptie	1
	Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA)	8
	College Bescherming Persoonsgegevens	9
	Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven	1
	Gerechtsdeurwaarders	65
	Gezinsvoogdij-instellingen (jeugdzorg)	52
	Klachtencommissie Raad voor de Kinderbescherming	7
	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)	137
	Nederlandse Orde van Advocaten en de Orden van advocaten in de arrondissementen	13
	Notarissen	21
	Raden voor Rechtsbijstand	9
	Commissariaat voor de Media	1
	Informatie Beheer Groep (IB-Groep)	261
	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO)	2
	Koninklijke Bibliotheek	1
	Openbare Universiteiten	30
Open Universiteit	1	
Financiën	De Nederlandse Bank NV	5
	Stichting Autoriteit Financiële Markten	1
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	Stichting Waarborgfonds Motorverkeer	10
	Dienst voor het kadaster en de openbare registers	12
	Huurcommissies	76
Verkeer en Waterstaat	Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen	1
	APK-keuringsstations	7
	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	94
	Dienst Wegverkeer (RDW)	72
	Instellingen belast met de afgifte van vaarbewijzen	1
	Instellingen belast met de afgifte van examens voor het vaarbewijs	1
	Luchtverkeersleiding Nederland	1
	Stichting Bureau Examens voor het Beroepsvervoer	1
	Stichting VAM (Innovam)	2
	Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	3
Economische Zaken	Kamers van Koophandel	10
	Onafhankelijke Post- Telecommunicatieautoriteit (OPTA)	2
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	Faunafonds	1
	Grondkamers	1
	Staatsbosbeheer	1

Ministerie	Dienstonderdeel	Aantal
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	Centrum voor Werk en Inkomen (CWI)	133
	Sociale verzekeringsbank (SVB)	363
	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	2 293
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	College voor Zorgverzekeringen	5
	College Tarieven Gezondheidszorg (CTG)	1
	Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)	15
	Raad voor de Overgangsregeling Gezondheidszorg- psychologen (ROG)	3
	Stichtingen Regionale Indicatie Organen	20
	Stichting Het Gebaar	1
	Zorgonderzoek Nederland	2
	Zorgverzekeraars	487
	Totaal	4 252

Wederom ging iets meer dan de helft van de telefonische klachten over andere bestuursorganen die de Nationale ombudsman in 2004 ontving, net als in 2002 en 2003, over het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (verder UWV). Er was in 2004 een toename van het aantal klachten over het UWV van ruim 20%: 2293 klachten in 2004 ten opzichte van 1896 klachten in 2003. Deze klachten betroffen met name de lange behandelingsduur van aanvragen en bezwaarschriften. Ook werd de Nationale ombudsman vaak telefonisch benaderd door mensen die het niet eens waren met een beslissing van het UWV. Deze bellers werden gewezen op de bezwaar- en beroepsprocedure en voor bijstand verwezen naar rechtshulpverleners.

Opvallend is de toename van het aantal klachten over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen met 57%. Het ging hierbij voornamelijk om de behandelingsduur en het dienstbetoon. Ook bij de zorgverzekeraars was een forse stijging (25%) van het aantal klachten te bespeuren ten opzichte van 2003. In 2004 werd er 487 keer telefonisch geklaagd over zorgverzekeraars (2003: 407).

Tabel 7 Overzicht geregistreerde buitenwettelijke klachten, onderverdeeld naar overheid en niet-overheid

Buitenwettelijk	Orgaan	Aantal
Overheid	Gemeenten	1 950
	Gemeenschappelijke regelingen	23
	Rechterlijke macht	390
	Inhoud wettelijke regelingen	166
	Overige (overheid in het algemeen, wettelijke regelingen)	216
Niet-overheid	Banken/verzekeraars	1 325
	Openbare Nutsbedrijven	881
	Telecomaanbieders	439
	Woningcorporaties	341
	Zorgverleners	417
Overige (consumentenzaken, etc.)	3 683	
Totaal	9 831	

Het grootste deel van de buitenwettelijke telefonische klachten had in 2004 betrekking op organisaties die niet tot de overheid behoren. Het ging hier vaak om consumentenaangelegenheden, verzekeringskwesties, huurzaken of problemen in de arbeidsrechtelijke sfeer. De ervaring is dat mensen de Nationale ombudsman benaderen als algemene vraagbaak. Ook al weet men dat een bepaalde zaak niet tot de competentie van de Nationale ombudsman behoort, toch wordt vaak een (gratis) juridisch advies gevraagd of een verwijzing naar een andere hulpverlenende instantie. Op grond van de wetsgeschiedenis behoort deze maatschappelijke advies- en verwijfsfunctie ook uitdrukkelijk tot de taak van de Nationale ombudsman.

Tabel 8 Overzicht geregistreerde klachten over gemeenten, onderverdeeld naar buiten- en binnenwettelijk

Aandachtsgebied	Buitenwettelijk	Binnenwettelijk
Bijstand/sociale zekerheid	437	343
Heffingen/belastingen	298	173
Huisvesting (bouwen en wonen)	342	432
Overige	873	442
Totaal	1 950	1 390

Nederland telt 467 gemeenten. Daarvan waren er in 2004 ruim tweehonderd aangesloten bij de Nationale ombudsman. 15% van alle telefoontjes die de Nationale ombudsman in 2004 ontving gingen over gemeenten. Verhoudingsgewijs werd er telefonisch in 2003 meer geklaagd over gemeenten die niet onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen dan over aangesloten gemeenten. Wat de aangesloten gemeenten betreft werd telefonisch relatief veel geklaagd over aangelegenheden in de sfeer van huisvesting en wonen (31%). De klachten over niet-aangesloten gemeenten werden voornamelijk geregistreerd onder het aandachtsgebied «overige» (45%).

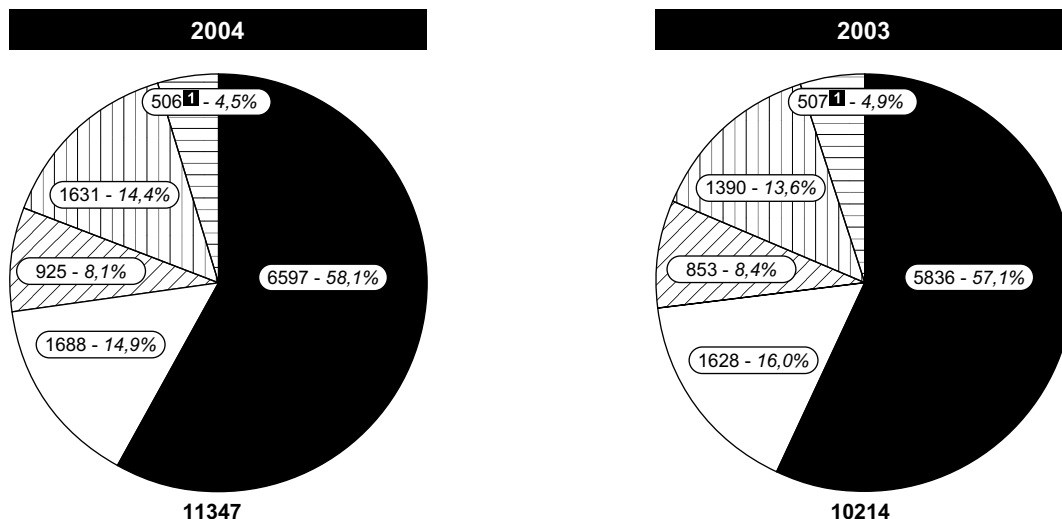
3.3 Afgedane zaken

3.3.1 Cijfers afgedane zaken

In 2004 zijn 11 347 verzoekschriften afgehandeld.

Grafiek 2

Afgedane verzoekschriften



Totalen

11347

10214

¹ In 2004 zijn 504 rapporten uitgebracht, waarvan 1 rapport betrekking heeft op meer dan één verzoekschrift

² In 2003 zijn 504 rapporten uitgebracht, waarvan 3 rapporten betrekking hebben op meer dan één verzoekschrift

De afgedane verzoekschriften zijn te verdelen in drie categorieën:

1. buitenwettelijke verzoekschriften (betreffende instanties die, op grond van artikel 1a van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo), niet vallen binnen de gevoegdheid van de Nationale ombudsman: 15% (2003: 16%);
2. binnenwettelijke verzoekschriften die (na toetsing aan de artikelen 16 en 14 van de WNo) niet in aanmerking kwamen voor onderzoek: 58% (2003: 57%);
3. binnenwettelijke verzoekschriften die in onderzoek zijn genomen en vervolgens zijn afgedaan: 27% (2003: 27%).

Van de binnenwettelijke, tussentijds beëindigde onderzoeken werd, evenals in 2003, een substantieel deel (925) afgedaan via de in 2002 geïntroduceerde herkansing. Het aantal tussentijdse beëindigingen anders dan via herkansing is gestegen van 1390 naar 1631.

Elk jaar leiden veel klachten niet tot onderzoek als uitkomst van de toetsing aan de bepalingen in artikel 16 van de WNo over de bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van de desbetreffende gedraging en artikel 14 van de WNo over de ontvankelijkheid van de klager (zie voor deze toetsing nader: hoofdstuk 6). Dit was ook het geval in 2004. Bij de behandeling van de 11 347 afgedane zaken waren in verhouding de belangrijkste afwijzingsgronden uit deze twee artikelen:

- kenbaarheidsvereiste: 23% (2003: 23%);
- de afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman tot die van de rechter: alles bijeengenomen 13% (2003: 13%);

- overschrijding van de jaartermijn of onvolledigheid van het verzoekschrift: 5% (2003: 5%);
- kennelijk ongegrond: 5% (2003: 5%).

Het aantal klachten dat is afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek bedraagt 3062. Daarvan hebben er 504 (17%; 2003: 18%) geleid tot een rapport. Dat is 4% van alle 11 347 afgedane zaken.

Het grootste deel van de genoemde 3062 verzoekschriften – 2556 (83%) – betreft zaken die in aanmerking waren gebracht voor onderzoek, maar waarbij, al dan niet via herkansing, het onderzoek tussentijds werd beëindigd, zonder het uitbrengen van een rapport. Dit is 23% van alle 11 347 afgedane zaken. Het aantal van deze zaken is gestegen ten opzichte van 2003 (2243).

Van de 2556 tussentijds beëindigde zaken werden er 1388 (54%) afgesloten omdat het betrokken bestuursorgaan de klager intussen voldoende tegemoet was gekomen. In 945 zaken werd het dossier om administratieve redenen gesloten, waarvan in 925 zaken (36%) na een herkansing. Tabel 9 geeft daarvan een overzicht.

Tabel 9 Reden onderzoek tussentijds beëindigd

Reden beëindiging:	aantal	%
Verzoeker is inmiddels op afdoende wijze tegemoetgekomen	1 388	54,3
Dossier wordt om administratieve redenen gesloten, bijvoorbeeld het bestuursorgaan reageert positief op een verzoek om afhandeling van de klacht met toepassing van hoofdstuk 9 Awb of vanwege samenvoeging met een ander dossier	945	37,0
Verzoeker heeft uitdrukkelijk laten weten dat geen prijs meer wordt gesteld op verder onderzoek (bijvoorbeeld omdat hij daarvan geen gunstig resultaat (meer) verwacht, of omdat hij zijn klacht elders in behandeling heeft gegeven dan wel omdat hij ontevreden is	32	1,3
Verzoeker heeft, ook na rappel, niets meer van zich laten horen	16	0,6
Nationale ombudsman beëindigt het onderzoek omdat tijdens het onderzoek alsnog is gebleken van onbevoegdheid of niet-ontvankelijkheid van verzoeker	25	1,0
Nationale ombudsman beëindigt het onderzoek omdat tijdens het onderzoek duidelijk is geworden dat verder onderzoek niet zinvol meer is, terwijl verzoeker niet op afdoende wijze is tegemoetgekomen.	150	5,8

3.3.2 *Onderzoek uit eigen beweging*

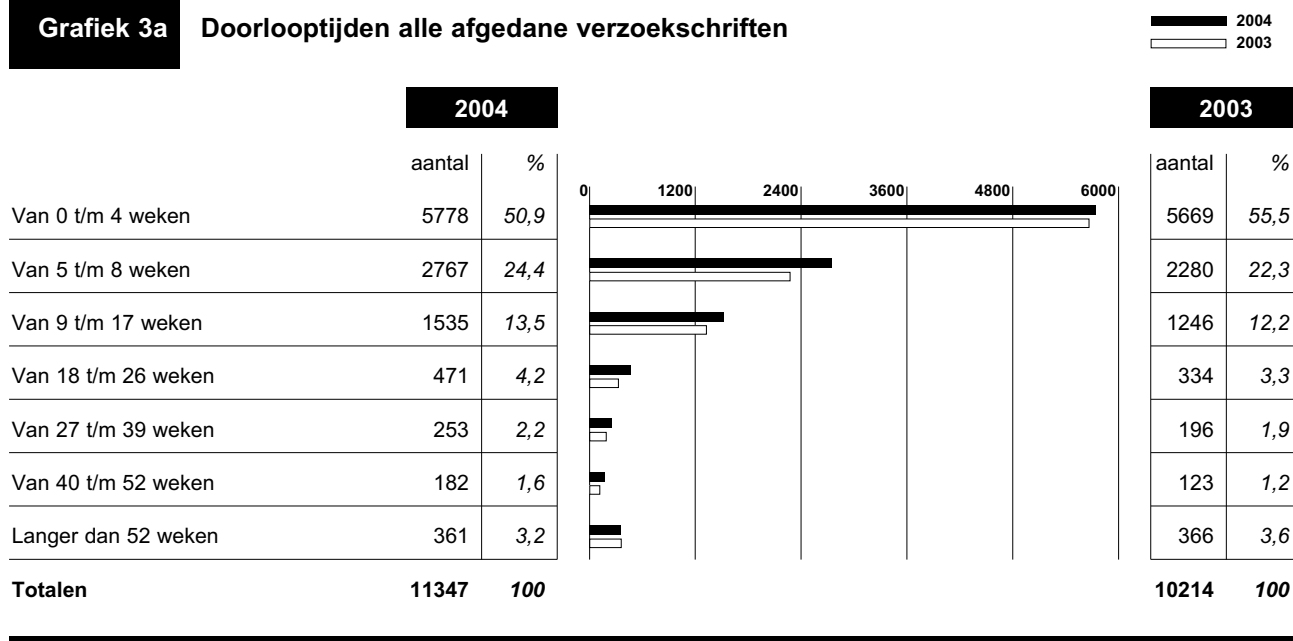
De Nationale ombudsman kan uit eigen beweging onderzoeken openen (artikel 15 WNo) en kan lopende onderzoeken eigener beweging uitbreiden (gecombineerde onderzoeken artikel 12 en artikel 15 WNo).

In 2004 zijn vier in 2003 uit eigen beweging gestarte onderzoeken en zes gecombineerde onderzoeken uit 2003 afgerond. Van de vijf uit eigen beweging in 2004 geopende onderzoeken zijn er drie in 2004 afgerond. Van de elf in 2004 eigener beweging uitgebreide onderzoeken waren er op 1 januari 2005 nog negen in behandeling.

3.4 Doorlooptijden verzoekschriften

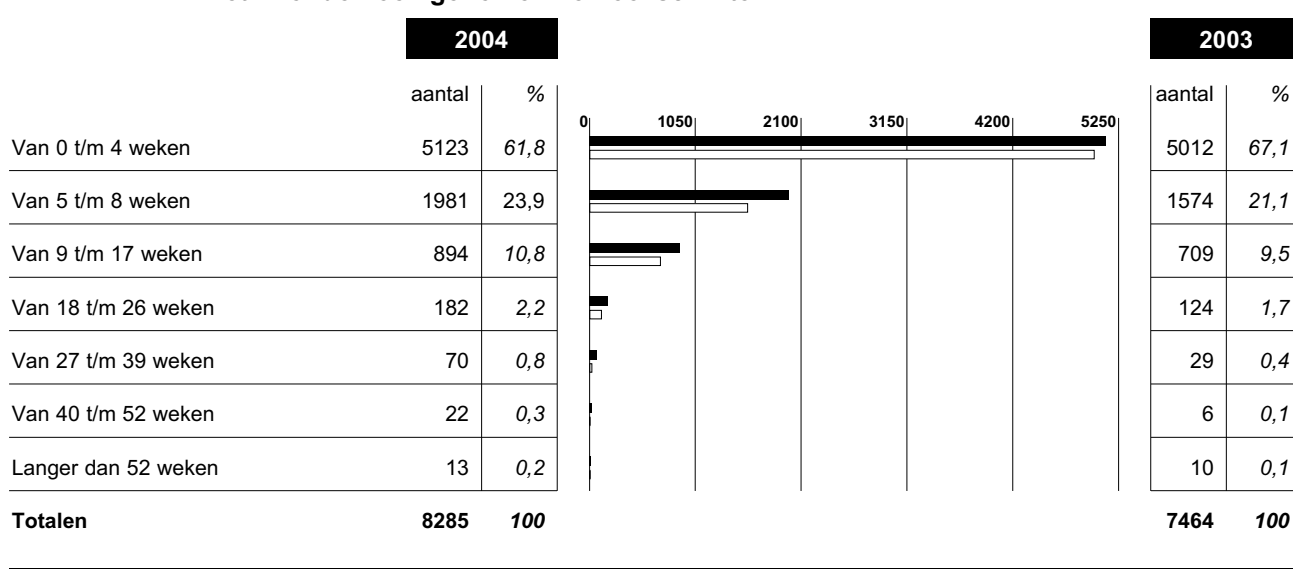
Hierna volgen vier grafieken met overzichten van de doorlooptijden.

Grafiek 3a Doorlooptijden alle afgedane verzoekschriften



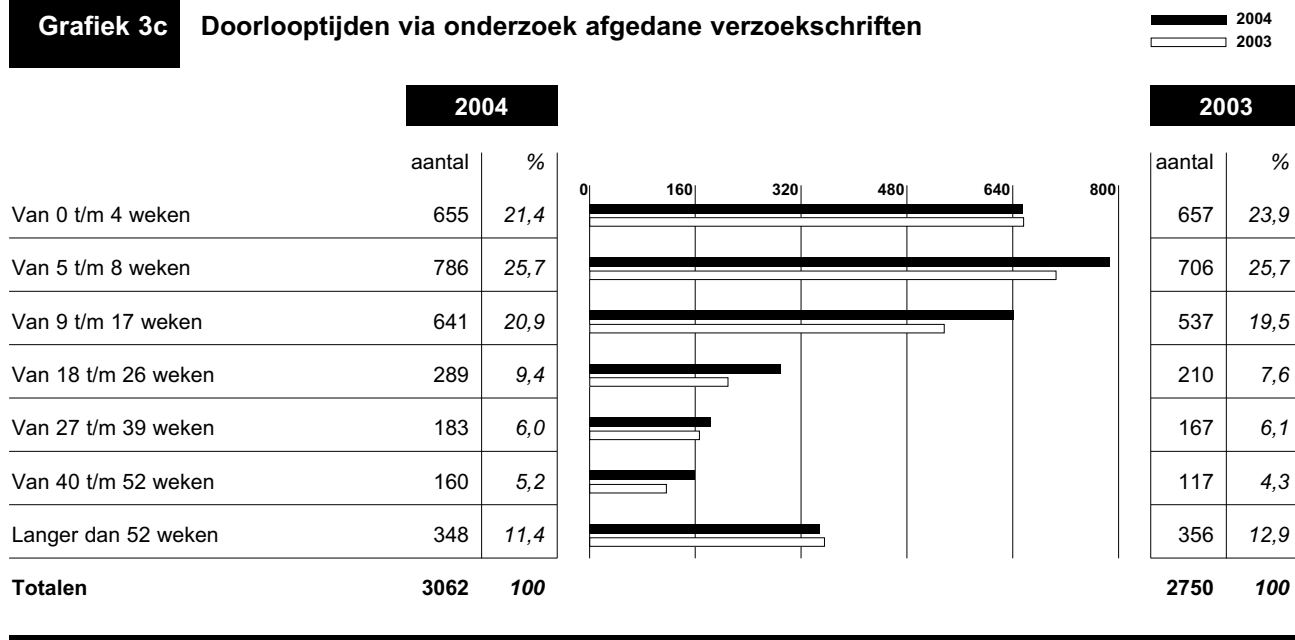
Grafiek 3a laat zien dat van alle afgedane 11 347 zaken 51% is afgehandeld binnen 4 weken, tegenover 55% in 2003. Binnen acht weken is 75% (2003: 78%) afgedaan, en binnen zeventien weken 89% (2003: 90%).

Grafiek 3b Doorlooptijden afgedane buitenwettelijke en binnenwettelijk niet in onderzoek genomen verzoekschriften



In 2003 werd 67% van de niet in onderzoek genomen verzoekschriften afgedaan binnen vier weken. In 2004 was dit 62%. In 2003 werd 88% van deze dossiers binnen acht weken afgedaan en in 2004 86% van de dossiers. In de gevallen waarin de behandeldingsduur langer was dan vier weken had dit voor een belangrijk deel te maken met de noodzaak om nadere informatie bij de verzoeker op te vragen, alvorens de vraag te beantwoorden of de klacht wel of niet in onderzoek kon worden genomen.

Grafiek 3c Doorlooptijden via onderzoek afgedane verzoekschriften



Grafiek 3c betreft de zaken die zijn afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Van de 3062 zaken uit grafiek 3c is 21% afgedaan binnen vier weken (2003: 24%), en 47% binnen acht weken (2003: 50%).

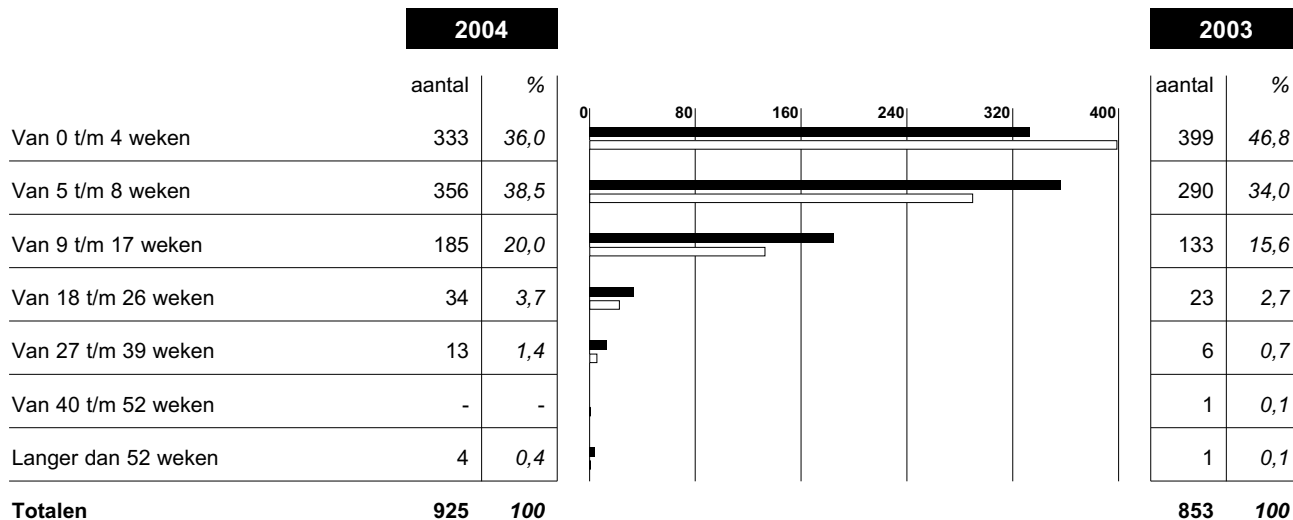
Wanneer een zaak wordt afgedaan met een onderzoek dat leidt tot een rapport, vergt dat meer tijd. In totaal 691 zaken (2003: 640) werden afgedaan na een doorlooptijd van meer dan een half jaar, waarvan 508 (2003: 473) na meer dan veertig weken, en 348 (2003: 356) na meer dan een jaar.

Op 1 januari 2005 waren 286 zaken in behandeling die ouder waren dan zes maanden (1 januari 2004: 364 zaken), waarvan 88 zaken ouder dan 12 maanden (2003: 151).

In 2003 is als een van de bedrijfsdoelstellingen afgesproken om het aantal in behandeling zijnde zaken ouder dan 12 maanden in 2004 terug te dringen naar het niveau van 50. Het effect van die gerichte aanpak is in 2004 weliswaar zichtbaar in de doorlooptijfers, maar de doelstelling van 50 is niet gehaald. De voorraad oude zaken is blijven steken op 88. De verklaring is de hoge instroom (+ 6%) en uitstroom (+ 11%) ten opzichte van 2003, waardoor prioriteiten ten aanzien van de personele inzet met het oog op het wegwerken van de hogere instroom gesteld moesten worden. Er zijn uiteindelijk 11 347 klachten afgedaan terwijl de verwerkingscapaciteit is berekend op 10 559 klachten.

Grafiek 3d Doorlooptijden via onderzoek door herkansing afgedane verzoekschriften

■ 2004
□ 2003



Van de in grafiek 3c verwerkte verzoekschriften is een substantieel deel afgedaan via de herkansingswerkwijze. In grafiek 3d is dit deel nog apart inzichtelijk gemaakt. De doorlooptijden zijn berekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht tot de datum waarop het bestuursorgaan laat weten de klachtbehandeling over te nemen.

3.5 Afgedane zaken per gebied

Tabel 10a Aantal rapporten per gebied ¹

gebied		²	totaal
Algemene Zaken	2	-	2
Buitenlandse Zaken	33	-	33
Justitie	61	23	84
Vreemdelingenzaken en Integratie	48	-	48
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	12	6	18
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	-	1	1
Financiën	33	-	33
Defensie	20	1	21
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	4	6	10
Verkeer en Waterstaat	11	17	28
Economische Zaken	3	-	3
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	5	1	6
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	1	47	48
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	7	8	15
Politie	172	-	172
Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie	1	-	1
Waterschappen	3	-	3

gebied		²	totaal
Gemeenten	33	–	33
Provincies	2	–	2
Gemeenschappelijke regelingen	1	–	1
	452	110	562

¹ Rapporten kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

² Aantal rapporten over andere bestuursorganen van het betreffende gebied

De gebieden met in verhouding de meeste rapporten zijn:
Justitie (inclusief Vreemdelingenzaken en Integratie): 132 (23%) en de
Politie: 172 (31%).

Tabel 10b Afgedaan zonder rapport per gebied (m.u.v. herkansingszaken)¹

gebied		²	totaal
Buitenlandse Zaken	105		105
Justitie	52	32	84
Vreemdelingenzaken en Integratie	581	–	581
Binnenlandse Zaken en Koninkrijks- relaties	8	2	10
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	2	17	19
Financiën	75	1	76
Defensie	7	–	7
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	167	14	181
Verkeer en Waterstaat	8	9	17
Landbouw, Natuur en Voedsel- kwaliteit	13	–	13
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	1	422	423
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	3	25	28
Politie	89	–	89
Burgemeesters	2	–	2
Waterschappen	14	–	14
Gemeenten	95	–	95
Provincies	6	–	6
	1 228	522	1 750

¹ verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan.

² Afgedaan zonder rapport (m.u.v. herkansingszaken) over andere bestuursorganen van het desbetreffende gebied

Tabel 10c Afgedaan via herkansing per gebied¹

gebied		²	totaal
Buitenlandse Zaken	64	–	64
Justitie	37	26	63
Vreemdelingenzaken en Integratie	198	–	198
Binnenlandse Zaken en Koninkrijk- relaties	2	–	2
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	3	25	28
Financiën	94	1	95
Defensie	3	–	3
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	76	25	101
Verkeer en Waterstaat	9	6	15
Economische Zaken	2	2	4
Landbouw, Natuur en Voedsel- kwaliteit	7	–	7
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	3	153	156
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	8	16	24
Politie	18	–	18
Publiekrechtelijke Bedrijfs- organisaties	2	–	2
Waterschappen	20	–	20

gebied		²	totaal
Gemeenten	178	–	178
Provincies	8	–	8
Gemeenschappelijke Regelingen	3	–	3
	735	254	989

¹ Verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

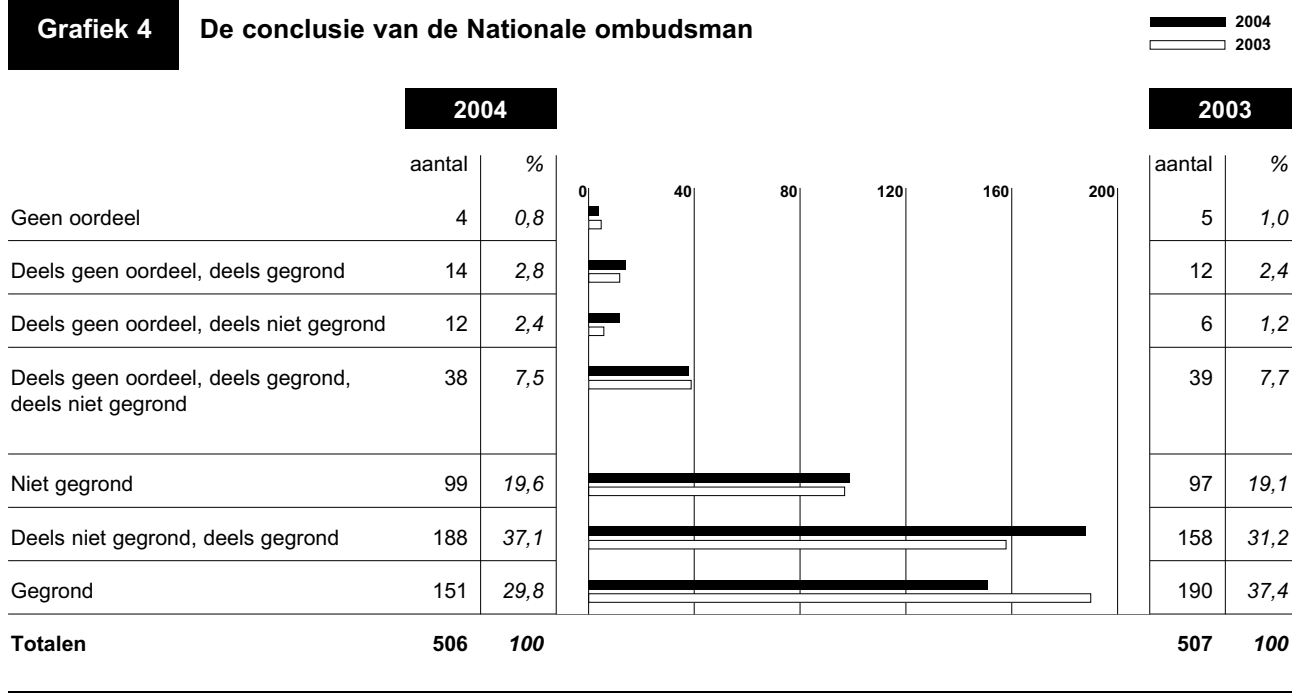
² Afgedaan via herkansing over andere bestuursorganen van het betreffende gebied

3.6 De conclusie van de Nationale ombudsman

In zijn rapporten toetste de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging aan de behoorlijkheidsnorm uit artikel 26, eerste lid van de WNo (zie hierna, § 3.7). Op grond van deze beoordeling werd vervolgens geconcludeerd of de klacht al dan niet gegrond is. Wanneer de feiten niet voldoende konden worden vastgesteld, moest de Nationale ombudsman zich van een dergelijke beoordeling onthouden.

Grafiek 4 bevat een overzicht van de conclusies in de 504 rapporten uit 2004. Zaken die worden afgedaan via interventie leiden niet tot een conclusie over de gegrondheid van de klacht. De ervaring leert dat het in die gevallen over het algemeen gaat om klachten die gegrond zouden zijn verklaard indien het wel zou zijn gekomen tot een rapport. Ook zaken die worden afgedaan via de herkansing leiden niet tot een conclusie.

Grafiek 4 De conclusie van de Nationale ombudsman



In 151 rapporten werd de klacht geheel gegrond verklaard, een aandeel van 30% (2003: 37%). In 99 rapporten was de klacht geheel niet gegrond, een aandeel van 20% (2003: 19%). In 391 rapporten werd de klacht geheel of op een of meer onderdelen gegrond verklaard, een aandeel van 77% (2003: 79%). In 337 rapporten was de klacht op een of meer onderdelen niet gegrond, een aandeel van 67% (2003: 59%).

3.7 Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman

3.7.1 *Algemeen*

De Nationale ombudsman heeft de behoorlijkheidsnorm uit artikel 26, eerste lid, van de WNo uitgewerkt in een aantal vereisten van behoorlijkheid (zie bijlage 4 bij dit jaarverslag). De klachten bij de Nationale ombudsman kunnen worden herleid tot deze vereisten. Dit betekent dat de scores op deze vereisten inzicht geven in de problemen met de overheid die aanleiding gaven tot een klacht bij de Nationale ombudsman. Grafiek 5 bevat een overzicht van het gebruik van de beoordelingscriteria in de 504 rapporten uit 2004. In totaal is 1513 keer een beoordeling gegeven, een gemiddelde per rapport van 3 (2003: 2,8). Tabel 11 bevat een vergelijkbaar overzicht voor de zaken die in aanmerking kwamen voor onderzoek maar niet hebben geleid tot een rapport. De zaken die via herkansing zijn afgedaan zijn niet in dit overzicht opgenomen.

3.7.2 *De beoordeling in de rapporten*

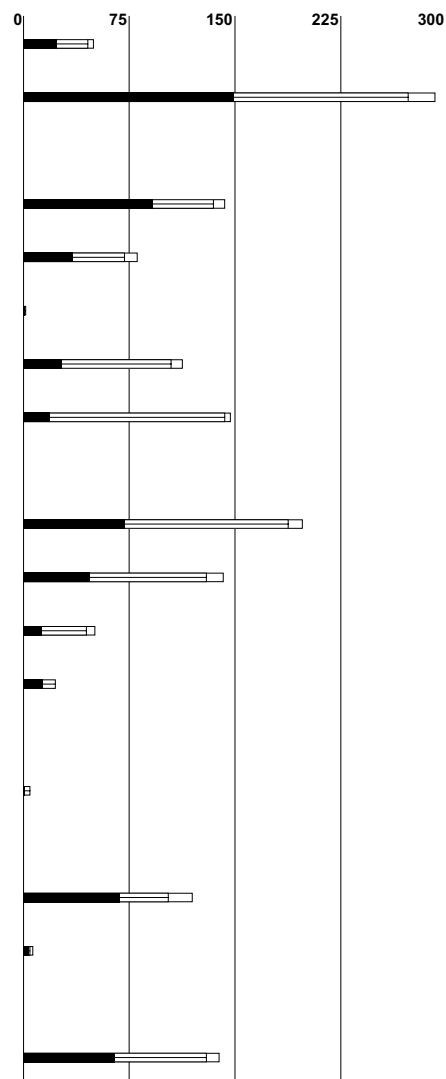
Grafiek 5 bevat een overzicht van de beoordelingen door de Nationale ombudsman in de 504 rapporten uit 2004.

Grafiek 5
Beoordelingscriteria per categorie en het oordeel in de rapporten¹

behoorlijk
 niet behoorlijk
 geen oordeel

2004

	behoorlijk	niet behoorlijk	geen oordeel	totaal	%
1 Grondrechten	24	22	4	50	3,4
2 Algemeen verbindende voorschriften	149	124	19	292	19,3
3 Belangenafweging/redelijkheid	92	43	8	143	9,4
4 Rechtszekerheid	35	37	9	81	5,3
5 Gelijkheid	1	1	-	2	0,2
6 Motivering	27	78	8	113	7,5
7.1 Voortvarendheid (in behandeling; bij herstel fout)	19	124	4	147	9,7
7.2 Actieve informatieverstrekking	72	116	10	198	13,0
7.3 Actieve informatieverwerving	47	83	12	142	9,4
7.4 Administratieve nauwkeurigheid	13	32	6	51	3,4
7.5 Toereikendheid administratieve/organisatorische voorzieningen	14	9	-	23	1,5
7.6 Toereikendheid fysieke voorzieningen	1	4	-	5	0,3
7.7 Correctheid bejegening	68	35	17	120	7,9
7.8 Respect/oog voor bescherming persoonlijke levenssfeer	4	1	2	7	0,5
7.9 Overige	65	65	9	139	9,2
Totalen	631	774	108	1513	100



¹ In één rapport kan meer dan één beoordelingscriterium van toepassing zijn

De informatie in grafiek 5 kent twee ingangen:

1. de verdeling van de totaalscore over de beoordelingscriteria
 Zoals in voorgaande jaren hebben ook in 2004 de verschillende vereisten

in de rubriek zorgvuldigheid (rubriek 7) het grootste aandeel: 55% (2003: 60%). Dit betreft met name de vereisten van voortvarendheid en van actieve informatieverstrekking en verwerving.

In 2004 zijn de volgende vereisten in verhouding het meest aan de orde geweest:

- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 19%;
- actieve informatieverstrekking: 13%;
- voortvarendheid: 10%;
- belangenafweging/redelijkheid: 9%;
- actieve informatieverwerving: 9%;
- correctheid van bejegening: 8%.

Deze vereisten beslaan 68% van alle keren dat een beoordelingscriterium is gebruikt.

2. het oordeel per beoordelingscriterium

Van alle 1513 keren dat een beoordelingscriterium is gebruikt, luidt het oordeel voor 42% «behoorlijk» (2003: 39%) en voor 51% «niet behoorlijk» (2003: 54%). Het beeld krijgt meer reliëf wanneer de scores op de afzonderlijke vereisten worden gezien. Zo is het aandeel van het oordeel «niet behoorlijk» voor het vereiste van voortvarendheid 84%.

3.7.3 De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken

Afgezien van herkansingszaken wordt ook voor zaken die tussentijds worden afgedaan, vastgelegd welke van de vereisten van behoorlijkheid aan de orde waren. Tabel 11 vormt daarvan de neerslag.

Tabel 11 Reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken¹

		2004 ²		2003 ²	
		Totaal	%	Totaal	%
1	Grondrechten	5	0,2	4	0,2
2	Algemeen verbindende voorschriften	130	4,8	143	6,0
3	Redelijkheid/Proportionaliteit	92	3,4	82	3,4
4	Rechtszekerheid	281	10,3	154	6,4
5	Gelijkheid	6	0,2	3	0,1
6	Motivering	95	3,4	58	2,4
	<i>Subtotaal</i>	<i>609</i>	<i>22,3</i>	<i>444</i>	<i>18,5</i>
7	Zorgvuldigheid				
7.1	Voortvarendheid (in behandeling; bij herstel fout)	1 245	45,4	1 246	52,1
7.2	Actieve informatieverstrekking	326	11,9	285	11,9
7.3	Actieve informatieverwerving	71	2,6	61	2,6
7.4	Administratieve nauwkeurigheid	169	6,2	142	5,9
7.5	Toereikendheid admin./organisatorische voorzieningen	55	2,0	29	1,2
7.6	Toereikendheid fysieke voorzieningen	26	0,9	22	0,9
7.7	Correctheid bejegening	52	1,9	54	2,3
7.8	Respect/oog voor bescherming persoonlijke levenssfeer	7	0,3	4	0,2
7.9	Overige	181	6,6	105	4,4
	<i>Subtotaal</i>	<i>2 132</i>	<i>77,7</i>	<i>1 948</i>	<i>81,5</i>
	Totaal	2 741	100	2 392	100

¹ De redenen zijn afgeleid uit de lijst met beoordelingscriteria zoals die worden gebruikt in de rapporten. Bij één onderzoek kan meer dan één reden van toepassing zijn

² De herkansingszaken zijn buiten beschouwing gelaten

Naar verhouding hadden de meeste tussentijds afgedane zaken – 45% – betrekking op het vereiste van voortvarendheid, ofwel op klachten over de behandelingsduur.

3.7.4 *De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken*

Samenvoeging van de scores uit grafiek 5 en tabel 11 levert het aantal scores op voor elk van de beoordelingscriteria, en een totaal aantal scores van 4254 (zie voor een kanttekening daarbij: Jaarverslag 1995, blz. 24). Daarbinnen hebben de volgende acht vereisten van behoorlijkheid het volgende aandeel:

- voortvarendheid: 33%;
- actieve informatieverstrekking: 12%;
- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 10%;
- rechtszekerheid: 9%;
- belangenafweging/redelijkheid: 6%;
- administratieve nauwkeurigheid: 5%;
- actieve informatieverwerving: 5%;
- motivering: 5%.

Deze vereisten beslaan 84% van alle keren dat een beoordelingscriterium werd gebruikt in zaken die in een rapport dan wel in een interventie zijn geëindigd. Het gaat hier om de problemen zoals deze, blijkens hun klacht, werden ervaren door de indieners van de verzoekschriften. Op het terrein van de voortvarendheid is een voorzichtige verbetering te zien.

3.8 De effecten van het werk van de Nationale ombudsman

De effecten van het werk van de Nationale ombudsman komen apart aan de orde in hoofdstuk 4. Hieronder worden enkele cijfers gegeven over de verschillende wegen waarlangs het werk van de Nationale ombudsman effect kan hebben:

a. Tussentijds beëindigd

Hiervoor, in § 3.3.1, is ingegaan op de zaken die in aanmerking waren gebracht voor onderzoek, maar waarin het onderzoek, in enig stadium voordat het was voltooid, tussentijds werd beëindigd. In 54% van de zaken die de Nationale ombudsman tussentijds afdeed zonder een rapport uit te brengen, werd de klager op afdoende wijze tegemoet gekomen. Daarnaast werd in 36% van de zaken de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan overgenomen (herkansing).

b. «Met instemming»

Het komt voor dat het betrokken bestuursorgaan tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman een maatregel neemt naar aanleiding van de klacht, zonder dat dit aanleiding geeft om het onderzoek vervolgens tussentijds te beëindigen. In zo'n geval kan de Nationale ombudsman reden zien om in het rapport, na de conclusie, op te merken dat hij «met instemming» heeft kennis genomen van die maatregel. Dit gebeurde in 2004 in 31 rapporten (6%).

c. Aanbeveling

In 2004 is in 65 rapporten een aanbeveling gedaan (13%; 2003: 10%). In vijf van deze rapporten werden meerdere aanbevelingen aan het bestuursorgaan gedaan en in een rapport betroffen de aanbevelingen meer dan een bestuursorgaan, waarmee het totaal aantal aanbevelingen in 2004 op 75 komt.

Uit tabel 12 blijkt dat de betrokken bestuursorganen op 1 januari 2005 in 51 gevallen op de aanbeveling(en) hadden gereageerd. De aanbevelingen werden op twee na alle opgevolgd. Op 1 januari 2005 stonden er nog 24 aanbevelingen uit 2004 open, waarvan er inmiddels in januari 2005 vier zijn opgevolgd.

In 2003 zijn aanbevelingen gedaan in 51 rapporten. De betrokken bestuursorganen moesten op 1 januari 2004 nog in 38 gevallen reageren op die aanbevelingen. Drie van deze dossiers waren op 1 januari 2005 nog niet gesloten.

Tabel 12 Het resultaat van de aanbeveling*

	a	b	c	d	e	totaal
Per gebied dan wel bestuursorgaan **						
Algemene Zaken	-	-	-	-	-	-
Buitenlandse Zaken	-	-	-	-	-	-
Justitie	-	2	-	-	7	9
Vreemdelingenzaken en Integratie	-	2	2	-	-	4
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	-	1	-	-	1	2
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	-	-	-	-	-	-
Financiën	5	-	-	-	-	5
Defensie	1	-	-	-	-	1
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	-	-	1	-	-	-
1	2	-	-	-	-	-
Verkeer en Waterstaat	-	-	-	-	-	-
Economische Zaken	-	-	-	-	1	1
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	-	-	-	-	-	-
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	-	-	-	-	-	-
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	-	-	-	-	-	-
Politie	1	4	2	1	4	12
Waterschappen	-	-	-	-	-	-
Gemeenten	5	3	-	1	-	9
Provincies	1	-	-	-	-	1
Gerechtsdeurwaarders	-	-	-	-	1	1
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	1	-	-	-	1	2
Nederlands Bureau Brandweereexamens	-	-	1	-	-	1
Stichting Administratie Indonesische Pensioenen	-	-	1	-	-	1
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en vijf huurcommissies gezamenlijk	-	-	-	-	3	3
APK-keuringsstation	-	1	-	-	-	1
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	-	-	1	-	1	2
Dienst Wegverkeer	-	1	-	-	-	1
Centrale organisatie werk en inkomen	1	-	-	-	1	2
Sociale verzekeringsbank	2	-	-	-	1	3
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen	4	2	1	-	1	8
Regionale indicatieorganen	-	-	1	-	-	1
Zorgverzekeraars	2	-	1	-	-	3
Totaal	23	16	11	2	24	75

* Stand van zaken per 1 januari 2005

** Een rapport kan betrekking hebben op meer dan een bestuursorgaan en/of meerdere aanbevelingen bevatten

Legenda tabel:

a = opgevolgde aanbeveling ten behoeve van verzoeker: gevraagde actie (excl. b)

b = opgevolgde aanbeveling ten behoeve van verzoeker: schadevergoeding

c = opgevolgde aanbeveling inzake algemene maatregel

d = niet opgevolgd

e = resultaat nog niet bekend

3.9 Enkele achtergrondkenmerken van indieners van verzoekschriften

Voorzover dat uit het verzoekschrift kon worden opgemaakt, werd in 1114 zaken de klacht ingediend door een intermediair. Dit is 10% van de totale instroom van 11 156 zaken (2003: 9%). Stijgingen waren onder meer te zien bij de volgende intermediairs: advocaten (van 572 naar 621), verenigingen respectievelijk stichtingen (van 128 naar 189) en Bureaus Rechtshulp (van 33 naar 59).

4 EFFECTEN VAN HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

4.1 Soorten effecten

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de effecten van het werk van de Nationale ombudsman zoals deze zich voordoen in de vorm van actie van de kant van de overheid. Van die actie kan sprake zijn in de volgende stadia:

a. tijdens de besluitvorming over het al dan niet in onderzoek nemen van een klacht

Verzoekschriften die binnenkomen bij de Nationale ombudsman worden eerst beoordeeld op bevoegdheid en ontvankelijkheid (zie hoofdstuk 6). Het komt voor dat medewerkers in dat kader telefonisch contact zoeken met de desbetreffende overheidsinstantie, vooral wanneer de klacht betrekking heeft op de lange behandelingsduur van een verzoek of aanvraag, of anderszins op het uitblijven van actie. Telefonisch verkregen informatie over de stand van zaken is dan soms al toereikend om de indiener van een klacht tevreden te stellen. Wanneer door deze interventie het probleem dat aanleiding vormde voor het indienen van de klacht is weggenomen, is er geen reden meer om een onderzoek in te stellen.

b. tijdens een onderzoek van de Nationale ombudsman

In 2004 werd in 2556 zaken het onderzoek tussentijds beëindigd (2003: 2243). In 54% van de zaken werd het onderzoek tussentijds beëindigd nadat de Nationale ombudsman de zaak succesvol had behandeld via de interventiemethode. Van deze methode wordt in het bijzonder gebruik gemaakt bij klachten die zijn ontstaan doordat de klager geen contact kan krijgen met het desbetreffende bestuursorgaan, of bij klachten waarvan behandeling geen uitstel kan dulden. Daarnaast werd in 36% van de zaken de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan overgenomen (herkansing).

Het komt voor dat een bestuursorgaan in de loop van het onderzoek aangeeft maatregelen te hebben getroffen (of te zullen treffen), terwijl de Nationale ombudsman geen reden ziet om daarna het onderzoek tussentijds te beëindigen, zodat hij het afsluit met een rapport. In 2004 werd in 31 rapporten (6% van het totaal aantal uitgebrachte rapporten, 2003: 23; 4%) de zinsnede opgenomen dat de Nationale ombudsman met instemming kennis had genomen van een door een bestuursorgaan getroffen maatregel.

c. na afloop van een onderzoek van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft de bevoegdheid om aanbevelingen te doen. In 2004 is dat gebeurd in 65 rapporten oftewel in 13% van het totaal aantal van de 504 uitgebrachte rapporten (2003: 51; 10%). In een rapport werd aan meer dan een bestuursorgaan een aanbeveling gedaan en vijf rapporten bevatten meer dan een aanbeveling. Het totale aantal gedane aanbevelingen komt daarmee in 2004 op 75.

In 51 gevallen was aan het einde van 2004 al een reactie van het bestuursorgaan op de aanbeveling ontvangen. Op twee na zijn deze aanbevelingen allemaal opgevolgd (zie ook § 3.8, tabel 12).

Op 1 januari 2005 stonden nog 24 aanbevelingen uit 2004 open, waarvan er in de eerste weken van januari 2004 inmiddels weer vier zijn opgevolgd.

Er zijn twee soorten aanbevelingen: aanbevelingen die zijn gericht op het nemen van een maatregel ten gunste van de desbetreffende verzoeker, en aanbevelingen die zijn gericht op het nemen van een maatregel met een meer structureel karakter. In 2004 was in 47 gevallen de aanbeveling gericht op de individuele zaak van een verzoeker, in 29 gevallen was de aanbeveling algemeen of preventief van aard en een rapport bevatte een combinatie van beide.

Het komt voor dat verschillende burgers klagen over dezelfde soort gedraging. Wanneer die gedraging aanleiding geeft tot het doen van een aanbeveling, wordt veelal volstaan met het opnemen van die aanbeveling in het eerste rapport dat de Nationale ombudsman over de desbetreffende soort gedraging uitbrengt. De aanbeveling wordt dan niet in volgende, gelijksoortige zaken herhaald.

In § 4.3 valt te zien welke rapporten en brieven van de Nationale ombudsman in 2004 voor leden van de Tweede Kamer aanleiding vormden tot het stellen van schriftelijke vragen aan de regering of waarnaar in Kamer-vragen werd verwezen.

4.2 Actie door de overheid

Hieronder volgt een selectie van maatregelen van bestuursorganen die vooral genomen zijn naar aanleiding van interventies en aanbevelingen van de Nationale ombudsman. Het gaat daarbij ook om acties in 2004 die een vervolg zijn op rapporten uit 2002 en 2003. De maatregelen zijn geordend per aandachtsgebied. In hoofdstuk 7 en volgende hoofdstukken komen de meeste maatregelen binnen het kader van de behandeling van rapporten en interventies per bestuursorgaan uitgebreider aan de orde.

4.2.1 *Op het gebied van de politie*

De beheerder van het regionale politiekorps Utrecht heeft laten weten dat aan verzoeker een vergoeding van € 136,13 is toegekend voor de schade die is ontstaan tengevolge van het verwijderen en ter sloop verkopen van diens auto (rapport 2003/355, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Utrecht heeft de Nationale ombudsman bericht dat aan verzoeker een bedrag van € 113,64 is toegekend als tegemoetkoming in de kosten van diens vernietigde snorfiets (rapport 2003/461, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Gooi- en Vechtstreek heeft de Nationale ombudsman in kennis gesteld van het feit dat een registratieset, opgemaakt naar aanleiding van een aanrijding waarbij verzoekster betrokken was, is gewijzigd (rapport 2003/480, met aanbeveling).

In reactie op het oordeel van de Nationale ombudsman dat een deugdelijke grondslag voor het wegslepen en laten vernietigen van de auto van verzoekers heeft ontbroken, heeft de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland meegedeeld dat aan verzoekers een bedrag van € 1000 wordt uitgekeerd als schadevergoeding (rapport 2003/493, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost heeft de Nationale ombudsman erover geïnformeerd dat de naam van het project «Horkenlijn» is gewijzigd in een naam met een zakelijker uitstraling (rapport 2004/013, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden heeft laten weten dat aan verzoekster een bedrag van € 856,34 is toegekend als schadeloos-

stelling voor het feit dat het onnodig lang heeft geduurd voor zij weer de beschikking kreeg over haar gestolen en daarna teruggevonden auto (rapport 2004/150, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Zeeland heeft meegedeeld dat aan verzoeksters moeder een bedrag van € 500 wordt uitbetaald, nu de aanhouding van verzoeksters moeder – achteraf beschouwd – als onrechtmatig moest worden aangemerkt (rapport 2004/215, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Utrecht heeft de Nationale ombudsman in kennis gesteld van het feit dat in de registratieset die is opgemaakt naar aanleiding van een aanrijding waarbij verzoeker was betrokken, alsnog ook verzoekers lezing met betrekking tot de toedracht van het ongeval is vermeld (rapport 2004/223, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland heeft de Nationale ombudsman bericht dat de Aanwijzing verkeersongevallen en de Handleiding registratie verkeersongevallen inmiddels binnen zijn korps nader onder de aandacht zijn gebracht. Ook heeft de korpsbeheerder laten weten dat contact is gelegd met de Dienst spoorwegpolitie van het Korps Landelijke Politiediensten om nadere afspraken te maken omtrent de taakverdeling tussen de beide politiekorpsen bij de afhandeling van een spoorwegongeval (rapport 2004/384, met aanbeveling).

4.2.2 *Alle ministeries*

In zijn Jaarverslag 2003 heeft de Nationale ombudsman aandacht besteed aan de resultaten van het onderzoek uit eigen beweging dat hij in dat jaar bij alle ministeries heeft verricht naar de behandelingsduur van brieven en van elektronisch verzonden berichten van burgers aan de rijksoverheid (§ 1.3.1.1; blz. 24–26, en § 4.2.2, blz. 93 en 94). Dit onderzoek, afgerond met het zogenoemde «burgerbrievenrapport» van 30 september 2004 (rapport 2003/325; JB 2003, 361), bevat concrete aanbevelingen aan elke minister.

In de loop van 2004 hebben alle ministers afzonderlijk op de aan elk van hen gedane aanbevelingen gereageerd. Deze reacties waren overwegend positief, en het gros van de aanbevelingen is overgenomen. Dit rapport is besproken in § 1.3.1.1.

Omdat de Nationale ombudsman het thema voortvarendheid van groot belang acht, heeft hij besloten om, in vervolg op zijn onderzoek van 2003, een evaluatieonderzoek in te stellen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit evaluatieonderzoek, dat is gebaseerd op artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman, is begin januari 2005 gestart. In het kader daarvan zijn alle ministers benaderd met een aantal algemene vragen over relevante ontwikkelingen en over de actuele stand van zaken op het punt van de afhandeling van brieven van burgers. Daarnaast is aan elke minister een aantal specifieke vragen voorgelegd die betrekking hebben op de aanbevelingen die in het burgerbrievenrapport zijn gedaan en op de correspondentie die daarover vervolgens is gevoerd.

4.2.3 *Op het gebied van justitie*

In 2002 is de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden in overweging gegeven om de standaardtekst in de machtiging tot binnentreden zodanig aan te passen dat deze ruimte biedt voor de vereiste motivering van de dringende noodzakelijkheid voor het binnentreden

tussen middernacht en zes uur in de ochtend. Uit correspondentie met de korpsbeheerder bleek dat de tekst van de door Haaglanden gebruikte machtiging geheel overeenkwam met de tekst van het door de minister van Justitie vastgestelde model machtiging tot binnentreden. Om die reden heeft de Nationale ombudsman zich tot de minister van Justitie gewend met de vraag of het rapport van de Nationale ombudsman aanleiding gaf het model van de machtiging aan te passen. In reactie hierop heeft de minister van Justitie meegedeeld dat het model is aangepast, in die zin dat er ruimte wordt opengelaten voor de vereiste motivering van de dringende noodzakelijkheid voor het binnentreden tijdens de nachtelijke uren (rapport 2002/215, met aanbeveling).

De minister van Justitie heeft de Nationale ombudsman in reactie op diens aanbeveling laten weten dat een Wijziging Mandaatregeling directoraat-generaal Rechtshandhaving is vastgesteld. In de gewijzigde regeling verleent de directeur-generaal van de Directie Rechtshandhaving ondermandaat aan de directeur van het Centraal Justitieel Incassobureau voor het afdoen van klachten (rapport 2003/341, met aanbeveling).

De minister van Justitie heeft de Nationale ombudsman meegedeeld dat naar aanleiding van diens aanbeveling opnieuw een schikkingsvoorstel is gedaan aan verzoeker. Verzoeker heeft dit schikkingsvoorstel geaccepteerd. Er wordt een bedrag van € 1007 aan hem uitgekeerd. Dit bedrag is onder meer bedoeld als vergoeding van de schade die tijdens een inbeslagneming aan verzoekers auto was ontstaan (rapport 2004/336, met aanbeveling).

In reactie op een klacht over het toepassen van een onjuiste sepotgrond, liet de minister van Justitie aan de Nationale ombudsman weten alsnog de mening te zijn toegedaan dat de strafzaak tegen de zoon van verzoekers ten onrechte geseponeerd was met de motivering «onvoldoende bewijs». Het sepot had, aldus de minister, de motivering «ten onrechte als verdachte aangemerkt» moeten dragen. Inmiddels was op het betreffende arrondissementsparket actie ondernomen om de gevolgen van het eerdere handelen ongedaan te maken. Op grond van deze informatie besloot de Nationale ombudsman het onderzoek te beëindigen.

In reactie op een klacht over het niet aan verzoeker toezenden van een voegingsformulier waardoor deze zich niet had kunnen voegen in het strafproces, deelde de minister van Justitie de Nationale ombudsman mee dat hij de klacht gegrond achtte. De minister zou het desbetreffende arrondissementsparket vragen alsnog met verzoeker in contact te treden om hem een tegemoetkoming aan te bieden. De Nationale ombudsman beëindigde hierop het onderzoek.

Verder werd het onderzoek beëindigd in een zaak waarin was geklaagd over het feit dat verzoeker niet op de hoogte was gesteld van de beslissing op het beroepschrift inzake een aan verzoekers werkgever opgelegde sanctie ingevolge de Wet Administratiefrechtelijke Handhaving Verkeersvoorschriften. In zijn reactie op deze klacht verwees de minister van Justitie naar een uitspraak van de Hoge Raad waarin vergelijkbare omstandigheden speelden. De minister constateerde dat verzuimd was verzoeker te informeren over de beslissing op het beroepschrift. Naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman besloot de hoofdofficier van justitie van het parket Zwolle-Lelystad dat verzoeker alsnog in de gelegenheid kon worden gesteld om beroep in te dienen, waarbij het parket aan de kantonrechter zou aangeven dat de termijnoverschrijding in deze verschoonbaar is. Verder liet de minister weten dat het desbetreffende arrest van de Hoge Raad onder de aandacht was gebracht in de landelijke werkgroep Mulder, en dat de parketten waren

geïnformeerd over de consequenties van de uitspraak. De Nationale ombudsman sloot hierop het onderzoek.

Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (verder LBIO) heeft de Nationale ombudsman meegedeeld dat de ten onrechte aan verzoeker in rekening gebrachte opslagkosten ad € 313,14 aan hem zijn gerestitueerd (rapport 2003/499, met aanbeveling).

Het LBIO heeft de Nationale ombudsman ervan in kennis gesteld dat een herberekening is gemaakt van de betalingsachterstand met betrekking tot de door verzoeker verschuldigde kinderalimentatie (rapport 2004/079, met aanbeveling).

De Raad voor Rechtsbijstand 's-Gravenhage heeft de Nationale ombudsman bericht dat de aan verzoekster gedane toezeggingen om een aantal toevoegingen af te geven, alsnog zijn nagekomen (rapport 2003/200, met aanbeveling).

Ten aanzien van de Immigratie- en Naturalisatiedienst
Rapport 2002/386 kwam in het Jaarverslag 2002 (blz. 44 e.v.; blz. 369 e.v.) en in het Jaarverslag 2003 (blz. 96 e.v.; blz. 403 e.v.) al uitgebreid aan de orde. Dit rapport heeft betrekking op een klacht over het verrichten van leeftijdsonderzoek door de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie ter vaststelling van de minder- of meerderjarigheid bij alleenstaande minderjarige asielzoekers door middel van röntgenfoto's van het sleutelbeen. De Nationale ombudsman verbond aan het rapport de aanbeveling om een medisch-ethische commissie in te stellen die erop toeziet dat de ethische en wetenschappelijke normen van het leeftijds- onderzoek zo goed mogelijk worden gewaarborgd. Daarnaast deed de Nationale ombudsman de aanbeveling om het sleutelbeenonderzoek alleen te gebruiken om vast te stellen dat een vreemdeling bij een gesloten sleutelbeen minimaal twintig jaar oud is. Bij een niet of onvolledig gesloten sleutelbeen kunnen geen zekere uitspraken gedaan worden over de leeftijd van betrokkene. Bij brief van 23 april 2003 had de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie de Nationale ombudsman al laten weten dat wat betreft de tweede aanbeveling het reeds praktijk was het sleutelbeenonderzoek alleen te gebruiken om vast te stellen of de betrokkene ouder of jonger was dan twintig jaar. De correspondentie over de eerste aanbeveling werd voortgezet. Bij brief van 4 augustus 2003 liet de minister de Nationale ombudsman vervolgens weten dat er een medisch-ethische commissie ingesteld zou worden. Bij brief van 12 maart 2004 zond de minister van Justitie de Nationale ombudsman het besluit tot instelling van een Commissie Leeftijdsonderzoek. De minister liet daarbij weten dat over de inhoud van het besluit een akkoord was bereikt tussen het ministerie en de Inspecteur-generaal voor de Gezondheidszorg. Hiermee was ook de eerste aanbeveling opgevolgd.

Rapport 2003/160 betreft het onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop een aantal vreemdelingendiensten uitvoering heeft gegeven aan taken met betrekking tot de toelating van vreemdelingen in Nederland. Het onderzoek heeft tevens betrekking op de wijze waarop de staatssecretaris van Justitie en de minister van Buitenlandse Zaken uitvoering hebben gegeven aan hun verantwoordelijkheden met betrekking tot de uitvoering van deze taken (vanaf augustus 2002 is de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verantwoordelijk). Dit rapport kwam in Jaarverslag 2003 (blz. 28 e.v.; blz. 391 e.v.) uitgebreid aan de orde. De problemen die zich bij de vreemdelingendiensten voordeden, hebben er al met al toe geleid dat in de onderzochte periode de wettelijke dan wel redelijke termijn waarbinnen de behandeling van aanvragen en adviezen diende plaats te vinden, structureel werd overschreden en dat de

betrokken vreemdelingendiensten er niet in zijn geslaagd voldoende bereikbaar te zijn voor vreemdelingen.

De Nationale ombudsman deed de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie daarom de aanbeveling de betrokken diensten voldoende uit te rusten om de taken naar behoren te kunnen verrichten. Verder deed de Nationale ombudsman aan de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gezamenlijk de aanbeveling om een wettelijke regeling tot stand te brengen, waarin een termijn wordt vastgelegd waarbinnen een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv) moet worden behandeld in samenhang met de beslistermijn voor de op basis van de mvv af te geven verblijfsvergunning. Voorts deed de Nationale ombudsman de minister van Buitenlandse Zaken de aanbeveling om, voor zoveel de inrichting van de mvv-procedure op grond van een eventuele Visumwet daartoe nog aanleiding vormt, te bevorderen dat de Nederlandse vertegenwoordigingen kort voor het verstrijken van de termijn waarbinnen een aldaar ingediende aanvraag om verlening van een mvv moet worden behandeld, de Visadienst zonodig rappelleren.

Over de opvolging van de aanbevelingen werd gecorrespondeerd en vond ook overleg plaats met beide ministers. Uit de nader verkregen informatie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en de minister van Buitenlandse Zaken werd duidelijk dat door de overdracht van taken van de vreemdelingendienst aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) – de mvv-taken per 1 april 2003, de taken tot verlening van verblijfsvergunningen regulier per 1 september 2003 en ook de taken met betrekking tot de verlenging, de wijziging beperking en de verlenging en wijziging van de visa en de terugkeervisa per 1 december 2003 – de eerste aanbeveling was opgevolgd. Ook nam de Nationale ombudsman er met instemming kennis van dat er opnieuw wordt gewerkt aan een Visumwet. Op 1 juli 2004 liet de minister van Buitenlandse Zaken weten dat in 2005 het Nieuwe Visum Informatie Systeem wordt ingevoerd. Daarop heeft de Nationale ombudsman de minister laten weten ook de derde aanbeveling als opgevolgd te beschouwen.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/259 gaf de Nationale ombudsman de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in overweging om het besluit ten aanzien van de vergoeding aan verzoeker van de griffiekosten te heroverwegen, met inachtneming van de omstandigheid dat het mede aan de IND te wijten is geweest dat de griffiekosten zijn gemaakt.

Verzoeker, advocaat, had erover geklaagd dat de IND de afwijzing van zijn verzoek tot vergoeding van griffierechten onjuist heeft gemotiveerd. De Nationale ombudsman overwoog dat de uitspraak van de voorzieningenrechter over de vergoeding van de griffierechten in rechte vaststond. De motivering van de minister, nu verzoeker zich conform deze uitspraak tot haar had gericht, had in elk geval moeten inhouden of er aanleiding was om over te gaan tot gehele of gedeeltelijke vergoeding van het griffierecht. Volgens de minister had verzoeker recht op vergoeding van de griffierechten door de griffier. Deze motivering schiet te kort. Volgens de Nationale ombudsman dient zij bij haar motivering te betrekken dat het aan de processuele houding van de IND heeft gelegen dat verzoeker deze kosten heeft moeten maken.

Met haar brief van 23 september 2004 liet de minister weten de aanbeveling te hebben opgevolgd door aan verzoeker de griffiekosten te vergoeden.

In rapport 2004/315 gaf de Nationale ombudsman de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in overweging de informatiebrief die wordt uitgereikt aan uitgeprocedeerde asielzoekers bij de vordering om te verschijnen voor een zogenoemd terugkeergesprek aan te passen. Naar aanleiding van het terugkeergesprek besluit de minister of er al dan niet

sprake is van medewerking aan de terugkeer naar het land van herkomst of derde land. Indien de minister tot de conclusie komt dat er geen sprake is van medewerking kan het Centraal Orgaan opvang asielzoekers de geboden opvang en andere verstrekkingen beëindigen. In de desbetreffende brief was niet vermeld dat de asielzoeker zich bij het terugkeergesprek kan laten bijstaan door een raadsman. Daarnaast was niet duidelijk vermeld dat niet alleen activiteiten die betrokkene zelf heeft verricht ter voorbereiding van de terugkeer van belang zijn, maar dat ook de activiteiten van derden gericht op terugkeer of vertrek van betrokkene van belang kunnen zijn voor de beoordeling of er sprake is van al dan niet meewerken aan terugkeer. De Nationale ombudsman gaf de minister in overweging de brief op deze twee punten aan te passen. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie liet in reactie op de aanbeveling weten de informatiebrief conform de aanbeveling te hebben aangepast.

In rapport 2004/342 heeft de Nationale ombudsman de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie de aanbeveling gedaan om het verzoek om schadevergoeding van verzoekster alsnog te beoordelen. Verzoekster had geklaagd over de wijze waarop de IND haar klacht over haar verwijdering uit Nederland had afgehandeld. De IND liet verzoekster uit Nederland verwijderen terwijl er bij de rechtbank nog een verzoek om voorlopige voorzieningen gericht tegen de uitzetting aanhangig was. Verzoekster klaagde er onder meer over dat de IND bij de klachtafhandeling niet had gereageerd op haar verzoek om schadevergoeding. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie liet weten de aanbeveling te zullen opvolgen.

In rapport 2004/419 werd de aanbeveling gedaan aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie om te bevorderen dat wanneer het voor de IND vaststaat of aannemelijk moet worden geacht dat een klager de Nederlandse taal niet machtig is en zich evenmin kan laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal wel beheerst, de klachtafdoeningsbrief niet in het Nederlands wordt gesteld maar in een taal die de klager naar mag worden aangenomen voldoende beheerst, dan wel de brief te voorzien van een samenvatting in die taal, tenzij dit voor de IND een onevenredige inspanning zou inhouden. Over de opvolging van de aanbeveling werd in het verslagjaar nog gecorrespondeerd. Dit rapport komt hierna in § 10A.2.3.4 uitgebreid aan de orde.

4.2.4 *Op het gebied van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties*

Ten aanzien van de Stichting Administratie Indonesische Pensioenen

In rapport 2004/122 deed de Nationale ombudsman de Raad van Beheer van de Stichting Administratie Indonesische Pensioenen (verder SAIP) de aanbeveling om gerechtigden die zowel een uitkering als een pensioen ontvangen door middel van een mededeling op of bij de specificatie te attenderen op de mogelijkheid de SAIP te verzoeken om nadere informatie over de opbouw van de uitkering en het pensioen afzonderlijk. Het onderzoek in deze zaak werd gedaan naar aanleiding van een klacht van verzoeker dat de SAIP had geweigerd in te gaan op zijn verzoek om de aan hem op basis van verschillende regelingen toegekende pensioenen en uitkeringen apart te specificeren en slechts het totale belastbare bedrag van de pensioenen en uitkeringen had vermeld. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

Ten aanzien van het bestuur van het Nederlands bureau brandweereexamens

Rapport 2004/403 betrof een klacht over het Nederlands bureau brandweereexamens (verder Nbbe). Verzoeker had zich er bij het Nbbe over beklagd dat hij voor een examen, waaraan hij samen met enkele

collega's had deelgenomen, als afwezig was geregistreerd en dat hem derhalve geen cijfer was toegekend. Hij klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat hij na maanden nog geen officiële reactie op zijn klacht had ontvangen. De Nationale ombudsman constateerde dat het Nbbe pas ruim elf weken nadat verzoeker zijn klacht had ingediend, inhoudelijk op de klacht had gereageerd. De Nationale ombudsman overwoog ten overvloede dat op de klachtbehandeling ook op andere punten het één en ander aan te merken was. Hij deed het bestuur van het Nbbe de aanbeveling een klachtenregeling op te stellen in overeenstemming met het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb), en de behandeling van klachten te doen plaatsvinden conform die regeling. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

Ten aanzien van de Vertegenwoordiger van Nederland in de Nederlandse Antillen

De zaak die leidde tot rapport 2004/501 betrof een klacht over de Vertegenwoordiging van Nederland in de Nederlandse Antillen. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de Vertegenwoordiging hem niet de juiste kilometervergoeding had toegekend. Wat betreft de toegekende kilometervergoeding oordeelde de Nationale ombudsman dat deze gedeeltelijk juist en gedeeltelijk niet juist was geweest, want er was niet conform de van toepassing zijnde regelgeving gehandeld. Verzoeker had vanaf een bepaalde datum een hogere vergoeding moeten worden toegekend. Dit leidde tot de aanbeveling om verzoeker alsnog de hem toekomende kilometervergoeding toe te kennen. In het verslagjaar was nog niet op de aanbeveling gereageerd.

4.2.5 Op het gebied van onderwijs, cultuur en wetenschap

De Informatie Beheer Groep (verder IB-Groep) besloot in een zaak – bij wijze van hoge uitzondering – de betalingsverplichting voor het jaar 2004 op nihil te stellen en de deurwaarderskosten voor haar rekening te nemen (interventie).

De IB-Groep besloot in een zaak van verdere invordering af te zien omdat er door de IB-Groep in de periode tussen juni 1997 en 15 oktober 2004 geen enkele invorderingsmaatregel was genomen (interventie).

Ook in een andere zaak besloot de IB-Groep van verdere invordering af te zien omdat de IB-Groep gedurende een periode van ruim zes jaar had nagelaten verdere invorderingsmaatregelen te nemen (interventie).

De IB-Groep heeft de rente en deurwaarderskosten voor haar rekening genomen omdat naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman was gebleken dat verzoeker zich destijds wel tijdig tot de IB-Groep had gewend om kenbaar te maken dat hij naar zijn mening geen lesgeld verschuldigd was (interventie).

De IB-Groep heeft de werkinstructie aangepast door op te nemen dat storneren de voorkeur geniet boven restitutie. Ook heeft de IB-Groep maatregelen genomen om te bewerkstelligen dat restitutieverzoeken met voorrang worden verwerkt en dat een achterstand in de verwerking alleen ontstaat in zogenoemde piekperiodes (interventie).

4.2.6 Op het gebied van financiën

De minister van Financiën heeft de Nationale ombudsman laten weten dat de Belastingdienst alsnog tot rentevergoeding zou overgaan over de periode dat verzoekster niet over de haar toekomende teruggaven had

kunnen beschikken (rapport 2004/128, met aanbeveling, VN 2004, nr.26.20; FUTD 2004, nr. 0827).

De staatssecretaris van Financiën heeft uit coudance-overwegingen aan een besloten vennootschap een vergoeding betaald van € 1 178,53 in verband met de trage afwikkeling van de aangifte vennootschapsbelasting 2000 (interventie).

De staatssecretaris van Financiën heeft de Nationale ombudsman laten weten alsnog zo spoedig mogelijk uitspraak te doen op de bezwaarschriften van verzoeker (rapport 2004/146, met aanbeveling; VN 2004, nr. 3030; FUTD 2004, nr. 0849).

De staatssecretaris van Financiën heeft de Nationale ombudsman meegedeeld dat de Belastingdienst met de nodige voortvarendheid de van hem te verwachten handelingen zou verrichten die leiden tot de afhandeling van het bezwaarschrift.

Tevens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van het feit dat de Belastingdienst naar aanleiding van dit onderzoek het Managementteam van deze regio- eenheid zou vragen zodanige maatregelen te treffen dat alle bezwaarschriften binnen de in artikel 6.2.7 van het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 genoemde termijnen worden afgedaan (rapport 2004/426, met aanbeveling; FUTD 2004, nr. 2070).

De staatssecretaris van Financiën heeft zich tegenover de Nationale ombudsman bereid verklaard om de kwestie van de verwerking van met de aangifte meegezonden bijlagen mee te nemen in het vervolgonderzoek naar het voorkomen van uitbetalingen op een niet gewenste rekening. Voorts heeft de staatssecretaris van Financiën aangeboden het bedrag van de teruggaaf alsnog uit te betalen op het gewenste rekeningnummer, mits het bedrag waarmee de zoon van verzoeker was verrijkt, zonodig door middel van een betalingsregeling, zou worden terugbetaald (rapport 2004/265, met instemming; FUTD 2004, nr. 1575).

De Belastingdienst had aan verzoekers diverse aanslagen tot behoud van rechten opgelegd onder toepassing van omvangrijke correcties. De aanbeveling aan de minister van Financiën om te bevorderen dat de Belastingdienst verzoekers alsnog gespecificeerd zou informeren over de toegepaste correcties bij de tijdens het onderzoek opgelegde aanslagen, werd opgevolgd (rapport 2004/305, met aanbeveling; VN 2004, nr. 4235; NTFR 2004, nr. 1200; FUTD 2004, nr. 1508).

De staatssecretaris van Financiën heeft de Nationale ombudsman laten weten het bedrag van de voorlopige teruggaaf 2002 alsnog op het door verzoekster gewenste rekeningnummer over te maken (rapport 2004/253, met aanbeveling; VN 2004, nr. 35.31; FUTD 2004, nr. 1272).

De Belastingdienst heeft maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het bedrag van de teruggaaf inkomstenbelasting 2002 alsnog op de juiste rekening zou worden gestort onder voorwaarde dat verzoekster de vordering uit ongerechtvaardigde verrijking, eventueel door middel van een betalingsregeling, aan de Belastingdienst voldeed (rapport 2004/277, met instemming; VN 2004, nr. 39.31; FUTD 2004, nr. 1398).

De Belastingdienst heeft de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek laten weten het bedrag van de teruggaaf inkomstenbelasting over 2002 alsnog aan verzoekster te zullen uitbetalen (rapport 2004/312, met instemming; VN 2004, nr. 48.17; NTFR 2004, nr.1285; FUTD 2004, nr. 1542).

De staatssecretaris van Financiën heeft de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek laten weten het bedrag aan teruggaaf vennootschapsbelasting alsnog aan verzoekster te zullen uitbetalen. Ook liet de staatssecretaris weten te zullen nagaan wat de mogelijkheden zijn om op het aangiftebiljet vennootschapsbelasting, net als op het aangiftebiljet inkomstenbelasting, het rekeningnummer uit zijn bestand af te drukken en de gelegenheid te bieden een ander rekeningnummer op te geven (rapport 2004/138, met instemming; VN 2004, nr. 48.18; NTFR 2004, nr. 1286; FUTD 2004, nr. 1549).

De Belastingdienst ging in twee zaken er toe over om stortingen die waren gedaan op een ongewenste rekening opnieuw op het door verzoekers gewenste rekeningnummer te zullen uitbetalen (interventie).

In een brief van 30 januari 2004 heeft de staatssecretaris van Financiën de Nationale ombudsman laten weten de aanbeveling in rapport 2003/258 (Jaarverslag 2003, § 13A.2.5.5, blz. 479 e.v.) op te volgen. In de aanbeveling werd de minister van Financiën in overweging gegeven het bedrag van een teruggaaf inkomstenbelasting dat was gestort op de rekening van verzoeksters zoon alsnog op haar rekening te storten. Verzoekster had op haar aangifte geen rekeningnummer opgegeven. De Belastingdienst had gebruik gemaakt van een rekeningnummer dat enige tijd eerder was opgegeven voor een teruggaaf motorrijtuigenbelasting. Dit nummer behoorde toe aan verzoeksters zoon die de motorrijtuigenbelasting voor haar auto betaalde.

De Belastingdienst heeft aan verzoekster laten weten het bedrag ad € 70 dat verzoekster ten onrechte aan motorrijtuigenbelasting had betaald alsnog aan haar terug te geven of te verrekenen (interventie).

In een andere zaak werd het onderzoek beëindigd na de mededeling van de Belastingdienst dat een foutieve verrekening (onterechte inhouding van een voorlopige teruggaaf ter invordering van een aanslag inkomstenbelasting) was veroorzaakt door een onvolkomenheid in het geautomatiseerde systeem en dat dienaangaande maatregelen waren genomen om herhaling te voorkomen. Verzoeker kon het hem toekomende bedrag binnen drie weken tegemoet zien (interventie).

De Belastingdienst heeft laten weten dat verzoekster alsnog in aanmerking kwam voor een betalingsregeling met een maximale duur van 36 maanden in plaats van twaalf maanden (interventie).

De Belastingdienst zal voortaan standaard in de beslissing op een beroepschrift de verwijzing opnemen dat de belastingplichtige de mogelijkheid heeft om zich tot de Nationale ombudsman te wenden (rapport 2004/118, met instemming; VN 2004, nr. 23.22; FUTD 2004, nr. 0732).

De Belastingdienst heeft laten weten dat na de bedrijfsbeëindiging van verzoeker ten onrechte de toezending van aangiftebiljetten omzetbelasting niet was gestopt. De Belasting heeft de toezegging gedaan dat de fout onmiddellijk ongedaan zou worden gemaakt en dat de boete kwam te vervallen en de invorderingsmaatregelen zouden worden ingetrokken (interventie).

De Belastingdienst heeft laten weten dat de (fax) brieven van verzoekster met de mededeling dat zij beroep had ingesteld tegen een uitspraak op haar bezwaarschrift niet op de juiste plaats binnen de Belastingdienst waren ontvangen en dat hierdoor ten onrechte het dwangbevel was

verstuurd. Nadat de fout was hersteld, beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek (interventie).

In het Jaarverslag 2003 (blz. 493 e.v.) is aangegeven dat de minister van Financiën in 2003 nog niet had gereageerd op de aanbeveling in rapport 2003/467 (FUTD 2004, nr. 0071; NTFR 2004, nr. 26; VN 2004, nr. 4.31). In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat het niet juist was dat de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam niet had gereageerd op veertien klachtbrieven, tien brieven waarin verzoeker om een nadere reactie had verzocht met betrekking tot eerder door hem ingediende en al afgewezen of afgehandelde klachten, alsmede op een brief inhoudende een verzoek om het opsturen van een afschrift van een brief genoemd in een afdoeningsbrief betreffende een door verzoeker ingediende klacht. De Nationale ombudsman deed de aanbeveling dat alsnog door de Belastingdienst zou worden overgegaan tot afhandeling van de bovengenoemde klachtbrieven alsmede tot beantwoording van de overige hiervoor vermelde brieven. In het verslagjaar liet de minister van Financiën weten de aanbeveling op te volgen.

De minister van Financiën heeft zich bereid getoond om aan verzoeker alsnog een vergoeding aan te bieden van € 920 boven op het bedrag van € 1680 dat reeds aan verzoeker was uitgekeerd, omdat door de Dienst Domeinen Roerende Zaken verzoekers auto te laag was getaxeerd (rapport 2004/214, met instemming).

4.2.7 *Op het gebied van defensie*

Ten aanzien van het Instituut Defensie Leergangen

In rapport 2004/010 deed de Nationale ombudsman de minister van Defensie de aanbeveling om alsnog, zo nodig in samenspraak met de justitiële autoriteiten, een afweging te maken ten aanzien van de vraag in hoeverre de resultaten van het met sepot beëindigde strafrechtelijk onderzoek tegen verzoekster aanleiding vormden tot eerherstel en het verstrekken van een getuigschrift.

Na overleg met de justitiële autoriteiten liet de minister van Defensie de Nationale ombudsman weten dat aan verzoekster verontschuldiging werd aangeboden, dat degenen die nauw met verzoekster samenwerkten worden geïnformeerd over de aard van het sepot – onvoldoende bewijs – en dat verzoekster een getuigschrift ontvangt. In de onderhavige zaak klaagde verzoekster er onder meer over dat de directeur van het Instituut Defensie Leergangen (verder IDL), haar tijdens een gesprek had meegedeeld dat hij aan een mogelijk positieve uitkomst van het onderzoek van de Koninklijke Marechaussee naar aanleiding van zijn aangifte van een strafbaar feit geen consequenties zou verbinden, maar aan een mogelijk negatief resultaat wel. Verzoekster was het hiermee oneens, omdat zij van mening was dat haar goede naam door de gang van zaken in een negatief daglicht was komen te staan, hetgeen vereist dat bij een positief onderzoeksresultaat eerherstel volgt alsmede dat haar ter afronding van haar dienstverband een getuigschrift gebaseerd op haar feitelijk functioneren binnen het IDL ter hand zou worden gesteld. Dit rapport wordt hierna besproken in § 14.6 en § 14.7.

4.2.8 *Op het gebied van volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer*

Op 22 juni 2004 verscheen het resultaat van het artikel 15-onderzoek naar het functioneren van de huurcommissies (rapport 2004/225). Dit rapport wordt hiervoor in § 1.3.1.3 uitvoerig besproken. De Nationale ombudsman deed de minister van Volksgezondheid, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder VROM) enige aanbevelingen. Met betrekking tot de

aanbeveling om verzoekschriften uiterlijk per 1 januari 2005 binnen de wettelijke termijn af te doen, hebben de minister van VROM en de voorzitter van het Overleg Voorzitters Huurcommissies (verder OVH) in een gezamenlijke reactie aangegeven dat de minister in november 2004 een notitie aan de Nationale ombudsman en aan de Tweede Kamer zou sturen. Daarin zou zij ingaan op het huurbeleid voor de lange termijn, de invloed daarvan op de positionering van de huurgeschillenbeslechting, en – binnen de context daarvan – de mogelijkheden op het gebied van behandeltermijnen.

Met betrekking tot de aanbeveling van de Nationale ombudsman om de registratie van verzetschriften en de verzending van ontvangstbevestigingen daarvan te versnellen, bleek uit de reactie van de minister en de voorzitter van het OVH dat al geruime tijd binnen twee weken na ontvangst van een verzetschrift een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. Een andere aanbeveling van de Nationale ombudsman strekte ertoe de uitvoeringspraktijk ten aanzien van huursubsidieverklaringen, de tekst van artikel 5, tweede lid, van de Huursubsidiewet alsmede de tekst van de *Wegwijzer Huursubsidie* op het punt van toezending van dergelijke verklaringen, met elkaar in overeenstemming te brengen. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

Ook werden aan de minister van VROM en de voorzitters van de betrokken huurcommissies gezamenlijk een drietal aanbevelingen gedaan over de behandelingsduur van verzetschriften, de versnelling van de registratie van nieuwe verzoekschriften en de verzending van de zogenoemde legesverzoeken. Over de opvolging daarvan werd in het verslagjaar nog gecorrespondeerd.

4.2.9 *Op het gebied van verkeer en waterstaat*

Ten aanzien van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

Rapport 2004/401 bevat het resultaat van een onderzoek uit eigen beweging van de Nationale ombudsman naar een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (verder CBR). Het onderzoek betrof de rechtsmiddelenverwijzing bij de bekendmaking van een besluit van het CBR om in een bepaald geval geen verklaring van geschiktheid te verstrekken voor het besturen van een motorrijtuig. Naar aanleiding van een dergelijk besluit kan de betrokkene, op grond van artikel 104, eerste lid, van het Reglement rijbewijzen, binnen vier weken aan het CBR verzoeken een of meer artsen aan te wijzen voor een keuring of herkeuring op zijn kosten. Daarnaast staat tegen een dergelijk besluit het rechtsmiddel van bezwaar ingevolge de Awb open.

Bij de bekendmaking van het besluit was niet gewezen op de mogelijkheid daartegen binnen zes weken een bezwaarschrift in te dienen. De Nationale ombudsman deed de aanbeveling om bij de bekendmaking van besluiten ten aanzien waarvan zowel een (her)keuring kan worden aangevraagd als waartegen bezwaar ingevolge de Awb kan worden gemaakt, beide mogelijkheden uitdrukkelijk te vermelden. Het CBR liet weten de aanbeveling om de rechtsmiddelenclausule op nemen in alle beslissingen op aanvragen van een Verklaring van geschiktheid op te volgen met ingang van uiterlijk 1 januari 2005.

In rapport 2004/417 deed de Nationale ombudsman het CBR de aanbeveling om de tekst van haar brochure «Met het CBR de weg op», alsmede de tekst op de website ten aanzien van de over te leggen bescheiden ter toelating tot het praktijkexamen aan te passen, zodat daaruit duidelijk zou zijn dat ten aanzien van buitenlandse kandidaten, niet zijnde EG-onderdanen, een buitenlands paspoort zonder een aantekening over de verblijfsrechtelijke positie niet als een identificatiebewijs in de zin van artikel 67, eerste lid, aanhef en onder d, van het Reglement rijbewijzen is aan te merken, en dat rijexamenkandidaten die onderdaan zijn van een

lidstaat van de EG wel kunnen volstaan met het tonen van een paspoort van hun land van herkomst. In het verslagjaar werd nog geen reactie op de aanbeveling ontvangen.

Ten aanzien van de Dienst Wegverkeer

In rapport 2004/012 deed de Nationale ombudsman Kwik-Fit Nederland B.V. de aanbeveling om, voor zover zulks nog niet is geschied, over te gaan tot betaling van € 36 aan verzoeker en hem excuses aan te bieden voor de onjuist afgehandelde keuring op 28 januari 2003.

Kwik-Fit had verzoekers auto in het kader van de algemene periodieke keuring gekeurd, maar nagelaten het resultaat van de keuring af te melden bij de Dienst Wegverkeer. De aanbeveling werd opgevolgd.

In rapport 2004/065 werd de Dienst Wegverkeer in overweging gegeven met verzoeker in overleg te treden voor een passende tegemoetkoming in de kosten die verzoeker heeft gemaakt na de koop van de auto, voor zover die kosten zijn toe te rekenen aan de onjuiste informatieverstrekking. Verzoeker had van de Dienst Domeinen Roerende Zaken (verder Domeinen) een auto gekocht waarmee hij niet de weg op kon, omdat de auto uit twee delen bestond en de herkomst van één deel niet traceerbaar was. De Dienst Wegverkeer was tekortgeschoten in het zorgvuldigheidsvereiste van actieve informatievergaring en informatieverstrekking door geen verificatie uit te voeren op informatie over de auto van Domeinen, welke informatie niet strookte met gegevens van de auto in het kentekenregister van de Dienst Wegverkeer. De aanbeveling is opgevolgd.

4.2.10 Op het gebied van economische zaken

In rapport 2004/392 deed de Nationale ombudsman de minister van Economische Zaken de aanbeveling om verzoekers klacht alsnog inhoudelijk te behandelen.

De minister van Economische Zaken had in deze zaak de klacht van verzoeker niet ontvankelijk verklaard wegens het verstrijken van de jaartermijn. De minister was daarbij uitgegaan van een onjuiste datum: de datum van een besluit inzake subsidievaststelling, in plaats van de datum waarop dit besluit aan verzoeker was toegezonden. De minister liet weten de klacht van verzoeker alsnog inhoudelijk te zullen behandelen.

4.2.11 Op het gebied van sociale zekerheid en werkgelegenheid

De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de Nationale ombudsman laten weten de (interne) beschrijving van de klachtprocedure van het ministerie op het onderdeel hoorzitting te verduidelijken (rapport 2004/283, met instemming).

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder UWV) heeft de Nationale ombudsman laten weten dat op lokaal niveau maatregelen waren genomen om herhaling van problemen, zoals die waren opgetreden rond de totstandkoming van het reïntegratietraject van verzoeker, in de toekomst te voorkomen. Er zijn door het UWV inmiddels casemanagers WW aangesteld. In het proces vindt er overdracht plaats van de gegevens van de Centrale organisatie werk en inkomen (verder CWI) naar het casemanagement WW. Het casemanagement WW voert regelmatig besprekingen met de cliënten waarbij de voortgang van het traject bewaakt wordt. Tevens is de casemanager verantwoordelijk voor de sluitende aanpak, dat wil zeggen, iedere WW-gerechtigde krijgt na maximaal zes maanden een reïntegratiebeoordeling. Hierdoor kan het niet meer voorkomen dat het uitblijven van een traject maanden duurt (rapport 2004/233).

Het UWV is verzoekster uit coulance tegemoet gekomen in een langdurig gemis van een aanmerkelijk deel van haar maandelijkse inkomsten en heeft aan haar een nabetaling gedaan van € 8960,65 vermeerderd met wettelijke rente (rapport 2004/358, met instemming; RSV 2004, nr. 346).

Het UWV heeft verzoeker alsnog uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek met het doel verzoeker de door hem verlangde informatie te verstrekken (rapport 2004/326, met aanbeveling).

Het UWV heeft verzoekers vragen alsnog adequaat beantwoord (rapport 2004/337, met aanbeveling).

Het UWV zal bij het invullen van de Polisadministratie extra alert zijn op een juiste schrijfwijze van namen van verzekerden, inclusief voorvoegsels en het gebruik van hoofdletters, zoals die namen worden aangeleverd door de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (rapport 2004/290, met aanbeveling).

Het UWV heeft de aan verzoekster in rekening gebrachte incassokosten met de helft verminderd aangezien het niet denkbeeldig was te achten dat bij een meer individuele benadering van verzoekster het niet tot een uit handen geven van de vordering zou zijn gekomen (rapport 2004/374, met aanbeveling; RSV 2004, nr. 347).

Het UWV heeft verzoekster alsnog verontschuldigen aangeboden voor het inschakelen van de desbetreffende psychiater (rapport 2004/244, met aanbeveling).

De Sociale verzekeringsbank (verder SVB) heeft besloten de vordering jegens de moeder van verzoeker met een derde te verlagen en de vordering jegens de zorgverleenster te laten vervallen (interventie).

De SVB heeft laten weten intern te hebben aangekaart dat het overlijden van buitenlandse gerechtigden mogelijk een andere afhandeling behoeft, omdat de reguliere gevalbehandeling (registratie, gevalbehandeling en achteraf verificatie) het risico met zich brengt dat vooral in drukke tijden te lang wordt doorbetaald (rapport 2004/291, met instemming).

De SVB heeft het bedrag van de aan verzoeker over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 toegekende kinderbijslag alsnog aan verzoeker uitbetaald (rapport 2004/206, met aanbeveling).

De SVB heeft het achterstallige bedrag aan kinderbijslag voor verzoekers zoon alsnog aan verzoeker uitbetaald (rapport 2004/164, met aanbeveling; JSV 2004, nr. 110).

De CWI heeft aan verzoeker de namen bekend gemaakt van de leden van de ontslagadviescommissie, die een advies heeft uitgebracht dat ten grondslag heeft gelegen aan het besluit om voor hem een ontslagvergunning te verlenen (rapport 2004/273, met aanbeveling; JB 2004, nr. 363).

De CWI heeft besloten, teneinde onduidelijkheid in de toekomst te voorkomen, om de klager en de beklagde zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klacht in de gelegenheid te stellen om mondeling te worden gehoord. Wanneer de klager van die mogelijkheid geen gebruik wil maken, zal beklagde worden verzocht om schriftelijk op de klacht te reageren. Die schriftelijke reactie zal vervolgens voor een reactie aan de klager worden voorgelegd (rapport 2004/042, met instemming).

4.2.12 *Op het gebied van volksgezondheid, welzijn en sport*

Ten aanzien van de William Schrikker Stichting te Amsterdam

In rapport 2003/479 deed de Nationale ombudsman de William Schrikker Stichting te Amsterdam de aanbeveling alsnog uitvoering te geven aan de beslissing van de directeur van de stichting van 20 december 2001 om een onafhankelijk onderzoek te laten instellen naar verzoeksters geschiktheid als pleegouder. Daarnaast werd de stichting in overweging gegeven aan het Steunpunt Pleegzorg Amstelslad alsnog de uitspraak van de Interne Klachtencommissie van 25 november 2001 toe te sturen, en daarbij mee te delen dat de uitspraak aanleiding vormde voor de directeur van de stichting om naar de geschiktheid van verzoekster een onafhankelijk onderzoek te (laten) uitvoeren. (Jaarverslag 2003, blz. 103–104). Eind januari 2004 liet de voorzitter van de Raad van Bestuur van de William Schrikker Stichting weten de aanbeveling op te volgen.

Ten aanzien van de Stichting Regionaal Indicatie Orgaan Heuvelrug

In rapport 2004/089 deed de Nationale ombudsman het bestuur van de Stichting Regionaal Indicatie Orgaan Heuvelrug de aanbeveling de tekst van de Klachtenprocedure Regionaal Indicatie Orgaan te wijzigen, in die zin dat wordt geschrapt dat de klager na het besluit van het bestuur geen verdere beroepsmogelijkheid heeft en voorts dat wordt toegevoegd de vermelding van de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman.

De directeur van de Stichting Indicatie Orgaan Heuvelrug liet de Nationale ombudsman weten dat de aanbeveling aan het bestuur was opgevolgd, zoals ook bleek uit de meegezonden nieuwe Klachtenprocedure.

Ten aanzien van zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid

Rapport 2004/111 werd uitgebracht naar aanleiding van een klacht over een gedraging van zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid. De klacht betrof het niet op orde zijn van de administratie ten aanzien van de inschrijving en premievaststelling van verzoeker.

De Nationale ombudsman gaf zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid in overweging over te gaan tot herstel van de incasso-opdracht door middel van een jaarpremie, en verzoeker alsnog de daarbij behorende korting te verstrekken, en hij gaf daarbij ook in overweging de ten onrechte voor de dochter geheven premie ongedaan te maken. Daarnaast gaf de Nationale ombudsman Zorg en Zekerheid in overweging in afdoeningsbrieven van klachten over een gedraging van Zorg en Zekerheid als bestuursorgaan als vaste werkwijze een verwijzing op te nemen naar de Nationale ombudsman. De drie aanbevelingen werden in 2004 opgevolgd.

4.2.13 *Op het gebied van de waterschappen*

Het waterschap Zeeuwse Eilanden heeft laten weten bereid te zijn samen met verzoeker de hoogteverschillen op te meten en – indien noodzakelijk – gepaste maatregelen te treffen ter vermindering van de overlast welke werd ondervonden door een verkeersremmende maatregel. Door een hoogteverschil tussen beton en asfalt was geluidsoverlast ontstaan, met name door zwaar wegverkeer (interventie).

Het waterschap Reest en Wieden heeft besloten om de aangeschreven mede-eigenaar in de eerste brief mee te delen, dat het waterschap, indien deze mede-eigenaar er prijs op stelt en dit kenbaar maakt, ook de overige mede-eigenaren zal aanschrijven (rapport 2003/492, met aanbeveling).

4.2.14 *Op het gebied van de provincies*

Gedeputeerde staten van Utrecht heeft aan verzoeker alsnog de aan hem

toegezegde reiskostenvergoeding uitbetaald alsmede de beslissing op zijn verzoek om toekenning van een vergoeding in heroverweging genomen (rapport 2004/229, met aanbeveling).

4.2.15 *Op het gebied van de gemeenten*

De gemeente Heiloo heeft besloten om verzoeker alsnog een reactie te sturen op diens klacht over de inhoud van een gemeentelijk advies voor de aanvraag urgent woningzoekende (rapport 2004/162, met instemming).

De gemeente Bellingwedde heeft een nieuwe en gemotiveerde beslissing genomen naar aanleiding van verzoekers klacht over hinder van een verkeersremmende maatregel (rapport 2004/161, met aanbeveling; JG 2004, nr. 115).

De gemeente Bellingwedde heeft besloten om contact op te nemen met verzoekers in verband met de verdere afwikkeling van hun bezwaarschrift (rapport 2004/335, met aanbeveling).

In dezelfde zaak heeft de Nationale ombudsman er met instemming kennis van genomen dat de gemeente verzoeker inmiddels op de hoogte heeft gesteld van de afspraken tot het treffen van maatregelen tegen het in verzoekers' woning bestaande vochtprobleem.

De gemeente Steenwijkerland heeft besloten om alsnog een besluit te nemen omtrent een aantal herstelwerkzaamheden aan de door verzoekster van de gemeente gehuurde woning en de hoogte van de huur, alsmede een nieuw besluit te nemen op de aanvraag om schadevergoeding inzake het aan de vaatwasser geconstateerde defect (rapport 2004/329, met aanbeveling).

De gemeente Alkmaar heeft alsnog een nieuw besluit genomen op het verzoek van verzoekster om vergoeding van de door haar gemaakte kosten voor de ontwikkeling van een bouwplan (rapport 2004/047, met aanbeveling; JB 2004, nr. 171).

De gemeente Amersfoort heeft alsnog een nieuwe beslissing genomen op het verzoek van verzoeker om vergoeding van een deel van de door hem gemaakte kosten (rapport 2004/427, met aanbeveling).

De gemeente Nuenen, Gerwen en Nederwetten heeft besloten een deugdelijk onderzoek te laten verrichten naar de overlast van twee naast het perceel van verzoeker staande berkenbomen en op grond van de evaluatie van de bevindingen van dat onderzoek verzoeker gemotiveerd te berichten of zij hem (alsnog) een oplossing kan bieden (rapport 2004/101, met aanbeveling).

4.3 *Rapporten en brieven van de Nationale ombudsman en de Tweede Kamer*

Op 28 mei 2004 werden Kamervragen gesteld naar aanleiding van rapport 2004/166, waarin de Nationale ombudsman oordeelde dat van de minister van Verkeer en Waterstaat meer actie had mogen worden verwacht om bij de KLM en de SLM aan te dringen op de hun door de luchtvaartautoriteiten van Nederland en Suriname verzochte kritische evaluatie van hun samenwerking (zie § 16A.4). In deze evaluatie diende bijzondere aandacht te worden geschonken aan de kosten van samenwerking tussen de KLM en de SLM, omdat juist die zorgden voor de hoge tarieven van vliegtickets op het traject Amsterdam-Paramaribo.

De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat antwoordde op 11 juni dat het bewuste rapport over de kostenstructuur al in 2002 was uitgebracht,

doch dat ervoor gekozen was achter de schermen door te werken om de bilaterale relaties niet te bezwaren. Over de resultaten was de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat eind april 2004 separaat geïnformeerd, aldus de staatssecretaris. Volgens de staatssecretaris was er geen sprake van een passieve houding van het ministerie, doch zij gaf toe dat het ministerie de indieners van de klacht er tussentijds over had kunnen informeren dat het traject op andere wijze werd voortgezet.

Op zijn verzoek ontving de Nationale ombudsman in augustus 2004 het genoemde rapport over de kostenstructuur. In antwoord op zijn schriftelijke reactie hierop deelde de minister van Verkeer en Waterstaat de Nationale ombudsman bij brief van 25 oktober 2004 onder meer mee dat het ook haar indruk was dat de Nationale ombudsman vanuit het Ministerie van Verkeer en Waterstaat onvoldoende was geïnformeerd over het bestaan van het rapport en de wijze waarop het ministerie met het rapport was omgegaan, en dat de Nationale ombudsman op basis hiervan op grond van zijn onderzoek niet anders had kunnen concluderen dan dat het onderzoek door de KLM en de SLM nog gaande was. De minister informeerde de Tweede Kamer hierover in gelijke zin in haar nader antwoord van dezelfde datum.

Nu sprake is geweest van onvoldoende informatieverstrekking aan de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek naar de klacht, heeft de Nationale ombudsman besloten het onderzoek te heropenen en een herzien rapport uit te brengen. (Aanhangsel Handelingen II vergaderjaar 2003–2004, nr. 1766, en Aanhangsel Handelingen II vergaderjaar 2004–2005, nr. 216.)

Niet rapport 2003/160 zelf, maar de brief van 13 augustus 2004 aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, waarin de Nationale ombudsman zijn zorgen uit over de werkwijze van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND), vormde de directe aanleiding voor Kamervragen (zie ook § 1.4.3).

Rapport 2003/160 heeft de Nationale ombudsman uitgebracht naar aanleiding van het onderzoek uit eigen beweging naar de uitvoering van de toelatingstaken door de vreemdelingendiensten. In dit rapport concludeerde de Nationale ombudsman dat voor een grote groep vreemdelingen sprake was geweest van een zeer lange behandeling van hun aanvragen en van slechte bereikbaarheid van de vreemdelingendiensten. De Nationale ombudsman sprak daarbij de verwachting uit dat de betrokken vreemdelingen onder meer door de overheveling van taken van de vreemdelingendiensten naar de IND en de gemeenten voortaan verschoond zou blijven van dit soort problemen. Hij deed de minister de aanbeveling de betrokken diensten met het oog hierop in staat te stellen hun taken naar behoren uit te voeren, welke aanbeveling de minister zou uitvoeren.

De signalen die de Nationale ombudsman nadien heeft ontvangen over de lange behandelingsduur van reguliere aanvragen om een verblijfsvergunning of verlenging ervan, de slechte telefonische bereikbaarheid van de IND alsmede de duur en de wijze van klachtbehandeling door de IND baarden hem zorgen. In de brief van 13 augustus 2004 heeft de Nationale ombudsman deze zorgen uiteengezet en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie om een onderhoud verzocht, dat op 14 oktober 2004 plaatsvond. Het verslag van dit gesprek is opgenomen in het nader antwoord van de minister aan de Tweede Kamer. (Aanhangsel Handelingen II vergaderjaar 2003–2004, nrs. 2303 en 2304, en Aanhangsel Handelingen II vergaderjaar 2004–2005, nr. 423.)

Bij Kamervragen over de door de politie in de nacht van 21 op 22 augustus 2004 in Woerden gebruikte «beanbag» of «stunbag» kogel – een stoffen zakje gevuld met fijne hagelkorreltjes, dat het lichaam niet binnendringt – werd gerefereerd aan het in 2000 in een briefwisseling met de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties door de

Nationale ombudsman ingenomen standpunt dat deze kogel niet mag worden gebruikt, omdat deze niet – en ook nu nog niet – is opgenomen in de Bewapeningsregeling politie (zie § 7A.6.2 en Jaarverslag 2000, blz. 120 e.v.).

In zijn beantwoording aan de Tweede Kamer gaf de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mede namens de minister van Justitie, onder meer aan inmiddels in een brief aan de korpsbeheerders te hebben benadrukt, dat voor het gebruik van de «stunbag» munitie en het bijbehorende wapen is vereist dat zowel de Ambtsinstructie als de Bewapeningsregeling politie dit toelaten of de minister vooraf anderszins toestemming heeft verleend. In dit concrete geval – een gijzelingsactie in een huis waarin zich ook een kind bevond – had de hoofdofficier van justitie toestemming verleend voor het gebruik van de «stunbag» kogel, omdat zij het alternatief – de inzet van het volgens de Ambtsinstructie en de Bewapeningsregeling politie reguliere vuurwapen – te risicovol achtte. (Aanhangsel Handelingen II vergaderjaar 2004–2005, nr. 112.)

Op 25 augustus 2004 werd de minister van Justitie gevraagd naar zijn antwoord op de kritiek die de Nationale ombudsman had geuit in rapport 2004/316 (zie § 7B.5). In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat nu verzoeker, aan wie de maatregel plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis voor de duur van een jaar was opgelegd, reeds voor het onherroepelijk worden van het vonnis was aangemeld bij een psychiatrische inrichting en er volop pogingen waren geweest hem in een psychiatrische inrichting te plaatsen, het openbaar ministerie geen gebrek aan voortvarendheid kon worden verweten. Wel vond de Nationale ombudsman dat toen na zeven maanden vaststond dat plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis niet meer was te realiseren, de wettelijke basis voor verblijf in een huis van bewaring kwam te vervallen. Aansluiting zoekend bij de jurisprudentie van de Hoge Raad en het Europese Hof voor de Rechten van de Mens en bij zijn rapport 96/575 (zie Jaarverslag 1996, blz. 329 e.v.) oordeelde de Nationale ombudsman dat verzoeker twee maanden na het onherroepelijk worden van het vonnis in een psychiatrische inrichting had moeten worden geplaatst.

De minister van Justitie heeft bij de beantwoording van deze Kamervragen onder meer aangegeven er samen met de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Sport naar te streven nadere maatregelen te nemen om veroordeelden als verzoeker zo spoedig mogelijk in een instelling voor geestelijke gezondheidszorg te kunnen plaatsen. (Aanhangsel Handelingen II vergaderjaar 2004–2005, nr. 22.)

Ook rapport 2004/328 van de Nationale ombudsman was in 2004 aanleiding tot Kamervragen. In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman onder meer dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mede namens de minister-president, de minister van Algemene Zaken, en de minister van Justitie, in 2002 Kamervragen – ingediend door hetzelfde Tweede-Kamerlid als in 2004 – onvoldoende zorgvuldig had beantwoord, omdat de minister zich bij de beantwoording op feitelijke onjuistheden had gebaseerd (zie § 11A.3). Het desbetreffende Kamerlid wilde onder andere weten of het oordeel van de Nationale ombudsman voor de ministers aanleiding was alsnog excuses aan te bieden aan verzoeker. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties antwoordde dat met dit oordeel en de daaropvolgende aandacht in de media aan verzoeker al genoegdoening was verschaft. (Aanhangsel Handelingen II vergaderjaar 2004–2005, nrs. 83 en 330.)

In het najaar van 2004 werden er Kamervragen gesteld naar aanleiding van berichten in de pers over de intimidatie van asielzoekers door de IND,

waarbij de vragenstellers teruggrepen op twee oudere rapporten van de Nationale ombudsman, rapport 95/54 (het «tolkenrapport») en rapport 96/600.

Rapport 95/54 betrof het functioneren van de door de IND ingeschakelde tolken tijdens het nader gehoor in de asielprocedure. In dit rapport deed de Nationale ombudsman de (toen nog verantwoordelijke) minister van Justitie de aanbeveling om maatregelen te nemen die de kwaliteit van deze tolken beter konden garanderen. De Nationale ombudsman gaf daarbij een groot aantal concrete suggesties voor de verbetering van de selectie, instructie en controle van de tolken. Het rapport en het verloop rond de opvolging en uitvoering van de aanbeveling zijn beschreven in Jaarverslag 1995 (blz. 218 e.v.), Jaarverslag 1996 (blz. 213 e.v.) en Jaarverslag 1997 (blz. 239).

In rapport 96/600 stond het functioneren van de contactambtenaren van de IND in het kader van de asielprocedure centraal. Aan dit rapport verbond de Nationale ombudsman aan de (toen nog verantwoordelijke) minister van Justitie de aanbeveling maatregelen te nemen op het punt van de selectie, instructie en controle van deze contactambtenaren ter verdere bevordering van hun kwaliteit op het vlak van deskundigheid, betrouwbaarheid en onbevooroordeeldheid. Ook in deze zaak gaf de Nationale ombudsman een aantal concrete suggesties, waaronder het maken van geluidsopnamen van de nadere gehoren teneinde de kwaliteit van deze gehoren en het functioneren van contactambtenaren en tolken te kunnen controleren. Het rapport en de reactie op de aanbeveling worden besproken in Jaarverslag 1996 (blz. 214 e.v.), Jaarverslag 1997 (blz. 239 e.v.), Jaarverslag 1998 (blz. 242 e.v.) en Jaarverslag 1999 (blz. 244 e.v.). De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie antwoordde de Tweede Kamer dat de huidige situatie niet te vergelijken is met die tijdens de onderzoeken door de Nationale ombudsman. De minister deelde mee dat de gehoren in het algemeen zorgvuldig en goed verlopen, en dat het aantal klachten beperkt is. Zij wees erop dat ook de Nationale ombudsman in individuele klachten aangaf dat de IND sinds het rapport uit 1996 de nodige inspanningen heeft verricht om de kwaliteit van het nader gehoor te verbeteren, ook ten aanzien van de rol van de contactambtenaar en die van de tolk. Verder liet de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie de Tweede Kamer laten weten, in navolging van de toen verantwoordelijke staatssecretaris van Justitie, niet bereid te zijn over te gaan tot bandopname van het nader gehoor, omdat ook volgens haar de kosten niet opwegen tegen de te verwachten effecten en het gebruik dat naar verwachting van de bandopnamen gemaakt zal worden. (Aanhangsel Handelingen II vergaderjaar 2004–2005, nrs. 73, 74, 136 en 326.)

Op 1 oktober 2004 werden Kamervragen ingediend naar aanleiding van rapport 2004/356 van de Nationale ombudsman. In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat de Rijksdienst Wegverkeer (verder RDW) niets viel te verwijten ten aanzien van de koop door verzoekers van een auto die, naar later bleek, gestolen was en daarom in beslag werd genomen. De Nationale ombudsman overwoog dat het Kentekenreglement op dit punt geen legitimatieplicht oplegt aan de verkopende partij. Het postkantoor had bij de tenaamstelling, in opdracht van de RDW, conform deze wettelijke regeling gehandeld. Verder was niet gebleken dat het kentekenregister, waarvan de RDW houder is, onjuiste gegevens bevatte. De Nationale ombudsman overwoog dat een controle van de gegevens van de verkoper ten tijde van de wijziging tenaamstelling op welke wijze dan ook wenselijk is.

De minister van Verkeer en Waterstaat heeft de Tweede Kamer geantwoord niets te voelen voor het invoeren van de bedoelde controle, omdat de extra kosten niet in verhouding staan tot de frequentie waarmee zich

situaties als hier bedoeld voordoen en omdat er ook met de bedoelde controle nog tal van andere vormen van oplichting mogelijk blijven.
(Aanhangsel Kamerstukken II vergaderjaar 2004–2005, nr. 337.)

5 NATIONALE OMBUDSMAN EN OMGEVING

5.1 Staten-Generaal

Op 22 januari 2004 had de Nationale ombudsman een kennismakingsgesprek met de woordvoerder voor ombudsmanaangelegenheden namens een van de fracties uit de Tweede Kamer.

Op 17 maart 2004 werd het Jaarverslag 2004 aangeboden aan de voorzitter van de Tweede Kamer. Naar aanleiding van het jaarverslag vond op 27 april 2004 overleg plaats met de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De plenaire behandeling van het jaarverslag in de Tweede Kamer vond vervolgens plaats op 22 september 2004.

Op uitnodiging van de vaste Commissie voor Justitie nam de Nationale ombudsman, naast andere betrokkenen, op 13 september 2004 deel aan een rondetafelgesprek over het functioneren van de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

Op 15 september 2004 ontvingen de Nationale ombudsman en enkele medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Tweede Kamer voor een nadere kennismaking, bestaande uit enkele korte presentaties en een rondleiding.

5.2 Bestuursorganen en andere instanties

Ook in 2004 zijn weer bijeenkomsten georganiseerd met de contactambtenaren van bestuursorganen, waarbij de Nationale ombudsman, of de substituut-ombudsman, en onderzoekers van het Bureau Nationale ombudsman aanwezig waren. Zo vond op 26 april 2004 de bijeenkomst met de contactambtenaren van de per 1 januari 2004 bij de Nationale ombudsman nieuw aangesloten gemeenten plaats, op 25 mei 2004 de bijeenkomst met de contactambtenaren van de korpsbeheerders en de regionale politiekorpsen en op 2 december 2004 de bijeenkomst met de contactambtenaren van onder meer de ministeries. Regionale bijeenkomsten met de contactpersonen van de decentrale overheden werden gehouden op 23 september 2004 te Arnhem en op 7 oktober 2004 te Apeldoorn.

De jaarlijkse bijeenkomst met de gemeentelijke ombudsmannen werd op 12 november 2004 op het Bureau Nationale ombudsman gehouden. In de loop van het jaar waren er diverse bilaterale contacten alsmede contacten in het kader van de oprichting van de Vereniging voor Klachtrecht in de publieke sector.

Op 20 oktober 2004 werd de Nationale ombudsman ontvangen in de Overlegvergadering van de minister van Justitie en het College van procureurs-generaal.

Er vonden – al dan niet naar aanleiding van concrete onderzoeken door de Nationale ombudsman – gesprekken plaats tussen de Nationale ombudsman dan wel de substituut-ombudsman en (vertegenwoordigers van) diverse bestuursorganen, onder meer met de secretaris-generaal van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, met de bestuurssecretaris van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie, met de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties, met de voorzitter van het College bescherming persoonsgegevens, met de Commissie gelijke behandeling (in het kader van de oprichting van een nationaal mensenrechteninstituut), met de directeur van de Stichting De Ombudsman, met het regionale politiekorps Haaglanden, met de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst, met de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie,

met de minister van Verkeer en Waterstaat, met de directeur en adjunct-directeur van de Sociale verzekeringsbank en met de inspecteur-generaal van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Ook in 2004 is er enige malen overleg geweest met vertegenwoordigers van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen respectievelijk met vertegenwoordigers van de Centrale organisatie werk en inkomen.

De Nationale ombudsman bracht in 2004 onder meer een werkbezoek aan de burgemeester van Nijmegen en de substituut-ombudsman bracht een werkbezoek aan de Stichting Vluchtelingenwerk Nederland.

In het kader van de samenwerking van drie Hoge Colleges van Staat, de Raad van State, de Algemene Rekenkamer en de Nationale ombudsman, kwamen de ambtsdragers van de colleges in 2004 een aantal malen bijeen. Het doel van deze bijeenkomsten is het bevorderen van de kwaliteit en de doelmatigheid van het werk van elk der colleges.

De Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman voerden diverse kennismakingsgesprekken, onder meer met de directeur-generaal van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (Programma *Andere overheid*), met de president van de Hoge Raad, met de Commissaris jeugd- en jongerenbeleid, met de Commissie van toezicht betreffende de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, met de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en met de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee.

Op 27 april 2004 was de Nationale ombudsman aanwezig bij de installatie van de Commissie Leefijdsonderzoek.

5.3 Voorlichting

5.3.1 *Publieksvoorlichting*

Sinds 1999 heeft de Nationale ombudsman in zijn aanpak van de publieksvoorlichting zijn bekendheid en vindbaarheid centraal gesteld. Zijn voorgenomen voorlichtingsbeleid vond weerklank in de Tweede Kamer en is ondersteund door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor de duur van drie jaar is een budget toegekend om de voorlichtingsplannen uit te voeren. De campagnes die in die drie jaar zijn gevoerd, zijn uitgebreid geëvalueerd op effecten, zoals de bekendheid van de Nationale ombudsman, en respons aan telefonische vragen en klachtinstroom. Aan de conclusies van deze evaluatie is in het Jaarverslag 2003 (blz. 51–52) ook kort aandacht besteed. Op basis van de evaluatie is in de zomer van het verslagjaar bij supplementaire begroting besloten structureel een budget toe te kennen voor de voorlichting aan het algemeen publiek. Dat betekent dat de Nationale ombudsman vanaf 2004 op een planmatige manier aandacht kan gaan besteden aan een juiste bekendheid van zijn functie bij verschillende publieksgroepen en intermediairs.

In de campagne die in het najaar 2004 is uitgevoerd, is de strategie gehandhaafd die een aantal jaren geleden is ontwikkeld. Dat wil zeggen dat de campagne zich met name richt op de bekendheid van de Nationale ombudsman en op laagdrempelige toegankelijkheid. Ook de boodschap van de campagne is gehandhaafd: de Nationale ombudsman behandelt uitsluitend klachten over de overheid en voor de vraag of iemand bij hem terecht kan is er een gratis telefoonnummer en internet. Centraal in de campagne stond de radiospot, die in de periode 8 november tot 5 december 2004 gedurende drie weken is uitgezonden via ongeveer tien zenders.

De bestaande radiospot is aangescherpt en ingesproken door een meer indringende stem. Aanvullend is in de landelijke dagbladen een advertentie geplaatst. Daarnaast is gedurende een maand webvertising ingezet via bannering en inkoop van zoekwoorden bij twee zoekmachines.

De externe evaluatie van de campagne was bij het schrijven van dit verslag nog niet beschikbaar. Gezien de korte voorbereidingstijd is het niet mogelijk geweest om een nulmeting en nameting van effecten op de bekendheid vorm te geven. In overleg met de Rijksvoorlichtingsdienst is afgesproken dat wel een zogeheten media-audit wordt uitgevoerd. In vergelijking met andere radiocampagnes wordt daarin ondermeer gekeken naar de efficiency van de inzet van het budget en de budgetverdeling over de zenders en naar het gerealiseerde bereik onder de gekozen doelgroepen. Deze media-audit is in het voorjaar van 2005 beschikbaar.

Webvertising is een nieuw onderdeel in de publieksvoorlichting door de Nationale ombudsman. Bij het schrijven van dit verslag was de evaluatie naar bijvoorbeeld het aantal clickviews en de raadpleging van website van de Nationale ombudsman evenmin beschikbaar. Op basis van deze evaluatie zal bekeken worden of het medium in de toekomst regelmatig ingezet zal worden.

De evaluatie van de voorgaande campagnes hebben laten zien dat door de campagnes meer mensen de Nationale ombudsman weten te vinden. De vraag bij de voorbereiding van de radiocampagne in 2004 was, wat de effecten van de inzet van dit type middelen op de instroom aan telefonische vragen en verzoekschriften zou betekenen. Ook nu blijkt weer een direct effect. Voor de campagne zochten gemiddeld ruim 1700 mensen per maand telefonisch contact. In de maand november 2004 waren dat er ruim 2500 en in december ruim 2100. In het jaar 2004 was de instroom aan verzoekschriften voor de campagne gemiddeld ruim 900 per maand. In de november ontving de Nationale ombudsman ruim 1070 verzoekschriften en in december ruim 1030. Deze stijging is duidelijk minder hoog dan bij de Postbus 51 campagnes. De aard van de verzoekschriften zal in een later stadium worden geëvalueerd.

Voor het jaar 2005 is een verzoek ingediend voor een Postbus 51 campagne. Dit verzoek is inmiddels gehonoreerd en meegenomen in het overzicht van Postbus 51 campagnes dat de minister-president naar de Tweede Kamer heeft gestuurd. Naast de voorbereiding en uitvoering van deze campagne zal gewerkt worden aan een aanpak voor de publieksvoorlichting voor de komende jaren.

In het voorjaar van 2004 zijn twee nieuwe publieksbrochures in gebruik genomen. De brochure «Hoe gaat de Nationale ombudsman te werk?» biedt inzicht in wat de verzoeker kan verwachten nu hij zijn klacht heeft ingediend. Deze brochure krijgen verzoekers toegestuurd bij de ontvangstbevestiging. De brochure «Wanneer kan de Nationale ombudsman iets voor u doen?» is bedoeld voor verzoekers van wie de klacht wordt afgeschreven na de toetsing op bevoegdheid en ontvankelijkheid van de klacht. Deze afschrijving wordt door de brochure meer ingekaderd in wat de Nationale ombudsman vooral wettelijk gezien wél en niet kan doen voor mensen. Beide brochures dragen bij aan het beter «managen» van de verwachtingen van verzoekers en aan een juist beeld van wat men van de Nationale ombudsman kan verwachten. De teksten sluiten aan bij de inhoud, stijl en toonzetting van de brieven die in het kader van de klachtbehandeling aan dezelfde doelgroep worden geschreven.

5.3.2 Overige activiteiten

Internet

De website is een onmisbaar onderdeel in de voorlichtingsaanpak van de Nationale ombudsman. De site bestaat sinds 1998. In 2002 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar het profiel van de gebruikers en de gebruiksvriendelijkheid van de site (zie Jaarverslag 2002, blz. 113 – 114). Het bleek dat de navigatiestructuur te wensen overliet. Door de geleidelijke uitbreiding van de site was de overzichtelijkheid afgenomen. Bezoekers bleken wel tevreden te zijn over het informatieaanbod, maar raakten nog wel eens de weg kwijt op de site. Ook bleek dat ruim driekwart van de bezoekers bestaat uit mensen die uit niet-professionele overwegingen de site raadplegen. Er zijn ingrijpende wijzigingen aangebracht in de inhoud, de informatiestructuur en navigatiestructuur en in de vormgeving van de homepage en achterliggende pagina's. De site is aangepast aan de nieuwe huisstijl en aan de nieuwste technische ontwikkelingen, zodat «inhoud» los is van «vorm». Daarmee is tevens een vervolgstap gezet in de toegankelijkheid van de site voor visueel gehandicapten. Omdat het grootste deel van de bezoekers «niet-professionaal» is, zijn publieksvriendelijke teksten geplaatst voor de meer juridisch-technische teksten. In zijn nieuwe vorm is de site in november 2004 van start gegaan. Het komend jaar wordt aandacht besteed aan de «taxonomie» van de pagina's zodat de site beter vindbaar wordt bij zoekmachines.

Vanwege de overgang naar een nieuwe server is overgestapt op een nieuw statistiekprogramma voor het bezoek van de site. Dit «open-source» programma registreert sinds juni 2004 het bezoek aan de site. Het gemiddeld aantal unieke bezoekers per maand was 16 740 en het totaal aantal bezoekers gemiddeld 24 545. Vergelijking met voorgaande jaren is vanwege het nieuwe programma niet mogelijk.

Intranet

In het verslagjaar is met ondersteuning van een informatiemanager van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een intranet ontwikkeld om de interne informatievoorziening beter te stroomlijnen. De interne informatiebronnen worden door dit intranet centraal ontsloten en toegankelijk gemaakt. Daarnaast is het ingepast in de interne communicatiestructuur.

Symposium behoorlijkheidsvereisten

Een onderzoek van de Universiteit Utrecht naar de praktijk van de behoorlijkheidsnormen door de Nationale ombudsman en andere ombudsmannen in Nederland heeft in het verslagjaar geresulteerd in het boek *Ombudsprudentie*, waarin een vernieuwde lijst behoorlijkheids-criteria is opgenomen (zie ook § 1.4.1). Om decentrale ombudsvoorzieningen te stimuleren gebruik te maken van deze nieuwe lijst, is op 24 november 2004 een symposium georganiseerd in Ottone in Utrecht. Tijdens het symposium is het eerste exemplaar van het boek uitgereikt aan de heer M. Scheltema, hebben de onderzoekers van de Universiteit Utrecht de essentie van behoorlijkheidstoetsing toegelicht en heeft gemeentelijke Ombudsman van Rotterdam en omstreken, de heer M. van Kinderen, gesproken over de praktische toepasbaarheid van de lijst. De circa 80 medewerkers van decentrale ombudsvoorzieningen hebben daarnaast ruim de gelegenheid gehad voor eigen inbreng. Na afloop van het symposium heeft iedere deelnemer een exemplaar van het boek meegekregen.

5.4 Buitenlandbeleid Nationale ombudsman

In 2004 is het buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman geconsolideerd. Het van start gaan van de samenwerkingsprojecten met de Tsjechische en Roemeense ombudsmannen, vormt de concrete uitwerking van dit beleid. Verder is in dit jaar aandacht besteed aan het versterken van de internationale contacten en is intensief samengewerkt met de Europese Ombudsman inzake het vijfde seminar van Europese ombudsmannen dat in september 2005 in Den Haag zal plaatsvinden.

Het project met de Tsjechische ombudsman ving aan in mei 2004. Het project bestaat uit verschillende activiteiten die bepaalde specifiek op de ombudsman gerichte onderwerpen omvatten. Er is bijvoorbeeld een activiteit in het project opgenomen, gericht op het opzetten van een communicatiebeleid. Daarbij speelt onder andere de vraag of in een publiciteitscampagne de persoon van de ombudsman of juist het instituut centraal gesteld moet worden. Een ombudsman is immers maar voor een bepaalde tijd benoemd en zal op een gegeven moment het instituut verlaten. Ook is met de Tsjechen gesproken over het opzetten van een netwerk van contactambtenaren en het ontwikkelen van een informele klachtbehandeling. Met beide heeft de Nationale ombudsman al jaren ervaring. Naar aanleiding van de activiteiten worden beleidsstukken opgesteld voor de organisatie die tot verbetering van het instituut kunnen leiden. Het project zal in de loop van 2005 worden afgerond.

De eerste bijeenkomst van het project met de Roemeense ombudsman bestond uit een kennismaking tussen beide teams en een bespreking van de ombudsmanwetgeving. Belangrijk is dat betrokken deelnemers zich bewust zijn van de wet- en regelgeving in elk land. Een kennismaking biedt tevens de mogelijkheid de cultuur waarbinnen elk instituut functioneert te leren kennen. Gelet op de ervaring die met een kennismakingsbezoek is opgedaan in Tsjechië is deze activiteit in Roemenië herhaald. Ook hier bleek het een vruchtbaar en nuttige bijeenkomst.

Voorts is op eigen initiatief contact gezocht met de Deense ombudsman die ook internationaal actief is. Gekeken is naar mogelijkheden deel te nemen aan lopende projecten. Het is niet altijd mogelijk als instituut alleen een project op te starten en uit te voeren. Veelal kost dit te veel tijd. Om toch te kunnen voldoen aan de behoefte die bestaat op het vlak van kennisuitwisseling en ondersteuning bij het opzetten van instituten, is het zinnig de kennis en ervaring van andere, vergelijkbare instituten, te benutten. Een medewerker van de Nationale ombudsman heeft in dit verband al een lezing gehouden op een conferentie in Jordanië. De conferentie was door de Deense ombudsman en het ministerie van buitenlandse zaken van Denemarken georganiseerd.

Een eerste samenwerking werd gezocht op het gebied van een Twinning. Het ging om het Twinning project «Initial Twinning to the Ombudsman of the Republic of Turkey». Dit project is door de Europese Commissie uitgezet in alle lidstaten en nodigde betrokken instituten uit zich voor de uitvoering ervan in te schrijven. Besloten werd een voorstel in te dienen, waarbij de Deense ombudsman zou optreden als lead, en de Nationale ombudsman als junior. De Hongaarse ombudsman, de Spaanse ombudsman en een consortium van de Griekse en Oostenrijkse ombudsmannen, hadden eveneens een voorstel ingediend. Op 3 december 2004 nam de Nationale ombudsman tezamen met de Deense ombudsman deel aan de presentatie van het voorstel in Ankara. Eind december 2004 werd bekend dat de Grieks-Oostenrijkse combinatie de Twinning mocht gaan uitvoeren.

De pool van medewerkers die vorig jaar is opgezet en waaruit wordt geput bij het invullen van het buitenlandbeleid, werkt naar tevredenheid. Een brede ervaring binnen het bureau wordt op deze manier beschikbaar gesteld aan andere instituten. Op dit moment wordt gewerkt aan een verfijning van het systeem waarover volgend jaar bericht zal worden.

5.5 Buitenlandse betrekkingen

Evenals in voorgaande jaren werden verschillende buitenlandse bezoekers ontvangen voor de overdracht van ervaringen en soms ook voor steun anderszins. De volgende personen werden ontvangen: op 20 april brachten de Federale Ombudsman van België en de Vlaamse ombudsman en hun medewerkers een bezoek aan de Nationale ombudsman; de Noorse ombudsman mr. Arne Fliflet bracht op 6 en 7 mei een bezoek de Nationale ombudsman; op 30 juli bracht een delegatie uit Georgië een bezoek aan de Nationale ombudsman;

- van 15 tot en met 19 september bracht de Europese ombudsman, Nikiforos Diamandouros, een bezoek aan Nederland. Op uitnodiging van de Nationale ombudsman heeft de heer Diamandouros gesproken aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Daarnaast had hij nog een ontmoeting met de staatssecretaris van Europese Zaken, de heer Nicolai;
- op 15 oktober bracht de Europese Ombudsman, de heer Diamandouros, een kort bezoek aan de Nationale ombudsman in verband met de uit te sturen questionnaire voor het seminar van de European Ombudsmen 2005;
- op 4 november bracht een delegatie uit Montenegro op verzoek van The Monitoring Center CEMI een bezoek aan de Nationale ombudsman;
- op 26 november heeft een delegatie uit Korea waaronder de directeur van de Koreaanse ombudsman, een bezoek gebracht aan de Nationale ombudsman.

De volgende buitenlandse activiteiten vonden plaats:

- op 20 januari bracht de Nationale ombudsman een bezoek aan de Europese Ombudsman Diamandouros in Brussel in verband met het European Ombudsmen Seminar in 2005 in Den Haag;
- van 19 tot en met 20 februari bracht de Nationale ombudsman een bezoek aan de People's Advocate in Tirana, Albanië;
- van 22 tot en met 23 februari heeft de Nationale ombudsman een werkbezoek gebracht aan de Slowaakse ombudsman in Bratislava. Tijdens het bezoek gaf de Nationale ombudsman een lezing aan de rechtenfaculteit van de Cominus universiteit in Bratislava en een lezing aan de medewerkers van Slowaakse ombudsman;
- op 3 mei had de Nationale ombudsman een bespreking met de ombudsmannen van de drie Beneluxlanden in Luxemburg;
- de Nationale ombudsman nam van 9 tot en met 10 mei deel aan een seminar over «de rol van de ombudsman in een rechtsstaat», georganiseerd door de Commissioner for Human Rights van de Raad van Europa en het Turkse Parlement. Het seminar vond plaats in Cappadocia, Turkije;
- op 21 juni besprak de Nationale ombudsman met de Europese ombudsman in Straatsburg de voorbereidingen voor het seminar van European Ombudsmen in 2005;
- op 3 december nam de Nationale ombudsman deel aan de presentatie tezamen met de Deense ombudsman voor het Twinningproject «Initial Twinning to the Ombudsman of the Republic of Turkey», in Ankara.

5.6 Voordrachten

Naast de in § 5.5 genoemde voordrachten in internationaal verband hebben de Nationale ombudsman, de substituut-ombudsman en medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman ook bij verschillende andere gelegenheden voordrachten over (aspecten van) het werk van de Nationale ombudsman gegeven.

De substituut-ombudsman en een van de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman hebben gesproken tijdens een bijeenkomst op 21 januari 2004 van de regiopolitie Utrecht ter gelegenheid van de inwerkingtreding van de nieuwe klachtenregeling voor de regio Utrecht. Namens de Nationale ombudsman is deelgenomen aan het debat tijdens de nationale conferentie *Innovatie en kwaliteit in de publieke sector* op 11 maart 2004, georganiseerd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Op 14 mei 2004 was de substituut-ombudsman spreker tijdens het congres *De taak van de strafrechtwetenschap*, georganiseerd door Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de Universiteit van Leiden en het E.M. Meijers Instituut voor Rechtswetenschappelijk onderzoek.

De Nationale ombudsman hield op 27 mei 2004 een voordracht tijdens de conferentie *De burgerpolis: binden en verbinden* van de Sociale verzekeringsbank, op 3 juni 2004 tijdens het symposium *Europeanisering van het recht* van de Nijmeegse Universiteit en op 16 juni 2004 tijdens het symposium *Gelijkheid en (andere) grondrechten*, georganiseerd door de Commissie gelijke behandeling.

Op 30 juni 2004 trad de Nationale ombudsman als spreker op tijdens het door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties georganiseerde congres *Minder last, minder regels* over administratieve lastenreductie voor de burger. De Nationale ombudsman hield verder op 28 oktober 2004 een voordracht tijdens het congres *Van klacht tot verbetering*, over klachtenmanagement, georganiseerd door de Informatie Beheer Groep.

Ook medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman leverden bijdragen aan congressen en symposia en verzorgden gastcolleges.

6 BEOORDELING VERZOEKSCRIFTEN OP BEVOEGDHEID EN ONTVANKELIJKHEID

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de toetsing van verzoekschriften op het punt van bevoegdheid en ontvankelijkheid. Paragraaf 6.2 bevat een cijfermatig overzicht van de toetsing van verzoekschriften. In § 6.3 wordt de behandeling van «buitenwettelijke» verzoekschriften beschreven. De toetsing van verzoekschriften aan de artikelen 1a, 16 en 14 van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo) wordt beschreven in § 6.4. Zie overigens ook hoofdstuk 3 over «Het werk van de Nationale ombudsman in cijfers».

6.2 Cijfers over de verwerking van verzoekschriften

Het vorig jaar gevestigde record van 10 518 ontvangen verzoekschriften is in 2004 al weer gebroken. In 2004 zijn 11 156 verzoekschriften ontvangen. Vergeleken met 2003 is dit een stijging van ruim 6%.

Tabel 13 Jaarvergelijking nieuw binnengekomen verzoekschriften per maand

	2000	2001	2002	2003	2004
Januari	673	756	918	811	915
Februari	654	738	872	761	932
Maart	709	739	765	832	1 136
April	620	681	786	773	867
Mei	698	795	755	728	769
Juni	810	650	732	774	952
Juli	753	708	897	826	808
Augustus	669	708	694	737	851
September	689	794	722	1 023	875
Oktober	792	1 216	928	1 349	944
November	670	1 078	855	1 025	1 074
December	505	665	719	879	1 033
Totaal	8 242	9 528	9 643	10 518	11 156

Afgedaan in 2004 zijn 11 347 verzoekschriften (afschrijvingen, tussentijdse beëindigingen van onderzoek, rapporten). In 8285 zaken is geen onderzoek gedaan omdat de Nationale ombudsman daartoe niet bevoegd was, of omdat het verzoek niet-ontvankelijk was. Aan de verzoeker is in die gevallen gemotiveerd geschreven waarom de Nationale ombudsman heeft besloten geen onderzoek in te stellen.

Het aantal dossiers dat op 1 januari 2004 nog definitief op bevoegdheid en ontvankelijkheid moest worden getoetst, bedroeg 794. In 164 van die dossiers was al informatie gevraagd, die nodig was voor de beantwoording van de vraag of de Nationale ombudsman wel of geen onderzoek zou instellen.

In 2003 werd 67,1% van de niet in onderzoek genomen dossiers afgedaan binnen vier weken. In 2004 bedroeg dit percentage 61,8. In 2003 werd 88,2% van de dossiers binnen acht weken afgedaan. In 2004 was dat 85,7%.

6.3 Buitenwettelijke verzoekschriften

Tabel 14 Afgedane buitenwettelijke verzoekschriften naar aandachtsgebied*

		2004	%	2003	%
A.	Overheid:				
1.	Gemeenten				
	a. Huisvesting	146		161	
	b. Bijstand c.a.	172		151	
	c. Heffingen/belastingen	144		127	
	d. Overige	205		190	
	e. Rio gemeente	3			
		670	39,3	629	38,2
2.	Decentrale overheden overig				
	a. Gemeenschappelijke regelingen	18	1,1	14	0,8
3.	Rechterlijke macht	122	7,1	114	6,9
4.	Inhoud wettelijke regelingen	3	0,2	16	1,0
5.	Diversen (overheid in zijn algemeenheid, vraag, onduidelijk geschrift)	52	3,0	59	3,6
B.	Niet overheid:				
	Overige (o.a. wooncorporaties, energiebedrijven, zorgverleners, banken, verzekeraars, arbeids- en civielrechtelijke kwesties)	840	49,1	815	49,5
Totaal		1705	100	1705	100

* een verzoekschrift kan betrekking hebben op meer dan één aandachtsgebied.

Verzoekschriften die geen betrekking hebben op bestuursorganen waarop de WNo van toepassing is worden aangemerkt als buitenwettelijk. In 2004 zijn 1705 verzoekschriften als buitenwettelijk afgedaan. Dit is een toename ten opzichte van 2003 (1647) met 3,5%. De afdoening van evident buitenwettelijke verzoekschriften is geconcentreerd bij het frontoffice van afdeling 1.

Buitenwettelijke verzoekschriften zijn onder te verdelen in twee categorieën, te weten (bestuurs)organen van de overheid die niet onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen (buitenwettelijke overheid) en instanties die niet tot de overheid gerekend kunnen worden. De eerste categorie betreft met name klachten over gemeenten die niet bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten, bestuursorganen van gemeenschappelijke regelingen die niet zijn aangesloten en de rechterlijke macht.

De verdeling van klachten over buitenwettelijke overheid en niet-overheid was in 2004 50,7% – 49,3% (in 2003: 50,5% – 49,5%). Het aantal verzoekschriften met betrekking tot niet-aangesloten gemeenten is toegenomen tot 39,3% van het aantal buitenwettelijke verzoekschriften (2003: 38,2%). Om te bevorderen dat bestuursorganen, waaronder niet-aangesloten gemeenten, klachten met toepassing van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) behandelen, worden verzoekers in het voorkomende geval er door de Nationale ombudsman op gewezen hun klacht onder vermelding van deze wettelijke bepaling aan het bestuursorgaan voor te leggen. Voor zover is voorzien in een externe klachtinstansie en deze bij de Nationale ombudsman bekend is, wordt de klager hiervan in kennis gesteld.

De klachten over instanties die niet tot de overheid behoren betreffen voornamelijk energiebedrijven of nutsbedrijven, banken en verzekeraars. Daarnaast zijn er ook veel klachten over de Legio Lease contracten van de Dexia bank binnengekomen. Aan deze kwestie is door zowel de Consu-

mentenbond, Stichting de Ombudsman en als de media veel aandacht besteed.

6.4 De toetsing van de verzoekschriften

6.4.1 Inleiding

In § 6.4 wordt de toepassing van de artikelen 1a, 16 en 14 van de WNo beschreven. De tekst van de WNo is als bijlage opgenomen bij dit jaarverslag.

In artikel 1a is bepaald op welke bestuursorganen de WNo van toepassing is. In artikel 16 staat in welke gevallen de Nationale ombudsman niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar gedragingen van bestuursorganen. Artikel 14 gaat over de gevallen waarin de Nationale ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht is een onderzoek in te stellen.

Tabel 15 Verdeling afgedane verzoekschriften

		2004	%	2003	%
1.	Buitenwettelijke verzoekschriften geen onderzoek, op grond van artikel 1a artikel 30	1 668 20		1 628	16,0
2.	Binnenwettelijke verzoekschriften: a. Geen onderzoek, op grond van artikel 16 artikel 14 artikel 13 kennisgevingen overige (ingetrokken/non-respons)	1 515 4 334 11 108 629		5 836	57,1
	b. Via onderzoek afgedaan rapporten herkansingen overige afdoeningen	506 925 1 631		2 750	26,9
	Totaal	11 347	100	10 214	100

6.4.2 Artikel 1a: Bevoegdheid naar bestuursorgaan

Ook in 2004 zijn door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties weer ingevolge artikel 1b WNo bestuursorganen van decentrale overheden aangewezen als organen die binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen. In § 2.1.3 staat om welke decentrale overheden het gaat. Zie ook bijlage 5 bij dit jaarverslag, dat een niet limitatief overzicht bevat van bestuursorganen waarop de WNo van toepassing is.

De WNo is ook van toepassing op bestuursorganen van decentrale overheden voor zover het de gedragingen van voor hen werkzame buitengewoon opsporingsambtenaren betreft. Iemand klaagde over discriminerende opmerkingen van een medewerker van de Dienst Stadstoezicht van de gemeente Amsterdam bij het uitschrijven van een administratieve sanctie op grond van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (verder WAHV). De WAHV is een bestuursrechtelijke wet. Het gaat niet om strafrechtelijke handhaving. In artikel 3, eerste lid, van de WAHV is geregeld dat met het toezicht op de naleving zijn belast de bij Algemene Maatregel van Bestuur (verder

AMvB) aangewezen ambtenaren. Die AMvB is het Besluit administratief-rechtelijke handhaving verkeersvoorschriften 1994 (verder BAHV). De bevoegde ambtenaren zijn volgens het BAHV, kort gezegd, ambtenaren van politie, militairen van de Koninklijke Marechaussee en buitengewoon opsporingsambtenaren. Buitengewoon opsporingsambtenaren zijn dus in die hoedanigheid aangewezen om toezicht te houden op de naleving van de verkeerswetgeving. De Nationale ombudsman acht zich daarom bevoegd gedragingen van die buitengewoon opsporingsambtenaren te onderzoeken. Dat het gaat om toezicht en niet om strafvorderlijk optreden doet daaraan niet af.

Met enige regelmaat komt de Nationale ombudsman voor de vraag te staan of de instelling waarover wordt geklaagd een bestuursorgaan is in de zin van artikel 1a, eerste lid, onderdeel e, WNo. Voor de beantwoording van die vraag moet artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) opgeslagen worden. Ingevolge die bepaling wordt onder bestuursorgaan verstaan:

- a. een orgaan van een rechtspersoon, die krachtens publiekrecht is ingesteld (a-orgaan);
- b. een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed (b-orgaan).

In 2004 zijn organen van de volgende instellingen door de Nationale ombudsman aangemerkt als bestuursorgaan:

- Een raadscommissie van een gemeente, die geen antwoord gaf op een brief, werd door de Nationale ombudsman als bestuursorgaan van de betrokken gemeente aangemerkt;
- de Nederlands-Vlaamse Accreditatie organisatie in oprichting (verder NVAO). Hier is wel een kanttekening bij te plaatsen. De voorloper van de NVAO is de Nederlandse Accreditatie Organisatie (verder NAO), een a-orgaan. In het algemeen kan de Nationale Ombudsman alle gedragingen van een a-orgaan onderzoeken. Evenals de NAO kan de NVAO appellabele besluiten nemen, die kunnen worden aangevochten voor de Nederlandse bestuursrechter. Dit geldt echter alleen voor besluiten, genomen op basis van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW). Gaat het om besluiten van de NVAO, genomen op basis van Vlaamse regelgeving, dan is de Belgische rechter bevoegd. De NVAO is gebaseerd op een verdrag tussen Nederland en de Vlaamse gemeenschap. Een en ander wordt nader uitgewerkt in een komende wijziging van de WHW (hoofdstuk 5a). Voor zover de NVAO gedragingen verricht op basis van het Vlaamse recht beschouwt de Nationale ombudsman de NVAO niet als bestuursorgaan. Zou ooit een klacht worden ingediend over «huishoudelijke» gedragingen van of toe te rekenen aan het bestuur van de NVAO (dat deels uit Nederlanders, deels uit Vlamingen zal bestaan), zoals aanschaf van zaken, dan zal de Nationale ombudsman nader bezien of de NVAO als bestuursorgaan naar Nederlands recht kan worden beschouwd of als volkenrechtelijke organisatie moet worden beschouwd. In het laatste geval is de Nationale ombudsman niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar die «huishoudelijke» gedragingen;
- de Raad voor Cultuur, ingesteld bij artikel 2a van de Wet op het specifiek cultuurbeleid;
- de Commissie voor de indicatiestelling, als bedoeld in de Wet op de expertisecentra;
- de directeur-generaal van het Bureau voor de statistiek. Met ingang van 3 januari 2004, de datum van inwerkingtreding van de Wet op het Centraal bureau voor de statistiek, valt het Centraal bureau voor de statistiek niet meer rechtstreeks onder het Ministerie van Economische

- Zaken en zijn de gedragingen van de directeur-generaal niet meer rechtstreeks toe te rekenen aan de minister van Economische Zaken;
- de Stichting Nationaal Centrum voor Preventie, ingevolge artikel 10 van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus en artikel 21 van de Regeling beveiligingsorganisaties en recherchebureaus erkend om certificaten af te geven voor alarmapparatuur.

Verder ontving de Nationale ombudsman verzoekschriften over gedragingen van de volgende bestuursorganen:

- het Nederlands Instituut voor Brandweer en Rampenbestrijding (verder NIBRA). De klacht luidde dat het NIBRA niet verhelpt dat de sirene die iedere eerste maandag van de maand om 12.00 uur klinkt binnenshuis niet goed te horen is. Niet het NIBRA, maar de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is echter verantwoordelijk voor het waarschuwingssysteem. De klacht over het NIBRA was daarom kennelijk ongegrond. Verzoeker werd door de Nationale ombudsman verwezen naar de minister (artikel 14, onderdeel i, WNo). Uit onderzoek van TNO is gebleken dat de sirenes iets te zacht klonken. De minister zou de resultaten bespreken met de leverancier van het systeem. Het zou overigens de bedoeling zijn dat het alarm alleen buiten te horen is. De burgemeester van Albrandswaard, zo bleek uit dossiergegevens, is het hiermee niet eens. Zij zou dit kenbaar maken aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;
- het College bouw ziekenhuisvoorzieningen.

Interessant was nog de kwestie beschreven in rapport 2004/022. Het regionale politiekorps had een auto aangemerkt als wrak. Het voertuig werd om die reden verwijderd en vernietigd. Tijdens het onderzoek bleek dat de politie zonder wettelijk basis had gehandeld. Het optreden had geen strafvorderlijke basis. Ook maakte de politie geen gebruik van (gemandateerde) bevoegdheden van het college van burgemeester en wethouders tot uitoefening van bestuursdwang. Zou dat laatste wel het geval zijn geweest, dan zou de gedraging van de politie moeten worden toegerekend aan genoemd college. Nu werd de gedraging toegerekend aan de korpsbeheerder van de regionale politie Haaglanden.

Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is (artikel 1a, vierde lid, WNo).

Een gedraging van de directeur van de Stichting Uitzicht – deel uitmakend van de Directie inwoners, Afdeling Sociale Zaken en Werk van de gemeente Nijmegen – werd toegerekend aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen. De Stichting was (in verband met mandatering) aangewezen als rechtspersoon in de zin van artikel 8 Wet inschakeling werkzoekenden. De Stichting ging namens de gemeente Nijmegen arbeidsovereenkomsten aan met langdurig werklozen. De verantwoordelijkheid voor de activiteiten van de stichting, die ook correspondeerde op briefpapier van de gemeente, lag bij genoemd college.

Gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren in dienst van instanties die zelf geen bestuursorgaan zijn, worden toegerekend aan de Minister van Justitie (zie ook Jaarverslag 1994, blz. 45). Zo werd een gedraging van een buitengewoon opsporingsambtenaar in dienst van de Dierenbescherming toegerekend aan de minister van Justitie.

Een gedraging van de Commissie Integriteit Rijksoverheid (verder CIR) wordt toegerekend aan de sector waarvoor de commissie werkt. Zo wordt

een gedraging van de CIR, sector provincies, toegerekend aan het college van gedeputeerde staten van de provincie waar de zaak speelt waarover de commissie adviseert. Bij de sector Rijk wordt de gedraging toegerekend aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, behoudens bij Defensie. Voor de sector Defensie worden de gedragingen toegerekend aan de minister van Defensie. De CIR zelf is geen bestuursorgaan, omdat er geen publiekrechtelijke basis is voor de instelling.

Een gedraging van het Nationaal Antennebureau, onderdeel van het Agentschap Telecom, werd toegerekend aan de minister van Economische Zaken.

Niet als bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman zijn aangemerkt:

- de Landelijke expertisegroep bijzondere zedenzaken. In de «Aanwijzing opsporing seksueel misbruik in afhankelijkheidsrelaties» (gebaseerd op artikel 130, vierde lid, Wet op de rechterlijke organisatie) staat dat een «expertisegroep» geconsulteerd moet worden bij hervonden herinneringen. De aanwijzing, gericht tot het openbaar ministerie, is op zich geen publiekrechtelijke basis om een bestuursorgaan in het leven te roepen. De Nationale ombudsman beschouwt de leden van de expertisegroep als externe deskundigen. De gedragingen van de leden worden ook niet toegerekend aan de minister van Justitie;
- de Dienst werkbedrijf voor gesubsidieerde arbeid, een gemeenschappelijke regeling tussen drie gemeenten. De klacht was ingediend door iemand die vanuit de bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeente Waalwijk was gedetacheerd bij de genoemde dienst. De gemeenschappelijke regeling is niet ingevolge artikel 1b WNo aangewezen als bestuursorgaan in de zin van de WNo;
- de Stichting Instituut voor Publiek en Politiek. Het betrof hier een klacht dat een niet in het Europees parlement vertegenwoordigde partij, die wel aan de Europese verkiezingen deelnam, niet in de Stemwijzer was opgenomen;
- de Klachtencommissie Stichting Dutch Securities Institute;
- de Stichting Nederlandse Verwijdering Metalektrische Producten (NVMP);
- Praktijkonderzoek Plant en Omgeving;
- het Advies- en meldpunt Kindermishandeling;
- Stichting IMK Intermediair;
- Holland casino;
- veterinaire tuchtcollege;
- Kwaliteits Bewakingsbureau voor Levensmiddelen Wijhe (KBBL) BV. Deze instelling is betrokken bij het testen van rundvlees op BSE. Het KBBL beslist echter niet zelf over de afkeuring van vlees en oefent ook overigens geen openbaar gezag uit;
- stichtingen betrokken bij het bevolkingsonderzoek naar borstkanker;
- Thinkquest en de Stichting Kennisnet;
- de Stichting financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP);
- Raad van Arbitrage voor de Bouw;
- Stichting Garantie Instituut Woningbouw (GIW);
- Centraal Bureau Grafische Bedrijven, nu de Raad voor Overleg in de Grafimedia. Vroeger was het Centraal Bureau Grafische Bedrijven belast met de uitvoering van de preventieve ontslagtoets en met de uitvoering van artikel 8 Besluit Buitengewone Arbeidsverhoudingen 1945. Deze bevoegdheden van het Centraal Bureau zijn in de loop van 1998 komen te vervallen. Deze instelling oefent nu geen openbaar gezag meer uit;
- Maatschappelijk overleg Betalingsverkeer. Het ging om een klacht over afronding op € 0,05 bij contante betalingen in de detailhandel.

ProRail, een privaatrechtelijke organisatie, werd in de volgende kwestie niet beschouwd als bestuursorgaan bij de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding. Er is een (particuliere, door de Nederlandse Spoorwegen NV ingestelde) «Regeling Nadeelcompensatie Nederlandse Spoorwegen». De regeling kan worden toegepast in situaties waarin een derde schade lijdt als gevolg van door de Nederlandse Spoorwegen aan bevoegde instanties (bestuursorganen) gevraagde besluiten (vergunningen) en waarin geen mogelijkheid tot bestuursrechtelijke compensatie door de bevoegde bestuursorganen zou bestaan. Een verzoek om schadevergoeding op basis van de regeling werd afgewezen. Nu het hier niet ging om een bestuursrechtelijke vorm van schadevergoeding, en ProRail ook anderszins geen openbaar gezag uitoefende, was de afwijzing geen besluit van een bestuursorgaan.

Voorts kreeg de Nationale ombudsman een stuk of tien klachten over het vervoersbedrijf Valys. Een deel van deze klachten was ook gericht tegen het beleid van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Valys is een voorziening die bestaat naast de Wet voorzieningen gehandicapten, bestemd voor taxivervoer buiten de regio. Een van de klachten betrof het niet voortvarend verstrekken van een gebruikerspas door Valys. Valys is geen bestuursorgaan. De Nationale ombudsman kon daarom geen onderzoek instellen naar deze klachten. Ook de voorganger van Valys, TraXX, was overigens geen bestuursorgaan. Zie ook § 6.4.3.2, algemeen regeringsbeleid.

De Nationale ombudsman is niet bevoegd om klachten over rechters te beoordelen. Bij een klacht van een partij over de verstaanbaarheid van een andere partij in de rechtszaal spitste de klacht zich toe op de rol van de voorzitter (gebruik geluidsinstallatie, vraag of voor de voorzitter duidelijk kon zijn dat klager ook na het aanzetten van de installatie nog problemen had met de verstaanbaarheid). Achteraf kon niet worden uitgesloten dat de geluidsinstallatie niet werkte. De Nationale ombudsman achtte zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen nu de klacht gericht was op de rol van de voorzitter. Zou de klacht gericht zijn geweest tegen de technische dienst van het gerecht, dan zou de Nationale ombudsman mogelijk tot een andere beslissing zijn gekomen over zijn bevoegdheid. Ingevolge artikel XII, vierde lid, Wet organisatie en bestuur gerechten wordt het bestuur van een gerecht aangemerkt als bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman, waaraan gedragingen van gerechtsambtenaren, buitengriffiers, gerechtsauditeurs en rechterlijke ambtenaren in opleiding kunnen worden toegerekend.

De Nationale ombudsman achtte zich ook niet bevoegd een onderzoek in te stellen in een zaak waarin werd geklaagd over een bode van de rechtbank, die ten onrechte meende dat een bepaalde zitting niet openbaar was. Tegelijk met de strafzaak tegen de broer van verzoeker was een aantal zaken tegen minderjarigen gepland. Die zittingen waren niet openbaar, die in de rechtszaak tegen de broer van verzoeker wel. De bode, geconfronteerd met een brief waarin stond dat het ging om een openbare zitting, handelde na ruggespraak met de voorzitter. De gedraging moest daarom worden toegerekend aan de voorzitter.

6.4.3 *Artikel 16: Bevoegdheidsafbakening naar gedraging*

6.4.3.1 *Inleiding*

In artikel 16 WNo is bepaald naar welke gedragingen van bestuursorganen de Nationale ombudsman geen onderzoek mag instellen. Is eenmaal vastgesteld dat de instantie waarover wordt geklaagd een bestuursorgaan is, dan bekijkt de Nationale ombudsman of de bepalingen

van artikel 16 een belemmering vormen voor het instellen van onderzoek. In § 6.4.3 wordt enig inzicht gegeven in de wijze waarop sommige onderdelen van artikel 16 worden toegepast.

Grafiek 6 Verdeling verzoekschriften die op grond van artikel 16 niet in onderzoek zijn genomen



6.4.3.2 *Onbevoegdheid bij algemeen regeringsbeleid en bij algemeen beleid betrokken bestuursorgaan (artikel 16, onderdeel a)*

De Nationale ombudsman is niet bevoegd te oordelen over het algemeen regeringsbeleid. Dat is een zaak die de regering en het parlement aangaat. Het gaat om algemeen beleid, waarop het parlement controle uitoefent. Hetzelfde geldt mutatis mutandis voor het algemeen beleid van het dagelijks bestuur van gedecentraliseerde overheden. De democratisch gekozen organen oefenen toezicht uit op het algemeen beleid.

Een ondernemer klaagde erover dat de minister van Verkeer en Waterstaat onvoldoende toezicht had uitgeoefend op investeringen voor fietsenstallingen bij stations. De investeringen waren het gevolg van een in de Tweede Kamer der Staten-Generaal aangenomen motie (Kamerstukken II, 1998–1999, 26 263, nr. 43). Er zou € 60 miljoen meer zijn uitgegeven dan begroot was, waardoor minder fietsenstallingen werden gerealiseerd dan gepland waren. Verzoeker leed hierdoor als onderaannemer schade. De Nationale ombudsman stelde dat controle op het door de minister van Verkeer en Waterstaat gevoerde beleid in deze kwestie op de weg van de Tweede Kamer der Staten-Generaal ligt. De minister van Verkeer en Waterstaat heeft ook gereageerd op vragen van de vaste Commissie voor Verkeer en Waterstaat (zie ook Kamerstukken II, 2003–2004, 29 200 A nr. 10). Het is ook een onderwerp dat de aandacht heeft, of althans heeft gehad, van de Algemene Rekenkamer (rapport van 28 juni 2001). De Nationale ombudsman achtte zich, nu de kwestie de aandacht had van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, op grond van artikel 16, onderdeel a, niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.

Ook kreeg de Nationale ombudsman een aantal klachten van mindervaliden over het vervoerssysteem Valys. Valys is een systeem dat mindervaliden de mogelijkheid biedt om tegen een goedkoop tarief te reizen buiten de eigen regio. Er is echter, in een contract tussen Valys en de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, een limiet gesteld aan het aantal goedkope kilometers. Met een speciale indicatie kan dit aantal worden verdubbeld. De klachten hadden onder meer betrekking op het beperkte aantal kilometers. Verzoekers stelden dat ze werden belemmerd in hun sociale contacten met bijvoorbeeld familie. De Tweede Kamer is door de staatssecretaris geïnformeerd over het beleid (onder andere met de brieven van 20 augustus 2003, kenmerk DVVO/ZV-U-2393380 en februari 2004, DVVO/ZV-U-2452239). Gelet op deze omstandigheid nam de Nationale ombudsman aan dat de Tweede Kamer toezicht houdt op het beleid. De Nationale ombudsman was daarom niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Blijkens een persbericht medio december 2004 is het aantal kilometers overigens verhoogd.

6.4.3.3 Onbevoegdheid Nationale ombudsman ten aanzien van algemeen verbindende voorschriften (artikel 16, onderdeel b)

De Nationale ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de redelijkheid of billijkheid van algemeen verbindende voorschriften. Als de Nationale ombudsman een verzoekschrift over een algemeen verbindend voorschrift krijgt wordt de verzoeker verwezen naar de regelgever. Gaat het om regelgeving op rijksniveau, dan wordt de verzoeker meestal verwezen naar de Tweede Kamer der Staten-Generaal of naar de fractie van de politieke partij van verzoekers voorkeur.

Een verzoekster, in de leeftijd van tachtig jaar, was nog voor justitie en politie werkzaam als beëdigd tolk/vertaler. In verband met een nieuwe controle op tolken en vertalers vroeg zij om een verklaring omtrent het gedrag. De verklaring werd door het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag geweigerd. De reden hiervoor was dat in artikel 5, derde lid, van de Wet justitiële gegevens (inmiddels de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens) is bepaald dat gegevens uit de justitiële documentatie worden verwijderd indien sedert de geboortedag van de betrokken persoon tachtig jaren zijn verstreken. Het justitieel documentatieregister kon daarom met betrekking tot verzoekster niet meer geraadpleegd worden. In de praktijk kon het probleem worden opgelost doordat het Kwaliteitsbureau Tolken en Vertalers aangaf in dit soort situaties vrijstelling te verlenen van de verplichting om een verklaring omtrent het gedrag te overleggen. Verzoekster vond de weigering echter toch een vorm van leeftijdsdiscriminatie. Zij meende dat ze niet afhankelijk hoeft te zijn van de goedheid van de instantie die een verklaring omtrent het gedrag vereist. Voor zover de klacht van verzoekster is op te vatten als een klacht over artikel 5, derde lid, van de Wet justitiële gegevens en strafvorderlijke gegevens is de Nationale ombudsman niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.

Dat gold ook voor een klacht over de Regeling superheffing en melkpremie 2004, op grond waarvan het verleasen van een melkquotum niet meer mogelijk was, althans niet zonder het gevolg dat het quotum deel gaat uitmaken van de nationale reserve.

Verder ontving de Nationale ombudsman verzoekschriften over een wetswijziging waardoor bepaalde medicijnen niet meer werden vergoed en over de verhoging van de eigen bijdrage voor zorg, gebaseerd op de AWBZ. Ook kreeg de Nationale ombudsman enkele tientallen brieven over de voorgenomen wijziging in de regelgeving betreffende de afschaffing van het zogeheten grijze kenteken voor bestelauto's. Een aantal klachten

betrof de Wet kinderopvang, waardoor sommige belanghebbenden in 2005 niet meer voor gesubsidieerde kinderopvang in aanmerking komen.

Opvallend was verder nog een klacht over de Toescheidingsovereenkomst inzake de nationaliteiten tussen het Koninkrijk der Nederlanden en de republiek Suriname. Een verzoeker klaagde erover dat de minister van Buitenlandse Zaken een toezegging niet nakwam om over de uitleg van de Toescheidingsovereenkomst in overleg te treden met de Surinaamse overheid. Op 18 september 2003 waren de Surinaamse leden van een gemengde commissie al geïnstalleerd. De Surinaamse autoriteiten bleken de behoefte te hebben om de Toescheidingsovereenkomst in algemene zin aan de orde te stellen. Nu het niet meer ging om overleg over de uitleg van de Toescheidingsovereenkomst, maar over de Toescheidingsovereenkomst zelf achtte de Nationale ombudsman zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Het is de taak van de volksvertegenwoordiging om eventuele verdragswijzigingen goed te keuren.

Evenmin werd een onderzoek ingesteld naar een gemeentelijke Afvalstoffenverordening, waarin is geregeld dat huishoudelijk afval alleen op bepaalde plaatsen en tijden mag worden aangeboden. Zie over deze zaak ook § 6.4.4.3 (kennelijk ongegronde verzoekschriften).

De hoogte van het vacatiegeld van een commissielid, werkzaam voor een ministerie, was gebaseerd op het Vacatiegeldenbesluit 1988 en de Regeling maximumbedragen vacatiegeld 1999. Dit zijn algemeen verbindende voorschriften. De klacht over de hoogte van het vacatiegeld kwam daarom niet voor onderzoek in aanmerking.

6.4.3.4 Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij openstaan of aanhangig zijn van een bezwaar- of beroepsprocedure (artikel 16, onderdeel c)

De Nationale ombudsman is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen zolang ten aanzien van de gedraging waarop het verzoekschrift betrekking heeft een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat (tenzij de klacht gaat over de behandelingsduur), of ingevolge een zodanige voorziening een procedure aanhangig is.

Een besluit tot weigering van de bevestiging van een verklaring waarmee wordt geopteerd voor het Nederlanderschap is een besluit in de zin van de Awb. Tegen dat besluit kan bezwaar worden gemaakt en vervolgens eventueel beroep bij de rechter worden ingesteld. Aldus ook de Handleiding voor de toepassing van de Rijkswet op het Nederlanderschap 2003, Toelichting onder artikel 6 Algemeen. De Nationale ombudsman was daarom niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de beslissing van een burgemeester om een optieverklaring niet te bevestigen. Het betrof hier een Britse onderdaan, die niet vijftien jaar onafgebroken in Nederland had gewoond, maar die in die periode van vijftien jaar gedurende tien maanden in het Verenigd Koninkrijk had gewoond.

Onjuist was de mededeling van de gemeente Venlo onder een factuur voor het verwijderen van een te vroeg aangeboden vuilniszak dat tegen dat besluit bezwaar openstond op grond van de Algemene wet bestuursrecht. De factuur was gebaseerd op artikel 18.17 van de Wet milieubeheer. Blijkens de parlementaire geschiedenis en jurisprudentie gaat het om een civielrechtelijke vordering (Kamerstukken II, 1988–1989, 21 246, nr. 3, § 10.3, blz. 94 en 95, Rechtbank 's-Gravenhage, sector bestuursrecht, 28 juli 2003, Gemeentestem 7194, nr. 167, en de Rechtbank 's-Gravenhage, sector Kanton, 22 januari 2004, rolnummer 361 143, geen vindplaats bekend). De Nationale ombudsman informeerde het college van burge-

meester en wethouders over zijn standpunt dat de rechtsmiddelverwijzing onjuist was. Het college deelde mee de verwijzing op de factuur in de toekomst achterwege te laten. Het verzoekschrift leidde overigens niet tot onderzoek (zie § 6.4.4.3).

De mogelijkheid om op grond van hoofdstuk 7 van de Penitentiaire maatregel beroep in te stellen tegen het medisch handelen van een inrichtingsarts wordt, anders dan de beklag- en beroepsmogelijkheden penitentiaire wetten in formele zin, niet beschouwd als een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening. De Nationale ombudsman stelt de beroepscommissie van de Raad voor Strafrechtstoepassing en jeugdbescherming, optredend op basis van hoofdstuk 7 van de Penitentiaire maatregel, gelijk met een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie. Een gedetineerde die, binnen veertien dagen na ontslag uit een penitentiaire inrichting, erover klaagde dat hij bij ontslag geen medicijnen had meegekregen, werd verwezen naar de medisch adviseur. De medisch adviseur kan op grond van artikel 29 van de Penitentiaire maatregel bemiddelen, voorafgaand aan de indiening van een beroepschrift.

6.4.3.5 Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij rechterlijk toezicht (artikel 16, onderdeel g)

De Nationale ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen ten aanzien van gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet. Het gaat dan om een bepaald soort gedragingen waartegen een speciale voorziening openstaat. Als voorbeeld kan gelden de sepotbeslissing van een officier van justitie. Een belanghebbende kan zich daarover ingevolge artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering beklagen bij het gerechtshof. Ook dit jaar zijn diverse klachten over sepotbeslissingen op grond van artikel 16, onderdeel g, WNo niet in onderzoek genomen. Daaronder was een klacht over de seponering van een aangifte van klokkenluiders wegens vermeende misstanden bij een Inspectie van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

Ook de mogelijkheid om verzet aan te tekenen tegen de tenuitvoerlegging van een dwangbevel om een strafrechtelijke boete te verhalen is een vorm van rechterlijk toezicht (artikel 575 Wetboek van Strafvordering).

6.4.4 Artikel 14: Ontvankelijkheid; discretionaire bevoegdheid Nationale ombudsman

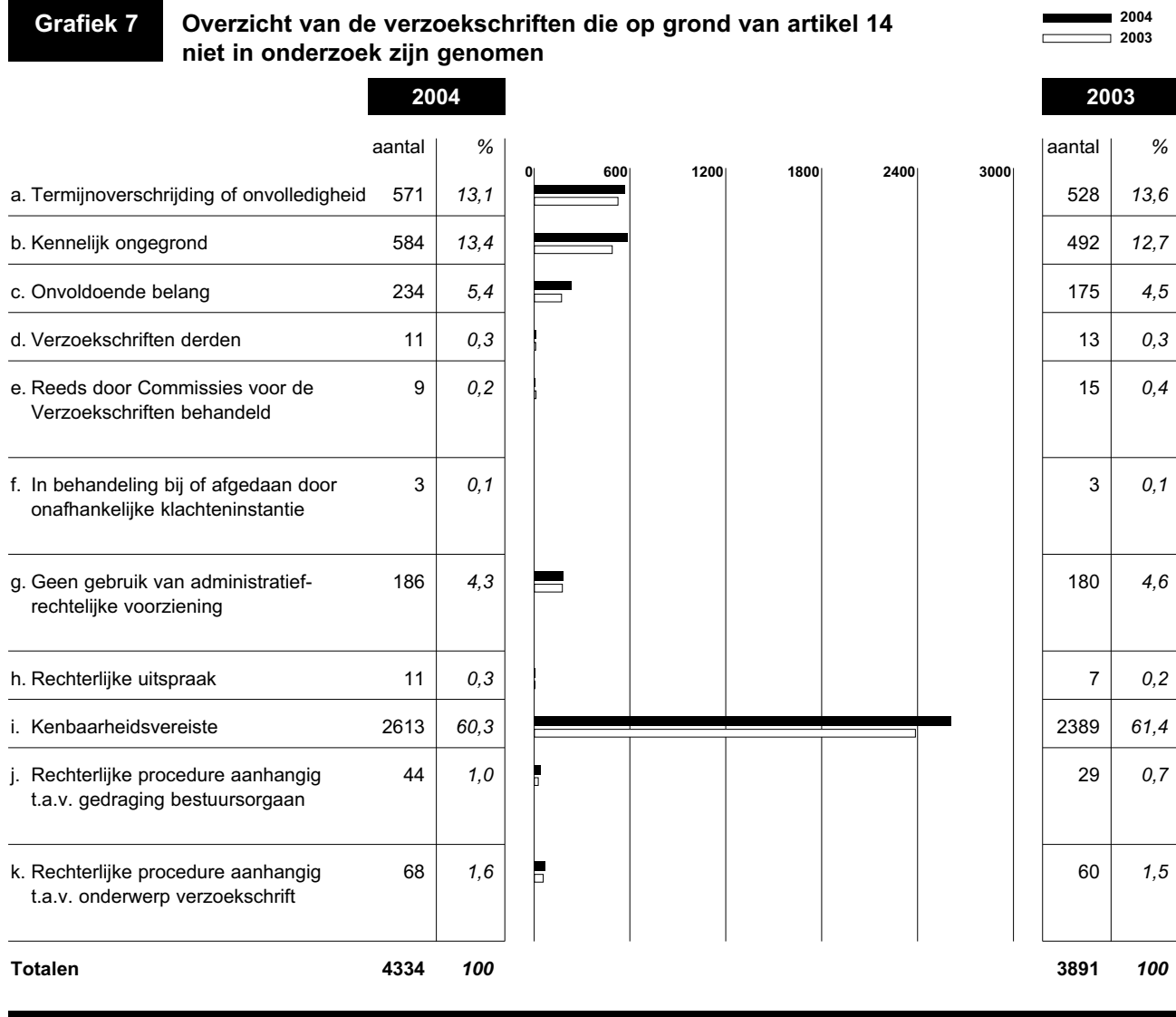
6.4.4.1 Inleiding

Staat eenmaal vast dat een verzoekschrift een gedraging betreft van of toe te rekenen aan een bestuursorgaan, en is artikel 16 niet van toepassing, dan moet de Nationale ombudsman in beginsel een onderzoek instellen. De Nationale ombudsman is echter niet verplicht om een onderzoek in te stellen als een der omstandigheden, genoemd in artikel 14 zich voordoet. Soms is de Nationale ombudsman tijdelijk niet verplicht om een onderzoek in te stellen (onderdelen j en k, er is een procedure aanhangig over een samenhangende gedraging en de uitkomst van die procedure kan van belang zijn voor het oordeel van de Nationale ombudsman). Soms kan een verzoeker de omstandigheden zodanig beïnvloeden dat de Nationale ombudsman alsnog verplicht wordt om een onderzoek in te stellen. Te denken valt aan onderdeel i, de eis dat verzoeker de klacht eerst indient bij het bestuursorgaan, waarover hij klaagt.

Als een verzoekschrift onvoldoende informatie bevat, dan zal de Nationale ombudsman informatie opvragen. Pas als die informatie uitblijft zal de Nationale ombudsman afzien van het instellen van een onderzoek.

Uitgangspunt is dat de Nationale ombudsman geen onderzoek doet als een der omstandigheden, genoemd in artikel 14, zich voordoet. Is onderdeel d van toepassing – verzoeker is een ander dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden – dan stelt de Nationale ombudsman in beginsel wel een onderzoek in. Dat is ook het geval als de klacht ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening door een onafhankelijke klachtinstantie is afgedaan, tenzij de beslissing van die klachtinstantie evident juist is.

Grafiek 7 Overzicht van de verzoekschriften die op grond van artikel 14 niet in onderzoek zijn genomen



6.4.4.2 *Verzoekschrift te laat ingediend; niet voldaan aan de vereisten van artikel 12, derde en vierde lid (artikel 14, onderdeel a); verzoekschrift als bedoeld in artikel 12*

In artikel 12, eerste lid, WNo is bepaald dat een ieder het recht heeft de Nationale ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen, tenzij sedertdien meer dan een jaar is verstreken. In de Wet extern klachtrecht wordt deze materie anders geregeld. Niet meer is relevant of de klacht later dan een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden bij het bestuursorgaan of bij de ombudsman is ingediend. De ombudsman is op grond van artikel 9:24 Awb (nieuw) in beginsel verplicht om een onderzoek in te stellen als een verzoeker zich tot de ombudsman wendt binnen een jaar nadat een klacht door een bestuursorgaan is afgehandeld of afgehandeld had behoren te zijn. Dat geldt ook als het bestuursorgaan geen gebruik heeft gemaakt van de discretionaire bevoegdheid om een klacht niet in behandeling te nemen als de gedraging langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden (artikel 9:8, onderdeel b, Awb, nieuw). Vooruitlopend op de inwerkingtreding van het wetsvoorstel Wet extern klachtrecht heeft de Nationale ombudsman in het laatste kwartaal van 2004 de volgende beleidsbeslissing genomen. Een verzoekschrift is ook ontvankelijk als het bestuursorgaan een buiten de jaartermijn ingediende klacht toch in behandeling heeft genomen en verzoeker zich vervolgens binnen een jaar na de afdoening van de klacht tot de Nationale ombudsman wendt.

Met enige regelmaat krijgt de Nationale ombudsman vragen om juridisch advies. Het geven van juridisch advies behoort in beginsel niet tot de taak van de Nationale ombudsman. In sommige gevallen kan een verzoek om advies worden gelezen als een verzoek om onderzoek naar een gedraging. Soms kan een vraag snel en simpel worden beantwoord. In andere gevallen zal de Nationale ombudsman een verzoeker verwijzen naar een Bureau Rechtshulp, een Juridisch Loket of andere rechtshulpverlener.

Iets uitgebreider werd ingegaan op een vraag van een mevrouw wier man een herseninfarct had gekregen. Door de nood gedwongen konden zij niet meer onder één dak wonen, maar de man verbleef niet in een AWBZ-instelling. Zij waren echter nog steeds een echtpaar. De Belastingdienst nam, anders dan de Sociale verzekeringsbank (SVB), het standpunt in dat verzoekster en haar man nog steeds een gemeenschappelijke huishouding voerden. De staatssecretaris van Financiën heeft voor die situaties goedgekeurd dat de Belastingdienst aansluit bij de wil van betrokkenen. Ook de SVB voert sinds 2002 het beleid dat betrokkenen, als een van hen is opgenomen in een verpleegtehuis, zelf kunnen aangeven of zij willen worden aangemerkt als duurzaam gescheiden levend. Mogelijk had het standpunt van de SVB in de zaak van verzoekster te maken met de omstandigheid dat de man niet was opgenomen in een verpleegtehuis. Verzoekster werd in overweging gegeven om de SVB te vragen om het standpunt te herzien.

Ontvankelijk werd geacht een klacht van een rechtshulpverlener, die zich stoorde aan algemene uitlatingen van een minister over zijn beroepsgroep.

6.4.4.3 *Kennelijk ongegrond (artikel 14, onderdeel b)*

Met enige regelmaat ontvangt de Nationale ombudsman verzoekschriften over de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding. Omdat de burgerlijke rechter de aangewezen instantie is die zich bindend kan

uitspreken over schadevergoedingskwesties, stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op bij de beoordeling van een afwijzing door een bestuursorgaan van een verzoek om schadevergoeding. De Nationale ombudsman beoordeelt of de afwijzing van een aanvraag om schadevergoeding «behoorlijk» of «niet behoorlijk» is. De Nationale ombudsman beoordeelt de afwijzing als «niet behoorlijk» als hij vindt dat de overheidsinstantie de aanvraag niet had mogen afwijzen. Dit is alleen het geval als de schadeclaim zó duidelijk terecht is dat hierover volgens de Nationale ombudsman geen discussie mogelijk is. De Nationale ombudsman kan dan een aanbeveling doen, bijvoorbeeld dat de overheidsinstantie de kwestie opnieuw moet bekijken. De Nationale ombudsman kan de overheidsinstantie echter niet verplichten de aanbeveling op te volgen. Een afwijzing van een aanvraag om schadevergoeding kan als «behoorlijk» beoordeeld worden als voor de Nationale ombudsman niet duidelijk is dat de overheidsinstantie de aanvraag ten onrechte heeft afgewezen. Een bestuursorgaan kan een verzoek om schadevergoeding in redelijkheid afwijzen, als over de vraag of zij verplicht is schadevergoeding te betalen, discussie mogelijk is. Het bestuursorgaan kan dan vinden dat de burgerlijke rechter maar een beslissing moet nemen over de kwestie. Daarmee geeft de Nationale ombudsman geen oordeel over de claim als zodanig, maar alleen over de vraag of het redelijk is dat het bestuursorgaan het eventueel wil laten aankomen op een juridische procedure. In veel gevallen kan al op basis van het verzoekschrift worden voorzien dat een onderzoek niet zal kunnen leiden tot het oordeel «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman ziet dan, gelet op het door hem gehanteerde beperkte toetsingskader, met toepassing van artikel 14, onderdeel b, af van het instellen van een onderzoek.

Voor het overige is de toepassing van artikel 14, onderdeel b, tamelijk casuïstisch. Zo werd geen onderzoek ingesteld naar een klacht over de controle op het gebruik van personal computers voor klanten bij het Centrum voor werk en inkomen. Verzoeker had zelf ingestemd met de gebruikersvoorwaarden die op het openingsscherm stonden. Dat in de oude gebruikersvoorwaarden alleen stond dat medewerkers over de vloer zouden kunnen lopen om het gebruik te controleren betekende niet dat andere vormen van controle, met name door de systeembeheerder, «niet behoorlijk» zouden zijn. De klacht van verzoeker heeft er overigens wel toe geleid dat de gebruikersvoorwaarden zijn verduidelijkt. Er kan nu geen misverstand meer over bestaan dat controle op afstand mogelijk is en dat dan ook privé e-mailberichten zichtbaar worden. Om te voorkomen, dat klanten, die gebruik maken van een niet afgesloten pc, geen kennis nemen van de gebruikersvoorwaarden op het openingsscherm, is bij de pc's ook een gebruikersreglement geplaatst. Ook is er een instructie gekomen voor de wijze waarop het gebruik van de computers moet worden gecontroleerd.

Ook werd geen onderzoek ingesteld naar de klacht dat de Dienst Wegverkeer (verder RDW) niet had geconstateerd dat een ingevoerde auto was omgekat. Bij de invoer van auto's is de Regeling vaststelling datum eerste toelating van voertuigen, nader uitgewerkt in de Bekendmaking samengestelde voertuigen van toepassing. De regeling komt erop neer, dat als de bij de ter identificatie aangeboden auto behorende papieren worden overgelegd, kan worden volstaan met een summier onderzoek. Die omstandigheid deed zich hier voor. Pas later, in het kader van een politieonderzoek naar gestolen auto's, bleek dat de auto was omgekat. Pas na het verwijderen van verf tot op het blanke metaal kon worden gezien dat het originele identiteitsnummer was verwijderd en dat op die plaats een plaatdeel met een ander identiteitsnummer was ingelast. Onder de gegeven omstandigheden kon de RDW niet worden verweten dat niet was ontdekt dat de auto was omgekat.

Geen onderzoek werd ingesteld in een zaak waarin erfgenamen erover klaagden dat een zorgkantoor pas op 1 augustus 2003 een bedrag van ruim € 9500 in rekening bracht voor de periode van 1 juli 2001 tot en met 25 februari 2002. De erven stelden dat zij de erfenis niet zouden hebben aanvaard als zij ervan op de hoogte waren geweest dat dit bedrag nog verschuldigd was. De Nationale ombudsman nam het standpunt in dat de erven zich voor de aanvaarding van de erfenis adequaat hadden moeten informeren.

Voorts werd geen onderzoek ingesteld naar een klacht over het uitblijven van de financiële afwikkeling van een ruilverkaveling bij overeenkomst, zoals vastgelegd in de artikelen 17 en 199 en verder van de Landinrichtingswet. Het uitblijven van de financiële afwikkeling was niet toe te rekenen aan de Dienst Landelijke Gebieden of de Landinrichtingscommissie. De oorzaak lag bij derden, waaronder een partij die weigerachtig bleef om met geld over de brug te komen. Zowel de notaris als de voorzitter van de Landinrichtingscommissie deden hun best om te weigerachtige partij te overreden om zijn verplichtingen na te komen.

Een zaak van meer algemeen belang was de volgende. De gemeente Venlo bracht voor het verwijderen van op een verkeerd tijdstip aangeboden huisvuil een bedrag van € 42 in rekening. De factuur was gebaseerd op artikel 18.17 van de Wet milieubeheer. Uit rechtspraak en parlementaire geschiedenis blijkt dat het gaat om een civielrechtelijke vordering (zie ook § 6.4.3.4). Nu er een wettelijke basis was voor de vordering en de hoogte van het bedrag, gelet op de inzet van mensen en materieel, niet onredelijk was, besloot de Nationale ombudsman geen onderzoek in te stellen. Bij het nemen van die beslissing was het de Nationale ombudsman bekend dat de gemeentelijke ombudsman van Den Haag een kritisch rapport heeft geschreven naar aanleiding van 55 enigszins vergelijkbare gevallen. De gemeente Den Haag vorderde echter een aanzienlijk hoger bedrag voor het verwijderen van afval, namelijk € 168, verhoogd met € 4,50 voor iedere volgende huisvuilzak. De gemeentelijke ombudsman van Den Haag achtte klachten over de hoogte van dat bedrag dan ook gegrond (rapport van 6 februari 2004).

Ook kennelijk ongegrond was de klacht dat een verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder UWV) verzoeker geen gelegenheid had geboden om gebruik te maken van het zogeheten blokkeringsrecht op grond van artikel 7:457 van het Burgerlijk Wetboek (verder BW). Die bepaling is echter ingevolge het vijfde lid niet van toepassing op de beoordeling van de gezondheidstoestand in opdracht van een derde, in verband met de vaststelling van aanspraken of de toelating tot een verzekering of voorziening. In artikel 7:464 BW is bepaald dat onder andere artikel 7:457 BW ook van toepassing is op medisch handelen, voor zover de aard van de rechtsbetrekking zich daartegen niet verzet. In het onderhavige geval verzette de aard van de rechtsbetrekking zich daar wel tegen. De verzekeringsarts diende aan het UWV te rapporteren hoe het met de gezondheid van verzoeker was gesteld. Op basis van dat advies moet UWV een beslissing nemen over het recht van verzoeker op een uitkering.

Niet voor onderzoek kwam in aanmerking een klacht over de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, die volgens verzoeker een stigmatiserende Postbus 51 campagne tegen roken was gestart. De Nationale ombudsman onderschreef het standpunt van de minister dat het zijn taak is om de burger te informeren over het wettelijke recht op een rookvrije werkplek. De tv-spot was naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet onbehoorlijk. Eerder had ook de Reclame Code Commissie geoordeeld dat de spot niet in strijd is met de goede smaak en het fatsoen.

Niet onredelijk vond de Nationale ombudsman de beslissing van de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer om volgens vast beleid voor een termijn van maximaal drie maanden uitstel van betaling te verlenen betreffende een terugvordering van huursubsidie over een periode van zes jaar. Dat verzoeker pas over zes maanden een belasting-teruggaaf verwachtte, die hij kon aanwenden voor de betaling, deed hier niet aan af. De Nationale ombudsman maakte verzoeker nog wel attent op de mogelijkheid om een betalingsregeling te vragen.

6.4.4.4 Onvoldoende belang of onvoldoende gewicht van de gedraging (artikel 14, onderdeel c)

Komt een bestuursorgaan tegemoet aan de klacht van een verzoeker, terwijl de Nationale ombudsman nog een beslissing moet nemen over het in onderzoek nemen van een klacht, dan zal de Nationale ombudsman in veel gevallen besluiten om geen onderzoek meer in te stellen. Verzoeker heeft dan geen belang meer bij een onderzoek. Dat geldt in beginsel ook als het bestuursorgaan al voordat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendde heeft toegegeven dat de klacht terecht was en verontschuldigen heeft aangeboden. Een onderzoek van de Nationale ombudsman kan daar niets aan toevoegen. De Nationale ombudsman zet een onderzoek in het algemeen niet voort als hij succesvol heeft geïntervenieerd. Te denken valt aan het alsnog beantwoorden van een brief, het alsnog nemen van een beslissing, of het alsnog nakomen van een toezegging. Zijn er aanwijzingen dat het gaat om een structureel probleem bij het bestuursorgaan, en is dat probleem nog niet eerder in een onderzoek aan de orde gekomen, dan kan dat een reden zijn om toch een onderzoek in te stellen of voort te zetten. Heeft de Nationale ombudsman de kwestie wel eerder onderzocht of heeft de kwestie de aandacht van de Nationale ombudsman, dan wordt verzoeker daarover geïnformeerd.

6.4.4.5 Wettelijk geregelde klachtvoorziening (artikel 14, onderdeel f)

De Nationale ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien, een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie in behandeling is of daardoor is afgedaan. De enkele omstandigheid dat iemand geen (volledig) gebruik heeft gemaakt van een openstaande klachtvoorziening betekent niet dat de Nationale ombudsman geen onderzoek behoeft in te stellen. Wel zal verzoeker moeten voldoen aan het vereiste dat de klacht eerst is voorgelegd aan het betrokken bestuursorgaan. Verzoeker kan aan dat vereiste voldoen door gebruik te maken van de wettelijk geregelde klachtvoorziening. Nadat de klacht door het betrokken bestuursorgaan en eventueel door de onafhankelijke klachtinstantie is behandeld kan verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman wenden als hij niet tevreden is met de uitkomst. Ook als de klacht is behandeld door een onafhankelijke klachtinstantie zal de Nationale ombudsman in beginsel een onderzoek instellen. Kan al op voorhand kan worden aangenomen dat de Nationale ombudsman niet tot een ander oordeel zal komen dan de klachtinstantie, dan wordt geen onderzoek ingesteld.

OVERZICHT UITGEBRACHTE RAPPORTEN

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

Algemene zaken

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/113	Minister van Algemene Zaken	ter beantwoording van brieven van verzoeker, waarin hij vragen stelde over wetgeving en beleid t.a.v. inlijving van buitenlandse adel alsmede de rechtsgrond van de inlijving van de titel van Prins van Oranje, slechts verwezen naar een bijgevoegde nota van antwoord	ng
2004/328	Minister-president	onvoldoende zorgvuldigheid betracht bij de beantwoording van kamervragen; wijze waarop klacht formeel is behandeld; niet gereageerd op open brief; gezamenlijke behandeling van verzoekers brieven door drie ministers	g ng

Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/100	Korps landelijke politiediensten	verzoeker onheus bejegend: met zijn auto stil gehouden op drukke en gevaarlijke plek, verzoeker gedreigd met nacht in cel of verhoor van enkele uren, zich niet willen identificeren ondanks verzoek hiertoe; verzoeker gevraagd mee te komen naar «het loket» waarmee politieauto bedoeld werd	ng g
2004/113	Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties Hoge Raad van Adel	onvoldoende inhoudelijk gereageerd op brieven verzoeker	ng
2004/122	Stichting Administra- tie Indonesische Pensioenen	onvoldoende inhoudelijk gereageerd op brieven verzoeker	ng
2004/151	Beheerder Korps landelijke politiedien- sten	n.a.v. verzoeken geweigerd de aan verzoeker op basis van verschillende regelingen toegekende pensioenen en uitkeringen apart te specificeren en slechts het totale belastbare bedrag van pensioenen en uitkeringen vermeld	g,#
2004/201	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	bij afdoening van verzoekers klachten over onderzoek aan zijn auto ten onrechte gesteld dat de auto voor technisch onderzoek uit het verkeer was genomen en dat er geen sprake was van inbeslagname	ng
2004/202	Algemene Inlichtingen- en veiligheidsdienst	verzoek niet ingewilligd om een in de nabijheid van verzoekers woning geplaatste sirene van het waarschuwingsstelsel te halen	ng
2004/328	Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	verzoeker door twee medewerkers van de AIVD onder valse identiteit benaderd: voorgedaan als politieambtenaren	g
2004/343	Korps landelijke politiediensten	onvoldoende zorgvuldigheid betracht bij de beantwoording van kamervragen; wijze waarop klacht formeel is behandeld; niet gereageerd op open brief; gezamenlijke behandeling van verzoekers brieven door drie ministers	ng
2004/343	Korps landelijke politiediensten	verzoeker niet in gelegenheid gesteld om sancties die zijn zoon moest betalen, op politiebureau in zijn woonplaats te betalen	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/403	Nederlands bureau brandweerexamens	niet per brief inhoudelijk gereageerd op verzoekers brief over het als afwezig registreren van verzoeker en daardoor geen cijfer toegekend voor examen	g,#
2004/482	Korps landelijke politiediensten, Dienst Spoorweg-politie	bij aanhouding politiehond ingezet, waarbij hond verzoeker heeft gebeten	ng
2004/501	Vertegenwoordiging van Nederland in de Nederlandse Antillen	geen nieuwe arbeidsovereenkomst afgesloten en onvoldoende gewezen op niet functioneren op gewenst niveau; loon niet juist geïndexeerd; in diensttijd opgelopen schade aan auto niet vergoed; ongunstige kilometervergoeding tot 1 januari; ongunstige kilometervergoeding na 1 januari	ng,# g

Buitenlandse zaken en justitie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/077	Visadienst	lange duur van behandeling mvv-aanvraag echtgenote en kind; lange duur van behandeling van het verzoek om advies i.v.m. artikel 1F;	g
2004/087	Visadienst	geen passende maatregel getroffen nadat verzoekers klacht gegrond was verklaard lange behandelingsduur van verzoek om ambtshalve advies over een in te dienen aanvraag tot afgifte van een mvv t.b.v. echtgenote/partner; in vicieuze cirkel terechtgekomen doordat Visadienst liet weten dat verzoeker een afspraak kon maken bij het Consulaat-Generaal te Karachi als zijn dossier een individueel ambtsbericht bevatte terwijl onderzoek dat tot individueel ambtsbericht moest leiden alleen tijdens afspraak met eerdergenoemd Consulaat-Generaal kon worden aangevraagd;	ng g
2004/134	Visadienst	in reactie op klacht geen passende maatregel in vooruitzicht gesteld klacht over lange behandelingsduur van bezwaarschrift kennelijk ongegrond verklaard omdat klacht prematuur was	ng g
2004/169	Visadienst	wijze van klachtafhandeling over weigering van Visadienst om nader uitstel te verlenen voor het overleggen van nadere gegevens m.b.t. de aanvraag tot verlening van een mvv	g
2004/170	Visadienst	wijze van klachtafhandeling over weigering van Visadienst om nader uitstel te verlenen voor het overleggen van nadere gegevens m.b.t. de aanvraag tot verlening van een mvv	g
2004/235	Visadienst	lange behandelingsduur van mvv-aanvraag van 17 oktober 2002 t.b.v. verzoekers kinderen	g
2004/247	Visadienst	lange behandelingsduur van aanvraag van 29 januari 2002 om verlening van mvv aan verzoeksters echtgenoot	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/254	Visadienst	uit Somalië afkomstige schoonmoeder van verzoekster verplicht om visum voor Nederland op te halen bij ambassade in Addis Abeba onder voorwaarde dat zij een exit- en terugkeervisum kon overleggen van de Ethiopische autoriteiten en dat zij zich binnen 72 uur na terugkomst uit Nederland moest melden bij ambassade in Addis Abeba; geen toestemming gegeven om zich na terugkeer terug te melden bij de ambassade in Djibouti	g
2004/262	Visadienst	klacht over lange behandelingsduur mvv-aanvraag t.b.v. kinderen ongegrond verklaard;	ng
		in het kader van klachtbehandeling niet gehoord	g
2004/275	Visadienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag van verlening van mvv	g
2004/331	Visadienst	lange duur van behandeling bezwaarschrift; klacht daarover door Visadienst niet gegrond verklaard	g
2004/333	Visadienst	toezegging dat binnen vier weken nadat nadere informatie was ontvangen, zou worden beslist op aanvraag om verlening machtiging tot voorlopig verblijf niet nagekomen	g
2004/432	Visadienst	lange behandelingsduur van bezwaar tegen afwijzende beslissing van aanvraag om machtiging tot voorlopig verblijf;	g
		toezegging dat binnen twee weken na hoorzitting zou worden beslist op bezwaar niet nagekomen	go
2004/443	Visadienst	wijze waarop klacht over behandelingsduur bezwaarschrift is behandeld	g
2004/487	Visadienst	verzoekster, als referent, in laat stadium geïnformeerd over aanvullende voorwaarden waaronder visum kon worden verleend, met name inzake verplichting tot afgifte van garantverklaring	ng

Buitenlandse zaken

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/003	Ministerie van Buitenlandse Zaken	niet aangegeven waar geboorteakte uit Pakistan kan worden gelegaliseerd en geverifieerd, nu ambassade in Islamabad tijdelijk is gesloten	g
2004/019	Nederlandse ambassade te Nairobi	onjuist geïnformeerd over het verlies van het Nederlanderschap van zijn kinderen wanneer hij zich zou naturaliseren tot Keniaans staatsburger	g
	Ministerie van Buitenlandse Zaken	verzoeker laten weten dat i.v.m. een ambtelijke fout de paspoorten van zijn kinderen dienden te worden ingeleverd omdat zij daarop geen recht meer hadden; uitblijven van reactie	ng
2004/081	Consulaat-Generaal te Sao Paulo	niet gezorgd voor zorgvuldige betekening van beschikking van rechtbank betreffende ontbinding van verzoekers huwelijk aan zijn (ex-)echtgenote die in Brazilië woonachtig is	g g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/087	Consulaat-Generaal te Karachi	door toedoen van Consulaat-Generaal in vicieuze cirkel terechtgekomen: Visadienst heeft laten weten dat verzoeker een afspraak kon maken bij het Consulaat-Generaal te Karachi als zijn dossier een individueel ambtsbericht bevatte, terwijl onderzoek dat tot individueel ambtsbericht moest leiden alleen tijdens afspraak met eerdergenoemd Consulaat-Generaal kon worden aangevraagd	g
2004/098	Ministerie van Buitenlandse Zaken	afhandeling klacht over weigering ambassade te Accra om gewaarmerkte kopie van huwelijksakte te verstrekken; onvolledige reactie op klacht	ng
2004/145	Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging Dominicaanse Republiek	wijze van bejegening tijdens behandeling van verzoek om legalisatie van de geboortakte van verzoekers echtgenote en huwelijksakte: echtgenote pas na 2 maanden in gelegenheid gesteld om aanvraag om legalisatie in te dienen, verzoek om spoedige behandeling afgewezen met de enkele mededeling dat aanvragen in volgorde van binnenkomst worden behandeld, onjuiste informatie verstrekt m.b.t. de bewijzen die moesten worden overlegd;	g g
2004/158	Ministerie van Buitenlandse Zaken	informatieverstreking door consul in e-mailbericht	ng
	Nederlandse ambassade te Rabat	onjuiste informatie op website van het ministerie	ng
2004/189	Nederlandse ambassade te Rabat	bij indiening van mvv-aanvraag voor verzoekers echtgenote en kinderen pas na betaling steekpenningen toegang tot het ambassadekantoor verleend; na opmerking hierover geslagen en naar buiten gegooid; verzoekers lezing over gang van zaken tegengesproken in afdoeningsbrieven over zijn klachten; motivering afwijzing klacht onvoldoende: geen kopie rapportage wachtmeester toegezonden	ng
2004/193	Consulaat-Generaal te Toronto	aanvraag om verlening van een visum kort verblijf ten onrechte behandeld als een aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf; onvoldoende ingegaan op hetgeen verzoeker in zijn klachtbrief naar voren heeft gebracht	g
2004/210	Nederlandse ambassade te Havanna	weigering om mondelinge klacht in behandeling te nemen over het uitblijven van een reactie op aanvraag om een visum voor Nederland t.b.v. de op dat moment in Canada verblijvende 77-jarige Iraanse moeder van verzoeker;	ng
		bejegening door medewerkster van het Consulaat: geen bereidheid om te luisteren of informatie te verstrekken, na uiteindelijke instemming om zijn verhaal aan de consul te doen bleek de consul (na een uur wachten) niet aanwezig te zijn; in het Engels te woord gestaan i.p.v. in het Nederlands waarom verzoeker had gevraagd	g
		onjuiste informatie verstrekt inzake het aanvragen van een verblijfsvergunning t.b.v. Cubaanse echtgenoot	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/231	Nederlandse ambassade te Boedapest	ontoereikende informatie verstrekt aan Hongaarse verzoekster over het vereiste om te beschikken over een mvv i.v.m. verzoek om toelating tot Nederland voor verblijf bij haar partner: niet gewezen op vrijstelling van het mvv-vereiste bij registratie van partnerschap	g
2004/249	Nederlandse ambassade te Manilla	verzoekster tot tweemaal toe binnen een half jaar verplicht een verklaring te overleggen waarin haar echtgenoot haar toestemming verleent om naar Nederland te reizen; haar verplicht zich bij terugkomst na verblijf in Nederland te melden op de Nederlandse ambassade	g
2004/254	Nederlandse ambassade te Addis Abeba	onjuiste informatie over mogelijkheden om van Ethiopische autoriteiten een re-entryvisum te krijgen	g
2004/271	Minister van Buitenlandse Zaken	klacht ongegrond verklaard over feit dat in kader van asielaanvraag onderzoek is gedaan in dorp waar verzoeker nooit heeft gewoond;	ng
2004/274	Minister van Buitenlandse Zaken	onjuiste vermelding van woonplaats wijze van afhandelen klacht over bemiddeling van aanvraag van geboorteakte in Zuid Afrika: geen informatie verstrekt over ontvangst van aanvraag van geboorteakte; hier niet op ingegaan in reactie op klacht; verzoekster niet uit eigen beweging informatie verstrekt over andere procedures om geboorteakte aan te vragen en gezegd dat hij hier niet van op de hoogte was	g ng
2004/275	Nederlandse ambassade te Islamabad	lange behandelingsduur van aanvraag om bij verzoekers kinderen DNA-onderzoek te verrichten	ng
2004/279	Nederlandse ambassade te Washington	wijze van afhandelen klacht over behandeling van visumaanvraag van verzoekers tante	ng
2004/334	Nederlandse ambassade te Bangkok	niet op adequate wijze tegemoet gekomen aan verzoek om bijstand en bescherming te verlenen naar aanleiding van roofoverval	ng
2004/351	Ministerie van Buitenlandse Zaken	wijze van behandelen van aanvraag om verlening van visum voor kort verblijf: de ambassade geadviseerd de aanvraag buiten behandeling te stellen wegens ontbreken van handtekening op vragenformulier zonder verzoeker in gelegenheid te stellen dit verzuim binnen veertien dagen te herstellen	g
2004/428	Nederlandse ambassade te Kiev	geen schriftelijke en voor beroep vatbare beschikking van deze buiten behandelingstelling gestuurd	g
2004/432	Nederlandse vertegenwoordiging in Luanda	beschikking niet deugdelijk gemotiveerd: geen of onvoldoende gronden voor afwijzing visumaanvraag opgenomen, gesteld dat geen zekerheid was verkregen over reisdoel	g
2004/432	Minister van Buitenlandse Zaken	in reactie op klacht niet ingegaan op omstandigheid dat door lange behandelingsduur gelegaliseerde en geverifieerde geboorteakte zou verlopen; niet ingegaan op verzoek om aanvragen om advies bij Visadienst en bij Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging in Lagos (Nigeria) te voegen tot één zaak	g
2004/479	Nederlandse ambassade te Dhaka	wijze van bejegenen nadat aan verzoeker beslissing was uitgereikt waarbij legalisatie van door hem overgelegde documenten werd geweigerd: geweigerd met verzoeker te praten over de inhoud van de beslissing;	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/487	Ministerie van Buitenlandse Zaken Nederlandse ambassade te Algerije	verzoeker niet toegestaan de beslissing binnen het gebouw van de ambassade te lezen en hem niet toegestaan te schuilen voor de regen	go
		in klachtafdoeningsbrief verzoekers lezing tegengesproken over wat zich op de ambassade heeft voorgedaan	g
		gebrek aan coördinatie waardoor vriend verzoekster vier maal naar ambassade moest komen;	ng
		geen adequate informatieverstrekking over noodzaak persoonlijk verschijnen op ambassade voor beoordeling visum-aanvraag en afhalen visum	g

Defensie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/010	Commandant van het Interservice Commando Directeur Instituut Defensie Leergangen	klacht op ondeugdelijke gronden niet gegrond verklaard	g
2004/029	Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht	in geruchten over verzoeksters privé-omstandigheden aanleiding gezien om aangifte tegen haar te doen bij de KMAR, zonder de moeite te hebben genomen om zich bij verzoekster persoonlijk van de toedracht van de gebeurtenissen op de hoogte te stellen;	ng,#
		tijdens een gesprek meegedeeld dat hij aan een mogelijk positieve uitkomst van het onderzoek van de KMAR geen consequenties zou verbinden, maar aan een mogelijk negatief resultaat wel	g
2004/029	Koninklijke Lucht- macht	gedrag functionarissen op het bosperceel waar verzoekster verbleef: wijze van patrouilleren, met (nacht)kijkers bespied, meevoeren van wapens en een hond;	ng
		met legervoertuigen over smalle bospaden gereden, terwijl dat niet was toegestaan; bij aanhouding geen gelegenheid om fiets, die buiten het terrein stond, op slot te zetten en met woorden bedreigd;	g
2004/061	Staatssecretaris van Defensie	bij aanhouding van de fiets getrokken verkeerd, althans onvolledig voorgelicht over gevolgen van overdracht van verzoekers pensioen van het ministerie naar het ABP	go ng
2004/072	Minister van Defensie	lange duur van behandeling van verzoekschrift om toekenning van een onderscheiding; de wijze waarop de minister de klacht heeft behandeld	g
2004/073	Staatssecretaris van Defensie	niet informeren van betrokkene over de mogelijkheid op te komen tegen de afwijzing door de staatssecretaris van een verzoek om in aanmerking te komen voor het, op kosten van het Ministerie van Defensie, behalen van het rijbewijs	ng
2004/116	Inspectie Militaire Gezondheidszorg	de wijze waarop de inspectie een klacht over het handelen van verzoeker in zijn hoedanigheid als psycholoog bij het ministerie heeft behandeld: onderzoek onzorgvuldig en onvolledig, rapportage met onjuistheden en verkeerde conclusies	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/138	Klachtencommissie ongewenst gedrag van de KMAR	onderzoek en advisering aan de Commandant Staf van de KMAR onzorgvuldig geweest (tegen verzoeker was klacht ingediend wegens ongewenst gedrag) omdat commandant: niet zijn hogere leidinggevende heeft gehoord, personen heeft gehoord die niet in de commissie wensten deel te nemen om te vragen waarom zij niet wensten deel te nemen maar niet over de klacht zelf, onjuiste redenen aangevoerd voor het horen van deze personen;	ng
		bevoegdheid overtreden door een psychologisch onderzoek te adviseren	g
	Koninklijke Marechaussee	klacht onvoldoende gemotiveerd gegrond verklaard	ng
2004/172	Koninklijke Marechaussee	terwijl verzoeker op Schiphol verbleef in afwachting van uitzetting naar Sri Lanka, geweigerd zijn gemachtigde toestemming te geven om hem op de hoogte te brengen van de uitspraak van de rechter m.b.t. zijn uitzetting	g
2004/188	Directeur Instituut Defensie Leergangen van het Defensie Interservice Commando	gang van zaken bij onderzoek naar de werken leefomstandigheden binnen het Informatiecentrum van het IDL waarvan verzoekster hoofd was; tijdens gesprek tussen verzoekster en directeur IDL hoofd Algemene Zaken een spreekverbod opgelegd; geen gehoor aan haar verzoek om de onderzoekscommissie voor het gesprek uit te nodigen; geen verslag gemaakt van het gesprek	ng
		uitlating directeur IDL dat verzoekster niet moest «kleppen»	g
	Klachtencommissie Defensie Interservice Commando	klacht niet binnen gestelde termijn afgehandeld; in concept advies van de commissie genoemde bijlagen niet toegezonden; onduidelijk taalgebruik in het advies en klacht niet in alle opzichten juist verwoord; het eerste onderdeel van klacht niet-ontvankelijk verklaard;	g
		slechts één lid van de onderzoekscommissie uitgenodigd voor hoorzittingen; klachtonderdelen niet gegrond verklaard	ng
2004/319	Koninklijke Marechaussee	zich niet gelegitimeerd tijdens staandehouding van verzoeker, andere betrokken ambtenaar belet aan hem diens naam door te geven;	go
		verzoeker onnodig lang met zaklamp in gezicht geschenen waardoor hij zich geïntimideerd voelde	ng
2004/386	Koninklijke Marechaussee	wijze van afhandelen van aanvraag om noodpaspoort: eis van overleggen van uittreksels uit geboorteregister voor minderjarige kinderen gehandhaafd, geweigerd verzoekster en haar partner te woord te staan, weigering om bijschrijving niet gemotiveerd, behandeling van aanvraag duurde zo lang dat zij het vliegtuig misten; verzoek om schadevergoeding afgewezen;	ng,!
		lange duur van behandeling van klacht over bovenstaande	g
2004/387	Koninklijke Marechaussee	onnodig trage handelwijze bij behandeling aanvraag noodpaspoort voor verzoeksters jongste minderjarige kind, waardoor zij het vliegtuig misten;	ng
2004/388	Koninklijke Marechaussee	klacht nog niet behandeld	g
		onjuiste informatie verstrekt over mogelijkheid om zonder paspoort terug te reizen naar Spanje;	go,!

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		onjuiste informatie verstrekt over vraag bij welke gemeente een uittreksel uit bevolkingsregister moest worden gevraagd;	g
2004/391	Koninklijke Marechaussee	trage afhandeling van klacht handelwijze in verband met aanvraag noodpaspoort: onvoldoende geïnformeerd over benodigde gegevens voor noodpaspoort, ambtenaren wisten niet precies welke gegevens konden dienen om nationaliteit vast te stellen, niet ingegaan op alle punten klachtbrief, verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng,!
2004/402	Koninklijke Marechaussee	niet juist gehandeld bij verstrekken van nooddocument waardoor verzoeker schade heeft geleden;	g
		slechts bereid de helft van door verzoeker geleden schade te vergoeden	ng
2004/419	Koninklijke Marechaussee	wijze van behandelen op Schiphol: verzoeker in bijzijn van andere reizigers onderhouden over zijn reisdoel in Nederland en hem daarbij toegang tot Nederland waar hij bagage wilde afhalen voor doorreis naar Ierland ontzegd	g
2004/435	Koninklijke Marechaussee	na aanhouding bij vliegbasis Volkel tegen verzoekers wil in vrachtwagen meegenomen en drie kilometer verder in vrijheid gesteld, hem niet verteld waar hij heen zou gaan	g
2004/436	Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee	klacht ongegrond verklaard over bejegening na aanhouding: verblijfsomstandigheden onvoldoende, niet ten spoedigste voorgeleid aan hulpofficier van justitie;	g
		geen afschrift verstrekt van proces-verbaal van aanhouding en van foto van verzoeker	ng
2004/445	Koninklijke Marechaussee	onvoldoende geïnformeerd over de wijze van aanvragen nooddocument, dan wel verschillende interpretatie regels door KMAR Twente en KMAR Schiphol; lange duur behandeling klacht;	g,!
		onvoldoende ingespanssen voor verkrijging nooddocument	ng
2004/483	Koninklijke Marechaussee	verzoeker tot drie keer toe geen goede uitleg gegeven over te nemen route vanaf aankomsthal naar parkeerplaats; onvoldoende begrip getoond nadat verzoeker voor derde keer op snelweg terecht dreigde te komen en achteruit was gereden;	ng
		verzoeker niet toegestaan aankomsthal te betreden om schoonvader op te halen; lange duur klachtafhandeling; verzoeker geen toestemming gegeven naar toilet te gaan nadat hij wegens verkeersovertreding mee moest naar Bureau van Koninklijke Marechaussee op Schiphol	g

Economische zaken

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/392	SenterNovem	klacht van Bureau Maritiem Onderzoek niet ontvankelijk verklaard omdat de gedraging meer dan een jaar voor indiening zou hebben plaatsgevonden	g,#
2004/411	Minister van Economische Zaken	inhoudelijke beantwoording van klacht-brieven 1 juni en 28 januari;	ng
		beantwoording brief 19 augustus	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/416	Directeur-generaal Nederlandse Mededingings- autoriteit Nederlandse Mededingings- autoriteit	in interview negatief uitgelaten over verzoekster en huisartsen in het algemeen	ng
		datum hoorzitting vastgesteld zonder voorafgaand overleg met betrokkenen; geweigerd datum van hoorzitting te verplaatsen;	ng
		weigering niet onderbouwd; klacht over bovenstaande onjuist geïnterpreteerd en niet conform H9 Awb behandeld	g

Financiën

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/024	Belastingdienst/ Holland-Noord/ kantoor Alkmaar	verzoeker bij aanslag meermalen verzocht informatie op te sturen; niet behoorlijke behandeling van verzoekers brief gericht aan medewerker X; verzoeken om informatieverstrekking aan Y en Z voorzover het betreft het standpunt van de Belastingdienst inzake de vordering op de achtergestelde rente van de lening aan verzoekers ouders alsmede t.a.v. de afdoeningsbeslissing	ng g
2004/065	Dienst Domeinen Roerende Zaken Amsterdam en directie Apeldoorn	manier waarop personenauto op de veiling ter verkoop is aangeboden: ontbreken van onderzoek en auto als schade-auto zonder kentekenbewijs deel I aangeboden; afhandeling verzoek om schadevergoeding nadat uit keuring door de Dienst Wegver- keer was gebleken dat het waarschijnlijk een «omgekatte» auto betrof en dat het rijklaar maken van de auto een veelvoud aan de koopsom zou bedragen	ng
2004/071	Belastingdienst/ Haaglanden/kantoor Den Haag	mondellinge toezeggingen aan verzoeker over toezending niet nagekomen; vooraf noch tijdens telefonische contacten geïnfomeerd over het bestaan van een afhandelingstermijn van drie weken; slechte telefonische bereikbaarheid	ng g
2004/075	Belastingdienst/ Rijnmond/kantoor Rotterdam	zonder afdoende onderbouwing bij brief meegedeeld dat verzoeker de omzetbelas- ting per kalendermaand moest gaan voldoen in plaats van per kalenderkwartaal; afwijzend gereageerd op brieven van verzoeker dat de gegeven termijn voor de aangiftewijziging zeer kort was; stijl en inhoud mededeling liet te wensen over; per brief meegedeeld dat telefonisch door verzoeker ingediende klachten inhou- delijk correct waren afgewikkeld zonder verzoeker daar vooraf over te horen; meegedeeld dat, nadat was gebleken dat verzoeker gezien de wijziging van de geldende normbedragen per 1 oktober 2002, weer per kalenderkwartaal aangifte zou kunnen doen, dit pas per 1 januari 2003 kon ingaan	ng g
2004/110	Belastingdienst/ Holland-Noord/ kantoor Zaandam	wijze van reactie op klachtbrieven en wijze van behandeling van drie aktes van statutenwijziging	g
2004/118	Belastingdienst/ Zuidwest/kantoor Roosendaal	klacht over de afwijzing van beroep tegen afgewezen verzoek om kwijtschelding van opgelegde (definitieve) aanslagen inkom- stenbelasting/premie volksverzekeringen en premie Wet arbeidsongeschiktheidsverze- kering zelfstandigen over het jaar 2000	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/128	Belastingdienst/ Holland-Midden/ Amsterdam	vier (maandelijkse) voor verzoekster bestemde voorlopige teruggaven ib/pvv over 2003 gestort op ander rekeningnummer dan aangegeven op formulier verzoek voorlopige teruggaaf ib/pvv 2003	g,#
2004/131	Belastingdienst/ Douane Rotterdam	zich ten onrechte toegang verschaft tot twee door verzoekster gehuurde opslagboxen voor onderzoek ingevolge de douanewetgeving	g
2004/146	Belastingdienst/Oost- Brabant/kantoor 's-Hertogenbosch	geen uitspraak willen doen op bezwaarschriften die verzoekster heeft ingediend tegen de aan verzoekster opgelegde navorderingsaanslagen inkomstenbelasting en vermogensbelasting; ten onrechte de uitkomst in andere procedures willen afwachten en daarom ten onrechte beroepen op de maximale termijn voor het afdoen van bezwaarschriften	g,#
2004/165	Belastingdienst/ Holland-Midden/ kantoor Haarlem	bedrag van (civielrechtelijke) vordering ter grootte van f 3950, die Belastingdienst stelt op verzoekster te hebben omdat het bedrag van voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 1998 twee keer aan haar zou zijn betaald, (ten dele) verrekend met teruggaaf van definitieve aanslag inkomstenbelasting 1998 en belastingteruggaven over 1999	ng
2004/167	Belastingdienst/ Holland-Noord/ kantoor Zaandam	ter invordering van belastingsschuld van een ander persoon beslag gelegd op diverse inboedelgoederen van verzoekster, en voornemens deze goederen executoriaal te verkopen	ng
2004/190	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Maastricht	niet inhoudelijk ingegaan op verzoeksters bewijsaanbod	g
2004/191	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Maastricht	met beroep op artikel 9:8, eerste lid, onder c, Algemene wet bestuursrecht telefonisch aan verzoekster laten weten dat zijn klacht niet in behandeling zou worden genomen	g
2004/214	Domeinen Roerende Zaken te Herken- bosch	met beroep op artikel 9:8, eerste lid, onder c, Algemene wet bestuursrecht telefonisch aan verzoekster laten weten zijn klacht niet in behandeling te nemen	g,!
2004/253	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Heerlen	inbeslaggenomen auto vervreemd, waarde van de auto te laag getaxeerd	g,#
2004/265	Staatssecretaris van Financiën	teruggaaf algemene heffingskorting 2002 gestort op een rekening die niet (meer) op verzoeksters naam stond en niet bereid bedrag alsnog te storten op juiste rekening: geen acht geslagen op het door verzoekster ingevulde rekeningnummer op het door haar eind november 2002 ingediende verzoek voorlopige teruggaaf algemene heffingskorting 2003	g
2004/277	Belastingdienst/ Noord/kantoor Leeuwarden	in reactie op verzoekers klachtbrief standpunt ingenomen dat uitbetaling van teruggaaf aan verzoekers zoon op juiste wijze heeft plaatsgevonden;	ng
2004/285	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Roermond	standpunt ingenomen dat Belastingdienst niet gehouden is teruggaaf opnieuw uit te betalen	g,!
		bedrag van de aan verzoekster toekomende teruggaaf inkomstenbelasting 2002 niet gestort op de door haar vermelde rekening	ng
		boekenonderzoek voor inkomstenbelasting uitgevoerd door onvoldoende deskundige ambtenaar; zonder verzoekers toestemming contact opgenomen met derde en aan derde vertrouwelijke gegevens verstrekt	

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/295	Staatssecretaris van Financiën	afwijzend beslist op verzoek om met toepassing van de hardheidsclausule ex artikel 63 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) een door verzoekster geleden rentenadeel te compenseren middels het toekennen van een rentevergoeding	ng
2004/304	Belastingdienst/ Rijnmond/kantoor Rotterdam	teruggaaf inkomstenbelasting niet bevrijdend betaald; nagelaten om te informeren naar het juiste rekeningnummer ten behoeve van de teruggaaf	ng g
2004/305	Belastingdienst/ Zuidwest/kantoor Goes	pas bij onaangekondigd, eerste bezoek, geïnformeerd dat Belastingdienst in toekomst meer onaangekondigde waarnemingen ter plekke in zal stellen; bij afgelegde bezoeken niet aan een van de firmanten toestemming gevraagd om binnentreding; bevoegdheid overschreden door gebouw te onderzoeken; onnodige overlast veroorzaakt door tijdstip waarnemingen; bevoegdheid overschreden door uit gebouw vluchtende personen staande te houden	g ng
2004/312	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Venlo	teruggaaf inkomstenbelasting gestort op rekening van derde	g,!
2004/318	Belastingdienst/ Holland-Midden/ kantoor Amstelveen	geweigerd bedrag van € 45 240 verhoogd met interest, te storten op bankrekening op verzoeksters naam; standpunt ingenomen dat schuld bevrijdend is voldaan door storting van bedrag op rekening op naam van derde, namelijk een voormalige deelneming van verzoekster die reeds op 1 maart 1998 is vervreemd	g,!
2004/323	Belastingdienst/ Holland-Midden	niet gereageerd op klachtbrief	g
2004/330	Belastingdienst/ Douane West	reactie op klacht over niet waarmaken verwachtingen en daardoor geleden schade	ng
2004/357	Belastingdienst/ FIOD-ECD	handelwijze bij strafrechtelijk onderzoek waarbij verzoeker als getuige is gehoord	ng
2004/400	Belastingdienst/ Rijnmond/kantoor Rotterdam	tijdens gesprek blijkt gegeven van vooringenomenheid jegens verzoeker door, zonder dat dit voor het onderwerp van het gesprek functioneel was, diens betrokkenheid bij een politieke partij en andere niet relevante kwesties aan de orde te stellen	go
2004/426	Belastingdienst/ Holland-Midden/ kantoor Leiden	wijze van afhandelen bezwaarschrift tegen definitieve aanslag; toezegging dat indien niet binnen zes weken op het bezwaarschrift zou zijn beslist, verzoeker hiervan op de hoogte zou worden gesteld; niet binnen een jaar na het indienen van het bezwaarschrift daarop uitspraak gedaan	g,#
2004/437	Belastingdienst/ Randmeren/kantoor Apeldoorn	duur van het gestarte boekenonderzoek; ambtshalve aanslagen opgelegd zonder deugdelijke onderbouwing; belastingambtenaar bij brief gewend tot advocaat-generaal in kader van lopende strafzaak tegen verzoekers, alsmede aanwezig geweest ter terechtzitting	g,# ng
2004/439	Belastingdienst/ Holland-Noord/ kantoor Alkmaar	geen definitieve aanslagen inkomstenbelasting opgelegd over 2001 en 2002; in reactie op klacht geen concrete termijn genoemd waarbinnen aanslagen over 2001 en 2002 worden opgelegd; niet gereageerd op klacht over niet behandelen brief	g
2004/442	Belastingdienst/ Zuidwest/kantoor Breda	weigering teruggaaf inkomstenbelasting/ premie volksverzekeringen alsnog over te maken naar juiste rekeningnummer;	ng,!

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/452	Belastingdienst/ Randmeren/kantoor Almere	niet juiste rekeningnummer vermeld op aanslag afwijzend beslist op verzoek om (ambts-halve) herziening van opgelegde aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen	g ng
2004/468	Belastingdienst/ Zuidwest/kantoor Breda	in algemene zin aangegeven dat verzoeker niet in aanmerking kwam voor een tegenwettelijk begunstigingsbeleid; nagelaten aan te geven waarom verzoekers situatie niet vergelijkbaar is met die van belastingplichtigen met wie tegenwettelijke afspraken zijn gemaakt	ng g

Gemeenschappelijke regelingen

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/154	Uitvoeringsorgaan en voorzitter van het algemeen bestuur van het Schadevergoedings- schap HSL-Zuid, A16 en A4	niet beslist op verzoekers klachten over de behandeling van verzoek om schadevergoeding en het uitblijven van een beslissing daarover	g,!

Gemeenten

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/028	Gemeente Nijmegen	klachten ongegrond verklaard over het niet uit eigen beweging openbaar maken van de inhoud van e-mailberichten van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over het initiatiefvoorstel straatnaamgeving en over het verwijderen van deze e-mailberichten	ng
2004/047	Gemeente Alkmaar	verzoek om vergoeding van de door verzoekster gemaakte kosten voor de ontwikkeling van een bouwplan gedeeltelijk afgewezen; zich op standpunt gesteld dat de door de gemeente verstrekte informatie over het ontbreken van plannen met de straat waarin verzoekster woont, juist was	g,#
2004/101	Gemeente Nuenen, Gerwen en Neder- wetten	onvoldoende feitenonderzoek verricht naar de vraag of verzoeker hinder ondervond van de ruwe berken pal naast zijn woning en daarmee beslissing niet bereid te zijn overlast van de bomen te voorkomen of beperken	g,#
2004/155	Gemeente Weert	onzorgvuldige voorbereiding door raadscommissie Sport en Sportieve recreatie van de beslissing tot vaststelling van de roosters van gemeentelijke binnensportaccommodaties voor het seizoen 2001-2002; beslissing mede gebaseerd op (concept-) roosters opgesteld door gemeenteambtenaar die ook functie vervult bij een van de sportverenigingen	ng g
2004/161	Gemeente Belling- wedde	onzorgvuldige behandeling van klacht over de op het weggedeelte voor verzoekers woning aangelegde verkeerssluis	g,#
2004/162	Gemeente Heiloo	niet beslist op klacht over de inhoud van een door een gemeenteambtenaar opgesteld advies in het kader van verzoekers aanvraag om hem aan te merken als urgent woningzoekende	g,!

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/179	Gemeente Nieuwegein	onvoldoende ingegaan op de door verzoeker ingediende klachten over twee ambtenaren van de sociale dienst, die een huisbezoek bij verzoeker hebben afgelegd; onvoldoende ingegaan op brief over de goedkeuring van het gedrag van deze twee ambtenaren door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid	g
2004/205	Gemeente Tilburg	in klachtafdoeningsbrief geoordeeld dat klacht van verzoeker jegens sec de heer X over handelwijze van deze laatste m.b.t. de overlast die verzoeker ondervindt van een boom, ongegrond is; gemeente stelt ten onrechte dat het optreden van de betrokken ambtenaar niet heeft geleid tot vertraging	g
2004/211	Gemeente Venray	onvoldoende inspanningen geleverd om ervoor te zorgen dat voor de praktijk voor fysiotherapie waar verzoekers werkzaam zijn, een nieuwe locatie wordt gevonden; nagelaten verzoekers te informeren over relevante ontwikkelingen die voor de hervestiging van de praktijk van belang zijn	ng
2004/236	Gemeente Vlagtwedde	wijze van bejegenen van verzoekster: gezegd dat zij een relatie heeft met de heer S., terwijl ze slechts tijdelijk bij hem woont	ng
2004/238	Gemeente Losser	in reactie op brief waarin verzoekers vragen stappen te ondernemen om tot een oplossing te komen van de hoge grondwaterstand in kruipruimte onder hun woning, zich beperkt tot weergeven van formele verantwoordelijkheid van gemeente, particuliere grondeigenaar, waterschap en provincie, en verwezen naar in mei 2003 gestart onderzoek naar gevolgen van beëindigen grondwaterwinning dat zal duren tot 2008	ng
2004/242	Gemeente Vught	inspraakprocedure voor bouwplan «Vliertstraat» opgestart zonder aan te geven op welke wijze en binnen welke termijn inspraak wordt verleend;	ng
		zonder te omschrijven in welke mate en onder welke voorwaarden ingezetenen en in de gemeente belanghebbende natuurlijke en rechtspersonen invloed op het beleidsvoornemen kunnen uitoefenen	g
2004/257	Gemeente Moordrecht	wijze van afhandeling klacht over onzorgvuldigheid en onvoldoende voortvarendheid in behandeling klachten over geluidsoverlast en lichthinder: niet actief door de gemeente in de gelegenheid gesteld te worden gehoord;	g
		standpunt dat aan klachten voldoende aandacht is besteed, bijvoorbeeld door het door de milieudienst uitgevoerde onderzoek en de evaluatie van de beheersafspraken	ng
2004/276	Gemeente Zandvoort	op 15 maart 2001 ingediend bezwaarschrift tegen WOZ-beschikking op 24 juni 2003 nog niet afgehandeld	g
2004/284	Gemeente Lelystad	informatie over schijnhuwelijk onvoldoende serieus genomen	ng
2004/288	Gemeente Gulpen-Wittem	klaagschrift van mei 2002 ongegrond verklaard en klaagschrift van januari 2003 buiten behandeling gelaten	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/292	Gemeente Haarlem	klacht tegen inrichting van het gemeentelijk Expo-centrum en de aldaar gepresenteerde bouwplannen ongegrond verklaard, onder verwijzing naar het besluit van de raad van de gemeente Haarlem inzake het inrichten van een informatiecentrum, het beschikbaar stellen van een eenmalig inrichtingskrediet en het opnemen van een jaarlijks budget voor een periode van vijf jaar	ng
2004/303	Gemeente Enschede	onvoldoende ingegaan op verzoekers klacht; niet ingegaan op verzoek officier van justitie om aanvraagformulier voor bijzondere bijstand toe te sturen	g
2004/317	Gemeente Dirksland, medewerker	gedrag jegens verzoeker toen hij zich volgens afspraak bij gemeentearchief meldde i.v.m. verzoek om inzage stukken: hem ondervraagd over welke stukken het ging;	ng
		hem ondervraagd waarom hij deze stukken wilde hebben en wat hij ermee wilde doen; kwaad weggelopen toen verzoeker hem vertelde wat de achtergrond was	g
	Gemeente Dirksland, plaatsvervangend hoofd	wijze van behandelen klacht: verzoeker niet gehoord;	ng
		zich onthouden van het geven van een oordeel over de klacht	g
2004/320	Gemeente Arcen en Velden	geen gevolg gegeven aan inhoud van brief; geen uitvoering gegeven aan verzoek om aan uitmonding op kruising een onderbord te plaatsen;	g,!,#
		geen gevolg gegeven aan verzoek tot plaatsing van borden «einde 30-km-zone»; wijze van uitvoering geven aan inrichting 30-km-zone;	ng
		verkeersspiegel op T-splitsing niet bijgesteld	go
2004/329	Gemeente Steenwijkerland	door gemeente in afdoende mate voldaan aan toezeggingen over uitvoering van met woningrenovatie samenhangende werkzaamheden; kosten herstel vaatwasser niet voor rekening genomen; niet op afdoende wijze tegemoet gekomen aan geschil over huur;	g,#
		niet met terugwerkende kracht de verschuldigde huur substantieel verlaagd	ng
2004/335	Gemeente Bellingwedde	trage afhandeling van bezwaarschrift over weigering gemeente om eigenaar/verhuurder van verzoekers woning aan te schrijven	g,!,#
2004/359	Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling gemeente Enschede	geïntimideerd tijdens gesprek over bezwaarschrift;	go
		in klachtafdoeningsbrief medegedeeld dat een vervolklacht over betrokken medewerker niet behandeld zal worden	ng
2004/360	Gemeente Landgraaf	bij klachtafhandeling voorbij gegaan aan klachtonderdeel over langs-elkaar-heengewerk	g,!
2004/371	Gemeente Arnhem	beslissing op verzoekers klacht over bejegening van verzoeker door toezichthouder van Dienst Stadsbeheer onvoldoende gemotiveerd	g
2004/372	Gemeente Heusden	verzoekers klacht afgedaan zonder een oplossing te treffen voor het nadeel dat hij ondervindt van een naast zijn erf, op gemeentegrond staande eik	g,#
2004/412	Gemeente Drimmelen	beslissing tot buiten behandeling laten van verzoekers klacht onvoldoende gemotiveerd	g
2004/414	Gemeente Landgraaf	wijze van afhandelen klaagschrift: mening van verzoeker niet juist weergegeven in verslag van hoorzitting;	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		in strijd met afspraak dat alleen de tijdens de hoorzitting besproken zaken behandeld zouden worden, in beslissing op klaagschrift verwezen naar uitspraak van rechtbank op door verzoeker ingesteld beroep; ten onrechte gesteld dat rechtbank zich heeft uitgesproken over juistheid van door gemeente gevolgde procedure	ng
2004/427	Gemeente Amersfoort	verzoek tot beoordeling van principeplan voor verbouwen van restaurant onzorgvuldig behandeld; verzoek om vergoeding van deel van gemaakte kosten voor voorlopig en definitief ontwerp afgewezen	g,#
2004/462	Burgemeester van Heiloo Gemeente Heiloo	verzoekers brief niet afdoende beantwoord	g
2004/463	Gemeente Hellendam	klacht niet als klaagschrift in de zin van hoofdstuk 9 Awb behandeld	g,!
		een achter verzoekers woning gelegen perceel verkocht aan buurman zonder eerst te onderzoeken of verzoeker een deel van het perceel wilde kopen	g
2004/489	Gemeente Tilburg	verzoek om kostenvergoeding ontstoppen riool afgewezen	ng
2004/498	Gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle	klacht over niet ophalen van grofvuil ongegrond verklaard; niet gereageerd op verzoek om onkostenvergoeding; gesteld dat gemeente excuses heeft aangeboden, zonder dat dat in correspondentie is terug te vinden	g ng
Justitie			
Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/001	Klachtencommissie III Raad voor de Kinderbescherming	toepassen van hoor en wederhoor; voeging van twee klachten; niet ontvankelijk verklaren van klachten; onjuiste toepassing Besluit klachtbehandeling;	g,! ng
	Raad voor de Kinderbescherming Utrecht en Amsterdam	klachten onvoldoende objectief onderzocht en afgedaan; niet op alle klachten beslissing genomen	ng
		niet tijdig, niet volledig, noch uit eigen beweging rechtbank geïnformeerd over klachtprocedure over totstandkomen Raadsrapport, alsmede over verloop en uitkomst klachtprocedure; niet nakomen mondelinge toezegging over verloop procedure door adjunct-directeur;	ng
2004/006	Arrondissementsparket Zwolle	late tijdstip intrekken van Raadsrapport	g
		onvoldoende actie ondernomen m.b.t. de inning van een door de meervoudige strafkamer van de arrondissementsrechtbank te Zwolle toegekende schadevergoeding en verzoeker niet uit eigen beweging op de hoogte gehouden van de stand van zaken tijdens de inning;	g
	Centraal Justitieel Incassobureau	wijze waarop incasso wordt uitgevoerd en de duur van de incassoprocedure	ng
		onvoldoende actie ondernomen m.b.t. de inning van een door de meervoudige strafkamer van de arrondissementsrechtbank te Zwolle toegekende schadevergoeding;	ng
2004/011	Minister van Vreemdelingenzaken en Integratie	termijn tussen eerste en tweede aanmaning te lang geweest	g
		van verzoeker verlangd verklaring van afstand te laten legaliseren en op inhoud te verifiëren terwijl die eisen niet in de brieven van de staatssecretaris vermeld waren; wijze van klachtbehandeling	g,!

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		wijze klachtbehandeling; in beleidsregels niet bevoegdheid tot het stellen van legalisatie- en verificatievereiste t.a.v. de afstandsverklaring uitgewerkt en de gegeven uitleg over het beleid terzake de afstandsverplichting	ng
2004/014	Immigratie- en Naturalisatiedienst	klacht, betreffende weigering van IND om termijn voor het indienen van correcties en aanvullingen op het rapport van het nader gehoor te verlengen met dertig dagen, ongegrond verklaard	g
2004/018	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag om toelating tot Nederland als vluchteling	g
2004/019	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet bereid om met toepassing van art. 10 van de Rijkswet op het Nederlanderschap wegens ambtelijk verzuim het verlies van de Nederlandse nationaliteit van verzoekers kinderen ongedaan te maken	g,!
2004/025	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers	niet ingegaan op verzoek om zieke kamer-genoot in het asielzoekerscentrum in een andere kamer onder te brengen; wijze van klachtbehandeling	g
2004/033	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange duur behandeling aanvraag verblijfsvergunning op grond driejarenbeleid, met name afhankelijk gesteld van beslissing of verzoekers in aanmerking komen voor verblijf op grond van het categoriale beschermingsbeleid Iraakse asielzoekers	g
2004/038	Centraal Justitieel Incassobureau	afwijzing verzoek om vergoeding wettelijke rente over de bij onherroepelijk vonnis opgelegde schadevergoedingsmaatregel voor door verzoekers dochter geleden schade	ng,!
2004/040	Arrondissementsparket Breda	summiere informatie over onderzoek naar brand die overlijden vader tot gevolg had; door verzoekster aangeleverde informatie niet meegewogen	ng
2004/041	Openbaar Ministerie Assen	onvoldoende inspanning om schadevergoeding voor verzoeker te innen; onjuiste informatie over adres daders	ng
	Centraal Justitieel Incassobureau	onvoldoende inspanning om schadevergoeding voor verzoeker te innen; onjuiste informatie over adres daders	ng
2004/049	Arrondissementsparket Utrecht	toestemming gegeven voor inzet arrestatieteam bij politieoptreden	ng
2004/050	Immigratie- en Naturalisatiedienst	toezeggingen van een met naam genoemde medewerkster van 24 februari 2003 en 17 april 2003 om inhoudelijk en gemotiveerd te reageren op brief van 18 april 2003 van verzoeksters advocaat niet nagekomen en bij brief laten weten dat het niet nakomen van de toezegging van 17 april 2003 niet in behandeling zou worden genomen; niet inhoudelijk en gemotiveerd gereageerd op brief van 5 februari 2003 van verzoeksters advocaat	g ng
2004/054	Buitengewoon opsporingsambtenaar Intergemeentelijk Samenwerkingsverband Goeree Overflakkee	onderzoek naar vermoedelijk misbruik van aan verzoekster verstrekte uitkering krachtens de RWW: uitkering geblokkeerd voor aanvang onderzoek, geen informatie over procedure en rechten en plichten verzoekster gegeven, aanwezigheid van derden niet toegestaan bij gesprekken, aard van verdenking niet meegegeed, langdurig en gedetailleerd onderzoek naar bankafschriften, om afschrift van niet ter zake doende nota gevraagd, geweigerd verklaring op te nemen, bijzonder lang aan onderzoek gewerkt;	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		verklaringen verzoekster niet juist weergegeven, telefonische bedreigingen geuit door sociaal rechercheur;	go
		gedreigd met kosten voor opvragen bankafschriften; inzien vroegere bankafschriften	g
2004/056	Raad voor de Kinderbescherming	niet adequaat gereageerd op melding van verzoekers dochter via AMK; te weinig actie ondernomen na weigering van school om informatie te verstrekken aan de Raad; geen gevolg geven aan onderdeel uitspraak Klachtencommissie;	ng
2004/058	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur aanvraag om toelating tot Nederland als vluchteling; niet inhoudelijk gereageerd op klachtbrief	g
2004/068	Arrondissementsparket Amsterdam	geen adequate informatie aan verzoeker, slachtoffer van poging doodslag gepleegd door zijn ex-vriendin, over verloop strafzaak: niet geïnformeerd over heenzending verdachte en over ingesteld psychiatrisch onderzoek;	ng
		een week van tevoren per brief meegedeeld dat terechtzitting zou plaatsvinden	g
2004/077	Immigratie- en Naturalisatiedienst	1F-onderzoek pas ingesteld nadat verzoeker had geklaagd over lange behandelingsduur, terwijl indicaties voor onderzoek al bekend waren op dag van mvv-aanvraag	g
2004/079	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	hoogte van achterstand van de door verzoeker verschuldigde kinderalimentatie niet juist berekend	g,#
2004/083	Arrondissementsparket Amsterdam	opdracht gegeven om verzoekers zoon in verzoekers woning aan te houden, terwijl deze zijn eigen woning had; hierdoor werd familie geconfronteerd met optreden van arrestatieteam en ontstond materiële schade aan verzoekers woning	ng
2004/084	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet overgegaan tot uitvoeren van taalanalyse, ondanks herhaalde verzoeken; pas inhoudelijk gereageerd op bovenstaand verzoek n.a.v. bij brief van 9 januari 2003	ng
		ingediende klacht, terwijl verzoek reeds kenbaar was gemaakt bij brief van 16 februari 2001	g
2004/086	Immigratie- en Naturalisatiedienst	ingediende klacht ten onrechte ongegrond verklaard: gemachtigde niet op hoogte gesteld van het feit dat een aanvullend gehoor zou plaatsvinden;	ng
		verzoeker tijdens gehoor een verklaring laten ondertekenen waardoor IND in gelegenheid werd gesteld procedurestukken m.b.t. de door verzoeker ingediende aanvraag tot toelating tot Duitsland als vluchteling, bij Duitse autoriteiten op te vragen	ng
2004/090	Immigratie- en Naturalisatiedienst	geweigerd de korpschef van de regiopolitie te instrueren dit formulier niet langer te gebruiken;	ng
		niet tijdig de korpschef geïnstrueerd de bewoordingen van de Verklaring aan te passen; klacht niet bevestigd en klacht niet tijdig behandeld	g
2004/092	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift van 14 januari 1999 tegen afwijzende beschikking op aanvraag om verlening van verblijfsvergunning; o.b.v. in 1985 en 1998 verrichtte dactyloscopische onderzoeken tegengeworpen dat verzoeker de Duitse danwel de Oostenrijkse nationaliteit had, zonder tegenstrijdige resultaten verder toe te lichten;	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		bewoordingen van de nieuwe beschikking in eerste aanleg zijn beledigend en geven blijk van vooringenomenheid	ng
	Minister van Justitie	wijze waarop minister bij brief van 7 november 2002 klacht over voorgaande heeft afgehandeld	g
	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	wijze waarop minister bij brief van 17 september 2002 klacht over voorgaande heeft afgehandeld	g
2004/104	Immigratie- en Naturalisatiedienst	bij brief van 5 november 2002 ingediende klacht over lange behandelingsduur van op 17 juli 2001 ingediende aanvraag om verlening van verblijfsvergunning medisch kennelijk ongegrond verklaard	g
2004/112	Arrondissementsparket Den Haag	na inbeslagneming van auto niet geïnformeerd over wijze waarop verzoekster de teruggave van haar auto kon bewerkstelligen; slechts een bedrag van 864 gulden als schadevergoeding toegekend;	ng
		in beslag genomen personenauto vreemd; niet (tijdig) geïnformeerd over het voornemen en de beslissing tot vervreemding; brieven niet (tijdig) beantwoord	g
2004/119	Centrale autoriteit	optreden van de Centrale autoriteit n.a.v. verzoek van de ex-echtgenoot van verzoekster om de kinderen terug te geleiden naar zijn land (Verenigde Staten); alleen voor de keuze gesteld om de kinderen vrijwillig naar de VS te laten terugkeren; de mate waarin en de wijze waarop contact is onderhouden over de door ex-echtgenoot in gang gezette gerechtelijke procedure in de VS voor de onmiddellijke voorlopige toevertrouwing van de kinderen aan hem; ten onrechte meegedeeld dat verzoekster de kinderen voor de hoorzitting mee moest nemen naar de VS;	g,!
		niet actief geprobeerd een oplossing te bereiken; van meet af aan opgesteld als belangenbehartiger van ex-echtgenoot; door toedoen CA een gevangenisstraf boven het hoofd; bewering dat de door ex-echtgenoot in gang gezette gerechtelijke procedure zou gaan over gezagstoedeling; op ontoelaatbare wijze getracht de ouders van verzoekster te bewegen de kinderen af te geven	ng
2004/123	Minister van Justitie	verzochte – reeds beschikbare kopieën van processen-verbaal niet ter hand gesteld niet bij rechter-commissaris het verlenen van een bevel tot bewaring gevorderd	g
2004/126	Openbaar Ministerie Roermond	weigering om medewerking te verlenen tot de afgifte van verzoekers minderjarige kind op grond van beschikking arrondissementsparket, hangende een procedure in hoger beroep	ng
2004/132	Raad voor de Kinderbescherming	wijze waarop is omgegaan met persoons- en adresgegevens: bij het opvragen van gegevens bij de GBA niet geconstateerd dat adres van verzoekster een geheim adres was, terwijl gemeente dit met speciale code aangeeft; onvoldoende moeite betracht om gegevens verzoekster af te schermen voor derden en niet correct met gegevens omgesprongen	g
2004/135	Minister van Justitie	geen nadere informatie verstrekt over het geweld dat door personeelsleden van de P.I. Haaglanden jegens verzoeker is toegepast, waarbij hij een hoofdwond heeft opgelopen	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/137	Arrondissementsparket	n.a.v. klacht, en ondanks rappelbrief, geen ontvangstbevestiging gestuurd en de klacht evenmin inhoudelijk behandeld	g
2004/139	's-Hertogenbosch Centraal Justitieel Incassobureau	schade geleden omdat het CJIB te weinig heeft gedaan om de schadevergoedingsmaatregel die de rechtbank aan de heer A. heeft opgelegd, te innen	ng
2004/140	Openbaar Ministerie Breda	nooit meegedeeld dat sepotbeslissing is genomen t.a.v. de aangiften van verzoekster over tegen haar gedane valse aanklachten; sepotbeslissing niet ingetrokken of gewijzigd;	ng
2004/143	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet voortijdig en uit eigen beweeging geïnterformeerd over sepotbeslissing t.a.v. verzoeksters eerste aangifte	g
2004/148	Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	lange behandelingsduur van aanvraag om verlening van een verblijfsvergunning op grond van het zogenoemde driejarenbeleid wijze waarop is gehandeld n.a.v. verzoek van ex-echtgenote de invordering van de kinderalimentatie ter hand te nemen: inning van kinderalimentatie overgenomen, er telkens vanuit gegaan dat verzoeker betalingsverplichting niet, dan wel onvoldoende, is nagekomen, inhoud van gesprek niet schriftelijk bevestigd, steeds verschillende medewerkers te spreken gekregen die vertelden dat dossier niet te vinden was	ng
2004/153	Dienst Vervoer en Ondersteuning van het Ministerie van Justitie	informatieverstrekking over hoogte betalingsachterstand en werkwijze zodra klacht is ingediend	g
2004/160	Dienst Vervoer en Ondersteuning van het Ministerie van Justitie	tijdens overbrenging van verzoekster van politiebureau naar huis van bewaring roekeloos gereden door ambtenaar van de dienst en eenzijdig ongeval veroorzaakt waardoor verzoekster gewond is geraakt; geen standpunt ingenomen over de overige door verzoekster geleden schade; mededeling dat de dienst zich niet aansprakelijk achtte voor miskraam van verzoekster twee weken later; bij klachtafhandeling niet gehoord	ng
2004/171	Dienst Vervoer en Ondersteuning van het Ministerie van Justitie	tijdens vervoer vanuit vreemdelingenbewaring in Penitentiaire Inrichting naar Schiphol aan handen en voeten geboid en kussensloop over het hoofd getrokken; hoofdwond niet verzorgd; geschopt, geduwd en geslagen; neerbuigende opmerkingen gemaakt; door opmerking van ambtenaar dat verzoeker problemen veroorzaakt, niet op geplande datum uitgezet door de Koninklijk Marechaussee naar Nigeria	ng,#
2004/171	Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	ontbreken van duidelijke regeling voor het gebruik van vrijheidsbenemende middelen (behalve boeien, blinderingsbril en broekstok) in de Vervoersinstructie voor ambtenaren van de dienst	g
2004/171	Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	ten onrechte overgegaan tot inning onderhoudsbijdrage aangezien verzoeker in periode september-december f 8 400 had overgemaakt op gezinsrekening, terwijl achteraf door rechter vastgestelde kinderalimentatie f 2 367,84 bedroeg	g
2004/176	Officier van justitie	aanhouden buiten heterdaad; afgeven machtiging tot binnentreden woning	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/178	Bureau Centrale Autoriteit	verzoeker onvoldoende bijgestaan i.v.m. zijn verzoek tot terugleiding van zijn zoon die in 1997 door verzoekers ex-echtgenote naar de VS is ontvoerd: onvoldoende actie ondernomen om verblijfplaats zoon te achterhalen, verzoekers vraag (in hoeverre hij door de Amerikaanse rechter kon worden verplicht het Nederlandse paspoort van zijn zoon aan de advocaat van zijn ex-echtgenote te overhandigen) niet beantwoord; geen antwoord gegeven op vraag of verzoeker recht had zijn zoon terug naar Nederland te brengen/halen	ng go
2004/183	Ministerie van Justitie	ten onrechte afschrift van rapport, dat door verzoeker is opgesteld in het kader van een procedure tot wijziging van de naam van cliënt, verstrekt aan raadsman van ouders cliënt.	ng
2004/184	Centraal Justitieel Incassobureau	weigering verzoek zuster van verzoeker om voor hem een betalingsregeling te treffen ter voorkoming van de maatregel gijzeling; gewekte verwachtingen niet gehonoreerd; foute informatieverstrekking; niet adequate beantwoording van brieven	ng g
2004/187	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	onterecht loonbeslag gelegd omdat er geen betalingsachterstand was; onterecht opslagkosten over de bijdrage berekend	ng go
2004/194	Arrondissementsparket Rotterdam	toestemming verleend tot de inzet van een arrestatieteam voor het binnentreden van de woning van de familie van verzoeker	g
2004/198	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange duur behandeling bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing aanvraag verblijfsvergunning; geen medische begeleiding en bewaking aanwezig bij terugkeergesprek en partner mocht niet aanwezig zijn	g
2004/199	Officier van justitie	verzoek geweigerd aangifte van bedreiging door buurman alsnog op te laten nemen	ng
2004/203	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	onvoldoende inspanning om kinderalimentatie voor verzoekster te innen en geen betalingsoverzicht gezonden	ng
2004/204	Immigratie- en Naturalisatiedienst	zich tijdens zitting van de rechtbank abusievelijk op het standpunt gesteld dat het IND-dossiernummer van verzoek om gezinshereniging, geen betrekking had op verzoekers jongste zoon; nadat gemachtigde van verzoeker de medewerkster, voor de uitspraak, in het bezit had gesteld van documenten waaruit blijkt dat dossiernummer wel degelijk betrekking had op jongste zoon, geweigerd hiervan rechtbank in kennis te stellen	g, g,! ng
2004/207	Hoofdofficier van justitie	niet zelf gereageerd op brieven van 23 januari 1998, 9 maart 2000, 2 april 2000 en 17 april 2000 maar beantwoording overgedragen aan behandelend officier van justitie	g
2004/212	Officier van Justitie	niet zelf gereageerd op brieven van 1 december 1997, 13 januari 1998, 14 maart 2000 en 24 maart 2000	ng
2004/214	Arrondissementsparket Breda	verstrekken van informatie aan verzekeringsmaatschappij van verzoekers; geen aanvullend opsporingsonderzoek verricht	g ng
2004/214	Arrondissementsparket Breda	onvoldoende voortvarend uitvoering gegeven aan verzoek om teruggave van inbeslaggenomen auto	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/217	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	ten onrechte aangenomen dat verzoeker een betalingsachterstand had t.a.v. verschuldigde kinderalimentatie	ng
2004/222	Arrondissementsparket Maastricht	geen uitvoering gegeven aan last tot teruggave van in beslag genomen foto's, maar daarentegen die foto's vernietigd; niet ingegaan op verzoek overleg te voeren over vernietigen van andere in beslag genomen foto's en zo mogelijk bij selectie van te vernietigen foto's aanwezig te mogen zijn	g ng
2004/224	College van Toezicht op de Kansspelen	klacht afgedaan op grond van ontoereikend onderzoek omdat geen hoor en wederhoor is toegepast; beslissing onvoldoende gemotiveerd	g,!
2004/230	Arrondissementsparket Groningen	handelwijze van het parket in verband met teruggave van een aantal bij verzoeker aangetroffen en door de politie inbeslaggenomen goederen: niet alle inbeslaggenomen goederen op beslaglijst laten opnemen; aantal voorwerpen niet aan verzoeker laten teruggeven; vijverpomp, fontein en onderwater lampen aan derden laten (terug)geven terwijl die van verzoeker waren; kruiwagen en zinken bloembak niet aan verzoeker laten teruggeven	g ng go
2004/232	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet gewezen op de mogelijkheid en niet in de gelegenheid gesteld om tijdens het gehoor in het Aanmeldcentrum door een vrouwelijke contactambtenaar met hulp van vrouwelijke tolk gehoord te worden; klacht hierover ongegrond verklaard; klacht niet tijdens AC-procedure afgedaan, waardoor geen sprake zou zijn van reëel klachtrecht	g,! ng
2004/245	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van afhandelen klacht over met naam genoemde contactambtenaar: verzoekster en tolk niet gehoord; direct leidinggevende van de contactambtenaar betrokken bij afhandeling van klacht	g ng
2004/251	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschriften gericht tegen de niet tijdige beslissing op aanvraag verblijfsvergunning; wijze van klachtbehandeling: niet gehoord, strekking van de klacht niet onderkend, behandeling afhankelijk gesteld van toezending ingevulde «toestemmingsverklaring medische gegevens»	g
2004/259	Immigratie- en Naturalisatiedienst	motivatie afwijzing van verzoek om vergoeding van griffierecht betreffende een door verzoeker aangevraagde voorlopige voorziening, nadat verzoeker het verzoek bij de rechtbank had ingetrokken omdat de IND alsnog de bestreden beschikking had ingetrokken; de rechtbank bepaalde dat verzoeker zich tot de IND kon wenden met verzoek om terugbetaling	g,#
2004/261	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	ondanks telefonische beloften over spontane verzoeken om tussentijdse afdrachten onvoldoende getracht om kinderalimentatie voor verzoeksters zoon te vorderen bij ex-echtgenoot over periode van 8 november 2002 tot 21 mei 2003; zelfde probleem sinds mei 2003	ng g
2004/268	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen Gouda	onvoldoende actie ondernomen om door verzoeksters ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen in periode van 23 mei tot 19 juni 2003;	g g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		onvoldoende actie ondernomen om door verzoeksters ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen ná 19 juni 2003; onvoldoende informatie verstrekt over voortgang van inning kinderalimentatie en inspanningen van LBIO terzake	ng
2004/270	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	wijze van behandelen klacht: geen passende maatregel in vooruitzicht gesteld, hoewel verzoekers klacht over lange behandelingsduur van bezwaarschrift gegrond was verklaard; slechts toegezegd dat uiterlijk binnen drie maanden op bezwaarschrift zou worden beslist	g
2004/287	Centraal Justitieel Incassobureau	na afloop van contract geen vast dienstverband aangeboden gekregen, verzoeker is het niet eens met argumenten die zijn gegeven; geweigerd resterende verlofuren aan verzoeker uit te betalen	ng
2004/293	Officier van Justitie	machtiging afgegeven voor het binnentreden van verzoekers woning	g
2004/297	Officier van Justitie	brieven onvoldoende beantwoord; minder dan vier weken voor terechtzitting een afschrift van het gevraagde proces-verbaal toegestuurd; niet een volledig afschrift van het gevraagde proces-verbaal toegestuurd	g
2004/299	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	wijze waarop is overgegaan tot inning van kinderalimentatie: geen rekening gehouden met tussen verzoeker en ex-echtgenote gemaakte afspraak; gesommeerd om aan betalingsverplichting te voldoen; ten onrechte opslagkosten berekend; overgegaan tot betekening van beslag op inkomen waarbij gemelde vorderingen niet zijn gespecificeerd; niet gereageerd op mededelingen van ex-echtgenote dat verzoeker aan betalingsverplichting heeft voldaan; ten tijde van beslaglegging lag geen verzoek van ex-echtgenote tot inning van achterstallige alimentatie als gevolg waarvan verzoeker gedurende de periode van beslaglegging dubbel heeft betaald; verzuimd in saldospesificatie de rechtstreekse betalingen van verzoeker aan ex-echtgenote op te nemen in de periode van februari 2002 tot oktober 2002;	ng
		vaststellen van de beslagvrije voet gebaseerd op «ongehuwd» en het vermelden van de rechtstreekse betalingen gedurende de periode van oktober 2002 tot en met januari 2003	g
2004/301	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	niet voldoende voortvarendheid betracht bij inning kinderalimentatie;	g
		niet overgegaan tot gijzeling van verzoeksters ex-echtgenoot	ng
2004/306	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	ten onrechte inning overgenomen, zonder bemiddeling via bemiddelingsbureau, terwijl sprake was van een gedeeltelijke achterstand tav een periodieke betaling i.p.v. achterstand van hele periodieke betaling; onvoldoende duidelijk gemaakt waarop berekening vordering is gebaseerd; brief betreffende overname inning niet aangetekend verstuurd	g
2004/309	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	bedrag van betalingsachterstand onterecht;	g,#
		ten onrechte gesteld dat verzoeker achterstand heeft in betaling kinderalimentatie	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/311	Ministerie van Justitie	betrokken ambtenaar stelde dat hij alleen besliste wat verzoeker al dan niet mee mocht nemen tijdens transport naar andere penitentiaire inrichting; niet toegestaan bagagedoos mee te nemen; verzoek om schadevergoeding niet gehonoreerd; niet toegestaan lunchpakket, krant, tijdschrift en studieboek mee te nemen; niet toegestaan drinkwaar mee te nemen	ng g
2004/313	Ministerie van Justitie	inhoud brief van Centrale Autoriteit aan Amerikaanse Centrale Autoriteit waarin omgangsregeling wordt ingetrokken en verzoeker in negatief daglicht wordt gesteld	go g
2004/315	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van behandelen klacht: niet gemotiveerd gereageerd op door verzoekster met documenten onderbouwde stelling dat IND ten onrechte tot de conclusie is gekomen dat verzoekster niet wil meewerken aan terugkeer naar China	g,#
2004/316	Openbaar Ministerie te Amsterdam	vonnis tot plaatsing in psychiatrisch ziekenhuis uiteindelijk in geheel niet ten uitvoer gelegd; verzoeker tot juli 2001 als passant in huis van bewaring laten verblijven, terwijl plaatsing in psychiatrisch ziekenhuis in februari al niet meer mogelijk bleek te zijn; onvoldoende voortvarend gehandeld bij tenuitvoerlegging van vonnis	g,# ng
2004/327	Arrondissementsparket Arnhem	geen sectie laten verrichten op lichaam zoon, waardoor tijdstip overlijden onduidelijk is	ng
	Arrondissementsparket Zutphen	bejegening tijdens diverse telefoongesprekken	ng
2004/328	Minister van Justitie	onvoldoende zorgvuldigheid betracht bij de beantwoording van kamervragen; wijze waarop klacht formeel is behandeld; niet gereageerd op open brief; gezamenlijke behandeling van verzoekers brieven door drie ministers	g ng
2004/336	College van procureurs-generaal	verzoek om schadevergoeding gedeeltelijk afgewezen en door verzoeker onnodig betaalde verzekeringspremie niet vergoed	ng,#
2004/341	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers Rijswijk	wijze van afhandelen klacht: lange behandelingsduur, geen tussenbericht gestuurd, klacht niet overeenkomstig de COA klachtenregeling en Awb behandeld	g
2004/342	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	wijze van behandelen klacht over verzoeksters verwijdering uit Nederland: verzoekster uit Nederland laten verwijderen terwijl bij rechtbank nog verzoek om voorlopige voorzieningen tegen uitzetting aanhangig was; niet gereageerd op verzoek om schadevergoeding; verzoek om te bevorderen dat verzoekster naar Nederland kon terugkeren afgewezen	g,# ng
2004/348	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze waarop IND is omgegaan met de op verzoeker rustende verplichting om afstand te doen van Nigeriaanse nationaliteit: geen uitsluitel gegeven of met Nigeriaanse verklaring is voldaan aan afstandsverplichting; voorwaarde gesteld dat Nigeriaans document in Nigeria moet worden gelegaliseerd; aanvullende eisen gesteld naast bewijs van Nigeriaanse autoriteiten	g ng
2004/352	Gerechtsdeurwaarder	wijze van beslagleggen voor inning van €840: geweigerd bewijs van kwijting in de vorm van notariële akte te verstrekken, het te innen bedrag verhoogd; verzoekers privé-terrein betreden bij beslaglegging, Rolls Royce beschadigd bij beslaglegging;	ng,!,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		beslag gelegd op vijf auto's; beslag gelegd op bankrekening; kosten in rekening gebracht voor beslag van mei 2003, zonder nadere uitleg het te innen bedrag verhoogd; wijze van afhandelen klacht	g
2004/353	Arrondissementsparket Amsterdam	verzoekster niet op de hoogte gehouden van verloop van procedure, ondanks het feit dat zij had aangegeven zich te willen voegen in de strafzaak	g
2004/361	College van procureurs-generaal Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng
2004/370	Openbaar Ministerie Groningen	onvoldoende voortvarend nader onderzoek ingesteld n.a.v. tussenbeschikking van het Gerechtshof te Leeuwarden in de aangespannen beklagprocedure ingevolge art. 12 Wetboek van Strafvordering	g
2004/379	Arrondissementsparket 's-Hertogenbosch	onder verantwoordelijkheid van officier van Justitie foto van verzoekster gemaakt toen zij werd aangehouden; foto niet vernietigd	ng
2004/381	Immigratie- en Naturalisatiedienst	nadat was tegemoetgekomen aan verzoek om vergoeding van naheffingsaanslag BTW over 1999 en 2000, de overige, in het kader van het betalingsverzoek, gemaakte kosten niet vergoed	g ng
2004/382	Arrondissementsparket Den Haag	onvoldoende toezicht op naleving van mededeling dat door de politie wordt nagetrokken of het verzoeker betreft of zijn broer bij gepleegde misdrijven	ng
2004/384	Openbaar Ministerie Zutphen	besloten geen proces-verbaal op te laten maken n.a.v. ongeval	g
2004/389	Centraal Justitiele Incassobureau	meegedeeld dat door verzoeker reeds betaalde bedrag intern zou worden overgeboekt naar een nieuwe zaak indien er zou worden besloten ter zake van de gedraging een nieuwe sanctie op te leggen; in reactie niet inhoudelijk ingegaan op deze klacht	g,#
2004/397	(Waarnemend) hoofdofficier van justitie Utrecht	geweigerd om verzoekster financieel tegemoet te komen in schade door strafbaar feit, terwijl zij zich door fouten van parket niet heeft kunnen voegen in strafproces tegen verdachten	ng
2004/404	Arrondissementsparket Amsterdam	toestemming gegeven voor inzet van arrestatieteam	ng
2004/405	William Schrikker Stichting	onzorgvuldig gehandeld bij uithuisplaatsing van twee dochters; keuze van pleeggezin voor oudste dochter	ng
2004/409	Arrondissementsparket 's-Hertogenbosch	toestemming gegeven tot inzet van arrestatieteam voor aanhouding verzoeker	ng
2004/410	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	wijze waarop klacht is afgehandeld; tijdsduur tussen eerste gehoor en nader gehoor en over feit dat verzoeker ten tijde van asielaanvraag minderjarig was	g
2004/419	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van afhandelen klacht: ruim vijftien maanden erover gedaan om brief te beantwoorden, reactie in het Nederlands opgesteld en daarbij formele juridische taal gebruikt terwijl verzoeker geen Nederlands spreekt	g,#
2004/424	Immigratie- en Naturalisatiedienst	behandeling van asielverzoek (tijdelijk) stopgezet n.a.v. het enkele bericht van verzoekers advocaat dat hij voornemens was door te migreren naar de VS; verzoeker niet op de hoogte gesteld van deze (tijdelijke) stopzetting	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/431	Arrondissementsparket Zwolle/Lelystad	wijze van optreden jegens verzoekers: geen uitleg gegeven over optreden, zich niet gelegitimeerd, verblijfsruimte in AZC in wanorde achtergelaten	ng
2004/433	Staatssecretaris van Justitie	verzoek om toekenning van verblijfsvergunning op grond van driejarenbeleid afgewezen; bij klachtafdoeningsbrieven niet aan verzoekers bekend gemaakt dat zij een rechtsmiddel tegen de beslissing konden aanwenden	g
2004/438	Openbaar Ministerie te Rotterdam	straf die bij vonnis in 1997 is opgelegd nog niet ten uitvoer gebracht	g
	College van procureurs-generaal	niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord nav klacht	g
2004/446	Arrondissementsparket Zwolle	meegedeeld dat verzoeker zich ook niet onbetuigd heeft gelaten;	ng
2004/447	Centraal Justitieel Incassobureau	brief niet met naam ondertekend verzoek om schadevergoeding wegens onterechte arrestatie afgewezen; indruk gewekt zich niet te willen verenigen met standpunt hoofdofficier over onterechte aanhouding	g, g,#
2004/450	Arrondissementsparket Roermond	niet geïnformeerd over aangeboden transactie aan vrouw die verzoeker en zijn vrouw heeft beledigd; niet geprobeerd tot schadebemiddeling te komen	g ng
2004/453	Penitentiaire Inrichtingen Overijssel	geen actie ondernomen n.a.v. verzoekers bevestigende antwoord op vraag of hij zijn woning wilde aanhouden; verzuimd aan gemeente Almere mededeling te doen van verzoeker's verblijf in instelling	ng
2004/455	College van procureurs-generaal	verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng
2004/458	Centraal Justitieel Incassobureau	geweigerd om in rekening gebrachte deurwaarderskosten te restitueren; deurwaarderskosten ten onrechte verrekend met een ander overgemaakt geldbedrag	ng,!
2004/460	Minister van Justitie	duur van verblijf van civielrechtelijk geplaatsten in opvanginrichtingen tot aan de daadwerkelijke plaatsing in behandelinrichtingen; plaatsing in opvanginrichting van jongeren op strafrechtelijke titel en jongeren op civielrechtelijke titel op één afdeling; door lange verblijf in opvanginrichtingen pas na lange tijd beschikking over uitgebreid en gevarieerd onderwijs; ontbreken van mogelijkheden van behandeling in opvanginrichting tijdens crisisplaatsing; aanbod van onderwijs voor civielrechtelijk geplaatsten in opvanginrichting	g,!,# ng go
	Dienst Justitiële Inrichtingen	onvoldoende uitvoering gegeven aan verzoek van de Stichting Bureaus Jeugdzorg om verzoekster in besloten behandelinrichting te plaatsen	g
2004/472	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van asielaanvraag	g
	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	niet binnen redelijke termijn gereageerd op verzoek om toepassing van categoriaal beschermingsbeleid; wijze van afhandelen klacht	g
2004/477	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van verzoeksters bezwaarschrift tegen afwijzing van asielverzoek; laten weten dat pas na afloop van het in juni 2003 ingestelde besluitmoratorium voor asielzoekers afkomstig uit Centraal-Irak een beslissing op haar aanvraag zou kunnen worden genomen	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/480	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	gesteld dat verzoeker niet heeft aangetoond dat hij aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan; inning ten onrechte overgenomen aangezien verzoeker iedere maand tijdig betaalt;	ng,! g
2004/485	Immigratie- en Naturalisatiedienst	gesteld dat verzoeker voor het laatst op 15 januari 2004 heeft betaald verhoor afgenomen door mannelijke contactambtenaar en tolk, terwijl relaas aanleiding had moeten zijn voor verhoor door vrouwelijke contactambtenaar en tolk klacht ongegrond verklaard zonder daarbij hoor en wederhoor toe te passen	g g
2004/486	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	klacht niet in onderzoek genomen voor wat betreft de periode februari 2000 tot augustus 2002; onvoldoende actie ondernomen om verschuldigde kinderalimentatie te innen gedurende januari tot augustus 2003; niet voortvarend geïnformeerd over faillissement ex-echtgenoot; pas na tussenkomst Nationale ombudsman inkomstenbron ex-echtgenoot achterhaald;	g ng
2004/492	Arrondissementsparket 's-Hertogenbosch	klacht niet in onderzoek genomen voor wat betreft overige periode; onvoldoende actie ondernomen om verschuldigde kinderalimentatie te innen gedurende overige periode; ongegrond verklaren van deel van klacht	ng,! g
2004/493	Stichting Jeugd en Gezin te Haarlem	toestemming verleend tot inzetten arrestatieteam voor binnentreden woning verzoeker; geen excuses aangeboden voor opgelopen vertraging klachtbehandeling	ng
2004/494	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	onvoldoende ingespannen om nakoming omgangsregeling, door rechter vastgesteld, te realiseren	ng
2004/495	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	in februari 2002 overgegaan tot leggen loonbeslag en te laat ingetrokken; meegegeeld niet voldoende te hebben aangetoond betalingen te verrichten; gesommeerd voor 1 april bedragen over te maken, terwijl rekeningnummer pas op 12 april werd doorgegeven; contact opgenomen met Postbank inzake blanco overschrijvingskaart; gestorte bedrag niet gestort op rekening ex-echtgenoot maar teruggestort op eigen rekening; in 2003 ten onrechte loonbeslag gelegd; mondelinge afspraak ontkend over overmaken bedrag naar rekeningnummer ex-echtgenoot, geen telefoonnotitie van mondelinge afspraak	g go
		klacht kennelijk ongegrond verklaard over fouten in verslag nader gehoor	g

Landbouw, natuur en voedselkwaliteit

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/005	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	geen gevolg gegeven aan verzoek van vakbond om bepaalde zinsneden over verzuring door ammoniak in een door het ministerie uitgegeven brochure aan te passen	ng
2004/241	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	verzoek tot schadevergoeding afgewezen;	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		mondelinge toezegging gedaan dat verzoekers schade voor vergoeding in aanmerking zou komen	go
2004/338	Algemene Inspectiedienst/ Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees	bij ruiming van verzoekers pluimvee in het kader van bestrijding vogelpest assistentie van politie gevraagd en dit onvoldoende gemotiveerd	g
2004/347	Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	lange behandelingsduur van bezwaarschriften; klacht niet afgehandeld	g
2004/385	Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	in het kader van bestrijding van vogelpest een kliklijn opengesteld voor het anoniem melden van hobbypluimveehouders	ng
2004/459	Faunafonds	niet adequaat gereageerd op in brieven van verzoeker aan de orde gestelde kwesties	g

Onderwijs, cultuur en wetenschap

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/456	Universiteit Wageningen	in sollicitatieprocedure brief gestuurd aan voormalige werkgever verzoeker, zonder verzoeker daarvan op de hoogte te stellen	g

Politie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/008	Regiopolitie Haaglanden	ondanks toezegging, het onderzoek n.a.v. aangifte van inbraak niet voortgezet; niet gemotiveerd aangegeven waarom er niets met aangifte is gebeurd en meege-deeld dat videobanden waarop mogelijke verdachten van de inbraak te zien waren, niet meer beschikbaar waren terwijl de politie hier volgens verzoeker in het geheel geen navraag naar heeft gedaan	g ng
2004/009	Regiopolitie Utrecht	meerdere malen geweigerd aangifte op te nemen van overlast veroorzaakt door honden in en rondom verzoeksters flatwoning;	ng
		geen aangifte opgenomen van het binnen de bebouwde kom op de weg of openbare grond laten verblijven of lopen van een hond zonder dat die is aangelijnd	g
2004/013	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	onheus bejegend door verzoekster in een toegestuurde Kennisgeving Verkeersover-treding mee te delen dat de geconstateerde overtreding aan het korps is doorgegeven via de zogenaamde «Horkenlijjn»	g,#
2004/015	Regiopolitie Drenthe	disproportioneel geweld gebruikt tegen verzoekers en ten onrechte in proces-verbaal gezet dat verzoeker een politie-ambtenaar had geslagen;	ng
		lange behandelingsduur klacht; gezegd dat verzoekers iets aan hun alcoholgebruik moesten doen aangezien zij een alcoholprobleem zouden hebben	g go
	Klachtencommissie regiopolitie Drenthe	in advies enkele punten niet opgenomen die volgens verzoekers van belang waren	ng
2004/017	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	verzoekster staande gehouden; verbaal provocerend gedrag vertoond en dienst-nummer niet aan verzoekster hebben willen geven;	g
		op intimiderende wijze verzoekster benaderd	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/021	Regiopolitie Hollands Midden	aan verzoeker meegedeeld dat het niet nodig is om in het weekend aangifte te doen als het strafbaar feit niet had plaatsgevonden op de dag waarop verzoeker aangifte wilde doen; aangifte van enig strafbaar feit niet opgenomen; weigering om aangifte op te nemen onjuist gemotiveerd en onjuiste informatie verstrekt over begrip sepot;	ng
		onheus bejegend door met harde stem te praten en verzoeker weinig kans te geven zijn standpunt duidelijk te maken	go
2004/022	Regiopolitie Haaglanden	verzoekers auto als wrak aangemerkt en het om die reden laten vernietigen; in periode voorafgaand aan vernietiging verzoeker niet, althans niet voldoende duidelijk, gewaarschuwd dat auto zou worden verwijderd en vernietigd	g
	Beheerder regiopolitie Haaglanden	klacht onvoldoende zorgvuldig behandeld, zowel in eerste als in tweede aanleg afgehandeld zonder dat hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden en klacht ongegrond verklaard op advies van regionale klachtencommissie waarin niet is ingegaan op door verzoekers gemachtigde aangevoerde argumenten en is gebaseerd op de door verzoeker bekritiseerde brief waarmee klacht in eerste aanleg werd afgedaan	g
2004/023	Beheerder regiopolitie Limburg-Noord	oordeel gegeven over de door verzoekster ingediende klachten voordat korpsbeheerder de door haar toegestuurde repliek had ontvangen, althans zonder dat hij van deze kennis had genomen	g
	Regiopolitie Limburg Noord	verzoekster gevorderd tot wegrijden terwijl politieambtenaren haar papieren nog niet hadden teruggegeven en wegrijden op dat moment onmogelijk was;	ng
2004/027	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	reden van aanhouding niet vermeld; bij poging om verzoekster uit auto te trekken haar arm zodanig vastgepakt dat ze een gekneusde arm opliep; verzoekster bij borsten en buik aangeraakt bij een poging haar autogordel los te maken (geen opzettelijk ongewenste intimiteit)	g
		verzoekster bevel gegeven om weg te rijden terwijl wegrijden op dat moment onmogelijk was	ng
		onheus bejegend door geen goede informatie te geven op de vraag hoe een en ander op het bureau zou verlopen; midden in de nacht ongeveer 2,5 uur zonder reden op het bureau in het dagverblijf vastgehouden; geen uitleg gegeven over protocol bij ademanalyse; opmerking dat verzoeker zijn auto niet fout had moeten parkeren toen hij de auto de volgende dag kwam ophalen; niet uitgelegd waarom verzoeker op het politiebureau niet meer kon meewerken aan een ademanalyse; bewijs van ontvangst van het ingevorderde rijbewijs niet teruggevraagd;	g
		mededeling politieambtenaar dat hij na overleg met zijn collega's vond dat verzoeker eigenlijk niet dronken was	go
2004/030	Klachtencommissie regiopolitie Flevoland	verzoeker en andere betrokkenen niet gehoord; niet aangegeven welke informatie is betrokken bij advies;	ng
		betrokken ambtenaren niet gehoord	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Regiopolitie Flevoland	disproportioneel geweld gebruikt: politie-hond ingezet om verzoeker rustig te krijgen; geweigerd schade te vergoeden ontstaan door optreden politie; klacht pas anderhalf jaar later afgehandeld;	g,#
2004/031	Regiopolitie Flevoland	geslagen met wapenstok; ruim 10 minuten gewond in een plas water laten liggen	ng
2004/032	Regiopolitie Utrecht	onvoldoende inspanning verricht na aangifte verkrachting; geen inzet van opsporingsbericht via media	ng
		bejegening bij aanhouding; beschadiging kleding; beletten tas mee te nemen; weigering partner klachtgesprek laten bijwonen; geen interesse in verklaring getuige; manier klachtgesprek; oordelend gespreksverslag; niet toezenden verslag; tas niet mogen meenemen uit auto; partner niet toegelaten bij klachtgesprek; niet ingelicht over niet terugtrekken klacht-behandelaar;	g,!
		weigering uitslag blaastest mee te delen; tas gegoooid; lange duur klachtgesprek; administratief medewerker laten optreden als tolk; beledigende toon en weigeren afschrift gespreksverslag;	ng
2004/035	Regiopolitie Utrecht	niet aangegeven dat vervolgggesprek in het kader van hoor en wederhoor was	go
		na aanhouding en overbrenging naar politiebureau negenjarig dochtertje van verzoeker alleen op straat achtergelaten;	ng
2004/036	Regiopolitie Noord-Holland Noord	klacht niet in behandeling genomen	g
		brief gestuurd aan regionaal dagblad over artikel van verzoeker – free lance journalist – waarin beschuldigingen worden geuit van ernstige journalistieke dwalingen, zonder voorafgaand onderzoek	g
2004/037	Regiopolitie Utrecht	meerdere keren beloofd dat zou worden teruggebeld naar aanleiding van aangifte over mishandeling;	g
2004/039	Regiopolitie Brabant Noord	ontoelaatbare opmerkingen gemaakt	go
		wekken kinderen tijdens huiszoeking;	go
		behandeling tijdens insluiting;	ng
		mededeling tijdstip vrijlating;	g
		opschorten behandeling klacht; kwaliteit verslag klachtgesprek	g
2004/040	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	onvoldoende onderzoek naar oorzaak brand die overlijden vader tot gevolg had;	ng
		summiere informatie over onderzoek; gedane suggestie over oorzaak later ontkend	
2004/043	Regiopolitie Drenthe	wijze van politieoptreden m.b.t. behandeling van een aantal aangiftes en/of meldingen van strafbare feiten: onvoldoende tijd vrijgemaakt om aangifte volledig op te nemen, pas 9 dagen na diefstal in gelegenheid gesteld daarvan aangifte te doen en niet voldoende tijd verschaft om bij aangifte een goederenlijst bij te sluiten, onvoldoende voortvarendheid betracht om gestolen BMW, die inmiddels was teruggevonden, en reservesleutel aan verzoekers terug te bezorgen en onvoldoende geïnformeerd over voortgang zaak, pas na verzoek om inlichtingen geïnformeerd over aangifte van frauduleuze handelingen van Essent, opdracht gegeven aan klachtcommissie om advies aan korpsbeheerder te herschrijven; goederenlijst niet bij proces-verbaal van aangifte gevoegd	ng
			g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/044	Regiopolitie Haaglanden	bij aanhouding disproportioneel geweld gebruikt, geboeid overgebracht naar politiebureau, niet tijdig gereageerd op herhaaldelijke verzoeken om water, verzoek en echtgenoot onheus bejegend door politieambtenaar;	ng
		verzoeker medische zorg onthouden op politiebureau	go
2004/045	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	tegen verzoeker gezegd dat buurtbewoners hadden geklaagd dat hij zijn auto langdurig had geparkeerd bij een informatiebord van gemeente Purmerend, waardoor een verkeersonveilige situatie was ontstaan en in eerste instantie gezegd dat werd geklaagd over het uitzicht op zijn geparkeerde auto;	go
		gedreigd verzoeker te verbaliseren voor wijze van parkeren o.g.v. artikel 5 van Wegenverkeerswet 1994, terwijl hier geen grond voor bestaat	g
2004/046	Regiopolitie Groningen	bij uitschrijven van een administratief-rechtelijke sanctie gelogen over het aantal minuten dat verzoeker zijn auto op het trottoir had geparkeerd	ng
2004/048	Korps landelijke politiediensten	verzoek om vergoeding van de na de aanhouding gemaakte reiskosten afgewezen, hoewel is vastgesteld dat aan de door de verzoeker gepleegde belediging een incorrecte interactie van de zijde van de politieambtenaar is voorafgegaan en verzoekers klacht over de bejegening gegrond is verklaard	g,#
2004/049	Regiopolitie Utrecht	verzoekers woning binnentreden; verzoekers aangehouden op verdenking van het voorhanden hebben van wapens en/of munitie; woning doorzocht; wijze van optreden van arrestatieteam; schadevergoeding afgewezen; niet afdoende geïnformeerd over reden voor verzoekers aanhouding en doorzoeking van zijn woning;	ng
		klacht onvoldoende gemotiveerd afgedaan door slechts te verwijzen naar toestemming van hoofdofficier van justitie om verzoekers woning binnen te treden en afwijzende beslissing op verzoek om schadevergoeding onvoldoende gemotiveerd	g
2004/053	Regiopolitie Gelderland Midden	tot drie maal toe geweigerd aangifte van diefstal c.q. verduistering op te nemen; niet toegestaan mondeling klacht in te dienen over weigering tot opnemen van aangifte en niet in gelegenheid gesteld hogere politiefunctaris te spreken	g
		bij weigering tot opnemen van klacht wel persoonlijke gegevens verzoekers met het oog op indienen klacht opgenomen	go
	Beheerder regiopolitie Gelderland-Midden	wijze klachtbehandeling; lange behandelingsduur; niet geïnformeerd over reden vertraging; niet gereageerd op verzoek om informatie; pas reactie nadat verzoekers zich wendden tot Nationale ombudsman; klacht op grond van onjuiste feiten en argumenten afgedaan; onheuse bejegening door klachtbehandelaar	g
2004/055	Regiopolitie Drenthe	voorafgaand aan politieoptreden geen adequaat en objectief onderzoek verricht naar aanleiding van meldingen van geluidsoverlast	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Klachtencommissie regiopolitie Drenthe	wijze van uitvoering onderzoek: onvoldoende hoor en wederhoor t.a.v. hondengeleiders, op grond van onvoldoende informatie advies uitgebracht, advies over klacht inzet politie en inzet honden onvoldoende gemotiveerd;	g
		niet ingegaan op belangrijke onderdelen van klacht	ng
2004/057	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	onwaarheden gesproken tijdens telefoongesprek over incident met verzoeksters zoon	ng
2004/059	Regiopolitie Flevoland	wijze van behandelen door regiopolitie: pas geruime tijd na insluiting bezocht door arts, pas na ruim één uur naar ziekenhuis gebracht nadat arts dit had geadviseerd, verzoekster geweigerd contact op te laten nemen met oppas;	ng
		geweigerd aangifte op te nemen van mishandeling tegen politieambtenaren meegenomen naar politiebureau om verklaring af te leggen terwijl verzoekster thuis al verklaring had afgelegd; niet toegestaan dochter op hoogte te stellen van vertrek naar politiebureau; gezegd haar verklaring snel te ondertekenen zonder gevolgen daarvan te vermelden; enige tijd alleen in een ruimte gelaten terwijl ze lijdt aan lichte vorm van claustrofobie	g
2004/060	Regiopolitie Utrecht	bij aanhouding verzoekster geweld gebruikt: met hoofd tegen muur geduwd, met onnodig geweld geboeid	ng
2004/064	Regiopolitie Groningen	wijze van informatieverstrekking aan de Dienst Wegverkeer i.v.m. een inbeslaggenomen auto	ng
2004/065	Regiopolitie Kennemerland	wijze van bejegening: onnodig geweld om verzoekster te beletten aan het verkeer deel te nemen; ingediend verzoek om schadevergoeding afgewezen dan wel niet in behandeling genomen	ng
2004/066	Regiopolitie Limburg Noord	wijze van bejegening: onnodig geweld om verzoekster te beletten aan het verkeer deel te nemen; ingediend verzoek om schadevergoeding afgewezen dan wel niet in behandeling genomen	ng
	Korps landelijke politiediensten	wijze van bejegening: onnodig geweld om verzoekster te beletten aan het verkeer deel te nemen; ingediend verzoek om schadevergoeding afgewezen dan wel niet in behandeling genomen	ng
2004/067	Regiopolitie Limburg Zuid	wijze van bejegening bij melding van seksueel misbruik van een minderjarige door verzoeksters ex-vriend: gezegd dat niets gedaan wordt met melding, dat melding wraakactie was;	g
		manier van aanspreken	go
2004/069	Beheerde regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	klacht niet behandeld en als kennelijk ongegrond afgedaan	g
2004/069	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	gedurende een aantal jaren gevolgd en geobserveerd in verband met een in het verleden gerezen verdenking; wijze van klachtbehandeling: zonder meer uitgegaan van advies klachtbehandelaar, onvoldoende onderzoek verricht naar de klacht;	ng
		wijze van klachtbehandeling: onvoldoende voortvarend, verwezen naar mogelijkheid om bezwaarschrift in te dienen bij afdoening klacht, bij gesprek niet gehouden aan van tevoren afgesproken onderwerp	g
2004/070	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	optreden van de politie bij incident tussen verzoekers: geen deugdelijk onderzoek ingesteld, arrogant opgesteld door niet te bemiddelen en aan te dringen op het doen van aangifte; over klachten niet gehoord door klachtencommissie	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		cel waarin verzoekster verbleef en douche-ruimte onvoldoende hygiënisch gehouden; klachten hierover niet-ontvankelijk verklaard;	g
2004/074	Beheerder regio-politie Noord- en Oost-Gelderland	geen afschrift toegezonden van onderzoeks-rapport van klachtbehandeling	go
		wijze van klachtbehandeling: termijn voor klachtbehandeling overschreden zonder verzoeker hierover te informeren, niet gehoord door klachtencommissie, klachtencommissie heeft geen gebruik gemaakt aanbod verzoeker om foto's van zijn verwondingen te bekijken	g
	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	optreden politie na vechtpartij waarbij verzoeker betrokken was en aangifte daarover: onder valse voorwendselen naar bureau gelokt en in verzekering gesteld, tegen verzoeker gescholden, pas later in de gelegenheid gesteld om met zijn advocaat te spreken, geen aspirines gekregen en niet in de gelegenheid gesteld te douchen;	ng
2004/078	Regiopolitie Haaglanden	vloeibaar voedsel of puree onthouden; bij het opmaken van registratieset van aanrijding verzuimd het door de politie aangetroffen remspoor nader te beschrijven en er geen conclusies aan verbonden; niet voldaan aan verzoek om alsnog proces-verbaal n.a.v. aanrijding op te maken	go ng
2004/082	Regiopolitie Haaglanden	optreden van politieambtenaren tijdens binnentreden ter aanhouding van verzoekers broer en uitvoering van huiszoeking in diens woning: hem handboeien omgedaan, tegen de muur gezet, geblinddoekt, verboden de woning te verlaten om naar zijn werk te gaan;	g
		hem met vuurwapens bedreigd, fysiek geweld toegepast	ng
2004/083	Regiopolitie Haaglanden	optreden van arrestatieteam bij aanhouding van verzoekers zoon: onnodig veel geweld gebruikt bij binnentreden, pistool op hoofd en keel van verzoekers echtgenote gezet, verzoekers minderjarige zoon aangehouden terwijl hij onschuldig was, hem uit bed getrokken, geslagen, geboeid, andere minderjarige kinderen geslagen;	ng
		verzoekers zoon geblinddoekt	g
	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	optreden tijdens verhoor van verzoekers zoon: voorafgaand aan verhoor moest hij zich uitkleden, daarna vijf uur wachten tot begonnen werd met verhoor, hem geduwd en gezegd dat «hij zijn bek moest houden»	ng
2004/085	Regiopolitie Brabant Noord	verzoekers woning binnentreden; wijze van binnentreden: geen schadevergoeding i.v.m. voormelde optreden toegekend;	ng
		nagelaten verzoeker (tijdig) te informeren over binnentreden woning; geen schriftelijke informatie verstrekt over reden binnentreden; behandelingsduur van klacht geweigerd bij de uitvoering van het toelatingsbeleid niet langer gebruik te maken van het modelformulier «Verklaring van medisch specialist ter verkrijging van vrijstelling van het mvv-vereiste omdat medische zorg in Nederland noodzakelijk is»;	g
2004/090	Vreemdelingendienst van regiopolitie Amsterdam-Amstelland	niet tijdig de bewoordingen van de Verklaring aangepast	ng
2004/091	Regiopolitie Haaglanden	afgesloten en in fietsenrek gestalde fietsen als wrak aangemerkt, waarna fietsen zijn verwijderd en vernietigd;	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		schadeclaim afgewezen; aanvankelijk onjuist geïnformeerd over plaats waarnaar fietsen waren overgebracht;	ng
2004/093	Vreemdelingendienst van regiopolitie Haaglanden	in tweede instantie onjuist geïnformeerd lange behandelingsduur van aanvraag om verlening van mvv t.b.v. verzoeksters echtgenoot; steeds van kastje naar de muur gestuurd wanneer verzoekster contact opnam; telefonisch verzoek om mee te delen of de door haar t.b.v. de behandeling overgelegde bescheiden volledig waren, niet gehonoreerd; vreemdelingendienst niet gereageerd op klacht over bovenstaande wijze van beëindigen feest in door	go g
2004/094	Regiopolitie Haaglanden	verzoekster gekraakt pand: geen toestemming gevraagd om het pand te betreden, medebewoner in rolstoel bedreigd, deur van slaapkamer verzoekster ingetrapt, verzoekster en haar vriend tegen hun wil overgebracht naar politiebureau; bij betreden pand disproportioneel geweld gebruikt door heftig te duwen en trekken, op politiebureau pas na ruim een uur een verklaring laten afleggen;	ng,! g
2004/095	Klachtencommissie regiopolitie Flevoland	verzoekster en een medebewoner geschopt wijze van afdoen klacht: verzoeker tijdens klachtbehandeling niet gehoord	go g
2004/099	Regiopolitie Groningen	politieambtenaar geweigerd registratieset op te maken van aanrijding die in zijn aanwezigheid heeft plaatsgevonden en verzoeker was betrokkene bij aanrijding; politieambtenaar klant van verzoeker gebeld om boekhouding m.b.t. het bedrijf van verzoeker te vorderen en meegedeeld dat er wellicht iets mis was met het door verzoeker geleverde vee; wijze van klacht-afhandeling: verzoeker onder druk gezet om niet met klacht in openbaarheid te treden lange behandelingsduur klacht en verzoeker niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord	ng g
2004/103	Regiopolitie Haaglanden	optreden tijdens en voorafgaand aan binnentreden van verzoeksters woning: machtiging tot binnentreden ten onrechte uitgeschreven, verzoekers zoon geen tijd gegeven om hond in kamertje op te sluiten, maar deur geforceerd toen hij niet snel genoeg opendeed, gezegd: «Doe die hond weg, anders schieten we hem dood», niet toegestaan te telefoneren tijdens periode van binnentreden	g
2004/105	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	ten onrechte gesteld dat verzoekers voertuig enkele dagen voordat hij een eerste parkeerboete ontving, voorzien is van een waarschuwingsbrief m.b.t. het uit het gewijzigde parkeerbeleid voortvloeiende gewijzigde verbaliseringsbeleid; ten onrechte gesteld dat politieambtenaar persoonlijk aan de deur is geweest om aan te kondigen dat hij tot verbalisering zou overgaan indien voertuig niet verplaatst werd	ng
2004/106	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	112-centraliste weigerde herhaaldelijk verzoeker door te verbinden met politie	ng
2004/109	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	deur van verzoekers woning geforceerd en binnentreden, woning doorzocht en daarbij spullen verplaatst	ng
2004/115	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	de keuze om slechts twee ambtenaren in te zetten tijdens de oudejaarsviering 2001–2002;	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/117	Regiopolitie Haaglanden	niet ingegrepen toen de situatie (o.a. bij het stoken van vuren) uit de hand liep	g
		handelwijze van een politieambtenaar in een conflict tussen verzoekster en haar minderjarige zoon en haar toenmalige buurman: partijdige opstelling en onvoldoende ingespannen meer te weten te komen over de autistische aandoening van de zoon; bij aanhouding door politie reden daarvoor niet meegedeeld;	ng
2004/124	Regiopolitie Friesland	niet in de gelegenheid gesteld om van het toilet gebruik te maken;	go
		bevolen om vloer van de ophoudkamer schoon te maken	g
2004/125	Regiopolitie Brabant Noord	wijze van optreden jegens verzoeker: meegedeeld dat verzoeker werd verdacht van strafbaar feit en daarbij indruk gewekt dat hij vrij zou komen door betaling van DM 1000 terwijl hij in vreemdelingenbewaring was gesteld; niet in gelegenheid gesteld overleg te plegen met advocaat; geen tolk ingezet tijdens bespreking transactie	g,#
		nalatig gehandeld ten tijde van ongeval, nu politieambtenaren (nadat verzoeker per ambulance naar het ziekenhuis was vervoerd) bromfiets van verzoeker onbeheerd hebben achtergelaten op plek van ongeval	
2004/127	Regiopolitie Flevoland	verzoekster aangehouden, daarbij onnodig geweld gebruikt en haar zonder noodzaak geboeid; haar na aankomst op politiebureau ingesloten; haar niet toegestaan na aanhouding te telefoneren;	ng
2004/129	Regiopolitie Utrecht	verzoekster uitgelachen	go
		wijze van optreden jegens verzoeker: hem middels verlichte transparant op dak van politievoertuig stopteken ter staandhouding gegeven, zonder dat op dat moment een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit jegens hem bestond;	g
2004/130	Regiopolitie Haaglanden	bij aanhouding met disproportioneel geweld uit zijn auto gehaald, diensthond ingezet nadat verzoeker zich had overgegeven; verzuimd in kader van klachtbehandeling een getuige te horen, terwijl verzoeker hierom verzocht had	ng
		in kader van veiligheidsfouillering verzoeker verzocht de spullen die hij in zijn zakken had op de grond te gooien, verzoekers geld, sigaretten en aansteker zoekgemaakt	ng
2004/133	Regiopolitie Twente	verzoeker en broer aangehouden na aanhouding geweld gebruikt bij insluiting	g
2004/136	Beheerder regiopolitie Twente	klacht niet binnen daarvoor geldende termijn afgehandeld	g
	Beheerder regiopolitie Gelderland Zuid	wijze van klachtafhandeling: te lang geduurd, ten onrechte gedeeltelijk ongegrond en gedeeltelijk niet-ontvankelijk verklaard	g
	Regiopolitie Gelderland Zuid	verzoekster laten overbrengen naar politiebureau; hardhandig opgetreden waardoor verzoekster gewond is geraakt; verzoekster geboeid; verzoekster t.o.v. derden hardhandig naar hondenbus geleid; geen proces-verbaal en geen geweldsrapportage opgemaakt van politieoptreden; op politiebureau niet bezocht door arts terwijl dit doel van overbrenging was	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/140	Beheerder regio-politie Midden- en West-Brabant	klachten over de regiopolitie niet binnen een redelijke termijn afgehandeld; niet in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van de reactie van de betrokken ambtenaren op ingediende klachten; zonder motivering het advies van de klachtencommissie terzijde gelegd om alsnog te reageren op brieven van verzoekster	g
	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	onterecht meegedeeld dat de aangifte van verzoekster al was verwerkt in een eerder opgemaakt dossier; geen onderzoek gedaan n.a.v. aangifte zonder overleg met officier van justitie; geen onderzoek ingesteld n.a.v. eerdere aangifte van verzoekster	g ng
2004/141	Regiopolitie Brabant Noord	bij brief niet naar privacyambtenaar verwezen; geweigerd dienstnummer te geven; niet inhoudelijk op klacht gereageerd; geen beslissing genomen op verzoek om schadevergoeding;	g
		tijdens telefoongesprek en in brief geen antwoord gegeven op vraag of er jegens verzoeker aangifte was gedaan; door betrokken politieambtenaren niet naar privacyambtenaar verwezen; gegevens t.a.v. een eventuele aangifte jegens verzoeker pas laat verstrekt; verzoeker tegengehouden op schoolplein om zijn zootje mee te nemen; in het bijzijn van velen geschoffeerd; privacy geschonden klachtafhandeling: herzieningsverzoek niet binnen geldende termijn afgehandeld, ten onrechte geoordeeld dat wijze waarop het verrichte klachtonderzoek is uitgevoerd voldoet aan eisen die aan zo'n onderzoek mogen worden gesteld;	ng
2004/142	Beheerder regio-politie Utrecht	ten onrechte o.b.v. het advies van de herzieningscommissie de klacht ongegrond geoordeeld; klachtbehandelaar partijdig optreden politieambtenaren: verzoekster geboeid, bij keel vastgehouden, agent met vol gewicht op verzoekster gezeten, vastgehouden aan armen en polsen, niet serieus genomen en onderling gepraat en gelachen	g ng
	Regiopolitie Utrecht		ng
2004/144	Regiopolitie Kennemerland	in verband met een bijna aanrijding die verzoeker heeft gehad met een politie-voertuig; ten tijde van aanhouding niet bekommerd om schoonmoeder en vriendin, politieambtenaren hebben verklaringen op elkaar afgestemd	ng
		bij aanhouding handboeien omgedaan die te strak zaten	g
2004/147	Regiopolitie Gelderland Midden	politieambtenaar bij verzoekster thuis geweest omdat auto van partner lange tijd in de straat stond geparkeerd zonder dat er mee werd gereden	ng
2004/149	Regiopolitie Drenthe	verzoeker en vader ten onrechte aangehouden; ten onrechte gedurende 24 uur in verzekering gesteld; verzoeker op het bureau onheus bejegend door geen begrip te tonen voor de situatie waarin verzoeker zich bevond en door op te merken dat hij geen emotie toonde terwijl vriendin net was verongelukt	ng
2004/150	Regiopolitie Haaglanden	verzoeksters in september 2001 gestolen auto pas in december 2001 teruggegeven, terwijl auto al op 3 oktober 2001 door politie was teruggevonden; aanvraag om vergoeding van de schade die verzoekster hierdoor stelt te hebben geleden, afgewezen	g,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/152	Regiopolitie Haaglanden	woning verzoeker binnengetreden terwijl hij afwezig was; onheus bejegend toen hij een dag later om informatie ging vragen; wijze van klachtafhandeling: geen reactie op verzoek om klachtbehandeling niet op te schorten, zelf initiatief moeten nemen om klachtbehandeling na opschorting weer op te starten, klachten niet gegrond verklaard; geen bericht van binnentreden achtergelaten, zodat verzoeker kon informeren naar reden; de wijze waarop zijn klachten hierover zijn behandeld: afgedaan door burgemeester Wassenaar, terwijl de gebeurtenis in Voorburg heeft plaatsgevonden en niet door de korpsbeheerder, niet gehoord	ng g
2004/159	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	bejegening in verband met loslopende hond in een gebied waar dit niet is toegestaan: verzoeker niet de cautie gegeven, bedreigd met aanhouding; mededeling dat hij verplicht was zijn geboorteplaats en geboortedatum te noemen	ng g
	Beheerder regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	wijze van klachtafhandeling: visie van hoofdofficier van justitie niet gevraagd; bij behandeling tweede klachtbrief verzoeker niet gehoord, klacht zonder nader onderzoek afgedaan; geen gelegenheid geboden om te reageren op verklaring politieambtenaar; klacht niet binnen termijn afgedaan en geen voortgangsbericht gestuurd; tweede klachtbrief kennelijk ongegrond geacht wegens kennelijk onvoldoende gewicht van de gedraging	ng g
2004/163	Regiopolitie Gelderland Zuid	op oudejaarsnacht door mobiele eenheid meerdere keren met wapenstok op linkerarm geslagen waardoor elleboog is gebroken of verbrijzeld en mogelijk blijvend verminderd zal functioneren	go
2004/168	Regiopolitie Haaglanden	onvoldoende onderzoek verricht om verzoeker op de hoogte te kunnen stellen van het overlijden van de heer G. op 29 mei 2002	g
2004/173	Beheerder regiopolitie Utrecht	wijze van afhandelen klacht	ng
	Regiopolitie Utrecht	wijze van optreden tegen verzoeker: hem ten onrechte staande gehouden, niet uitgelegd waarom hij werd staande gehouden, inhoud van zijn schouder tas gecontroleerd, ten onrechte geconstateerd dat hij kort voor staandehouding geen schouder tas bij zich had, na optreden geen excuses aangeboden	ng
2004/174	Beheerder regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	klacht ongegrond verklaard op grond van advies klachtencommissie van het korps, waarin ten onrechte is gesteld dat verzoeker een beschikking heeft gekregen en beroep had kunnen aantekenen tegen deze beschikking, terwijl verzoeker deze nooit heeft ontvangen	ng
	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	verzoeker hinderlijk achtervolgd en daarbij opgejaagd, tijdens inhaalmanoeuvre op gevaarlijke wijze gehinderd, geen kopie gegeven van proces-verbaal; naderhand nauwelijks leesbare kopie toegestuurd;	g
2004/175	Regiopolitie Flevoland	slecht leesbare enveloppe hardhandig opgetreden bij aanhouding; daarna geboeid; geweigerd ouders te informeren; pas volgende dag verhoord;	go ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		in cel geplaatst; onfatsoenlijk en beledigend bejegend bij invrijheidstelling	g
	Beheerder regio-politie Flevoland	klacht niet binnen gestelde termijn afgehandeld en niet alle ingediende klachten in behandeling genomen;	g
		advies van klachtencommissie overgenomen terwijl feiten niet overeenkomen met ervaringen van verzoekers	ng
2004/176	Regiopolitie Zeeland	ten onrechte aangehouden als verdachten; termijn dat verzoekers zijn aangehouden voor verhoor;	ng
		niet in telefoongesprek meegedeeld dat verzoekers bij aankomst politiebureau zouden worden aangehouden; klachtbehandeling: brieven niet in klachtdossier gevoegd, niet terstond Klachtenregeling ter hand gesteld, niet voldoende geïnformeerd over voortgang, niet toezenden rapportage en geen gelegenheid gegeven voor aanvulling, in afdoeningsbrief niet gereageerd op klachten, afdoeningsbrief niet gezonden aan raadsvrouw;	g
		wijze waarop verzoekers zijn bejegend op politiebureau: niet voldoende adequaat gereageerd op melding poging tot oplichting	go
2004/177	Regiopolitie Groningen	aan derde toestemming verleend verzoekers schaaft te doden;	g
2004/180	Regiopolitie Haaglanden	verzoek om schadevergoeding afgewezen geen nader onderzoek ingesteld n.a.v. aangiften ter zake diefstal van geld en sigaretten	ng
2004/181	Regiopolitie Flevoland	wijze van behandeling tijdens verblijf op politiebureau in Almere: ondanks dat verzoeker aangaf zich ziek te voelen in een afgesloten verhoorkamer geplaatst, niet de gelegenheid gekregen zelf geld te pinnen om de openstaande verkeersboetes te betalen	ng
2004/182	Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland	bij aangifte op bureau onheus bejegend, getutoyeerd en – aanvankelijk – geweigerd aangifte op te nemen;	g
		aangehouden en veertig minuten ingesloten voorafgaand aan het verhoor; in tegenspraak met brief korpsbeheerder geen bemiddelingspoging aangeboden	ng
2004/185	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onvolledig en onjuist opgestelde registratieset bij aanrijding tussen vier personenauto's door niet de veroorzaker van de schade te vermelden;	g
		in registratieset verzoeker ten onrechte als verdachte aangemerkt	ng
	Beheerder regio-politie Amsterdam-Amstelland	door het advies van klachtencommissie over te nemen gesteld dat bestuurster van de tweede auto haar voertuig tijdig tot stilstand kon brengen, terwijl zij zelf heeft verlaard dat zij de eerste auto heeft geraakt	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/192	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	wijze waarop de politie verzoeksters melding heeft behandeld van verduistering van haar huissleutels door de dochter van haar overleden partner: niet aangeboden om te bemiddelen nadat was besloten om geen aangifte op te nemen, partijdige opstelling, nadat sleutels bij een ander korps waren afgegeven meteen akkoord gegaan met toezending per post naar eigen korps zonder verzoekster daarover in te lichten, vervolgens niet meer geïnformeerd waar de sleutels bleven; verantwoordelijk voor het kwijtraken van de sleutels; afwijzing voor aansprakelijkheidsstelling voor de kosten van twee nieuwe sloten	g,#
2004/194	Regiopolitie Haaglanden	voorgesteld dat verzoeker niet met het het arrestatieteam geconfronteerd had mogen worden, t.a.v. de handelwijze van het team: door middel van stootijzer toegang tot woning verschaft, verzoeker in zijn buik getrapt;	ng
2004/195	Regiopolitie Utrecht	mannelijke aanwezigen geboeid n.a.v. incident met buurjongen: aangemerkt als verdachte van mishandeling, skateboard teruggebracht naar buurjongen, gefouilleerd, tweeënhalf uur ingesloten alvorens te horen; niet erop gewezen dat verzoekster niet verplicht was proces-verbaal van verhoor te ondertekenen; zonder toestemming gegevens aan Bureau Slachtofferhulp verstrekt; geweigerd vervolgaangifte op te nemen; niet geïnformeerd dat beklagmogelijkheid tegen sepotbeslissing openstaat; niet alle klachtonderdelen van klachtbrief beoordeeld;	g ng
		niet gereageerd op telefonische melding van medebewoner; verzoekster niet als getuige gehoord; bij doopnaam genoemd; niet ingelicht over reden uitnodiging naar politiebureau; niet gereageerd op brief; vernielde brievenbus niet bekeken;	g
		niet gereageerd op twee telefonische meldingen	go
2004/196	Regiopolitie Utrecht	onvoldoende bemiddeld tussen garage-medewerker en verzoekster; buitensporig geweld gebruikt; gedurende twee uur geen contact kunnen opnemen met gezin;	ng,!
2004/197	Vreemdelingendienst van regiopolitie Utrecht	rijgedrag tijdens vervoer naar politiebureau; bejegening bij aanvraag mvv t.b.v. echtgenoot: vragen gesteld over echtheid van huwelijk, onterechte aanvangsdatum van termijn van behandeling	g g
		geen voorrang verleend i.v.m. zwangerschap	ng
2004/199	Regiopolitie Haaglanden	aangifte van bedreiging door buurman niet opgenomen; behandelingsduur klachtbrief; geoordeeld dat sprake is van geluidsoverlast; gedreigd met inbeslagname apparaat; geweigerd verslag te maken	g,! ng
2004/200	Regiopolitie Twente	niet adequaat gereageerd op melding van een handgemeen tussen verzoeker en schoonzoon	g
2004/212	Regiopolitie Twente	informatie met verzoekers verzekeringsmaatschappij uitgewisseld	go
		geen vorm van nazorg of hulpverlening aan verzoekster en haar familieleden geboden; geen aanvullend opsporingsonderzoek verricht	ng
2004/214	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	verzoekers auto inbeslaggenomen; verzoeker niet in gelegenheid gesteld persoonlijke bezittingen uit auto te halen	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/215	Regiopolitie Zeeland	verzoeksters moeder ten onrechte aangehouden als verdachte van diefstal van geld; haar toegestaan zich uit te kleden om te bewijzen dat zij de verdwenen f 100 niet had; videobanden van camera's niet geraadpleegd alvorens zij werd overgebracht naar het politiebureau; wijze van klachtbehandeling: geen verslag gegeven van bemiddelingsgesprek, klacht van 23 juni 2001 pas op 23 mei 2002 afgehandeld; verzoek om schadevergoeding afgewezen; in aanwezigheid van veel publiek en op luide toon meegedeeld waarvan verzoeksters moeder verdacht werd; haar niet toegestaan haar man te bellen	ng,# g go
2004/216	Regiopolitie Gelderland Zuid	optreden bij geschil over lease-auto tussen verzoekster en bestuurder van b.v.: bestuurder zonder haar toestemming haar woning laten binnentreden, bedreigd haar te «arresteren» toen ze met de auto wilde wegrijden; zich zodanig partijdig opgesteld dat verzoekster zich gedwongen voelde de autosleutels af te geven	go g
2004/218	Regiopolitie Zeeland	optreden n.a.v. verzoekers melding van doodbijten van zijn kat door loslopende hond: geen aangifte opgenomen; commissie voor politiekachten niet juist geïnformeerd over feiten; onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. melding; wijze van afhandelen klachtbrieven: termijnen waarbinnen op brieven is gereageerd; zich op het standpunt gesteld dat slechts opgetreden kan worden tegen het los laten lopen van een hond als het feit door een politie- of daartoe bevoegde opsporingsambtenaar wordt geconstateerd	ng g
2004/219	Regiopolitie Utrecht	letsel aan verzoekers gezicht veroorzaakt door tijdens aanhouding toegepast geweld	ng
2004/220	Regiopolitie Gelderland Zuid	niet correct opgetreden bij afhandeling van vergriep dat verzoekers zoon zou hebben gepleegd; hem tweemaal verhoord zonder dat verzoeker en/of zijn echtgenote hierbij aanwezig waren; aard en ernst van vergriep niet juist ingeschat; niet afdoende geïnformeerd over vervolgtraject; ingediende klacht over voorgaande niet tijdig afgehandeld	ng g
2004/221	Regiopolitie Gelderland Midden	onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. verzoekers melding dat zijn bovenbuurman hem met elektromagnetische golven bestraalde; tegen diverse mensen gezegd dat verzoeker best veel blowt; toezegging om verzoeker uit te nodigen voor een bemiddelingsgesprek niet nagekomen	ng go
2004/223	Regiopolitie Utrecht	verzoeker niet gehoord inzake ongeval waarbij hij als slachtoffer betrokken was; verzoekers lezing niet opgenomen in registratieset	ng,# g
2004/224	Regiopolitie Utrecht	geweigerd aangifte van discriminatie door Holland Casino op te nemen; geen onafhankelijke klachtbehandelaar; tijdens gesprek gezegd dat verzoeker naar drank rook	ng g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/226	Regiopolitie Gelderland Midden	wijze van bejegenen tijdens aanhouding van verzoeksters echtgenoot: haar opdrongen geen aangifte te doen jegens buurtbewoner maar in te gaan op voorstel van politie om te bemiddelen, niet proportioneel opgetreden tijdens aanhouding van echtgenoot, zonder noodzaak handboeien omgelegd, zich partijdig opgesteld;	ng
		aangifte van mishandeling van verzoeksters zoonje door de buurtbewoner pas na zeven maanden doorgestuurd naar arrondissementsparket	g
2004/227	Regiopolitie Haaglanden	verzoeker niet de gelegenheid gegeven om uit te leggen waarom hij zijn voertuig had stilgezet op een plaats waar dit niet was toegestaan; hem onheus bejegend	go
2004/228	Regiopolitie Groningen	na verzoekers aanhouding en heenzeding hem zijn zwart lederen jas niet teruggegeven, schade t.g.v. verdwijning van de jas niet vergoed	ng,#
2004/231	Vreemdelingendienst regiopolitie Haag- landen	behandelingsduur van klacht er niet op gewezen dat verzoekster zou zijn vrijgesteld van het mvv-vereiste na registratie van partnerschap	g ng
2004/235	Vreemdelingendienst van regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	lange behandelingsduur van aanvraag van 5 december 2001 om mvv t.b.v. verzoekers vrouw en kinderen	go
2004/240	Regiopolitie Haaglanden	geweigerd schade te vergoeden die was ontstaan bij binnentreden verzoeksters woning	ng
2004/243	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	aansprakelijkheid voor schade aan verzoekers serre, die was ingestort nadat politieagenten er i.v.m. aanhouding op hadden gestaan, afgewezen	ng
2004/250	Regiopolitie Haaglanden en Hollands Midden	geweigerd aan te geven welke informatie er over verzoeker in het kader van sollicitatieprocedure door eerstgenoemde korps aan laatstgenoemde korps is verstrekt	ng
2004/251	Vreemdelingendienst van regiopolitie Haaglanden en de Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur aanvraag verblijfsvergunning regulier	g
2004/260	Regiopolitie IJsselland	opzettelijk hard en abrupt geremd waardoor verzoeker tegen de tralies van een hekwerk in de politieauto terecht is gekomen; ingesloten in isolatiecel zonder eten; geen onderkleding verstrekt	ng g,go g
2004/266	Regiopolitie Noord-Holland Noord	wijze van behandelen verzoekster: haar aangifte van mishandeling niet serieus behandeld, geweigerd aangifte van diefstal op te nemen, gegevens omtrent haar geestesgesteldheid doorgespeeld naar GGD, medewerker van zorgcentrum geadviseerd toegangsverbod jegens haar in te stellen	ng
2004/267	Regiopolitie Zaanstreek- Waterland	nadat verzoekster was aangehouden en overgebracht naar politiebureau haar niet toegestaan dat haar echtgenoot haar een injectie zou toedienen met Epi-pen	go
2004/269	Regiopolitie Twente	geen (verder) onderzoek ingesteld naar verzoeksters aangifte wegens diefstal van haar aanhangwagen; verzoekster onheus bejegend; onenigheid met burens over parkeren van auto's laten escaleren	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/278	Vreemdelingendienst van regiopolitie Friesland	nagelaten verzoekster te informeren over de verblijfsmogelijkheden die gelden voor onderdanen van de Europese Unie, waarvoor zij sinds 1996 ieder jaar een verblijfsvergunning op grond van verblijf bij Nederlandse echtgenoot/partner heeft aangevraagd en daarvoor legeskosten heeft betaald	g
2004/286	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker uit zijn auto getrokken; op het politiebureau verzoeker niet aangeboden om te bellen; lange duur interne klachtbehandeling; verzoeker geboeid; verzoeker geen brood aangeboden terwijl het wel op tafel lag; bij advisering over en in de beslissing op zijn klacht niet ingegaan op het door verzoeker gestelde, dat computerstoring reden was van lange duur in cel	ng g
2004/293	Beheerder regiopolitie Zaanstreek-Waterland	ingediende klacht over politieoptreden op onzorgvuldige wijze behandeld omdat korpsbeheerder verzoeker niet heeft gehoord; schade aan de voordeur die verzoeker stelt te hebben geleden niet vergoed	g,#
	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. meldingen i.v.m. overlast door bureu; onevenredig aantal ambtenaren aanwezig bij aanhouding verzoeker; niet in gelegenheid gesteld om contact op te nemen met advocaat;	ng
		zonder toestemming verzoekers woning betreden; schade aan deur toegebracht toen er werd binnengetreden; verzoeker aangehouden	g
2004/294	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	privacy geschonden door op een verjaardagspartij bij wederzijdse bekenden mee te delen dat hij (politieambtenaar) verzoeker had geverbaliseerd vanwege niet handsfree telefoneren in auto;	go
		wijze waarop een terzake ingediende klacht is afgehandeld	g
2004/296	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	bij aanhouding disproportioneel geweld gebruikt tegen verzoeker	ng
2004/298	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	geen proces-verbaal opgemaakt van verkeersongeval waarbij verzoeker vingerkoot is kwijtgeraakt; klacht van april 2003 niet-ontvankelijk verklaard vanwege overschrijding van de jaartermijn, terwijl verzoeker pas in oktober 2002 bekend is geworden met ontbreken van het proces-verbaal	g ng
2004/300	Regiopolitie Haaglanden	niet meegedeeld waarom verzoeker werd staande gehouden; toegesproken in het Papiaments;	ng
		staande gehouden zonder redelijk vermoeden van schuld	g
2004/302	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	onvoldoende opgetreden tegen overlast jongeren bij seniorenflat na meldingen en gesprekken;	ng
		geweigerd aangiften op te nemen van vernielingen luik en fiets	go
2004/310	Regiopolitie Haaglanden	optreden ambtenaar: hardhandig bij keel vastgepakt en op verzoekers voet gestaan na verkeersovertreding;	g
		keel harder dichtgeknepen toen verzoeker klaagde	go
2004/314	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	optreden ambtenaar: niet geïnformeerd over reden apartzetting in zwembad, hardhandig vastgepakt	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/327	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	tijdens getuigenverhoor ongeoorloofde druk uitgeoefend op zoon verzoekers en op vriendin van zoon; in auto en woning zoon gezocht;	ng
		slachtoffer verhoor van vriendin verzoekers zoon laten bijwonen; niet opmaken proces-verbaal van verhoor zoon	g
2004/332	Regiopolitie Gelderland Zuid	betrokken ambtenaar heeft tijdens gesprek in 2002 aangegeven de zaak voor het eerst onder ogen te krijgen, terwijl verzoekster al in 2001 telefonisch contact had met dezelfde ambtenaar over de registratieset; klacht te traag afgehandeld;	g
		opgemerkt dat situatie in registratieset «knullig is omschreven», maar geen aanvullende verklaring afgelegd	ng
2004/339	Regiopolitie Kennemerland	verzoeker aangehouden en overgebracht naar politiebureau, terwijl volstaan had kunnen worden met aanzegging dat proces-verbaal zou worden opgemaakt, dan wel uitnodiging zich op later tijdstip op politiebureau te melden; onnodig geweld gebruikt	g
2004/340	Regiopolitie Twente	niet opgetreden tegen verzoeksters buurjongen van wie zij geluidsoverlast ondervond	ng
2004/344	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	geweigerd om verzoekers aangifte van smaad, laster en belediging op te nemen; verzoekers klacht hierover afgehandeld middels verkorte klachtprocedure;	g
		bemiddelingsgesprek niet goed verlopen bij aanhouding van verzoeker zodanig opgetreden dat hij letsel aan zijn schouder heeft opgelopen;	ng
2004/345	Regiopolitie Noord-Holland Noord	wijze van aanleggen handboeien	go
2004/346	Regiopolitie Gelderland Zuid	wijze van optreden jegens verzoeker: met dienstauto tegen zijn linkerbeen/voet gereden waardoor letsel is ontstaan, hem uit politiebureau verwijderd, bij aanhouding zijn keel vastgepakt, hem naar binnen gesleept en op zijn linkerarm geslagen; geweigerd zijn aangifte en klacht op te nemen	ng
2004/349	Regiopolitie Utrecht	geboden onmiddellijk huis van broer te verlaten na diens aanhouding;	g
		opgemerkt later geen familie van verzoekster voor de deur te willen zien	ng
2004/350	Regiopolitie Friesland	verzoeker onheus bejegend: ambtenaren niet herkenbaar als agenten en zich niet voorgesteld, direct beticht van diefstal en niet geluisterd naar hetgeen hij hiertegen inbracht; zich vooringenomen en partijdig opgesteld tijdens gesprek over bovengenoemd politieoptreden;	ng
		verzoeker niet uit eigen beweging bericht over uitkomst van politieonderzoek naar eigendom van kano's	g
2004/354	Beheerder regio- politie Limburg- Noord Regiopolitie Limburg Noord	oordelen over klacht van verzoekers niet gemotiveerd	g
		wijze van handelen n.a.v. geschil over erfafscheiding: meegedeeld dat door verzoeker aangebrachte schutting mocht blijven staan omdat buurman nog beschikte over tweede uitgang, woordje «mits» weggelaten waardoor strekking van overeenkomst is gewijzigd, ondanks afspraak niet meer te bemiddelen toch bezoek aan verzoeker afgelegd om over de zaak te spreken; ng	

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		gezegd dat als verzoekers hond zou bijten hij hem zal kapotschieten; alleen bij burens gevraagd naar verloop van compartie; geen aangifte willen opnemen van diefstal en/of vernieling tuinhok;	g
		in eerste instantie de burens bezocht, terwijl verzoeker degene was die via 112-nummer melding van mishandeling door buurman heeft gedaan; verzoekers advocaat verzocht om bodemprocedure in te trekken	go
2004/355	Regiopolitie Groningen	zodanig hardhandig en met buitenproportioneel geweld tegen verzoekster opgetreden dat zij zich onder medische behandeling heeft moeten stellen;	g
		verzoekster geboeid	ng
2004/364	Regiopolitie Haaglanden	aandachtsvestiging over verzoekster opgesteld en binnen korps verspreid;	ng
		aandachtsvestiging opgehangen aan binnenzijde van deur bewakingscontainer, waardoor bij geopende deur derden daarvan kennis konden nemen	g
2004/365	Regiopolitie Brabant Noord	verzoekster aangehouden wegens lokaalvredebreuk; in verzekeringstelling voort laten duren; verzoekster onheus bejegend bij afnemen vingerafdrukken;	ng
		verzoekster geboeid;	g
		opmerking gemaakt tijdens nemen van vingerafdrukken	go
2004/366	Regiopolitie Haaglanden	onnodig veel geweld gebruikt bij aanhouding verzoeker bij bromfietscontrole: hem op de grond gegooid, knie gebruikt om verzoekers hoofd op de grond te houden, lucht pijp afgeknelde, door elkaar geschud, handboeien strakker aangetrokken, schop en klap gegeven;	ng
		nekklem toegepast, verzoeker gecontroleerd naar de grond gebracht, enig duw- en trekwerk toegepast	g
2004/367	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	in klachtafdoeningsbrief klacht over gedraging van 26 april 2001 niet behandeld	g
2004/368	Regiopolitie Utrecht	aangifte jegens politieambtenaar als privépersoon wegens ophitsen hond en bedreiging niet in behandeling genomen, dan wel niet hebben willen opnemen;	ng
		verzoekers verklaring niet volledig opgenomen; wijkchef van genoemde politieambtenaar niet gehandeld n.a.v. melding dat loslopende hond in strijd is met de algemene plaatselijke verordening	g
	Beheerder regiopolitie Utrecht	klacht niet op afdoende wijze afgedaan door onjuiste interpretatie en niet ingegaan op alle klachtonderdelen	g
2004/375	Regiopolitie Limburg Zuid	weigering om aangifte van bedreiging door politieambtenaar op te nemen;	go
		aanbevolen om een klacht in te dienen in plaats van aangifte te doen; aangifte over poging tot doodslag door verzoeker opgenomen door partijdige politieambtenaar uit andere basiseenheid om vrienden dienst te doen voor collega; bejegening bij de uitnodiging om aangifte op het bureau te komen bespreken; aangifte die verzoeker had gedaan wegens mishandeling door politieambtenaar eerst door een politieambtenaar in Valkenburg behandeld voor die werd overgedragen;	ng
		klacht niet binnen de termijn behandeld	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/376	Regiopolitie Haaglanden	diensthond ingezet waardoor verzoeker letsel heeft opgelopen; in brief verzoeker ten onrechte genoemd als een van de deelnemers aan de groep op rellen beluste personen schade ontstaan door politieoptreden niet vergoed	g ng
2004/378	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	onvoldoende hulp geboden toen derden het bedrijfspand, dat verzoeker zegt te hebben gekraakt, binnentraden om te ontruimen, waarbij eigendommen van verzoeker zijn weggehaald dan wel beschadigd	ng
2004/380	Regiopolitie Gelderland Zuid	wijze van bejegening toen verzoeker overtreding beging door met auto door een afzetting te rijden om bij achterkant van concertgebouw te kunnen parkeren: hem gesommeerd te vertrekken;	ng
2004/383	Regiopolitie Gelderland Midden	gedreigd peperspray te gebruiken; verzoeker handboeien omgedaan optreden jegens verzoeker rondom zijn aanhouding en zijn verblijf op politiebureau: hem achtervolgd in onopvallend politie-voertuig en zijn auto daarbij aangereiden; autoruit ingeslagen; hem uit zijn auto getrokken en hardhandig op de grond geworpen; hardhandig handboeien omgedaan; toestemming geweigerd om vriendin of rechtshulpverlener te bellen; geweigerd bloedproef af te nemen;	g ng
2004/384	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	ondanks zijn verzoek daartoe geen arts laten komen onvoldoende opsporingsonderzoek gedaan naar toedracht van ongeval met locomotief als gevolg waarvan verzoekers zoon is overleden; besloten geen proces-verbaal op te maken; geen situatieschets opgenomen in registratieset en vermeld dat fiets totaal was vernield; verklaring van getuige dat verzoekers zoon zelfmoord zou hebben gepleegd in eerste instantie achtergehouden	g g,#
	Beheerder regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	wijze van afdoen klachtbrieven	g,#
2004/393	Regiopolitie Gelderland Zuid	melding van vermissing moeder niet serieus behandeld	g
2004/395	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	op hoofd geslagen met wapenstok door politieambtenaar	g
2004/398	Regiopolitie Limburg Noord	meerdere keren ingereiden op groep bromfietzers; gesteld dat zoon verzoeker wist dat bestuurder van auto een politieambtenaar was;	ng
2004/399	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	bij achtervolging aanrijding met zoon verzoeker veroorzaakt tijdens telefoongesprek met verzoeker die veroordeeld is wegens ontucht met jongeren meegedeeld: dat geweld jegens verzoeker begrijpelijk zou zijn, dat verzoeker in grote problemen zou komen als hij zijn mond verder zou opendoen, dat mensen zou worden aangeraden om aangifte van stalking te doen; officier van Justitie, wijkagent en reclassering ingelicht over brief van verzoeker gericht aan ouders van betreffende jongeren	g ng
2004/404	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	op basis van tip van informant 's nachts verzoekers huis binnen getreden	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Commissie voor de Politiekklachten Amsterdam-Amstelland Regiopolitie IJsselland	verzoekers klacht over bejegening door politieambtenaren van wie later bleek dat zij bij politiekorps IJsselland in dienst waren bijna jaar later aan dat korps overgedragen klachten niet voortvarend behandeld;	g
2004/406	Regiopolitie Gelderland Midden	geen reactie gegeven op brief onjuist, althans onvolledig, proces-verbaal opgemaakt van aanrijding waarbij de door verzoekster bestuurde auto van achteren is aangerezen;	ng g
2004/408	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	niet gehouden aan belofte om in proces-verbaal aan te geven dat de indruk bestond dat de schade aan de achterste auto al voor de aanrijding aanwezig was	go
2004/409	Regiopolitie Noord-Brabant	niet adequaat gereageerd op melding over object op snelweg: geen gevolg gegeven aan verzoek om de situatie ter plaatse op te nemen, maar verwezen naar Rijkswaterstaat; wijze waarop klacht over politie is afgehandeld;	g
2004/409	Regiopolitie Brabant Noord	melding is niet bewaard gebleven onterecht aangemerkt als verdachte van openlijke geweldpleging en overtreding van Wet Wapens en Munitie; tijdens binnentreden schade aan woning toegebracht en aan in eigendom toebehorende zaken	ng ng
2004/413	Beheerder regiopolitie Brabant-Noord	geweigerd verontschuldigen aan te bieden voor binnentreden en aanhouding; geweigerd schade te vergoeden	ng
2004/413	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	verzoeker ten onrechte geboeid; hem geboeid in politieauto meegenomen zonder veiligheidsgordel om te doen;	g
2004/415	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	zich arrogant jegens verzoeker opgesteld door zich niet aan hem voor te stellen en niet naar zijn uitleg te willen luisteren	ng
2004/415	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker in gevaarlijke verkeerssituatie gebracht door hem rechts in te halen waar dat niet is toegestaan;	go
2004/415	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker onheus bejegend: «je rijdt als een natte krant»;	g
2004/415	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	ondanks toezegging geen gesprek georganiseerd tussen verzoeker en betrokken ambtenaar	ng
2004/418	Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland	niet ingegaan op klacht dat verzoeker in gevaarlijke verkeerssituatie was gebracht	g
2004/418	Regiopolitie Limburg Zuid	bij aanzeggen van drie bekeuringen niet gegevens van verzekeringsplaatje van bromfiets genoteerd;	ng
2004/418	Regiopolitie Limburg Zuid	meerdere malen telefonisch contact met verzoekster gezocht met verzoek haar toenmalige vriend er toe te bewegen zich op bepaalde dag met bromfiets op politiebureau te melden;	g
2004/418	Regiopolitie Limburg Zuid	betreffende ambtenaar niet aanwezig toen verzoeker zich op genoemde dag op bureau meldde; schade aan bromfiets ontstaan tijdens testen van constructiesnelheid op rollenbank	go
2004/420	Vreemdelingendienst van regiopolitie Haaglanden	verzoekster en haar echtgenoot niet goed voorgelicht over hun verblijfsrechten waardoor bij hen de indruk is ontstaan dat hun verblijfsrechten in Nederland onveranderd zouden blijven, terwijl zij de geldigheidsduur van hun verblijfsvergunningen niet meer hoefden te verlengen	g
2004/421	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	verzoekster onvoldoende tijd gegeven om haar persoonlijke spullen mee te nemen uit de woning van haar ex-vriend; verzoekster geboeid	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/422	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onvoldoende voortvarend gereageerd op, door beveiligingsmedewerker van winkel gedane verzoek, om assistentie;	g
		verzoeker aangehouden en overgebracht naar politiebureau; verzoeker tijdens voorgeleiding niet gehoord	ng
2004/423	Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland	bij brief ingediende klacht onvoldoende voortvarend behandeld	g
		Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	g
2004/430	Regiopolitie Flevoland	geweigerd verzoekers aangifte terzake van verduistering op te nemen	g
		klacht over bovenstaande niet volgens de voorschriften van de regionale klachtenregeling behandeld; niet gereageerd op verzoek om klacht voor te leggen aan regionale klachtenadviescommissie	g
2004/431	Beheerder regiopolitie Flevoland	optreden van politieambtenaren: geweld gebruikt bij de aanhouding;	ng
		geweld gebruikt bij aankomst op politiebureau	g
		denigrerende opmerkingen gemaakt over taalgebruik	go
2004/440	Klachtencommissie Flevoland	klachten over voorgaande niet correct behandeld: niet gehoord tijdens klachtbehandeling	g
		advies van klachtencommissie overgenomen terwijl dit advies onzorgvuldig was	g
2004/448	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	optreden jegens verzoekers: hardhandig opgetreden, geen uitleg gegeven over optreden, zich niet gelegitimeerd, verzoeker geboeid, verzoeker in onderbroek, zonder schoenen en met voorwerp over hoofd afgevoerd, verblijfsruimte in AZC in wanorde achtergelaten, onvoldoende medische zorg gegeven;	ng
		verzoeker twee vuistslagen gegeven minderjarige zoon van verzoeker aan oor	g
2004/449	Regiopolitie Friesland	geen kennis kunnen nemen van mutaties uit politieregisters terwijl gegevens wel aan voormalige buurvrouw zijn verstrekt; afschrift van brief over melding vermissing brommer aan voormalige buurman verstrekt	g,!
2004/449	Regiopolitie Twente	verzoek om vergoeding van schade aan mobiele telefoon afgewezen	ng
2004/454	Regiopolitie Groningen	verzoeksters zoon tijdens bekeuringssituatie onheus bejegend: hem leugenaar en schijnheilig genoemd	go
		n.a.v. klacht tot advies gekomen zonder verzoeksters zoon te hebben gehoord en zonder rekening te houden met gesprek over het incident dat verzoekster met twee politieambtenaren voerde	g
2004/455	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	niet behulpzaam geweest bij afhandeling teruggave van inbeslaggenomen tegels; verzoek om schadevergoeding doorgestuurd naar OM;	ng
2004/466	Beheerder regiopolitie Brabant Noord	wijze waarop schadeclaim is afgehandeld	g
		wijze van klachtbehandeling: te lang geduurd, geweigerd gemaakte kosten te vergoeden;	g,#
		verzoekster slechts in geringe mate in gelijk gesteld en hieraan geen consequenties verbonden voor politie	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Regiopolitie Brabant Noord	onjuiste informatie verschaft aan hulpofficier van justitie teneinde toestemming te krijgen woning van verzoekster binnen te treden; bureu op de hoogte gesteld van reden van bezoek en uiteindelijk binnentreden in woning verzoekster; onheus bejegend door opmerking over glitters; herhaling opmerking over glitters op antwoordapparaat	ng g
2004/470	Regiopolitie Twente	brief die verzoekster had afgegeven aan politieambtenaar niet aan haar teruggegeven, ondanks toezegging niet aangegeven dat de brief was overhandigd aan de RID	ng g
2004/476	Regiopolitie Noord-Holland Noord	geweigerd schade te vergoeden die is geleden als gevolg van doorknippen willekeurige kabels;	g,#
2004/478	Regiopolitie Utrecht	geweigerd overige schade te vergoeden verzoekers onheus bejegend en zich niet onpartijdig opgesteld; aangifte van mishandeling niet opgenomen i.v.m. computerstoring	ng ng g
2004/482	Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland	wijze van klachtbehandeling: nagelaten verklaring van diensthondbegeleider te betrekken bij formuleren advies, meer waarde toegekend aan verklaring politieambtenaren dan aan verklaring verzoeker; nagelaten klacht over inzet politiehond door te sturen aan KLPD	ng g
	Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland	klachten ongegrond verklaard; niet geïnformeerd over getroffen maatregelen n.a.v. gegrond verklaren van klacht over hardhandig vastpakken bij keel; onthouden van oordeel over klacht dat politieambtenaar verzoeker zou hebben geslagen	ng g
2004/490	Regiopolitie Gelderland Zuid	wijze van bejegening door twee politieambtenaren bij tankstation	ng
2004/492	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	wijze van optreden i.v.m. inval in woning: disproportioneel geweld jegens verzoeker en zijn oudste zoon;	ng g
2004/499	Korps landelijke politiediensten	verzoeker en oudste zoon geboeid sollicitatie voor functie politieursveillant afgewezen wegens uitkomst antecedentenonderzoek	ng
2004/500	Regiopolitie Haaglanden	niet adequaat gereageerd op telefonische melding verzoeker;	ng
2004/502	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onheus bejegend tijdens telefoongesprek wijze waarop ambtenaren hebben gehandeld bij alcoholcontrole en aanhouding: driemaal blaastest laten afleggen, onvolgende informatie verstrekt over reden aanhouding, autosleutel uit contact gehaald	go ng
2004/503	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	machtiging afgegeven tot binnentreden;	g
2004/504	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	binnentreden als zodanig aangemerkt als verdachte van plegen van vernieling van personenauto; aangehouden en ingesloten; tijdsduur tot invrijheidstelling; wijze van klachtbehandeling;	ng ng g
		bejegening door politieambtenaar: arm om nek geplaatst, pols geknakt, bril afgenomen	go

Provincies

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/229	Gedeputeerde Staten provincie Utrecht	onvoldoende en onzorgvuldige reactie waarmee verzoekers klacht is afgedaan; bij herhaling toegezegde vergoeding van reiskosten niet uitbetaald	g,#
2004/256	Gedeputeerde Staten provincie Limburg	klacht over het onder verantwoordelijkheid van de provincie Limburg uitgebrachte persbericht over de door de Stichting Jeugdzorg Sint Joseph aangekondigde reorganisatie ongegrond verklaard; mededeling dat deel van het personeel medio 2000 het vertrouwen in de toenmalige directeur had opgezegd; mededeling over relatie tussen financiële situatie en het gevoerde beleid	ng g

Sociale zaken en werkgelegenheid

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/002	Sociale verzekeringsbank	beslissing op twee ingediende bezwaarschriften Anw uitgebleven en toezegging over afhandeling bezwaarschrift niet nagekomen	g
2004/004	UWV Heerenveen	gekeurd door verzekeringsarts de heer E. terwijl was toegezegd dat verzoeker door mevrouw Y zou worden gekeurd; gedane toezegging, dat verzoeker pas opnieuw zou worden opgeroepen voor een keuring als de kwestie rond een eerdere keuring door de verzekeringsarts de heer Ha naar tevredenheid zou zijn afgehandeld, niet nagekomen	g ng
2004/042	Verzekeringsarts UWV Heerenveen Centrale organisatie werk en inkomen	onheus bejegend tijdens gesprek trage afhandeling klacht; ontbreken verwijzing naar Nationale ombudsman; wijze van motiveren ontslagbeschikking; grond ontslagbeschikking; uitkomst klachtbehandeling	g ng
2004/051	Sociale verzekeringsbank Buitengewoon opsporingsambtenaar	ingediende klachten tegen sociaal rechercheurs ongegrond verklaard in kader van vooronderzoek informatie over verzoekers ingewonnen bij buurtbewoners; bij huisbezoek onvoldoende gelegitimeerd; bij huisbezoek niet de cautie gegeven; bij eerdergenoemd huisbezoek en ander huisbezoek onheus en intimiderend bejegend;	g ng
2004/052	Centrale organisatie werk en inkomen	niet aangegeven op welke gronden een huisbezoek werd gebracht op bedrijfseconomische gronden een ontslagvergunning aan medewerker verleend, terwijl onvoldoende is ingegaan op verzoekers verweer	g g
2004/062	UWV Gouda	manier waarop verzoek om betalingsregeling is afgewikkeld: pas na bemiddeling door de Nationale ombudsman akkoord gegaan met door verzoeker voorgestelde betalingsregeling, gedurende onderhandelingen gedreigd met inbeslagname of faillissementsaanvraag, onvoldoende oog gehad voor verzoekers belangen en lange behandelingsduur verzoekers bezwaarschrift	g
2004/063	Verzekeringsarts UWV Utrecht UWV Utrecht	onbehoorlijke bejegening tijdens WAO-keuring wijze van klachtafhandeling: inhoudelijk nauwelijks op klachten verzoeker in te gaan	go g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/096	Centrale organisatie werk en inkomen	wijze van afdoen klachtbrief: klachtbrief van 4 juni 2003 niet eerder dan 25 augustus 2003 afgedaan, geen ontvangstbevestiging gestuurd, geen verdagingsbericht gestuurd	g
2004/097	UWV Zwolle	wijze van behandelen klachtbrieven: in strijd met art. 9:10 Awb verzoekers niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord, klacht van 26 mei 2003 op 11 juli 2003 nog niet afgehandeld en ook geen verdagingsbericht verzonden	g,!
2004/114	Centrale organisatie werk en inkomen	wijze van afhandeling van klachtbrief van 24 april 2003: klacht ongegrond geacht, klacht pas bij brief van 20 juni 2003 afgedaan; aantal slordigheden in brief opgenomen	g
2004/120	UWV Amsterdam Medewerker UWV Amsterdam	wijze van klachtbehandeling onbehoorlijke wijze van bejegening tijdens telefoongesprek	g g
2004/156	Centrum voor werk en inkomen te Hengelo	afwijzing van verzoeken tot verlening van ontslagvergunningen voor twaalf medewerkers op bedrijfseconomische gronden; besluiten onvoldoende gemotiveerd	ng
	Centrale organisatie werk en inkomen, District oost-Nederland te Arnhem	te late beantwoording klachtbrief; onvoldoende motivering afwijzing klacht	g
2004/164	Sociale verzekeringsbank	ten onrechte achterstallige kinderbijslag voor verzoekers zoon per cheque uitbetaald en hem daarvan destijds niet op de hoogte gesteld; klacht over bovenstaande ongegrond verklaard	g,#
2004/206	Sociale verzekeringsbank	de kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 op een voor verzoeker (woonachtig in Marokko) onbekend rekeningnummer gestort, waardoor verzoeker geen kinderbijslag heeft ontvangen	g,#
2004/208	UWV Utrecht	uitgenodigd voor hoorzitting WAO-bezwaarprocedure in Tilburg terwijl verzoeker in Utrecht woont;	ng
		in klachtaffandelingsbrief niet ingegaan op aangevoerde argumenten in klachtbrief	g
2004/233	UWV Breda	onvoldoende voortvarend de inschakeling van verzoeker in het arbeidsproces bevordert;	g,! ng
		verzoeker geen financiële tegemoetkoming toegekend voor nadeel dat hij van vertraging in het reïntegratietraject heeft ondervonden	
2004/239	UWV Utrecht	op onzorgvuldige wijze tot deskundigenoordeel gekomen: onvoldoende onderzoek ter voorbereiding gedaan, oordeel onvoldoende gemotiveerd;	ng
		verzoekster niet gehoord in kader van door haar ingediende klacht	g
2004/244	UWV Heerlen	niet ingegaan op verzoeksters klacht dat UWV haar geen verontschuldiging heeft aangeboden voor het feit dat zij in oktober 1999 naar psychiater is gestuurd die bij uitspraak van 14 mei 2002 is veroordeeld door tuchtcollege en er signalen waren dat hij niet naar behoren functioneerde	g,#
2004/255	UWV Dordrecht	klacht over incorrecte bejegening ongegrond verklaard	g
	Arbeidsdeskundige UWV Goes	tijdens telefoongesprek incorrect bejegend	go
2004/273	Centrale organisatie werk en inkomen	in procedure mbt beëindiging van arbeidsovereenkomst op bedrijfseconomische gronden van twee van verzoekers medewerkers, beginsel van hoor en wederhoor niet goed toegepast;	go,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		geen verslag gemaakt van vergadering van ontslagadviescommissie;	ng
		namen van commissieleden die aan vergadering hebben deelgenomen niet bekend gemaakt	g
2004/283	Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	verslag van gesprek met medewerkers ministerie niet aangepast na verzoekers commentaar	g
		geen actie ondernomen n.a.v. meldingen van misbruik van de indicatieprocedure	ng
2004/289	Centrale organisatie werk en inkomen	wijze waarop 3 klachtbrieven zijn afgedaan: trage afhandeling verzoek van verzoekers zoon om bijstandsuitkering, niet serieus ingegaan op verzoekers aanbeveling m.b.t. wachttijden, blijk gegeven van vooringegenomenheid t.a.v. verzoekers zoon, niet ingegaan op klachtonderdeel, onjuiste weergave van afspraak over opnemen van contact, niet gemotiveerd dat bezoek aan CWI-kantoor als storend en zelfs intimiderend is overgekomen, niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord;	g
		verzoekers zoon niet gewezen op mogelijkheid voorschot op bijstandsuitkering aan te vragen	ng
2004/290	UWV Eindhoven	onjuiste tenaamstelling gehanteerd en klacht daarover ongegrond verklaard ondanks feit dat eerder door Nationale ombudsman in rapport klacht gegrond is verklaard, waarbij toezegging was gedaan dat controle op juiste tenaamstelling zou worden uitgevoerd en zonodig gecorrigeerd	g,#
2004/291	Sociale verzekeringsbank	bedrag aan AOW-uitkering van € 868,99 teruggevorderd wegens onverschuldigde betaling van AOW-uitkering aan overleden moeder	ng,!
2004/308	Centrale organisatie werk en inkomen	toestemming aan werkgever verleend om arbeidsrelatie met verzoekster te beëindigen wegens duurzaam verstoorde arbeidsrelatie	ng
2004/321	UWV Rotterdam	klachtbrief van 14 juli 2003 niet afgedaan	g
2004/322	UWV Zeist	geen beslissing genomen op bezwaarschrift; toezegging dat bezwaarschrift na ontvangst van aanvullende gronden met spoed zou worden beoordeeld niet nagekomen	g
2004/324	UWV Breda	wijze van toepassing geven aan art 3:45 Awb (rechtsmiddelenverwijzing) in afgegeven besluit waarbij verzoek om ontheffing van sollicitatieplicht is afgewezen	g
2004/325	Centrale organisatie werk en inkomen district Zuidoost Nederland	toestemming ontslag verleend, maar anciënniteitsbeginsel niet juist toegepast als gevolg van onvoldoende kennisname van verweer van verzoeker	ng
2004/326	UWV Heerlen	niet gereageerd op herhaalde schriftelijke verzoeken om informatie te verstrekken over verzoekers WAO-uitkering en de aanvullingen daarop	g,#
	UWV Amsterdam, Centraal klachtenbureau	geen schriftelijke bevestiging gezonden van telefonisch ingediende klachten;	ng
		schriftelijke klacht van 12 februari 2003 pas op 14 maart 2003 schriftelijk bevestigd en behandelingstermijn van zes weken in laten gaan op moment van versturen ontvangstbevestiging	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/337	UWV Groningen	ontoereikende verklaring gegeven m.b.t. omstandigheid dat in brieven genoemde medewerker bij wie informatie kon worden ingewonnen dezelfde persoon bleek te zijn als degene die onder andere benaming die brieven heeft ondertekend en tevens degene is op wie verzoekers klacht betrekking heeft; meegedeeld dat discussie over door verzoeker aangehaalde onderwerpen verder is gesloten	g,#
2004/358	UWV Rotterdam	beslissing op bezwaar nog niet uitgevoerd, ondanks toezegging dat dit binnen drie weken zou gebeuren	g,#
2004/362	Sociale verzekeringsbank	bij behandeling van klachtbrief verzoekster niet in de gelegenheid gesteld haar klacht mondeling toe te lichten;	ng
		in klachtafhandelingsbrief nagelaten op afdoende wijze aan te geven waarom verzoekster niet is gehoord	g
2004/363	Sociale verzekeringsbank	bij behandeling van klachtbrief verzoeker niet in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten;	ng,#
		in klachtafhandelingsbrief nagelaten op afdoende wijze aan te geven waarom verzoeker niet is gehoord	g
2004/369	Centrale organisatie werk en inkomen	geweigerd verzoekster toestemming te verlenen om arbeidsverhouding met twee werknemers om bedrijfseconomische redenen te beëindigen omdat onduidelijkheid is blijven bestaan over vragen die CWI aan verzoekster gesteld had; geweigerd schade t.g.v. de beslissingen te vergoeden;	ng
		vragen aan verzoekster hadden meteen na ontvangst van ontslaanvraag gesteld moeten worden; wijze van toepassing geven aan bepaalde in art. 9:10 Awb bij behandeling klacht	g
2004/374	UWV Amsterdam	incassobureau ingeschakeld voor vordering € 23 619,60 aan voorschotpremie SV zonder vooraf verzoekster deugdelijk te hebben aangemaand; enorm bedrag aan rente in rekening gebracht;	ng,#
		een enorm bedrag aan incassokosten in rekening gebracht; verwezen naar incassobureau voor verzoek om incassokosten in te trekken; in het kader van de klachtbehandeling niet in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord; brief met beslissing over klacht pas twee maanden later verzonden	g
2004/377	Sociale verzekeringsbank	uitblijven van beslissing op bezwaarschrift; onvoldoende toezicht gehouden op voortgang onderzoek door WOSM; klacht over uitblijven beslissing onbevredigend en inadequaaf afgehandeld	g
2004/396	UWV Amsterdam	voorschotpremies werknemersverzekeringen ingevorderd; ongemotiveerd gekozen voor civielrechtelijk invorderingstraject, disproportionele buitengerechtigde kosten in rekening gebracht;	g,#
		aanmaningen niet verstuurd naar correspondentieadres maar vestigingsadres, gesteld dat premiebetaling sinds 2001 moeizaam verloopt	ng
2004/407	Centrale organisatie werk en inkomen	anciënniteitsbeginsel niet juist toegepast; toestemming verleend om arbeidsverhouding met verzoeker te beëindigen op grond van bedrijfseconomische redenen	g ng
2004/425	Sociale verzekeringsbank	verzoeker niet gehoord in kader van behandeling van zijn klacht; niet ingegaan op verzoekers punt van onzorgvuldige omgang met gemeenschapsgeld;	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		gezegd dat terecht is onderzocht of oude woonsituatie was beëindigd voordat verzoekers aanvraag voor kinderbijslag werd behandeld; toezegging dat gederfde rente zou worden vergoed teruggedraaid; geen poging gedaan om telefoonrapport te traceren; ten onrechte gesteld dat een beslissing op bezwaar is gestuurd maar niet gevraagd of verzoeker de beslissing heeft ontvangen; twee van verzoekers klachten gebundeld tot één klacht	ng
2004/429	Centrale organisatie werk en inkomen	wijze waarop klachtbrief is afgehandeld	g
2004/441	Verzekeringsgeneeskundige, UWV Alkmaar Arbeidsdeskundige, UWV Alkmaar	bescheiden vernietigd die in kader van onderzoek ter beschikking waren gesteld	g
		herhaaldelijk in lachen uitgebarsten dan wel gegrinnikt op momenten dat hiertoe geen aanleiding was, ook nadat hij hierop was aangesproken;	g
		wijze waarop medewerker zich tijdens telefonisch contact met verzoeker heeft gedragen;	go
		reintegratievoorstel gedaan zonder dat hier een verzoek door verzoeker voor was gedaan	ng
2004/461	UWV Zwolle Verzekeringarts, UWV Zwolle	wijze waarop klacht is afgedaan	g
		aanvraag om deskundigenoordeel niet serieus uitgevoerd en niet op objectieve wijze tot conclusie gekomen	ng
2004/464	UWV Amsterdam	niet op correcte wijze loonheffing ingehouden bij doen van nabetaling;	g,#
		ten gevolge hiervan een belastingaanslag ontvangen waarvoor extra kosten moesten worden gemaakt, hiervoor UWV aansprakelijk gehouden	ng
2004/474	Centrale organisatie werk en inkomen, afdeling Juridische Zaken	ondeugdelijke motivering waarmee klacht over verleende ontslagvergunning is afgedaan	g
2004/475	Centrale organisatie werk en inkomen	ontslagvergunning wegens bedrijfseconomische redenen verleend zonder rekening te houden met gevoerd verweer	ng
2004/491	Centrale organisatie werk en inkomen	werkgevers verzoek tot ontslagvergunning toegewezen: onvoldoende aandacht geschonken aan verweer	ng
2004/496	UWV Hilversum	niet adequaat gereageerd op brief; klacht hierover niet gegrond verklaard	g

Verkeer en waterstaat

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/012	Kwik-Fit Nederland B.V.	geweigerd schade van € 1000 te vergoeden die is ontstaan als gevolg van het feit dat Kwik-Fit verzoekers auto in het kader van de APK heeft gekeurd maar het resultaat van de keuring niet heeft afgemeld bij de Dienst Wegverkeer;	ng,#
	Dienst Wegverkeer	geweigerd deel van schade te vergoeden en geen excuses aangeboden	g
		onvoldoende actie ondernomen n.a.v. klacht over hiervoor genoemde apk-keuring	ng
2004/020	Dienst Wegverkeer	€ 45 in rekening gebracht voor een keuring van vier minuten i.p.v. het lagere tarief van € 20	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/026	Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat van het Ministerie van Verkeer en Water- staat	geen volledige vergoeding van de schade ontstaan door de diefstal van verzoekers boot met toebehoren vanaf het rijksopslag- terrein Goyerbrug te Houten	ng
2004/065	Dienst Wegverkeer	niet adequaat gereageerd op het door Domeinen afgegeven signaal over de status van de auto; informatieverstrekking aan verzoeker over keuring auto en over de aanvraag van een nieuw kenteken deel I, en gegevensverstrekking aan Domeinen	g,#
2004/076	Rijkswaterstaat, Directie Zuid-Holland	aansprakelijkheid afgewezen voor de slechte toestand van het nieuw aangelegde wegdek, dat aansluiting biedt op de A4, richting Rijswijk, zonder ter plaatse onderzoek te hebben gedaan	ng
2004/080	Dienst Wegverkeer	onvoldoende geïnformeerd over kosten verbonden aan keuring van caravan n.a.v. klacht niet aangegeven waaruit het verschuldigde bedrag was opgebouwd; aangegeven dat vooraf noemen van verschuldigde bedrag niet mogelijk is	g ng
2004/121	Stichting Centraal Bureau Rijvaardig- heidsbewijzen	negatieve wijze waarop verzoekster door examinator is bejegend tijdens afgelegde rijexamen: geen pogingen ondernomen om haar op haar gemak te stellen en gedurende examen bijna geen woord met verzoekster gewisseld; wijze van klachtbehandeling; rijexamen als onvoldoende beoordeeld	g ng
2004/157	Stichting Centraal Bureau Rijvaardig- heidsbewijzen	bejegening bij procedure ter vernieuwing rijbewijs: mededeling dat bij keuring was gebleken dat verzoekster leed aan een depressie; onderzoek door CBR aangewe- zen psychiater onzorgvuldig, denigrerende vragen gesteld	ng ng
2004/166	Directoraat-Generaal Luchtvaart	onvoldoende aangedrongen op een rapportage over de oorzaken van de hoge vliegtarieven die de KLM in samenwerking met de SLM voor de vluchten Amsterdam- Paramaribo-Amsterdam hanteert	g
2004/209	Minister van Verkeer en Waterstaat	verzoek om vergoeding van schade ten gevolge van object op Rijksweg afgewezen	ng
2004/213	Dienst Wegverkeer	verzoekers auto aangemerkt als personen- auto i.p.v. bedrijfsauto en een personen- autokentekenbewijs afgegeven i.p.v. bedrijfsautokentekenbewijs	ng
2004/237	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewij- zen, Bureau Nader Onderzoek Rijvaar- digheid	verzoekster niet voldoende voorgelicht over het feit dat haar echtgenoot, die in Neder- land verblijft op basis van een W-document voor asielzoekers, na het behalen van zijn rijexamen geen rijbewijs kan worden verstrekkt; verzoek om vergoeding van kosten voor rijlessen en aanvragen rijexamen afgewezen	ng
2004/264	Dienst Wegverkeer	een nieuw registratiebewijs voor een motorboot afgegeven met als datum van eerste afgifte 13 juni 2000, terwijl op 15 april 1997 al een eerste inschrijvingsbewijs was afgegeven	g
2004/307	Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat	geen toestemming om verzoeken in te willigen om in erfpacht uitgegeven grond van diverse kavels op Ameland te kopen; lange duur van rechtsonzekerheid i.v.m. niet vaststellen legger;	g
2004/356	Dienst Wegverkeer	weigering toestemming koop andere kavels in klachtafdoeningsbrief onvoldoende gemotiveerd dat procedure van wijziging van tenaamstelling tussen particulieren toereikend is	ng ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/401	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	niet opnemen van rechtsmiddelenclausule conform art. 3:45 Algemene wet bestuursrecht in de beslissing tot afwijzing op een verzoek om afgifte van een verklaring van geschiktheid	g,#
2004/417	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	verzoekster voorafgaand aan praktijkexamen gevraagd om verblijfsvergunning en geen genoegen genomen met door haar getoonde spaanse paspoort	g,#
2004/434	Dienst Wegverkeer	kosten van herkeuring voertuig niet vergoed	ng
2004/444	Rijkswaterstaat	onzorgvuldig jegens verzoekster, een consultancybureau participierend in een consortium, gehandeld: buiten medeweten van consortium opdracht voor bestekfase gegund aan ander bedrijf terwijl de opdracht reeds was gegund aan consortium, op verzoek om gesprek over selectieprocedure gereageerd met mededeling dat brief in handen van juristen was gesteld, op verzoek om gesprek pas in willen gaan nadat brief met schadeclaim was ingetrokken, verzoek om tegemoetkoming gemaakte kosten afgewezen;	ng
		tijdens manifestatie meegedeeld dat consortium niet was geselecteerd wegens interne planningsproblemen; klacht niet behandeld;	g
		vermelding op publicatiebord, strekking woorden ambtenaar tijdens gesprek	go
2004/451	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	vorderingsprocedure te langzaam afgewikkeld; verkeerde toonzetting in brief gebruikt; betaling verlangd van kosten voor uitgesteld onderzoek; hoogte van de bedragen	g,!#
		kosten oogarts, dan wel ziekenhuis, in rekening gebracht	ng
2004/457	Rijkswaterstaat	tot het moment waarop verzoeker zich wendde tot de Nationale ombudsman geen begin gemaakt met isolatie woning in kader van Project Geluidsisolatie Schiphol; wijze waarop op klacht is gereageerd; wijze waarop klacht is behandeld	g
2004/465	Inspectie Verkeer en Waterstaat, Divisie Luchtvaart	klacht over het op onjuiste wijze afgenomen examen niet inhoudelijk behandeld; deel II van praktijkexamen niet overeenkomstig reglement afgenomen, waardoor verzoeker herexamen heeft moeten doen; bedrag voor volledig examen in rekening gebracht, terwijl herexamen slechts één onderdeel betrof	g
2004/469	Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat	geweigerd schade aan onderdorpel in verzoekers keuken te vergoeden die ontstaan is bij het aanbrengen van geluidsisolatie in het kader van het geluidsisolatieproject Schiphol fase 2;	ng
		motivering van de afwijzing van de schadeclaim	g
2004/471	Rijksverkeersinspectie	verzoeker niet op de hoogte gesteld van een wijziging van het Algemeen Rijksambtenarenreglement en het Rijkswachtgeldbesluit, terwijl dit gevolgen had voor de afspraken die waren gemaakt m.b.t. zijn ontslag	g
2004/473	Dienst Wegverkeer	verzoeker onvoldoende ingelicht over keuring van een boottrailer	ng
2004/484	Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling	toezegging niet nagekomen om verzoekster in gelegenheid te stellen als interne RIZA-kandidaat mee te solliciteren naar interne RIZA-functies	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/488	Dienst Wegverkeer	afwijzend gereageerd op verzoek om op vaste afspraak voertuigen en caravans te laten keuren bij keuringsstation	ng

Volksgezondheid, welzijn en sport

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/034	Zilveren Kruis Achmea	onderzoek uit eigen beweging naar het niet vermelden van de mogelijkheid van bezwaar bij de afwijzing van een verzoek om vergoeding van taxikosten (niet toepassen artikel 3:45 Awb, rechtsmiddelenverwijzing)	g
2004/089	Stichting Regionaal Indicatie Orgaan	in strijd gehandeld met de Awb door de indicatiestelling van 24 december 2002 niet aan te merken als een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Awb; niet (adequaat) gereageerd op het verzoek om heroverweging van 3 januari 2003; toezegging in brief van 12 februari 2003 dat in de week van 17 februari contact met verzoeker zou worden opgenomen, niet nagekomen; wijze van reactie op verzoekers klacht	g,#
2004/108	Inspectie voor de Gezondheidszorg	geen onderzoek ingesteld naar melding van behandelend psychiatrisch ziekenhuis inzake verzoekers suicidepoging ten gevolge waarvan hij ernstig lichamelijk letsel heeft opgelopen	g
2004/111	Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	administratie t.a.v. inschrijving en premievaststelling verzoeker niet op orde gehouden: aanmelding als verzekerde niet geregistreerd en tijdens klachtbehandeling niet de naam van de behandelend ambtenaar aangegeven op brief; niet tijdig in registratie opgenomen dat verzoeker niet meer als debiteur voor de premie van zijn dochter diende te worden aangemerkt; de verschuldigde premie maandelijks zonder korting in rekening gebracht; ten onrechte een premie voor zijn dochter opnieuw in rekening gebracht; wijze van klachtbehandeling: onvoldoende onderzoek verricht, geen maatregelen getroffen n.a.v. klachtafhandeling, geen verwijzing naar externe klachtinstantie opgenomen	ng,# g
2004/186	Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg, Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening (AJL)	ongepaste en sexueel getinte opmerkingen van gezinsvoogd tegen minderjarige vrouw die in het kader van onder toezichtstelling bij verzoekster verbleef; minderjarige op onjuiste gronden laten instemmen met plaatsing in een gesloten inrichting; verzoekster niet geïnformeerd door directeur AJL over het feit dat hij geen aanleiding meer zag haar klachten opnieuw in behandeling te nemen; geen maatregelen genomen na uitspraak Provinciale Klachtencommissie; geen uitvoering gegeven aan beschikking van de kinderrechter	ng g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/234	Inspectie voor de Gezondheidszorg Noord Brabant	geen formele bevestiging willen geven dat Euparal een illegaal verspreid en niet geregistreerd geneesmiddel is; geen aangifte willen doen tegen met naam genoemde apotheker die het geneesmiddel zonder recept in de handel heeft gebracht, terwijl het een bestanddeel bevat dat krachtens Warenwet voor ieder gebruik bij mensen is verboden en bij verzoekers echtgenote reeds ernstig letsel heeft veroorzaakt	ng
2004/246	Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	apothekers, onder wie verzoeker zelf, te weinig tijd geboden om zich adequaat voor te bereiden op wijzigingen in de Regeling farmaceutische hulp 1996; verzoekers brief van 20 november 2002 niet beantwoord	g
2004/248	Minister resp. staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	in brief onjuist meegedeeld dat contact is geweest met een inspecteur van de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg;	go
		brief van 31 maart 2000 niet beantwoord; niet ingegaan op klacht over onjuiste mededeling betreffende contact met inspecteur	ng g
2004/252	Agis Zorgverzekeringen	verzekeringsspolis niet tijdig gewijzigd conform verzoek van verzoeker; verzoek om schadevergoeding afgewezen op grond van de Ziekenfondswet; onjuiste facturering over twee maanden;	g
		zoon van verzoeker ten onrechte voor de tweede keer als hoofdverzekerde ingeschreven; verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng
2004/272	Agis Zorgverzekeringen	niet binnen wettelijk gestelde termijn gereageerd op verzoekers bezwaarschrift; bij doorzending van zijn dossier naar CVZ pleitnota van advocaat en andere belastende stukken met opzet niet meegestuurd; klachtbrief over handelwijze niet beantwoord; wijze van klachtbehandeling: wettelijk voorgeschreven klachtenprocedure niet gevolgd, uitblijven van antwoord op brief aan directie	g
2004/280	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	door verzoekster tijdens bezwaarprocedure tegen afwijzing van verzoek ter verkrijgen van verklaring van vakbekwaamheid als tandarts gestelde vragen niet beantwoord; geen antwoord gegeven op telefonische gestelde vragen van verzoeksters echtgenoot	g ng
2004/281	College voor zorgverzekeringen	in februari 2004 nog geen advies uitgebracht inzake verzoeksters bezwaarschrift van juli 2003	g
	Regionaal Indicatieorgaan Midden-Limburg	in februari 2004 nog geen beslissing genomen op verzoeksters bezwaarschrift van juli 2003 tegen een indicatiebesluit	g
2004/282	Bureau Jeugdzorg Flevoland	wijze waarop uitvoering is gegeven aan voogdij over verzoekers dochter; stopzetting van begeleiding en hulp aan dochter wat betreft autistische stoornis; verslaglegging van hoorzitting; het niet benaderen van de door verzoekers opgegeven personen en instanties door de Klachtencommissie;	ng
		wijze waarop is gereageerd op brieven van januari 2002 en februari 2002 van verzoekers en het niet-gegrond verklaren van hun klacht hierover	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/390	Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	verzoek afgewezen om gemaakte kosten voor gevoerde procedures te vergoeden en laten weten niet in bevoegdheid te treden van inspecteurs om tuchtklachten in te dienen	ng
2004/394	Inspectie voor de Gezondheidszorg Zorgverzekeraar CZ Actief in Gezondheid	op onjuiste gronden door twee inspecteurs een tuchtklacht ingediend tegen Parnassia herhaaldelijk verzuimd om bij verzoeken om vergoeding contactlens interne procedure te volgen, zodat verzoeken in eerste instantie steeds werden afgewezen; geen rechtsmiddelenverwijzing opgenomen	ng g
2004/497	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	niet behandelen van verzoekers signalen in onderzoek naar afkickklinieken; meegedeeld dat verdere brieven niet zullen worden beantwoord	g ng

Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/007	Huurcommissie Arnhem	procedure tot toetsing van de huurprijs na de behandeling van verzoek om een verklaring huurgegevens huursubsidie gestaakt omdat geen leges waren betaald, zulks ten onrechte omdat verzoekers de brieven met het verzoek om leges te betalen niet hadden ontvangen en derhalve de leges niet tijdig hebben kunnen betalen; wijze waarop is gereageerd op klachtbrief van 6 juli 2002	ng g
2004/016	Huurcommissie Amsterdam	onderzoek uit eigen beweging naar wijze waarop klacht van verzoekers is behandeld	g
2004/088	Huurcommissie Oud Beijerland	geen beslissing genomen op verzoek om uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs die verzoeker zijn huurster had voorgesteld en waartegen zij bezwaar had gemaakt; late reactie op eerste drie rappelbrieven en vraag in brief onbeantwoord gelaten; wijze van klachtbehandeling;	g
2004/102	Huurcommissie Maastricht	niet (inhoudelijk) gereageerd op brieven lange behandelingsduur van verzoekschriften van vijf huurders tot verkrijgen van uitspraken over de hoogte van servicekosten over 1998, 1999, 2000 en 2001	ng g
2004/107	Directie Informatie Beheer Subsidie-regelingen	inzake terugvordering wegens onterecht betaalde huursubsidie: geen gevolg gegeven aan verzoek correspondentie via advocaat te laten lopen, in brieven meegedeeld dat voor vragen telefonisch contact kon worden opgenomen met ministerie, terwijl verzoekster in de praktijk ondervond dat niet doorverbonden kon worden met behandelend medewerker, geen reactie gegeven op verzoeksters brief waarin zij had aangegeven dat een ander bedrag was afgeschreven dan in betalingsregeling was aangegeven, geen inhoudelijke reactie ontvangen op haar klacht;	g
2004/225	Huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Eindhoven	gesteld de als bijlagen bij het formulier financiële positie gevoegde gegevens niet te hebben ontvangen behandelingsduur van verzoekschriften, verzetschriften, verzoeken om verklaring t.b.v. aanvraag huursubsidie en klaagschriften	ng g,!,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Secretariaat huurcommissies	handelwijze in kader van behandeling van bovengenoemde verzoek- en verzetschriften, verzoeken en klaagschriften	g,!,#
2004/258	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	geen verslag toegezonden van hoorzitting in het kader van afwijzing bezwaarschrift tegen afwijzing aanvraag om subsidieverlening voor sanering drinkwaterleiding	g
2004/263	Secretariaat van de huurcommissies	geplande hoorzitting niet laten doorgaan en verzoeker daarvan pas ter plaatse in kennis gesteld	ng
	Huurcommissie Tilburg	geplande hoorzitting i.v.m. toestand van de vloer in zijn woonkamer niet laten doorgaan en hem pas ter plaatse in kennis gesteld; niet gereageerd op verzoek om schadevergoeding voor opgenomen verlofdag en reiskosten; wijze van klachtafhandeling	g

Waterschappen

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/373	Waterschap De Brielse Dijkkring	verzoekers bezwaarschriften ongegrond verklaard; zich niet gehouden aan geheimhoudingsplicht door fax op voor iedereen zichtbare plek te laten liggen; tegenstrijdige informatie verstrekt; in een brief van 30 mei 2002 geschreven zich niet langer geroepen te voelen om op verzoekers vragen van 12 maart in te gaan; mededeling omtrent termijn waarbinnen bezwaarschriften door het waterschap worden afgedaan;	g
		verzoekers bezwaarschrift van 24 juni 2001 niet-ontvankelijk verklaard zonder hem in de gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord; brief van 25 december 2002 geregistreerd als zijnde ontvangen op 2 januari 2003; in klachtafdoeningsbrief van 1 mei 2003 slechts enkele klachten behandeld; secretaris van klachtencommissie is dezelfde persoon die brief van 30 mei 2002 heeft opgesteld	ng
2004/467	Waterschap Mark en Weerijs	onvoldoende in staat gesteld zienswijze toe te lichten;	g.ng
		onvoldoende rekening gehouden met belangen omwonenden; onvoldoende dan wel onjuiste informatie verstrekt over uitzicht in brochures	ng
		niet gereageerd op verzoekers brief tijdens bijeenkomsten omwonenden niet geïnformeerd over overeenkomst	g
2004/481	Hoogheemraadschap Schieland	na twee maanden nog geen reactie op klachtbrief verzoeker	go

HOOFDSTUK 9 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT IN
RAPPORTEN VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Cumulatief overzicht van rapporten, waarin artikelen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht over klachtbehandeling door een bestuursorgaan aan de orde komen.

Artikel 9:1, eerste lid

2001/292; 2002/214; 2002/388; 2003/084; 2003/131; 2003/210; 2003/214;
2003/253; 2003/318; 2003/442; 2003/469; 2003/491; 2004/113; 2004/256;
2004/265; 2004/412; 2004/425

Artikel 9:1, tweede lid

2001/226; 2002/064; 2004/465

Artikel 9:2

2001/357; 2001/393; 2004/072; 2004/075; 2004/148; 2004/193; 2004/207;
2004/412; 2004/465

Artikel 9:3

2002/384; 2004/433

Artikel 9:4, tweede lid, onder a

2004/207

Artikel 9:4, tweede lid, onder c

2002/026; 2004/412

Artikel 9:5

2000/374; 2002/202; 2002/275; 2002/321; 2002/334; 2002/344; 2003/012;
2003/014; 2003/061; 2003/206; 2003/343; 2004/279; 2004/321; 2004/341;
2004/371; 2004/416

Artikel 9:6

2003/061; 2003/166; 2003/188; 2003/325; 2003/422; 2004/042; 2004/090;
2004/225; 2004/323; 2004/326; 2004/341; 2004/457; 2004/481

Artikel 9:7, eerste lid

2000/374; 2002/118; 2002/151; 2002/175; 2002/408; 2003/166; 2003/206;
2003/423; 2004/162; 2004/245; 2004/373; 2004/443

Artikel 9:8

2004/097; 2004/272; 2004/416

Artikel 9:8, eerste lid, onderdeel a

2003/422; 2003/467; 2004/359; 2004/411

Artikel 9:8, eerste lid, onderdeel b

2002/271; 2004/298; 2004/392; 2004/429; 2004/486

Artikel 9:8, eerste lid, onderdelen c en d

2002/348; 2002/379; 2002/385; 2003/035; 2003/062; 2003/122; 2003/335;
2003/379; 2003/425; 2004/190; 2004/191; 2004/360

Artikel 9:8, eerste lid, onderdeel f

2004/207

Artikel 9:8, tweede lid

2001/065, 2002/001; 2003/192; 2003/320; 2003/423

Artikel 9:8, derde lid
2002/301; 2003/320; 2003/459; 2004/110

Artikel 9:9
2003/107

Artikel 9:10, eerste lid
1999/258; 2000/002; 2000/344; 2000/374; 2001/106; 2001/373; 2002/009;
2002/026; 2002/036; 2002/111; 2002/116; 2002/142; 2002/184; 2002/214;
2002/321; 2002/364; 2003/014; 2003/082; 2003/107; 2003/131; 2003/188;
2003/213; 2003/246; 2003/472; 2004/051; 2004/063; 2004/075; 2004/097;
2004/107; 2004/111; 2004/113; 2004/121; 2004/138; 2004/156; 2004/239;
2004/245; 2004/257; 2004/262; 2004/263; 2004/279; 2004/288; 2004/289;
2004/317; 2004/325; 2004/369; 2004/374; 2004/411; 2004/425; 2004/438;
2004/457; 2004/461; 2004/485

Artikel 9:10, tweede lid
2003/134; 2003/290; 2003/372; 2004/104; 2004/170; 2004/245; 2004/251;
2004/272; 2004/362; 2004/363; 2004/377; 2004/443; 2004/495

Artikel 9:10, derde lid
2003/188; 2003/395; 2004/282; 2004/283; 2004/414

Artikel 9:11, eerste lid
2001/145; 2002/153; 2002/387; 2004/042; 2004/090; 2004/088; 2004/097;
2004/102; 2004/107; 2004/154; 2004/156; 2004/188; 2004/205; 2004/225;
2004/263; 2004/323; 2004/326; 2004/328; 2004/341; 2004/347; 2004/386;
2004/387; 2004/388; 2004/391; 2004/457; 2004/411; 2004/444

Artikel 9:11, tweede lid
2002/387; 2003/012; 2003/325; 2004/097; 2004/188

Artikel 9:12, eerste lid
1999/474; 2000/374; 2001/153; 2001/393; 2002/178; 2002/226; 2002/301;
2002/319; 2003/107; 2003/134; 2003/210; 2003/246; 2003/261; 2003/299;
2003/302; 2003/395; 2003/428; 2004/063; 2004/077; 2004/080; 2004/087;
2004/092; 2004/098; 2004/111; 2004/145; 2004/156; 2004/158; 2004/162;
2004/170; 2004/179; 2004/207; 2004/208; 2004/244; 2004/270; 2004/288;
2004/289; 2004/303; 2004/315; 2004/317; 2004/371; 2004/411; 2004/414;
2004/419; 2004/432; 2004/439; 2004/443; 2004/457; 2004/461; 2004/479;
2004/495; 2004/498

Artikel 9:12, tweede lid
2003/014; 2003/082; 2003/131; 2003/320; 2004/042; 2004/089; 2004/111

Artikel 9:12a
2003/062; 2004/425

Artikel 9:13
2002/046

Artikel 9:14
2002/046; 2002/153

Artikel 9:15, tweede lid
2001/402; 2003/213

Artikel 9:15, derde lid
2003/213

Artikel 9:15, vierde lid
2002/126; 2004/188

Artikel 9:16
2002/301; 2003/250; 2004/089

Overzicht van rapporten die vermeld worden in vakbladen van 1 januari tot en met 31 december 2004. Voor dit overzicht zijn de volgende vakbladen doorgenomen:

AB Rechtspraak Bestuursrecht (AB)
 Agrarisch Recht (AR)
 Bouwrecht (BR)
 Fiscaal up to Date (FUTD)
 Gemeentestem (GS)
 Jurisprudentie Bestuursrecht (JB)
 Jurisprudentie Sociale Voorzieningen (JSV)
 Jurisprudentie voor Gemeenten (JG)
 Jurisprudentie Vreemdelingenrecht (JV)
 Migrantenrecht (MR)
 Milieu & Recht (M&R)
 Nederlands Tijdschrift voor Fiscaal Recht (NTFR)
 Nieuwsbrief Asiel- en Vluchtelingenrecht (NAV)
 Nieuwsbrief Strafrecht (NS)
 Rechtspraak Sociale Verzekering (RSV)
 Rechtspraak Zorgverzekering (RZA)
 Tijdschrift voor Formeel Belastingrecht (TFB)
 Tijdschrift voor Gezondheidsrecht (TvG)
 Vakstudienieuws (VN)
 Verkeersrecht (VR)

Politie en openbaar ministerie

2004/278 MR 2004, nr. 55, afl. 6, blz. 235–236

In *Delikt en Delinkwent* 2004 wordt in afl. 8 (blz. 827–842) een aantal rapporten besproken.

Ministeries

Buitenlandse Zaken

2004/003 MR 2004, nr. 16, afl. 2, blz. 68–69

Justitie (met uitzondering van politie en openbaar ministerie)

2003/285 JB 2004, nr. 40, afl. 1, blz. 155–162, m.n. E.C.H.J. van der Linden
 2003/385 NAV 2004, nr. 16, afl. 1, blz. 52–56, m.n.
 2003/426 NAV 2004, nr. 35, afl. 1, blz. 66
 2003/450 NAV 2004, nr. 47, afl. 2, blz. 120–122
 2003/455 NAV 2004, nr. 162, afl. 5, blz. 343
 2003/503 NAV 2004, nr. 91, afl. 3, blz. 211
 2004/054 JSV 2004, nr. 64, afl. 4, blz. 172–183
 2004/160 MR 2004, nr. 33, afl. 4, blz. 164
 2004/204 MR 2004, nr. 43, afl. 5, blz. 209
 2004/207 AB 2004, nr. 270, afl. 31, blz. 1401–1408, m.n. P.J. Stolk
 2004/278 MR 2004, nr. 55, afl. 6, blz. 235–236
 2004/315 NAV 2004, nr. 317, afl. 10, blz. 738–739
 2004/348 MR 2004, nr. 63, afl. 7, blz. 269
 2004/370 NS 2004, nr. 426, afl. 12, blz. 1107–1108
 2004/433 MR 2004, nr. 81, afl. 9/10, blz. 366

Buitenlandse Zaken en Justitie

2003/424 MR 2004, nr. 6, afl. 1, blz. 22–23
2003/450 MR 2004, nr. 7, afl. 1, blz. 23
2004/254 NAV 2004, nr. 254, afl. 10, blz. 739

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

2004/122 JSV 2004, nr. 106, afl. 6, blz. 296–298

Financiën

2003/467 FUTD 2004, nr. 0071, afl. 2, blz. 18–19
2003/467 NTFR 2004, nr. 26, afl. 1–2, blz. 33
2003/467 VN 2004, nr. 4.31, afl. 4, blz. 104–105, m.n.
2003/486 FUTD 2004, nr. 0089, afl. 2, blz. 25
2003/488 FUTD 2004, nr. 0092, afl. 2, blz. 26
2003/488 NTFR 2004, nr. 92, afl. 4, blz. 30
2003/488 VN 2004, nr. 7.33, afl. 7, blz. 98–100, m.n.
2004/024 FUTD 2004, nr. 0251, afl. 6, blz. 18
2004/024 VN 2004, nr. 10.25, afl. 10, blz. 92–93, m.n.
2004/071 FUTD 2004, nr. 0523, afl. 12, blz. 14–15
2004/071 VN 2004, nr. 15.28, afl. 15, blz. 110–111, m.n.
2004/075 FUTD 2004, nr. 0535, afl. 12, blz. 18
2004/075 VN 2004, nr. 16.35, afl. 16, blz. 102–103, m.n.
2004/110 VN 2004, nr. 22.22, afl. 22, blz. 104–105, m.n.
2004/118 FUTD 2004, nr. 0732, afl. 16, blz. 16–17
2004/118 VN 2004, nr. 23.22, afl. 23, blz. 119–120, m.n.
2004/128 FUTD 2004, nr. 0827, afl. 18, blz. 19–20
2004/128 VN 2004, nr. 26.20, afl. 26, blz. 92–93, m.n.
2004/146 FUTD 2004, nr. 0849, afl. 19, blz. 12–14, m.n.
2004/146 VN 2004, nr. 30.30, afl. 30, blz. 123–125, m.n.
2004/148 NTFR 2004, nr. 713, afl. 20, blz. 38
2004/165 FUTD 2004, nr. 0925, afl. 20, blz. 23
2004/165 NTFR 2004, nr. 769, afl. 21, blz. 52
2004/165 VN 2004, nr. 31.30, afl. 31, blz. 102–103, m.n.
2004/167 VN 2004, nr. 31.31, afl. 31, blz. 103–104, m.n.
2004/190 FUTD 2004, nr. 1012, afl. 23, blz. 15
2004/190 VN 2004, nr. 32.30, afl. 32, blz. 90, m.n.
2004/191 FUTD 2004, nr. 1012, afl. 23, blz. 15
2004/253 FUTD 2004, nr. 1272, afl. 28, blz. 24
2004/253 VN 2004, nr. 35.31, afl. 35, blz. 107–108, m.n.
2004/265 FUTD 2004, nr. 1575, afl. 35, blz. 16–17
2004/277 FUTD 2004, nr. 1398, afl. 31, blz. 13
2004/277 VN 2004, nr. 39.31, afl. 39, blz. 116–117, m.n.
2004/285 FUTD 2004, nr. 1406, afl. 31, blz. 16
2004/285 NTFR 2004, nr. 1183, afl. 32, blz. 20–21
2004/285 VN 2004, nr. 39.32, afl. 39, blz. 117–118, m.n.
2004/295 FUTD 2004, nr. 1444, afl. 32, blz. 11–12
2004/295 NTFR 2004, nr. 1302, afl. 36, blz. 20–21
2004/295 VN 2004, nr. 48.16, afl. 48, blz. 46–47, m.n.
2004/304 FUTD 2004, nr. 1512, afl. 33, blz. 31
2004/304 NTFR 2004, nr. 1313, afl. 36, blz. 29
2004/304 VN 2004, nr. 42.34, afl. 42, blz. 98, m.n.
2004/305 FUTD 2004, nr. 1508, afl. 33, blz. 30
2004/305 NTFR 2004, nr. 1200, afl. 33, blz. 16
2004/305 VN 2004, nr. 42.35, afl. 42, blz. 98–100, m.n.
2004/312 FUTD 2004, nr. 1542, afl. 34, blz. 17
2004/312 NTFR 2004, nr. 1285, afl. 35, blz. 20
2004/312 VN 2004, nr. 48.17, afl. 48, blz. 47–48, m.n.
2004/318 FUTD 2004, nr. 1549, afl. 35, blz. 7
2004/318 NTFR 2004, nr. 1286, afl. 35, blz. 20

2004/318	VN 2004, nr. 48.18, afl. 48, blz. 48–49, m.n.
2004/323	FUTD 2004, nr. 2009, afl. 44, blz. 16
2004/323	VN 2004, nr. 50.22, afl. 50, blz. 78–79, m.n.
2004/357	FUTD 2004, nr. 1714, afl. 38, blz. 38–39
2004/357	VN 2004, nr. 55.37, afl. 55, blz. 108–109, m.n.
2004/400	FUTD 2004, nr. 1907, afl. 42, blz. 20
2004/426	FUTD 2004, nr. 2070, afl. 46, blz. 10
2004/437	FUTD 2004, nr. 2164, afl. 47, blz. 36
2004/437	NTFR 2004, nr. 1736, afl. 48, blz. 48–49
2004/439	FUTD 2004, nr. 2156, afl. 47, blz. 33–34
2004/439	VN 2004, nr. 65.17, afl. 65, blz. 53–54, m.n.
2004/442	FUTD 2004, nr. 2153, afl. 47, blz. 32–33
2004/452	NTFR 2004, nr. 1791, afl. 50, blz. 11
2004/468	FUTD 2004, nr. 2352, afl. 51, blz. 49
2004/486	NTFR 2004, nr. 1876, afl. 52, blz. 60

In VN 2003, afl. 1B wordt op blz. 171–173 een overzicht gegeven van in 2002 door de Nationale ombudsman gegeven oordelen t.a.v. de Belastingdienst.

Defensie

2004/172 MR 2004, nr. 42, afl. 5, blz. 209

Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

2004/258 AB 2004, nr. 280, afl. 32, blz. 1459–1461, m.n. P.J. Stolk

Verkeer en Waterstaat

2004/012 AB 2004, nr. 171, afl. 22, blz. 938–941

2004/076 AB 2004, nr. 163, afl. 21, blz. 898–901, m.n. P.J. Stolk

2004/417 MR 2004, nr. 71, afl. 8, blz. 308

Verkeer en Waterstaat & Justitie

2003/140 VR 2004, nr. 15, afl. 1, blz. 31–32

Economische Zaken

2004/411 AB 2004, nr. 452, afl. 48, blz. 2265–2269, m.n. P.J. Stolk

Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

2004/385 AB 2004, nr. 422, afl. 46, blz. 2127–2129, m.n. P.J. Stolk

Volksgezondheid, Welzijn en Sport

2004/089 JSV 2004, nr. 71, afl. 5, blz. 208–214

2004/108 TvG 2004, nr. 37, afl. 5, blz. 401–408

2004/246 TvG 2004, nr. 46, afl. 6, blz. 485–489

2004/281 RSV 2004, nr. 287, afl. 9, blz. 988–990

2004/281 RZA 2004, nr. 216, afl. 7, blz. 1171–1177

Alle ministeries

2003/325 JG 2004, nr. 0071, afl. 4, blz. 16–17, m.n. C.M. van der Heijden

Bestuursorganen

Centrale organisatie Werk en Inkomen

2003/487 JSV 2004, nr. 40, afl. 3, blz. 107–111

2004/114 JSV 2004, nr. 105, afl. 6, blz. 292–296

2004/273 JB 2004, nr. 363, afl. 14, blz. 566–574, m.n. N.J.A.P.B Niessen

Orde van Advocaten

2003/491 JB 2004, nr. 111, afl. 4, blz. 516–526, m.n. N.J.A.P.B. Niessen

Sociale Verzekeringsbank

2004/051 JSV 2004, nr. 63, afl. 4, blz. 168–171

2004/051 RSV 2004, nr. 229, afl. 7, blz. 792–796

2004/164 JSV 2004, nr. 110, afl. 7, blz. 308–310

2004/164 RSV 2004, nr. 230, afl. 7, blz. 796–798

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

2004/097 JB 2004, nr. 224, afl. 8, blz. 1056–1059

2004/321 RSV 2004, nr. 345, afl. 12, blz. 1269–1273

2004/358 RSV 2004, nr. 346, afl. 12, blz. 1273–1275

2004/374 RSV 2004, nr. 347, afl. 12, blz. 1275–1282

2004/464 FUTD 2004, nr. 2235, afl. 49, blz. 15

Zorgverzekeraars

2003/345 RZA 2004, nr. 58, afl. 2, blz. 222–226

2004/034 RZA 2004, nr. 59, afl. 2, blz. 226–229

Gemeenten

2003/213 AB 2004, nr. 19, afl. 1, blz. 107–114, m.n. GvB

2003/379 GS 2004, nr. 152, afl. 7214, blz. 531–534, m.n. M.A.C. van Egdome

2003/389 JSV 2004, nr. 11, afl. 1, blz. 25–27

2003/412 JG 2004, nr. 0044, afl. 3, blz. 4–6, m.n. C.M. van der Heijden

2003/422 GS 2004, nr. 112, afl. 7210, blz. 392–395, m.n. M.A.C. van Egdome

2003/425 JB 2004, nr. 71, afl. 2, blz. 319–324, m.n. N.J.A.P.B. Niessen

2003/425 JG 2004, nr. 0080, afl. 5, blz. 9–13, m.n. C.M. van der Heijden

2003/442 AB 2004, nr. 179, afl. 23, blz. 971–982, m.n. P.J. Stolk

2003/459 JSV 2004, nr. 21, afl. 2, blz. 58–61

2003/459 RSV 2004, nr. 92, afl. 3, blz. 321–324

2004/028 JG 2004, nr. 0114, afl. 7/8, blz. 12–15, m.n. C.M. van der Heijden

2004/047 JB 2004, nr. 171, afl. 6, blz. 787, m.n. N.J.A.P.B. Niessen

2004/155 AB 2004, nr. 301, afl. 34, blz. 1566–1572, m.n. P.J. Stolk

2004/161 JG 2004, nr. 0115, afl. 7/8, blz. 15–16, m.n. C.M. van der Heijden

2004/179 JG 2004, nr. 0153, afl. 10, blz. 10–12, m.n. C.M. van der Heijden

2004/236 JG 2004, nr. 0154, afl. 10, blz. 12–13, m.n. C.M. van der Heijden

In § 3.7 wordt verwezen naar het stelsel van beoordelingscriteria dat de Nationale ombudsman heeft ontwikkeld ter nadere uitwerking van de behoorlijkheidsnorm van artikel 26, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman. De onderstaande lijst geeft een overzicht van deze beoordelingscriteria, die in het verslagjaar 2004 voor het laatst zijn gehanteerd. Met ingang van 1 januari 2005 is een nieuw stelsel van behoorlijkheidsvereisten ingevoerd. In § 1.4.1 wordt ingegaan op de nieuwe behoorlijkheidsvereisten en op de totstandkoming ervan.

1. Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften (d.w.z. alle algemeen werkende regels niet zijnde beleidsregels of andere interne instructies):
 - a) mensenrechten/grondrechten:
 - aa) in de grondwet vastgelegd
 - ab) in internationale verdragen vastgelegd
 - b) bevoegdheidsvoorschriften
 - c) vorm- en procedurevoorschriften (behoudens de hierna te noemen Awb-voorschriften)
 - d) inhoudelijke voorschriften
2. Geen misbruik van bevoegdheid (het zogenoemde verbod van détournement de pouvoir; zie art. 3:3 Algemene wet bestuursrecht (Awb))
3. Belangenafweging/redelijkheid
 - 3.1 *t.a.v. besluiten* (d.w.z. alles wat niet feitelijk handelen is):
 - a) belangenafweging (zie art. 3:4, eerste lid Awb)
 - b) evenredigheid (zie art. 3:4, tweede lid Awb)
 - 3.2 *t.a.v. feitelijk handelen:evenredigheid/proportionaliteit*
4. Rechtszekerheid/vertrouwen
 - a) honoreren van gedane toezeggingen
 - b) honoreren van gewekte gerechtvaardigde verwachtingen/vertrouwen
 - c) rechtszekerheid anderszins
 - d) actief gevolg geven aan rechterlijke beslissingen (zie bijvoorbeeld daartoe strekkende bepalingen in hoofdstuk 8 Awb)
5. Gelijkheid (voorzover niet vallend onder 1a)
6. Motivering (juistheid, toereikendheid en kenbaarheid; zie onder meer artt. 3:27, 3:46 – 3:50, 4:82, 7:12, 7:26 Awb)
7. Zorgvuldigheid
 - A. *t.a.v. de procesgang:*
 - 7.1 *voortvarendheid*
 - a) o.g.v. wettelijk of intern termijnvoorschrift (zie onder meer artt. 4:13, 4:14, 7:10, 7:24 Awb)
 - b) anderszins (bijvoorbeeld redelijke termijn/tijdig herstel gesignaleerde fout)
 - 7.2 *administratieve nauwkeurigheid*
 - 7.3 *actieve/adequate informatieverstrekking*
 - a) behandelingsbericht (zie onder meer artt. 3:17 tweede lid, 6:14 eerste lid Awb)

- b) tussenbericht (zie onder meer art. 7:24 zesde lid Awb)
- c) tijdsige mededeling van besluit tot niet (inhoudelijke) beantwoording
- d) informatieverstrekking over rechten/plichten van de burger (zie onder meer artt. 3:41 – 3:45 Awb)
- e) informatieverstrekking anderszins (bijvoorbeeld onjuiste informatie/geen antwoord op gestelde vraag; zie onder meer artt. 7:4, 7:9 Awb)

7.4 actieve opstelling

- a) horen (zie onder meer art. 7:2 Awb)
- b) actieve informatieverwerving anderszins (bijvoorbeeld toereikend onderzoek; zie onder meer artt. 3:2, 3:9 Awb)
- c) vastlegging verkregen informatie (zie onder meer art. 7:7 Awb)
- d) hoor en wederhoor

B. t.a.v. aanwezigheid voorzieningen op het vlak van de organisatie:

7.5 voorzieningen ten behoeve van registratie:

- a) ontvangst-/verblijfsregistratie
- b) voortgangsbewaking

7.6 voorzieningen ten behoeve van coördinatie/afstemming

7.7 voorzieningen ter bescherming van de privacy

7.8 voorzieningen ter bevordering onpartijdigheid

7.9 voorzieningen ter bevordering hulpvaardigheid t.o.v. burgers

7.10 toegankelijkheid

- a) fysieke toegankelijkheid
- b) telefonische bereikbaarheid

7.11 adequate verblijfs- en bewaaromstandigheden

C. t.a.v. houding/gedrag actor(es):

7.12 correcte bejegening:

- a) betonen van respect voor de menselijke waardigheid/integriteit van de burger (in het algemeen)
- b) betrachten van wat in het algemeen vanuit overwegingen van fatsoen mag worden verlangd (voorzover niet vallend onder één van de andere subcriteria van 7)
- c) achterwege laten van onbetamelijke opmerkingen (bijvoorbeeld discriminerende opmerkingen/uitschelden)
- d) tonen van de vereiste zelfbeheersing/sociale vaardigheden/professionaliteit

7.13 respecteren privacy (voorzover niet vallend onder 1a: grondrechten; zie onder meer ook art. 2:5 Awb)

7.14 onbevooroordeeldheid (zie ook art. 2:4 Awb)

7.15 open oog voor positie/belangen van burgers/inlevingsvermogen/actieve en hulpvaardige opstelling

7.16 goed vervullen van zorgplicht t.a.v. aan bestuursorganen toevertrouwde belangen

8. Overige eisen van behoorlijkheid

BESTUURSORGANEN BINNEN DE BEVOEGDHEID VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 1a van de Wet Nationale ombudsman bepaalt welke bestuursorganen vallen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Dat laatste kan op drie wijzen gebeuren:

1. Door rechtstreekse en specifieke aanwijzing in de Wet Nationale ombudsman (art. 1a, eerste lid, onderdelen a, c en d).

Het betreft hier:

- de ministers (en daarmee de ministeries en al hun dienstonderdelen, waar ook in het land werkzaam);
- de bestuursorganen met een taak op het terrein van de politie en met betrekking tot buitengewoon opsporingsambtenaren.

2. Door rechtstreekse, maar niet specifieke aanwijzing in de Wet Nationale ombudsman (art. 1a, eerste lid, onderdeel e).

Het betreft hier in hoofdzaak de categorie van andere bestuursorganen (dat wil zeggen bestuursorganen die niet hiërarchisch ondergeschikt zijn aan een minister), alsmede de bestuursorganen van de publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie. Vóór de wijziging van de Wet Nationale ombudsman van 30 juni 1998 werden de zelfstandige bestuursorganen enumeratief aangewezen bij algemene maatregel van bestuur. Na deze wijziging is er sprake van een algemene aanwijzing direct in de wet zelf, met dien verstande dat:

- A. bij algemene maatregel van bestuur daar een uitzondering op kan worden gemaakt. Dat is gebeurd voor bepaalde taken van de Nederlandse Omroep Stichting, De Nederlandsche Bank N.V., de Pensioen- en Verzekeringskamer en de Stichting toezicht effectenverkeer (sinds 1 maart 2002: Stichting Autoriteit Financiële Markten).
- B. tot 30 juni 2003 voor de met een * aangegeven, met onderwijs en onderzoek belaste bestuursorganen op het terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap de specifieke aanwijzing, bij algemene maatregel van bestuur, is gehandhaafd.

3. Door aanwijzing, op verzoek, van bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen (art. 1a, eerste lid, onderdeel b), bij ministerieel besluit (als bedoeld in art. 1b, eerste lid; vóór de wijziging van de Wet Nationale ombudsman van 30 juni 1998 gebeurde deze aanwijzing bij algemene maatregel van bestuur).

Aldus zijn aangewezen de bestuursorganen van:

- *per 1 januari 1994*: de waterschappen, op verzoek van de Unie van Waterschappen;
- *per 1 juli 1996*: de provincies, op verzoek van het Interprovinciaal Overleg;
- *per 1 juli 1996*: de gemeenten Apeldoorn, Enschede, Katwijk, Oegstgeest, Roermond, Voorschoten en Weert;
per 1 november 1997: Beverwijk, Brummen, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heusden, Leiderdorp, Nijkerk (in verband met herindeling tot 1 januari 2001), Noordwijk, Ruurlo (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Steenwijk (in verband met herindeling tot 1 januari 2001) en Venlo (in verband met herindeling tot 1 januari 2001);
per 12 juni 1998: Gorinchem en Losser;
per 1 juli 1998: Breda en Schijndel;

per 1 januari 1999: Beemster, Bernheze, Dantumadeel, Duiven, Ermelo, Ferwerderadiel, Gaasterlân-Sleat, Harenkarspel, Langedijk, Lemsterland, Lisse, Middelharnis, Moerdijk, Reeuwijk, Voorst;

per 1 februari 1999: Nijmegen;

per 1 januari 2000: Baarle-Nassau, Bergh (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Blaricum, Boskoop, Brunssum, Bunschoten, Diemen, Dordrecht, Geertruidenberg, Groenlo (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Haarlem, Leidschendam (in verband met herindeling tot 1 januari 2002), Leusden, Nederlek, Nieuwegein, Nijkerk (na herindeling), Noordwijkerhout, Ridderkerk, Rijnsburg, Sassenheim, Ten Boer, Tiel, Veendam, Woudenberg en Woudrichem;

per 1 januari 2001: Alkmaar, Amersfoort, Appingedam, Bennebroek, Bergeijk, Bergen (L), Bloemendaal, Castricum (in verband met herindeling tot 1 januari 2002), Didam (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Dirksland, Epe, Franekeradeel, Gennep, Hendrik-Ido-Ambacht, Kampen, Kollumerland en Nieuwkruisland, Leeuwarden, Lochem (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Menaldumadeel, Nijefurd, Nuenen, Gerwen en Nederwetten, Purmerend, Rijswijk, Scherpenzeel, Schoonhoven, Sint-Michielsgestel, Sliedrecht, Sneek, Steenbergen, Steenwijk (na herindeling; vanaf 1 januari 2003: Steenwijkerland), Tytsjerksteradiel, Veldhoven, Venlo (na herindeling), Vught, Wageningen, Wateringen (in verband met herindeling tot 1 januari 2004), Winterswijk, Wûnseradiel, Wymbritseradiel, Zwijndrecht (in verband met herindeling tot 1 januari 2003);

- *per 1 januari 2002:* Aalsmeer, Aalten (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Achtkarspelen, Alblasserdam, Alphen-Chaam, Ambt Montfort, Arcen en Velden, Baarn, Beesel, Bellingwedde, Bemmelen (vanaf 1 januari 2003: Lingewaard), Bergambacht, Boarnsterhim, Bodegraven, Breukelen, Brielle, Castricum (na herindeling), De Lier (in verband met herindeling tot 1 januari 2004), De Marne, De Ronde Venen, Den Helder, Doetinchem (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Dongen, Dongeradeel, Doorn, Drimmelen, Dronten, Echt (in verband met herindeling tot 1 januari 2003), Edam-Volendam, Eemsmond, Eibergen (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Etten-Leur, Gendringen (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Graafstroom, Graft-De Rijp, Gulpen-Wittem, Hattem, Heerde, Heerenveen, Helden, Hellendoorn, Horst aan de Maas, Hummelo en Keppel (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), IJsselstein, Laren, Lelystad, Lith, Littenseradiel, Loenen, Lopik, Maarn, Maarssen, Maasbracht, Maasbree, Maasdonk, Maasland (in verband met herindeling tot 1 januari 2004), Meijel, Nederweert, Noordoostpolder, Ooststellingwerf, Opsterland, Overbetuwe, Renkum, Renswoude, Roerdalen, Scheemda, Schiermonnikoog, Schipluiden (in verband met herindeling tot 1 januari 2004), Smallingerland, Swalmen, Terschelling, Uitgeest, Uithoorn, Urk, Valkenburg (Z-H), Veenendaal, Veghel, Velsen, Vianen, Vlagtwedde, Vlieland, Vlist, Wehl (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Weststellingwerf, Winschoten, Winsum, Zaltbommel, Zandvoort, Zeevang, Zevenhuizen-Moerkapelle en Zundert;

per 1 januari 2003: Arnhem, Bolsward, Borculo (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Bussum, Dinxperlo (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Echt-Susteren (na herindeling), Emmen, Gouda, Heiloo, Landerd, Leidschendam-Voorburg (na herindeling), Moordrecht, Muiden, Naarden, Neede (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Oostflakkee, Ouderkerk, Pekela, Tilburg, Tubbergen, Venray en Zwijndrecht (na herindeling);

per 1 januari 2004: Ameland, Amstelveen, Barneveld, Bergen (N-H), Bernisse, Boxmeer, Landgraaf, Meerlo-Wanssum, Midden-Delfland (na herindeling), Papendrecht, Vaals, Waalwijk, Wassenaar, Wormerland en Zijpe;

- per 1 januari 2005*: Boekel, Rijnwaarden, Westland (na herindeling) en Woensdrecht; daarnaast zullen in de loop van het eerste kwartaal van 2005 met terugwerkende kracht tot 1 januari 2005 worden aangewezen de gemeente Onderbanken en de nieuwe, uit herindelingen ontstane gemeenten Aalten, Berkelland, Doetinchem, Groenlo, Lochem, Montferland en Oude IJsselstreek;
- *per 1 januari 2001*: de gemeenschappelijke regeling Schadevergoedingsschap HSL-Zuid, A16 en A4;
- per 1 januari 2002*: het Recreatieschap Voorne-Putten-Rozenburg, het (Natuur- en) Recreatieschap Haringvliet, het Recreatieschap Rotterdam, het Recreatieschap Midden-Delfland, het (Natuur- en) Recreatieschap Krimpenerwaard en het Havenschap Delfzijl/ Eemshaven;
- per 1 januari 2003*: het Instituut Zorgverzekeraar Ambtenaren (IZA), Intergemeentelijk samenwerkingsorgaan Midden-Holland, Intergemeentelijk Samenwerkingsverband Goeree-Overflakkee, Interprovinciale ziektekostenregeling (IZR), Natuur- & Recreatieschap Reeuwijkse Plassen en omgeving, Recreatieschap Hiltlandbos, Regio Parkstad Limburg, Regionale Sociale Dienst Alblusserwaard-Oost/Vijfheerlanden, ReinUnie, Wegschap Tunnel Dordtse Kil en Werkvoorzieningschap Oostelijk Zuid-Limburg;
- *per 1 januari 2004*: de gemeenschappelijke regeling Gewest Eemland.

4. *Andere bestuursorganen*

De hiervoor genoemde wijziging van de Wet Nationale ombudsman, per 30 juni 1998, betekent dat de Nationale ombudsman zelf dient te besluiten of hij een bepaalde instantie aanmerkt als een bestuursorgaan, dit tot het moment dat er eventueel op dit terrein een algemene regeling tot stand komt. Vooralsnog kan aanknopingspunten worden gevonden bij de enumeratieve lijst van het hiervoor genoemde aanwijzingsbesluit zoals dat van kracht was tot de wijziging van de Wet Nationale ombudsman van 30 juni 1998. Voorbeelden van bestuursorganen die niet hiërarchisch ondergeschikt zijn aan een minister:

A. op het terrein van het Ministerie van Justitie

- Raden voor rechtsbijstand
- Commissie tot beheer van het schadefonds geweldsmisdrijven
- Centraal orgaan opvang asielzoekers
- Nederlandse orde van advocaten en Orden van advocaten in de arrondissementen
- Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)
- Klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie
- College bescherming persoonsgegevens
- Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie
- College van toezicht auteurs- en naburige rechten

B. op het terrein van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

- Kiesraad
- Nederlands Instituut voor brandweer en rampenbestrijding
- Landelijk selectie- en opleidingsinstituut politie (LSOP)
- Kapittel der Militaire Willems-Orde
- Hoge Raad van Adel

C. op het terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

(zie voor de betekenis van * hiervoor onder 2B.)

- de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen*
- de Open Universiteit*

- de openbare universiteiten*
- de Koninklijke Bibliotheek*
- de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO*
- de Centrale commissie vaststelling examenopgaven en beoordelingsnormen*
- het Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie*
- de Nederlandse organisatie voor het wetenschappelijk onderzoek*
- Informatie Beheer-Groep
- Commissariaat voor de Media
- Nederlandse Omroep Stichting, voor zover belast met programma-coördinatie en zendtijdindeling
- Rechtspersonen als bedoeld in artikel 9 van de Wet op het specifiek cultuurbeleid (met name de fondsen op de verschillende terreinen van cultuur)
- Nederlandse organisatie voor internationale samenwerking in het hoger onderwijs (Nuffic)
- Academische ziekenhuizen bij openbare universiteiten*

D. op het terrein van het Ministerie van Financiën

- De Nederlandsche Bank N.V., met uitzondering van bepaalde taken
- Pensioen- en Verzekeringskamer, met uitzondering van bepaalde taken
- Stichting Autoriteit Financiële Markten
- Stichting Maror-gelden overheid
- Stichting Waarborgfonds Motorverkeer

E. op het terrein van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

- Huurcommissies
- Stichting Bureau Architectenregister (SBA)
- KIWA N.V.
- Dienst voor het kadaster en de openbare registers
- Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen

F. op het terrein van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat

- Dienst wegverkeer (RDW)
- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)
- Houders van een erkenning voor de periodieke keuring van motorrijtuigen, aanhangwagens en opleggers (zgn. APK-keuringsstations)
- Stichting Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie (NIWO)
- Stichting Inschrijving Eigen Vervoer (SIEV)
- Stichting Innovam, opleidingsinstituut voor het motorvoertuig-, tweewieler- en aanverwant bedrijf
- Commissie van beroep als bedoeld in artikel 3 van de Wet rijonderricht motorrijtuigen 1993
- Instellingen belast met de afgifte van vaarbewijzen en met het afnemen van examens voor het vaarbewijs (waaronder de ANWB)
- Raad voor de Transportveiligheid
- Luchtverkeersleiding Nederland
- Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde

G. op het terrein van het Ministerie van Economische Zaken

- Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten
- Examenbureau van de Nederlandse Orde van Accountants-administratieconsulenten
- Kamers van Koophandel en Fabrieken
- Nederlands Meetinstituut B.V. (NMI B.V.)
- Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants (NIVRA)
- Stichting Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf Nederland
- Waarborg Platina, Goud en Zilver N.V.

- Onafhankelijke post- en telecommunicatieautoriteit (OPTA)

H. op het terrein van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

- Landinrichtingscommissies en Centrale Landinrichtingscommissies
- Grondkamers
- Commissie Beheer Landbouwgronden
- de openbare landbouwhogescholen
- Staatsbosbeheer
- Stichting Fonds MKZ-AI

I. op het terrein van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

- Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
- Centrale organisatie werk en inkomen (CWI)
- Sociale verzekeringsbank (SVB)

J. op het terrein van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

- College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)
- College van Toezicht op de Zorgverzekeringen (CTZ)
- College Tarieven Gezondheidszorg (COTG)
- Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)
- Stichting Het Gebaar
- Raad voor de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen
- Commissie van Beroep inzake de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen
- Regionale indicatieorganen in de zin van de AWBZ

Hoofdstuk 4. Raad van State, Algemene Rekenkamer, Nationale ombudsman en vaste colleges van advies

(...)

Artikel 78a

1. De Nationale ombudsman verricht op verzoek of uit eigen beweging onderzoek naar gedragingen van bestuursorganen van het Rijk en van andere bij of krachtens de wet aangewezen bestuursorganen.
2. De Nationale ombudsman en een substituut-ombudsman worden voor een bij de wet te bepalen termijn benoemd door de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Op eigen verzoek en wegens het bereiken van een bij de wet te bepalen leeftijd worden zij ontslagen. In de gevallen bij de wet aangewezen kunnen zij door de Tweede Kamer der Staten-Generaal worden geschorst of ontslagen. De wet regelt overigens hun rechtspositie.
3. De wet regelt de bevoegdheid en werkwijze van de Nationale ombudsman.
4. Bij of krachtens de wet kunnen aan de Nationale ombudsman ook andere taken worden opgedragen.

(...)

(Het opschrift van hoofdstuk 4 is gewijzigd, en artikel 78a is ingevoegd, bij de wet van 25 februari 1999, Stb. 133, in werking getreden op 25 maart 1999.)

7.1 Wet Nationale ombudsman

Wet van 4 februari 1981, Stb 35, laatstelijk gewijzigd bij de wet van 24 januari 2002, Stb. 53.

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten: Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat er behoefte bestaat aan een bijzondere voorziening tot onderzoek van de wijze waarop de overheid zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de burger heeft gedragen en dat het in verband hiermede wenselijk is over te gaan tot de instelling van het ambt van Nationale ombudsman en tot wijziging van een aantal wetten;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

ARTIKEL I. WET NATIONALE OMBUDSMAN

BEGRIPSBEPALINGEN EN TOEPASSINGSBEREIK

Artikel 1

Deze wet verstaat onder:

- a. ombudsman: de Nationale ombudsman, bedoeld in artikel 2;
- b. ambtenaar: een ambtenaar, een gewezen ambtenaar, een persoon met wie door een bestuursorgaan een arbeidsovereenkomst is gesloten naar burgerlijk recht, ook na beëindiging van de arbeidsovereenkomst, een dienstplichtig militair, ook na het einde van de dienstplicht, alsmede andere personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, ook na het beëindigen van de werkzaamheden.

Artikel 1a

1. Deze wet is van toepassing op de gedragingen van de volgende bestuursorganen:
 - a. Onze Ministers;
 - b. bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen, die overeenkomstig artikel 1b zijn aangewezen;
 - c. bestuursorganen aan welke bij of krachtens wettelijk voorschrift een taak met betrekking tot de politie is opgedragen, voor zover het de uitoefening van die taak betreft;
 - d. bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen voor zover het de gedragingen van voor hen werkzame buitengewoon opsporingsambtenaren betreft;
 - e. andere bestuursorganen, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd.
2. *[Vervallen per 30 juni 2003.]*
3. In afwijking van het eerste lid is deze wet niet van toepassing op gedragingen van de Commissie gelijke behandeling, bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling.
4. Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is.

Artikel 1b

1. Bij ministerieel besluit worden de bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen aangewezen, waarop deze wet van toepassing is.
2. Een aanwijzing als bedoeld in het eerste lid geschiedt door Onze Minister van Binnenlandse Zaken op verzoek van het bestuur van de desbetreffende provincie, gemeente, gemeenschappelijke regeling of het desbetreffende waterschap. Op verzoek van of namens de provincies onderscheidenlijk de waterschappen geschiedt de aanwijzing van de provincies onderscheidenlijk de waterschappen gezamenlijk.
3. Het verzoek om aanwijzing wordt voor 1 juli van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de aanwijzing in moet gaan bij Onze Minister van Binnenlandse Zaken ingediend. Onze Minister van Binnenlandse Zaken bevestigt onverwijld de ontvangst van het verzoek.
4. De aanwijzing van de daarvoor in aanmerking komende bestuursorganen geschiedt telkens met ingang van 1 januari van het desbetreffende jaar. Onze Minister van Binnenlandse Zaken kan in afwijking van de eerste volzin de aanwijzing van bestuursorganen op een ander tijdstip doen ingaan, indien omstandigheden van dringende aard daartoe nopen. Het aanwijzingsbesluit wordt in de Staatscourant bekendgemaakt.
5. De aanwijzing geschiedt voor een periode van vier jaar. Deze periode wordt telkens met twee jaar verlengd, tenzij het bestuur van de desbetreffende provincie, gemeente, gemeenschappelijke regeling of het desbetreffende waterschap voor 1 januari van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de verlenging plaats zal vinden aan Onze Minister van Binnenlandse Zaken heeft verzocht de aanwijzing te beëindigen. Onze Minister van Binnenlandse Zaken bevestigt onverwijld de ontvangst van het verzoek. Van de beëindiging van de aanwijzing wordt door Onze Minister van Binnenlandse Zaken mededeling gedaan in de Staatscourant.

Artikel 1c

1. De rechtspersoon waartoe het ingevolge artikel 1b aangewezen bestuursorgaan behoort, is een door Onze Minister van Binnenlandse Zaken vast te stellen vergoeding verschuldigd ter dekking van de kosten die zijn verbonden aan het beschikbaar stellen van de klachtvoorziening bij de Nationale ombudsman aan het desbetreffende bestuursorgaan.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld omtrent:
 - a. de berekening van de te betalen vergoeding;
 - b. de wijze van betaling van de verschuldigde vergoeding;
 - c. het tijdstip waarop de verschuldigde vergoeding dient te zijn voldaan.

HOOFDSTUK I. DE NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 2

1. Er is een Nationale ombudsman.
2. De ombudsman wordt benoemd door de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Bij de benoeming slaat de Tweede Kamer zodanig acht op een aanbeveling, daartoe in gezamenlijk overleg opgemaakt door de vice-president van de Raad van State, de president van de Hoge Raad der Nederlanden en de president van de Algemene Rekenkamer en

- bevattende de namen van ten minste drie personen, als zij zal dienstig oordelen.
3. De benoeming geschiedt voor de duur van zes jaren.
 4. Indien de Tweede Kamer voornemens is de ombudsman opnieuw te benoemen, kan zij bepalen dat het tweede lid, tweede volzin, buiten toepassing blijft.
 5. Indien blijkt dat de Tweede Kamer niet tijdig tot de benoeming van een nieuwe ombudsman zal kunnen komen, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman. Artikel 10, vijfde tot en met zevende lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3

1. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman met ingang van de eerstvolgende maand na die waarin hij de vijftenzestigjarige leeftijd bereikt.
2. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman voorts:
 - a. op zijn verzoek;
 - b. wanneer hij uit hoofde van ziekten of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
 - c. bij de aanvaarding van een ambt of betrekking bij deze wet onverenigbaar verklaard met het ambt van ombudsman;
 - d. bij het verlies van het Nederlanderschap;
 - e. wanneer hij bij een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
 - f. wanneer hij ingevolge een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, hij surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;
 - g. wanneer hij naar het oordeel van de Tweede Kamer door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.

Artikel 4

1. De Tweede Kamer stelt de ombudsman op non-activiteit ingeval:
 - a. hij zich in voorlopige hechtenis bevindt;
 - b. hij bij een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
 - c. hij onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, hij surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld ingevolge een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak.
2. De Tweede Kamer kan de ombudsman op non-activiteit stellen, indien tegen hem een gerechtelijk vooronderzoek ter zake van misdrijf wordt ingesteld of indien er een ander ernstig vermoeden is voor het bestaan van feiten of omstandigheden die tot ontslag, anders dan op gronden vermeld in artikel 3, tweede lid onder b, zouden kunnen leiden.
3. In het geval, bedoeld in het tweede lid, eindigt de non-activiteit na drie maanden. De Tweede Kamer kan de maatregel echter telkens voor ten hoogste drie maanden verlengen.
4. De Tweede Kamer beëindigt de non-activiteit zodra de grond voor de maatregel is vervallen.
5. De Tweede Kamer kan bij de beslissing waarbij de ombudsman op non-activiteit wordt gesteld, bepalen dat tijdens de duur van de

non-activiteit geen salaris of slechts een gedeelte van het salaris zal worden genoten, in het laatste geval onder aanwijzing van het gedeelte dat zal worden genoten.

6. Indien de non-activiteit anders dan door ontslag is geëindigd, kan de Tweede Kamer beslissen, dat het niet genoten salaris alsnog geheel of gedeeltelijk zal worden uitbetaald, in het laatste geval onder aanwijzing van het gedeelte dat zal worden uitbetaald.

Artikel 5

1. De ombudsman kan niet bekleden:
 - a. het lidmaatschap van publiekrechtelijke colleges waarvoor de keuze geschiedt bij krachtens wettelijk voorschrift uitgeschreven verkiezingen;
 - b. een openbare betrekking waaraan een vaste beloning of toelage is verbonden;
 - c. het lidmaatschap van vaste colleges van advies en bijstand aan de Regering;
 - d. het beroep of ambt van advocaat, procureur of notaris.
2. De ombudsman vervult geen betrekkingen waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn ambt of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen daarin.

Artikel 6

De bepalingen van de Algemene pensioenwet politieke ambtsdragers zijn van overeenkomstige toepassing op de ombudsman, met dien verstande dat deze wordt gelijkgesteld met een lid van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, doch de verrekening van de inkomsten plaatsvindt overeenkomstig artikel 9 van die wet.

Artikel 7

Wij regelen bij algemene maatregel van bestuur de aanspraken in geval van ziekte, alsmede de overige rechten en verplichtingen van de ombudsman die deel uitmaken van zijn rechtspositie, voor zover niet bij de wet geregeld.

Artikel 8

Alvorens zijn ambt te aanvaarden legt de ombudsman in de handen van de Voorzitter der Tweede Kamer af:

- a. de eed of verklaring en belofte dat hij tot het verkrijgen van zijn benoeming rechtstreeks noch middellijk, onder welke naam of onder welk voorwendsel ook, aan iemand iets heeft gegeven of beloofd, alsmede dat hij om iets in zijn ambt te doen of te laten rechtstreeks noch middellijk van iemand enig geschenk of enige belofte heeft aangenomen of zal aannemen;
- b. de eed of belofte van trouw aan de Grondwet.

Artikel 9

1. De Tweede Kamer benoemt op verzoek van de ombudsman zo nodig een of meer personen tot substituut-ombudsman. De ombudsman maakt daartoe een aanbeveling op, die de namen van ten minste drie personen bevat.
2. De benoeming van een substituut-ombudsman geschiedt voor de duur van de ambtstermijn van de ombudsman op wiens verzoek hij is benoemd. De Tweede Kamer kan op voordracht van de nieuwe

- ombudsman de ambtstermijn van een substituut-ombudsman verlengen voor de duur van ten hoogste zes maanden.
3. Indien de Tweede Kamer voornemens is een substituut-ombudsman opnieuw te benoemen, kan zij bepalen dat het eerste lid, tweede volzin, buiten toepassing blijft.
 4. De artikelen 3 tot en met 8, 18 tot en met 24 en 27, vijfde lid, zijn van overeenkomstige toepassing op een substituut-ombudsman.
 5. De ombudsman regelt de werkzaamheden van een substituut-ombudsman.
 6. De ombudsman kan bepalen dat de bevoegdheden, bedoeld in de artikelen 25, 26, 27, eerste tot en met vierde lid, en 28, derde lid, tevens worden uitgeoefend door een substituut-ombudsman. De ombudsman kan voor de uitoefening van die bevoegdheden richtlijnen vaststellen.

Artikel 10

1. De ombudsman regelt zijn vervanging door een substituut-ombudsman, voor het geval dat hij tijdelijk niet in staat is zijn ambt te vervullen.
2. Indien geen substituut-ombudsman aanwezig of beschikbaar is, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de vervanging van de ombudsman. In dat geval eindigt de vervanging wanneer de ombudsman weer in staat is zijn ambt te vervullen of, indien de ombudsman op non-activiteit is gesteld, op het tijdstip dat de non-activiteit eindigt.
3. Indien de ombudsman overlijdt of ingevolge artikel 3 wordt ontslagen, blijven de substituut-ombudsmannen, in afwijking van het bepaalde in artikel 9, tweede lid, eerste volzin, in functie tot het tijdstip waarop een nieuwe ombudsman in functie is getreden. De Tweede Kamer voorziet in dat geval zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman door een substituut-ombudsman.
4. Indien geen substituut-ombudsman aanwezig of beschikbaar is, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman.
5. De waarneming eindigt van rechtswege op het tijdstip waarop een nieuwe ombudsman in functie is getreden.
6. Op degene die krachtens het tweede of het vierde lid de ombudsman vervangt of het ambt van ombudsman waarneemt, zijn de artikelen 2, tweede lid, tweede volzin, derde en vierde lid, 3, eerste lid, 6 en 9 van deze wet niet van toepassing.
7. Indien de in het zesde lid bedoelde vervanger respectievelijk waarnemer een betrekking of lidmaatschap als bedoeld in artikel 5, eerste lid, onderdelen b en c, bekleedt of gaat bekleden, is hij voor de duur van de vervanging respectievelijk de waarneming in die betrekking of dat lidmaatschap van rechtswege op non-activiteit gesteld.

Artikel 11

1. Te zijner ondersteuning beschikt de ombudsman over een bureau.
2. De tot het bureau behorende personen worden door Ons op voordracht van de ombudsman benoemd, bevorderd, geschorst en ontslagen.
3. Wij bepalen in welke gevallen tot het bureau behorende personen door de ombudsman worden benoemd, bevorderd, geschorst en ontslagen.

HOOFDSTUK II. HET ONDERZOEK

Artikel 12

1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen, tenzij sedertdien meer dan een jaar is verstreken. Indien binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond die gedraging aan het oordeel van een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening aan het oordeel van een andere instantie is onderworpen, eindigt de termijn een jaar na de datum waarop in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of de procedure op een andere wijze is geëindigd.
2. De verzoeker dient alvorens het verzoek te doen, over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd. Indien de klacht binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond is ingediend, eindigt de in het eerste lid bedoelde termijn een jaar na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek.
3. Het verzoekschrift dient te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de verzoeker;
 - b. zo duidelijk mogelijk, een omschrijving van de gedraging waarop het verzoekschrift betrekking heeft en mededeling wie zich aldus heeft gedragen en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - c. de grieven met betrekking tot de gedraging;
 - d. de wijze waarop een klacht is ingediend en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het betrokken bestuursorgaan.
4. Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, kan de Nationale ombudsman besluiten het verzoekschrift niet in behandeling te nemen, mits de verzoeker de gelegenheid heeft gehad binnen een door de ombudsman gestelde termijn het verzoekschrift met een vertaling aan te vullen.
5. Tenzij artikel 16 van toepassing is, is de ombudsman bevoegd en, tenzij artikel 14 van toepassing is, ook verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven.

Artikel 13

Indien naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat, verwijst hij hem onverwijld naar de bevoegde instantie en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, aan die instantie over. Voor de toepassing van de regeling waarop de openstaande voorziening berust, wordt het verzoekschrift beschouwd als te voldoen aan de in die regeling voorkomende bepalingen met betrekking tot de wijze van indiening en adressering en wordt voorts het tijdstip, waarop het verzoekschrift door de ombudsman is ontvangen, beschouwd als het tijdstip waarop de zaak bij de in die regeling bedoelde instantie aanhangig is gemaakt. Deze instantie stelt de verzoeker in de gelegenheid, binnen dertig dagen nadat zij hiervan mededeling heeft gedaan, zijn verzoekschrift overeenkomstig de voor die voorziening geldende regels aan te vullen of te wijzigen en voor zover nodig het voor behandeling verschuldigde recht te voldoen.

Artikel 14

De ombudsman is niet verplicht een onderzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, in te stellen of voort te zetten, indien:

- a. het verzoekschrift te laat is ingediend of niet voldoet aan de vereisten, vermeld in artikel 12, derde en vierde lid;
- b. het verzoek kennelijk ongegrond is;
- c. het belang van de verzoeker of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- d. de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, bij hem, dan wel bij een tot de behandeling van verzoekschriften bevoegde commissie uit de Eerste of Tweede Kamer of uit de verenigde vergadering der Staten-Generaal, in behandeling is of – behoudens indien een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid bekend is geworden en zulks tot een ander oordeel over de bedoelde gedraging zou hebben kunnen leiden – door hem is afgedaan of daarover door de betrokken commissie haar conclusie op een verzoekschrift aan de Eerste of Tweede Kamer dan wel de verenigde vergadering der Staten-Generaal is voorgesteld;
- f. een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie in behandeling is of daardoor is afgedaan;
- g. ten aanzien van de gedraging voor de verzoeker een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
- h. ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
- i. niet is voldaan aan het vereiste van artikel 12, tweede lid, tenzij van de verzoeker redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat hij de uitkomst van de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan verder afwacht;
- j. en zolang ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie;
- k. en zolang het verzoekschrift betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, waaromtrent anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is.

Artikel 15

Tenzij artikel 16 van toepassing is, is de ombudsman bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Artikel 16

De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, of artikel 15 in te stellen of voort te zetten:

- a. indien de aangelegenheid behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan;
- b. betreffende algemeen verbindende voorschriften;
- c. zolang ten aanzien van de gedraging een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat, tenzij artikel 6:12 van de

- Algemene wet bestuursrecht van toepassing is, of ingevolge een zodanige voorziening een procedure aanhangig is;
- d. zolang ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
 - e. indien ten aanzien van de gedraging ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
 - f. in aangelegenheden betreffende belastingen en andere heffingen, indien ten aanzien van de gedraging een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening heeft opengestaan;
 - g. ten aanzien van gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet.

Artikel 17

1. Indien de ombudsman op grond van artikel 14 of artikel 16 geen gevolg geeft aan een verzoek tot het instellen van een onderzoek, dan wel het onderzoek niet voortzet, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijke mededeling aan de verzoeker onder vermelding van de redenen. In het geval dat hij een onderzoek niet voortzet doet hij de hiervoor bedoelde mededeling tevens aan het betrokken bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de betrokken ambtenaar. Met het oog op het bepaalde in het derde lid neemt hij daarbij artikel 19, vierde lid, laatste volzin, van deze wet en het bepaalde in artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur, in acht.
2. Indien de ombudsman op grond van artikel 14, onderdeel i, geen gevolg geeft aan een verzoek tot onderzoek, dan wel het onderzoek niet voortzet, wijst hij verzoeker tevens op de mogelijkheid het betrokken bestuursorgaan, de betrokken instelling of dienst die, of het betrokken bedrijf dat onder verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzaam is, dan wel de betrokken ambtenaar, alsnog van zijn grieven met betrekking tot de gedraging in kennis te stellen en in de gelegenheid te stellen zijn of haar zienswijze daarop te geven.
3. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt, afschrift of uittreksel van de mededeling, bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot de kosteloze verstrekking is het bepaalde bij of krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing.

Artikel 18

1. De ombudsman stelt het bestuursorgaan en degene, op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, alsmede in het geval, bedoeld in artikel 12, eerste lid, de verzoeker in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid – een en ander ter beoordeling van de ombudsman – hun standpunt toe te lichten.
2. De betrokkenen kunnen zich doen vertegenwoordigen of doen bijstaan door een raadsman. De ombudsman kan weigeren bepaalde personen die van het verlenen van rechtsgeleerde hulp hun beroep maken en niet advocaat of procureur zijn, als vertegenwoordiger toe te laten.

Artikel 19

1. Het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, getuigen en de verzoeker verstrekken de ombudsman de inlichtingen die deze ten behoeve van een onderzoek behoeft en zijn op een daartoe strekkend verzoek verplicht daartoe voor hem te verschijnen. Gelijke verplichtingen rusten op ieder college, met dien

- verstande dat het college bepaalt wie zijner leden aan de verplichtingen zal voldoen, tenzij de ombudsman één of meer bepaalde leden aanwijst. Betrokkenen kunnen zich doen bijstaan door een raadsman.
2. De verplichting om voor de ombudsman te verschijnen geldt niet voor Onze Ministers. Wanneer een minister zelf niet verschijnt, laat hij zich vertegenwoordigen.
 3. Inlichtingen die betrekking hebben op het beleid, gevoerd onder de verantwoordelijkheid van een minister of een ander bestuursorgaan kan de ombudsman bij de daarbij betrokken ambtenaren slechts inwinnen door tussenkomst van de minister onderscheidenlijk dat orgaan.
 4. De ingevolge het eerste lid opgeroepen personen kunnen zich van het verstrekken van inlichtingen verschonen wegens ambts- of beroepsgeheim, doch alleen voor zover betreft hetgeen waarvan de wetenschap aan hen als zodanig is toevertrouwd. Ambtenaren kunnen zich slechts met verwijzing naar de hun ingevolge de Ambtenarenwet onderscheidenlijk de Militaire Ambtenarenwet 1931 en de Politiewet 1993 opgelegde geheimhoudingsplicht verschonen voor zover het verstrekken van de verlangde inlichtingen in strijd is met enige andere wettelijke bepaling tot geheimhouding of met het belang van de Staat. De ombudsman kan ter staving van het beroep op het verschoningsrecht overlegging vragen van een bijzondere schriftelijke last van het orgaan, welks tussenkomst voor het verstrekken van inlichtingen in het derde lid is voorgeschreven. Dit orgaan kan bepalen, dat de geheimhoudingsplicht slechts wordt opgeheven met betrekking tot het verschaffen van inlichtingen aan de ombudsman onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan wordt gehandhaafd.
 5. Het orgaan door welks tussenkomst de inlichtingen worden ingewonnen, kan zich bij het horen van de ambtenaren doen vertegenwoordigen.

Artikel 20

1. De ombudsman is bevoegd ten dienste van het onderzoek werkzaamheden aan deskundigen op te dragen. Hij is voorts bevoegd in het belang van het onderzoek deskundigen en tolken op te roepen. Zij die als deskundige of als tolk zijn opgeroepen, zijn verplicht voor de ombudsman te verschijnen en hun diensten als zodanig te verlenen.
2. Op deskundigen, tevens ambtenaren, zijn het derde, vierde en vijfde lid van artikel 19 van overeenkomstige toepassing.
3. De tolken en deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hun ter zake van hun dienstverlening ter kennis komt.

Artikel 21

1. Oproepingen ingevolge de artikelen 19 en 20 geschieden bij aangetekende brief.
2. De ombudsman kan bevelen, dat personen die, hoewel wettelijk opgeroepen, niet zijn verschenen, door de openbare macht voor hem worden gebracht om aan hun verplichtingen te voldoen.

Artikel 22

1. De ombudsman kan bevelen, dat getuigen niet zullen worden gehoord en tolken niet tot de uitoefening van hun taak zullen worden toegelaten dan na het afleggen van eed of belofte.
2. Zij leggen in dat geval in handen van de ombudsman de eed of belofte af; indien zij worden gehoord als getuige: dat zij zullen zeggen de gehele waarheid en niets dan de waarheid; de tolken: dat zij hun plichten als tolk met nauwgezetheid zullen vervullen.

3. De deskundigen zijn verplicht hun taak onpartijdig en naar beste weten te verrichten.

Artikel 23

1. De ingevolge deze wet opgeroepen ontvangen desverlangd voor reis- en verblijfkosten alsmede wegens tijdverzuim en daarmede verband houdende noodzakelijke kosten, vergoeding uit 's Rijks kas overeenkomstig het bij en krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken bepaalde.
2. Voor zover bij algemene maatregel van bestuur niet anders is bepaald, ontvangen de in het eerste lid bedoelde personen die in openbare dienst zijn geen vergoeding als bedoeld in het eerste lid, indien zij zijn opgeroepen in verband met hun taak als zodanig.
3. De ombudsman begroot de ingevolge dit artikel verschuldigde vergoeding.

Artikel 24

1. Aan de ombudsman worden op diens schriftelijk verzoek ten behoeve van een onderzoek bescheiden, gebezigd bij de vervulling van de overheidstaak in de aangelegenheid waarop het onderzoek betrekking heeft, al dan niet in afschrift, overgelegd. Artikel 19, derde en vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.
2. De ombudsman kan, voor zover dit naar zijn oordeel ten behoeve van het onderzoek is vereist, zonder toestemming, met uitzondering van woningen, alle plaatsen betreden waar het bestuursorgaan, wiens gedraging onderzocht wordt, zijn taak verricht. Voor het betreden van woningen is toestemming van de bewoner vereist.
3. Onze Ministers kunnen aan de ombudsman het betreden van bepaalde plaatsen verbieden, indien dit naar hun oordeel de veiligheid van de staat zou schaden.

Artikel 25

1. De ombudsman deelt, alvorens het onderzoek te beëindigen, zijn bevindingen schriftelijk mede aan het betrokken bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest, alsmede, in het in artikel 12, eerste lid, bedoelde geval aan de verzoeker.
2. De ombudsman stelt het bestuursorgaan, de ambtenaar en de verzoeker in de gelegenheid zich binnen een door hem te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten.

Artikel 26

1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
2. Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de ombudsman de rechtsgronden waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht.

Artikel 27

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Met het oog op het bepaalde in het vierde lid neemt hij daarbij artikel 19,

- vierde lid, laatste volzin van deze wet en het bepaalde in artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur, in acht.
2. De ombudsman zendt zijn rapport aan het betrokken bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest. Indien het onderzoek berustte op een verzoekschrift als bedoeld in artikel 12, zendt hij zijn rapport tevens aan de verzoeker.
 3. Zo hij daartoe aanleiding ziet, kan de ombudsman aan het betrokken orgaan zijn zienswijze over eventueel te nemen maatregelen bekendmaken.
 4. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt afschrift of uittreksel van een rapport als bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot kosteloze verstrekking is het bepaalde bij of krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing. Tevens legt hij een zodanig rapport ter inzage op een door hem daarvoor aan te wijzen plaats.
 5. Voor het overige is de ombudsman verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn taak is bekend geworden, voor zover dat uit de aard der zaak volgt.

Artikel 28

1. De ombudsman zendt jaarlijks een verslag van zijn werkzaamheden aan de beide Kamers der Staten-Generaal en aan Onze Ministers. Artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur is van overeenkomstige toepassing met dien verstande dat de ombudsman bij het verslag gegevens kan voegen, slechts ter vertrouwelijke kennisneming door de leden van de Staten-Generaal en Onze Ministers.
2. Hij draagt er zorg voor dat het verslag openbaar wordt gemaakt en algemeen verkrijgbaar wordt gesteld.
3. De ombudsman kan ook dadelijk na het afsluiten van een onderzoek de beide Kamers der Staten-Generaal inlichten omtrent zijn bevindingen en oordeel, zo dikwijls hij de eerdere kennisneming daarvan voor de Kamers van belang acht of één der Kamers dit verzoekt.

HOOFDSTUK III. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 29

De voordrachten voor door Ons te nemen besluiten ter uitvoering van deze wet worden gedaan door Onze Minister van Binnenlandse Zaken.

Artikel 30

Artikel 12 vindt geen toepassing ten aanzien van gedragingen van de bij ministerieel besluit aangewezen bestuursorganen, bedoeld in artikel 1b, die hebben plaatsgevonden voordat dat besluit in werking is getreden.

Artikel 30a

Tot een jaar na inwerkingtreding van een besluit als bedoeld in artikel 1a, eerste lid, onder e, dan wel na de beëindiging van een aanwijzing als bedoeld in artikel 1b kan met betrekking tot een gedraging van het desbetreffende bestuursorgaan die heeft plaatsgevonden:

- a. voordat het desbetreffende bestuursorgaan is uitgezonderd bij een besluit als bedoeld in artikel 1a, eerste lid, onder e, dan wel
- b. voordat de aanwijzing van het desbetreffende bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1b is beëindigd,

een verzoekschrift als bedoeld in artikel 12 bij de Nationale ombudsman worden ingediend.

Artikel 31

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet Nationale ombudsman.

(Artt. II t/m XV: wijziging van diverse wetten en een bepaling over de inwerkingtreding; hier niet opgenomen.)

7.2 Besluit bestuursorganen WNo en Wob

Besluit van 11 september 1998, Stb. 580, houdende uitzondering respectievelijk aanwijzing van bestuursorganen als bedoeld in de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur (Besluit bestuursorganen WNo en Wob), laatstelijk gewijzigd bij besluit van 4 februari 2004, Stb. 67.

Artikel 1

Als bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1a, eerste lid, onderdeel e, van de Wet Nationale ombudsman onderscheidenlijk artikel 1a, eerste lid, onderdeel d, van de Wet openbaarheid van bestuur, zijn uitgezonderd:

- a. de Nederlandse Omroep Stichting, genoemd in artikel 16 van de Mediawet, voor zover belast met andere werkzaamheden dan welke voortvloeien uit onderscheidenlijk verband houden met de coördinatie van de programma's van de instellingen die zendtijd hebben gekregen voor de landelijke omroep, onderscheidenlijk met het indelen van de zendtijd van de instellingen die zendtijd hebben verkregen voor de landelijke omroep;
- b. De Nederlandsche Bank N.V., voor zover belast met de werkzaamheden die voortvloeien uit dan wel verband houden met haar taken op grond van de artikelen 2, eerste, tweede en derde lid, en 3 van de Bankwet 1998, en haar taken en bevoegdheden ingevolge artikel 4, eerste lid, van de Bankwet 1998;
- c. de Pensioen- & Verzekeringkamer, voor zover belast met werkzaamheden die voortvloeien uit dan wel verband houden met haar taken en bevoegdheden ingevolge de Wet toezicht verzekeringbedrijf 1993, de Wet toezicht natura-uitvaartverzekeringbedrijf, de Pensioen- en Spaarfondsenwet, de Wet verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioenfonds 2000, de Wet betreffende verplichte deelneming in een beroepspensioenregeling en de Wet tot invoering van een leeftijds-grens voor het notarisambt en oprichting van een notarieel pensioen-fonds;
- d. de Stichting Autoriteit Financiële Markten, voor zover belast met werkzaamheden die voortvloeien uit dan wel verband houden met haar taken en bevoegdheden ingevolge de Wet toezicht beleggingsinstellingen, de Wet toezicht effectenverkeer 1995, de Wet toezicht kredietwezen 1992, de Wet toezicht natura-uitvaartverzekeringbedrijf en de Wet toezicht verzekeringbedrijf 1993.

Artikel 2

[Hier niet opgenomen, omdat dit artikel zijn betekenis heeft verloren als gevolg van het vervallen van artikel 1a, tweede lid, WNo per 30 juni 2003.]

Artikel 3

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van de uitgifte van het Staatsblad waarin het wordt geplaatst [14 oktober 1998] en werkt terug tot en met 30 juni 1998.

Artikel 4

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit bestuursorganen WNo en Wob.

Aantekening

De onderdelen b, c en d van artikel 1 zijn gewijzigd bij besluit van 4 februari 2004, Stb. 67, dat op 25 februari 2004 in werking is getreden en terugwerkt tot en met 1 september 2002.

7.3 Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman

Besluit van 4 september 1998, Stb. 547, houdende regels over de vergoedingen die verschuldigd zijn terzake van door de Nationale ombudsman ontvangen klachten (Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman), zoals gewijzigd bij besluit van 14 september 2001, Stb. 415.

Artikel 1

In dit besluit wordt verstaan onder:

- a. Onze Minister: Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;
- b. rechtspersoon: rechtspersoon waartoe het ingevolge artikel 1b van de wet aangewezen bestuursorgaan behoort;
- c. verzoekschrift: schriftelijk verzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, van de wet;
- d. wet: Wet Nationale ombudsman.

Artikel 2

1. De rechtspersoon is per verzoekschrift dat door de Nationale ombudsman wordt ontvangen over gedragingen van een bestuursorgaan dat tot die rechtspersoon behoort, een vergoeding verschuldigd ter grootte van € 874,89 [ten aanzien van verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 2003 tot en met 31 augustus 2004: € 1005 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 5 oktober 2004, Stcrt. 202)];
2. In afwijking van het eerste lid kan bij ministerieel besluit ten aanzien van de rechtspersoon worden bepaald dat een per verzoekschrift gedifferentieerde vergoeding is verschuldigd, te weten:
 - a. een vergoeding ter grootte van € 2717,24 [ten aanzien van verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 2003 tot en met 31 augustus 2004: € 3119 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 5 oktober 2004, Stcrt. 202)] indien het een verzoekschrift betreft dat leidt tot een onderzoek als bedoeld in artikel 12 van de wet, en
 - b. een vergoeding ter grootte van € 184,23 [ten aanzien van verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 2003 tot en met 31 augustus 2004: € 212 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 5 oktober 2004, Stcrt. 202)] in de overige gevallen.
3. In afwijking van het eerste en tweede lid bepaalt Onze Minister, de Nationale ombudsman gehoord, in het geval dat twee of meer

verzoekschriften dezelfde gedraging betreffen, dat eenmaal de voor een dergelijk verzoekschrift geldende vergoeding is verschuldigd.

Artikel 3

1. Het ministerieel besluit, bedoeld in artikel 2, tweede lid, wordt gegeven op verzoek van de desbetreffende rechtspersoon.
2. Het in het eerste lid bedoelde ministeriële besluit heeft een geldigheidsduur van twee jaar. Deze geldigheidsduur wordt telkenmale met een periode van twee jaar verlengd, tenzij de desbetreffende rechtspersoon voor 1 december van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de verlenging plaats zal vinden, aan Onze Minister heeft verzocht de toepassing van artikel 2, tweede lid, ten aanzien van hem te beëindigen.
3. Het in het eerste lid bedoelde verzoek wordt voor 1 december van het jaar voorafgaand aan het jaar met ingang waarvan het bestuursorgaan van de rechtspersoon ingevolge artikel 1b van de wet is aangewezen, bij Onze Minister ingediend.
4. Indien het in het eerste lid bedoelde verzoek niet voor de in het derde lid bedoelde datum wordt gedaan, kan dat verzoek iedere periode van twee jaar na die datum worden ingediend, uiterlijk voor 1 december van het jaar waarin een periode van twee jaar eindigt. De toepassing van artikel 2, tweede lid, vindt dan plaats met ingang van 1 januari van het jaar volgend op het einde van de periode van twee jaar.

Artikel 4

1. De vergoeding, bedoeld in artikel 2, dient jaarlijks achteraf en uiterlijk op 30 november van het desbetreffende kalenderjaar te zijn voldaan aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
2. Onze Minister stelt jaarlijks vast hoeveel de rechtspersoon in het totaal aan vergoedingen is verschuldigd, gerekend over de periode 1 september van het voorafgaande jaar tot en met 31 augustus van het desbetreffende jaar. Deze vaststelling geschiedt terstond na de laatstgenoemde datum.

Artikel 5

1. Bij ministeriële regeling worden de bedragen, bedoeld in artikel 2, aangepast overeenkomstig het door het Centraal Bureau voor de Statistiek in het kader van de Nationale Rekeningen vastgestelde prijsindexcijfer van de consumptie van de overheid van de activiteit algemeen bestuur, volgens de jaar-op-jaarmethode.
2. De in het eerste lid bedoelde aanpassing vindt voor het eerst plaats in het jaar 2000 ten aanzien van de verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 1999 tot en met 31 augustus 2000, op basis van het in dat lid bedoelde prijsindexcijfer 1999 ten opzichte van 1998. Vervolgens vindt ieder jaar de aanpassing op overeenkomstige wijze plaats.

Artikel 6

[Overgangsbepaling.]

Artikel 7

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van het Staatsblad waarin het wordt geplaatst *[23 september 1998]* en werkt terug tot en met 30 juni 1998.

Artikel 8

Dit besluit kan worden aangehaald als Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de Nationale ombudsman zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Nationale ombudsman, wordt aangemerkt als een gedraging van de Nationale ombudsman.
3. Een klager en een beklagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. De Nationale ombudsman kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
4. De Nationale ombudsman kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. Die persoon en degene voor wie hij optreedt worden van de weigering onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.
5. Het vierde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.
6. Onder klacht wordt niet verstaan:
 - een grief over een beslissing, door of namens de Nationale ombudsman genomen over zijn bevoegdheid om een verzoekschrift in behandeling te nemen, of over de ontvankelijkheid van een verzoeker;
 - een grief over een onderzoeksbeslissing van de Nationale ombudsman of over een oordeel van de Nationale ombudsman over de behoorlijkheid van een gedraging.

Artikel 2

De Nationale ombudsman draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN

Artikel 3

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 4 tot en met 12 van toepassing.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4

1. Zodra de Nationale ombudsman naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de Nationale ombudsman.

Artikel 5

1. De Nationale ombudsman bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.
2. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
 - a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
 - c) de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
 - d) de procedure van hoor en wederhoor;
 - e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.

Artikel 6

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Nationale ombudsman zelf.

Artikel 7

1. De Nationale ombudsman is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 en volgende is behandeld;
 - b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d) waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f) zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De Nationale ombudsman is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9

1. De Nationale ombudsman stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met betrokkene kan het horen telefonisch plaatsvinden.
2. Van het horen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10

1. De Nationale ombudsman handelt de klacht af binnen zes weken of – indien hoofdstuk 3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De Nationale ombudsman kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11

De Nationale ombudsman stelt de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Artikel 12

De Nationale ombudsman draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

HOOFDSTUK 3 AANVULLENDE BEPALINGEN VOOR EEN KLACHTADVIESPROCEDURE

Artikel 13

De in dit hoofdstuk geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op hoofdstuk 2 gevolgd indien dat bij besluit door de Nationale ombudsman is bepaald.

Artikel 14

1. Bij besluit van de Nationale ombudsman wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. De Nationale ombudsman kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 5, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 13 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9, tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan de Nationale ombudsman. Het rapport bevat een verslag van het horen.

Artikel 16

Indien de conclusies van de Nationale ombudsman afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving bedoeld in artikel 11.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 17

De regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld.

Artikel 18

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag waarop de Nationale ombudsman de regeling heeft ondertekend. w.g. Mr. R. Fernhout

Den Haag, 30 december 2003

DEEL II BEELD VAN HET IN 2004 VERRICHTE
ONDERZOEK

7	POLITIE EN OPENBAAR MINISTERIE
7A	POLITIE
7A.1	Inleiding
7A.1.1	<i>Cijfers</i>

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 2004 op het terrein van de politie bevat deze paragraaf een cijfermatig overzicht. Tabel 1 bevat gegevens over de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften. Een deel van de binnengekomen verzoekschriften is niet in onderzoek genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6). In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

Tabel 1 Politie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				364
Ontvangen in 2004				+ 843
				<hr/>
Te behandelen				1 207
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			775	}
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	172	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	89			
c. herkansingen	18		279	
				- 1054
				<hr/>
In behandeling per 01/01/2005				153

Het aantal in 2004 ontvangen verzoekschriften op het terrein van de politie bedroeg 843, een daling van ruim 20% ten opzichte van 2003 (1059) en ruim 34% ten opzichte van 2002 (1279).

Deze zaken vormen 7,6% van alle 11 156 verzoekschriften die de Nationale ombudsman in 2004 ontving.

Het aantal afgedane zaken op dit terrein bedroeg 1054 (2003: 1197). Deze zaken betreffen 10,9% van de 9659 binnenwettelijke verzoekschriften die in 2004 werden afgedaan.

Daarmee staat de politie wederom op de derde plaats, na de zelfstandige bestuursorganen op het terrein van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

Van de 1054 afgedane zaken werden 279 (26,4%) afgedaan na in onderzoek te zijn genomen. Deze 279 zaken vormen 9,7% van de 3062 zaken die de Nationale ombudsman in 2004 afdeed nadat zij in aanmerking waren gebracht voor onderzoek.

Over de politie werden 172 rapporten uitgebracht (2003: 151) oftewel 34,1% van de 504 rapporten uit 2004.

7A.1.2 *Praktijkcontacten*

Inbreng van de Nationale ombudsman in de cursus voor hulpofficieren van justitie

Vanaf 1996 verzorgde het Bureau van de Nationale ombudsman een bijdrage aan de door het Landelijk Selectie- en Opleidingscentrum Politie georganiseerde cursus voor hulpofficieren van justitie. In 2004 is daaraan

een eind gekomen, ten gevolge van een wijziging in de opzet van het onderwijsprogramma. Wel zijn nog zes inleidingen gehouden voor hulpofficieren van de Koninklijke Marechaussee.

Lezingen

Medewerkers van de Nationale ombudsman hebben lezingen en workshops verzorgd voor het regionale politiekorps Utrecht en de regiopolitie Haaglanden. Ook zijn inleidingen verzorgd bij het Politie Instituut Openbare orde en Gevaarsbeheersing (verder PIOG) te Ossendrecht in het kader van de opleiding van Arrestatieteams van de Politie en bij de Nationale Politie Academie in het kader van de primaire opleiding. Daarnaast is het regionale politiekorps Haaglanden bezocht in het kader van de primaire opleiding van politieambtenaren.

Werkbezoeken

Een bezoek werd gebracht aan het regionale politiekorps Limburg Noord en – bij wijze van inkijkstage – aan het regionale politiekorps Haaglanden.

7A.2 Toepassing bepalingen betreffende de verdachte

In 2004 verschenen dertien rapporten (2003: 15) waarin de Nationale ombudsman een oordeel gaf over de toepassing van bepalingen betreffende de verdachte zoals neergelegd in de artikelen 27, 28, en 29 van het Wetboek van Strafvordering (verder Sv).

7A.2.1 *Verdenking*

In vijf van deze rapporten kwam de vraag aan de orde of de politie iemand – op grond van artikel 27 Sv – terecht als verdachte had aangemerkt. In één rapport achtte de Nationale ombudsman de klacht deels gegrond en in de resterende drie rapporten oordeelde de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/215 was het volgende aan de hand. Een vrouw pinde geld bij een automaat in een bankfiliaal in Terneuzen en werd door degene die vòòr haar geld had opgenomen ervan beschuldigd zich een achtergebleven bankbiljet van honderd gulden te hebben toegeëigend. Medewerkers van het regionale politiekorps Zeeland kwamen ter plaatse. Zowel de vrouw als degene die het bankbiljet miste, gingen mee naar het politiebureau.

Verzoekster klaagde erover dat ambtenaren van het regionale politiekorps Zeeland haar moeder ten onrechte hebben aangehouden als verdachte van diefstal van geld.

In reactie op de klacht had de korpsbeheerder laten weten, dat geen sprake was geweest van een aanhouding, maar dat de vrouw vrijwillig was meegegaan naar het politiebureau. Op grond van de overgelegde informatie kon de Nationale ombudsman tot geen andere conclusie komen dan dat feitelijk sprake is geweest van een aanhouding; aan de vrouw is verteld dat zij werd verdacht van een strafbaar feit, dat zij niet tot antwoorden verplicht was, en dat het onderzoek zou worden voortgezet op het politiebureau. Ook uit het rapport van de verbalisanten viel af te leiden dat van vrijwillig meegaan naar het politiebureau geen sprake was. In dit rapport is opgenomen dat aan verzoeksters moeder, toen zij vroeg of het echt nodig was om mee te gaan naar het bureau «want ze had niets verkeerd gedaan», werd gezegd dat er eerst moest worden uitgezocht wat er precies was gebeurd.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de politie Zeeland er in deze situatie in redelijkheid voor kon kiezen om verzoeksters moeder in het belang van het onderzoek naar dit strafbare feit aan te houden en over te brengen naar het politiebureau, teneinde daar te kunnen vaststellen wat

er was gebeurd. Nu de politie, zoals hiervoor is vastgesteld, in redelijkheid gebruik kon maken van haar aanhoudingsbevoegdheid, achtte de Nationale ombudsman deze handelwijze overigens niet onjuist. In zoverre achtte hij de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Wel had verzoeksters moeder na de aanhouding voor een hulpofficier van justitie moeten worden geleid. Dat dit niet is gebeurd, achtte de Nationale ombudsman niet juist, zodat de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk» was.

7A.2.2 Verhoor (ook bejegening tijdens verhoor)

Vier rapporten hadden (onder meer) betrekking op het verhoor van de verdachte door de politie (2003:4). In drie rapporten achtte de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond en in één rapport gaf de Nationale ombudsman geen oordeel en achtte hij de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/220 (zie ook § 7A.16 en DD 2004, blz. 834) was onder meer het volgende aan de orde.

Verzoekers zoon was betrokken bij het in groepsverband plegen van een aantal strafbare feiten, ten aanzien waarvan de politie hem in eerste instantie als getuige en later als verdachte had gehoord.

Verzoeker klaagde erover dat de politie zijn zoon tweemaal had verhoord zonder dat hij en zijn echtgenote hierbij aanwezig waren. De Nationale ombudsman overwoog dat er geen wettelijke bepaling bestaat waaraan de ouders of voogd van een minderjarige verdachte het recht kunnen ontlenen om bij het verhoor aanwezig te zijn. De Nationale ombudsman kon zich zelfs voorstellen dat het in het belang van het opsporingsonderzoek niet wenselijk is dat een verhoor in aanwezigheid van de ouders wordt afgenomen. De Nationale ombudsman achtte het niet onjuist dat de politie verzoekers zoon buiten zijn aanwezigheid heeft gehoord. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

7A.2.3 Verstrekken kopie verklaring

Over dit onderwerp zijn in 2004 geen rapporten verschenen.

7A.2.4 Bijstand en waarschuwen raadsman

In 2004 verschenen drie rapporten over de bijstand van een raadsman aan een verdachte (2003:1). De Nationale ombudsman achtte de klacht in alle drie rapporten niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/293 (zie ook § 7A.3.2, § 7A.18, § 7B.3 en DD 2004, blz. 836) ging het om het volgende.

Verzoeker had al geruime tijd onenigheid met zijn burens toen zijn burens telefonisch melding maakten van geluidsoverlast. Ambtenaren van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland kwamen ter plaatse en namen vanuit de woning van verzoeker een bromtoon waar. Verzoeker werd aangehouden en overgebracht naar het politiebureau. Verzoeker was niet in verzekering gesteld en werd binnen zes uur in vrijheid gesteld. Hij klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland hem naar aanleiding van zijn aanhouding niet in de gelegenheid had gesteld om contact op te nemen met een advocaat. Mede gezien de omstandigheid dat hij na aankomst op het politiebureau te 22:15 uur werd ingesloten en pas de volgende ochtend werd verhoord, klaagde verzoeker hierover.

De Nationale ombudsman overwoog als volgt. Ingevolge het bepaalde in artikel 61 Sv wordt een verdachte die noch in verzekering wordt gesteld noch voor de rechter-commissaris wordt geleid na te zijn verhoord

dadelijk in vrijheid gesteld. De verdachte mag in geen geval langer dan zes uur voor het verhoor worden vastgehouden. De tijd tussen middernacht en negen uur 's morgens telt niet mee. Verder telt de tijd niet mee die nodig is om een verdachte na aanhouding over te brengen naar de plaats van verhoor. Verder overwoog de Nationale ombudsman dat kijkend naar artikel 6, derde lid, onder c, van het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de fundamentele Vrijheden (verder EVRM) en artikel 28 Sv een verdachte recht heeft op rechtsbijstand. Op grond van het bepaalde in artikel 40, tweede lid, Sv krijgt iedere verdachte die in verzekering is gesteld een raadsman dan wel raadvrouw toegevoegd. Verzoeker was niet in verzekering gesteld en was binnen zes uur in vrijheid gesteld. De politie was om die reden niet verplicht hem in de gelegenheid te stellen contact op te nemen met een advocaat. De Nationale ombudsman achtte de gedraging daarom «behoorlijk».

7A.3 Vrijheidsbenemende dwangmiddelen

7A.3.1 *Staande houden*

De Nationale ombudsman bracht in 2004 vijf rapporten uit over dit onderwerp (2002:4). In drie rapporten achtte de Nationale ombudsman de klacht gegrond en in twee rapporten niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/017 ging het om het volgende. Verzoekster reed met haar fiets op een kruising door rood licht. Twee ambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond stonden op de kruising stil en zagen het gedrag van verzoekster. De betrokken ambtenaren reden nadat het stoplicht op groen sprong naast verzoekster en spraken haar aan. Verzoekster gaf toen toe dat ze door rood was gereden. Verzoekster vroeg vervolgens aan de ambtenaren of zij een bekeuring kreeg. De betrokken ambtenaren deelden mee dat zij geen bekeuring zou krijgen. Verzoekster reed vervolgens door. De betrokken ambtenaren hielden verzoekster wederom stil en spraken haar weer aan. Verzoekster klaagde hierover. De Nationale ombudsman overwoog dat de toezichhouders in de zin van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (verder Wahv) teneinde verzoekster een administratieve sanctie op te leggen, de bevoegdheid hadden verzoekster stil te houden en te vorderen naar haar naam, voornamen, geboortedatum en haar adres. De bevoegdheid daartoe konden zij als toezichhouders in de zin van artikel 3, eerste lid, Wahv ontleen aan artikel 5:16 Algemene wet bestuursrecht. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de betrokken ambtenaren verzoekster geen bekeuring wilden geven. Aangezien zij geenszins van plan waren om verzoekster een proces-verbaal aan te zeggen, haar bij de tweede confrontatie in het begin van het gesprek hadden gewezen op de gevaren van haar rijgedrag en haar personalia hadden vastgesteld achtte de Nationale ombudsman het niet juist dat zij verzoekster daarna langer stilhielden. De onderzochte gedraging was in zoverre «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/300 klaagde verzoeker er onder meer over dat ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden hem hadden staande gehouden. De Nationale ombudsman oordeelde als volgt op de klacht. Op grond van artikel 52 Sv zijn politieambtenaren bevoegd een verdachte staande te houden. De betrokken ambtenaren stelden dat zij verzoeker staande hielden omdat hij zich bevond in de omgeving van een bouwlocatie waar veel werd gestolen, hij eruit zag als een verslaafde en hij in eerste instantie omdraaide toen hij de politieauto zag. De Nationale ombudsman concludeerde in navolging van de korpsbeheerder dat deze feiten en omstandigheden geen redelijke verdenking in de zin van artikel 27 Sv opleverden en dat verzoeker derhalve ten onrechte was

staande gehouden. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging daarom «niet behoorlijk».

7A.3.2 Aanhouden (en tijd voor ophouden voor verhoor en melden reden voor aanhouding)

In achttien rapporten gaf de Nationale ombudsman een oordeel over het dwangmiddel aanhouden (2003:15). In twee gevallen was de klacht gegrond en in de resterende veertien gevallen was de klacht niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/049 (zie ook § 7A.4.1) ging het om het volgende. Bij de Criminele Inlichtingen Eenheid (verder CIE) van het regionale politiekorps Utrecht kwam op een gegeven moment de informatie binnen dat verzoeker betrokken was bij een ruzie in een café in Utrecht en dat hij daarbij in het bezit was van een vuurwapen. Naar aanleiding van deze informatie – die door een CIE-teamleider als betrouwbaar werd aangemerkt – is het arrestatieteam (verder AT) van het regionale politiekorps Utrecht twee dagen later om 6.00 uur 's ochtends verzoekers woning binnengetroten om hem aan te houden. Na zijn aanhouding is verzoeker overgebracht naar een politiebureau, terwijl zijn woning intussen werd doorzocht op de aanwezigheid van wapens en/of munitie. Bij deze doorzoeking werd niets verdachts aangetroffen. Verzoeker is nog dezelfde ochtend op vrije voeten gesteld.

Verzoeker klaagde erover dat de politie zijn woning was binnengetroten, hem had aangehouden op verdenking van het voorhanden hebben van wapens en/of munitie en zijn woning had doorzocht op de aanwezigheid van wapens en/of munitie. De Nationale ombudsman oordeelde dat de betreffende CIE-informatie als betrouwbaar kon worden aangemerkt, waardoor de politie van de juistheid van deze informatie mocht uitgaan. Het feit dat bij de doorzoeking van verzoekers woning geen vuurwapen was aangetroffen, deed hieraan niet af, aldus de Nationale ombudsman. Verder overwoog de Nationale ombudsman dat ingevolge artikel 26, eerste lid, van de Wet Wapens en Munitie (verder WWM) het – kort gesteld – verboden is een vuurwapen voorhanden te hebben. Overtreding van dit verbod kan op grond van artikel 55, derde lid, van de WWM worden bestraft met een gevangenisstraf van ten hoogste vier jaar. Een persoon die wordt verdacht van het voorhanden hebben van een vuurwapen kan op last van de officier van justitie buiten heterdaad worden aangehouden. Politieambtenaren mogen ter aanhouding van een verdachte iedere plaats betreden. Voor het binnentreden in een woning is een schriftelijke machtiging vereist, die kan worden afgegeven door de hulpofficier van justitie. Volgens artikel 49 van de WWM kunnen politieambtenaren te allen tijde ter inbeslagneming doorzoeking doen op plaatsen waar zij redelijkerwijs kunnen vermoeden dat wapens of munitie aanwezig zijn.

Gelet op de desbetreffende CIE-informatie, in combinatie met de antecedenten van verzoeker (onder andere geweldsdelicten en wapendelicten), was de Nationale ombudsman van oordeel dat er ten aanzien van verzoeker sprake was van een redelijk vermoeden van schuld aan overtreding van artikel 26 van de WWM. De politie mocht dan ook verzoekers woning binnentreden om hem buiten heterdaad aan te houden. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/293 (zie ook § 7A.2.1, § 7A.2.4, § 7A.18, § 7B.3 en DD 2004, blz. 837) ging het om het volgende. Verzoekers bureaus maakten telefonisch melding van geluidsoverlast. Ambtenaren van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland kwamen ter plaatse en namen vanuit de woning van verzoeker een bromtoon waar. Verzoeker was op dat moment niet thuis. De ambtenaren betraden vervolgens de woning van verzoeker. Verzoeker is hierna thuis gekomen. Verzoeker

klaagde bij de Nationale ombudsman erover dat de ambtenaren hem toen hebben aangehouden.

De Nationale ombudsman overwoog dat ingevolge artikel 53 Sv een ieder in geval van ontdekking op heterdaad bevoegd is de verdachte aan te houden. Indien er sprake is van ontdekking op heterdaad kan een opsporingsambtenaar een verdachte met inachtneming van de bepalingen in de Algemene wet op het binnentreden (verder Awbi) op elke plaats aanhouden.

Verder overwoog de Nationale ombudsman dat er sprake was van ontdekking op heterdaad van het veroorzaken van geluidsoverlast. Ambtenaren van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland hadden immers zowel buiten de woning van verzoeker als in de aangrenzende woning een bromtoon gehoord. Het feit dat de woningen van verzoeker en zijn burens van het type «twee onder één kap» waren, achtte de Nationale ombudsman hierbij van belang. Verder was van belang dat de betrokken ambtenaren de bromtoon onafgebroken hadden gehoord. Deze omstandigheden maakten dat er sprake was van ontdekking op heterdaad. De Nationale ombudsman oordeelde echter dat deze vaststelling de betrokken ambtenaren niet ontsloeg van de naleving van de bepalingen van de Awbi. De ambtenaren hadden in dit geval een schriftelijke machtiging nodig om verzoekers woning binnen te treden zonder diens toestemming en daarover beschikten zij niet. Gelet daarop en op het feit dat verzoeker in zijn woning is aangehouden, achtte de Nationale ombudsman de gedraging «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/422 klaagde verzoeker erover dat twee ambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland hem hadden aangehouden en overgebracht naar het politiebureau. De korpsbeheerder stelde zich op het standpunt dat verzoeker niet was aangehouden door de politieambtenaren maar door een beveiligingsmedewerker van een winkel. De beveiligingsmedewerker had verzoeker overgedragen aan de politieambtenaren, die verzoeker vervolgens hadden overgebracht naar het politiebureau om te worden voorgeleid. Verzoeker was het niet eens met dat standpunt van de korpsbeheerder. Hij bracht naar voren dat de beveiligingsmedewerker hem niet had aangehouden, maar wederrechtelijk van zijn vrijheid had beroofd. Voorts bracht hij naar voren dat één van de ter plaatse gekomen politieambtenaren hem na het gesprek in vrijheid had gesteld. Na telefonisch overleg te hebben gepleegd met de hulpofficier van justitie, hadden de politieambtenaren hem evenwel alsnog aangehouden en overgebracht naar het politiebureau.

De Nationale ombudsman overwoog dat in geval de aanhouding van de verdachte is geschied door een andere persoon dan een opsporingsambtenaar, die persoon ingevolge artikel 53 Sv de verdachte onverwijld aan een opsporingsambtenaar dient over te dragen. De opsporingsambtenaar moet er vervolgens voor zorgdragen dat de aangehoudene ten spoedigste voor een (hulp)officier van justitie wordt geleid. Die voorgeleiding heeft tot doel de verdachte door de officier van justitie of de hulpofficier van justitie te doen horen en verschaft daardoor de mogelijkheid tot controle op de rechtmatigheid en aanvaardbaarheid van de voorafgaande aanhouding, alsook een mogelijkheid tot beoordeling of voortzetting van de vrijheidsbeneming nodig is. Het is dus niet aan de opsporingsambtenaar om de rechtmatigheid van de aanhouding van een aan hem overgedragen verdachte te beoordelen, maar aan de officier van justitie of hulpofficier van justitie aan wie die verdachte wordt voorgeleid. De Nationale ombudsman stelde aan de hand van de verklaringen van de opsporingsambtenaren en van verzoeker vast dat de beveiligingsmedewerker verzoeker had aangehouden op verdenking van het plegen van winkeldiefstal. Voorts stelde de Nationale ombudsman vast dat de beveiligingsmedewerker verzoeker had overgedragen aan de politie-

ambtenaren en dat de opsporingsambtenaren verzoeker vervolgens naar het politiebureau hadden gebracht teneinde hem voor de hulpofficier van justitie te geleiden. Dat de opsporingsambtenaar verzoeker eerst zou hebben heengezonden en vervolgens weer zou hebben aangehouden, achtte de Nationale ombudsman niet aannemelijk. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman hadden de opsporingsambtenaren gehandeld overeenkomstig hetgeen in artikel 53 Sv is bepaald. De onderzochte gedraging was dan ook «behoorlijk».

7A.3.3 *Voorgeleiden en in verzekering stellen*

In acht rapporten kwam dit onderwerp aan de orde (2003: 2). In vier gevallen was de klacht niet gegrond, in twee gevallen was de klacht gegrond, in één geval onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel. In één geval bleek in de loop van het onderzoek dat de inverzekeringstelling van verzoeker was getoetst door de rechter-commissaris. Daarop heeft de Nationale ombudsman zich ingevolge artikel 16, aanhef en onderdeel g, van de Wet Nationale ombudsman in deze zaak niet bevoegd verklaard het onderzoek voort te zetten. Verder werd in één geval het onderzoek tussentijds beëindigd nadat verzoekster haar klacht had ingetrokken.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/23 (zie ook § 7A.6.3) ging het om het volgende. Op 20 april 2001 reed verzoekster met haar auto over de snelweg A2 ter hoogte van Nederweert. Op dat moment had er een grootscheepse alcoholcontrole plaats op de parkeerplaats bij wegrestaurant Nederweert. Ook verzoekster werd aan een controle onderworpen. De betrokken ambtenaar S., als vrijwillig politieambtenaar in dienst bij het regionale politiekorps Limburg-Noord, heeft bij verzoekster de blaastest afgenomen. Verzoekster verlangde van hem zijn legitimatie. S. toonde deze na een woordenwisseling. De interactie tussen verzoekster en S. trok de aandacht van de betrokken ambtenaar T., eveneens in dienst bij genoemd politiekorps. Ook van hem verlangde verzoekster de legitimatie in te zien, hetgeen door T. werd geweigerd. T. heeft verzoekster enkele vorderingen gedaan de controleplaats te verlaten, aan welke vorderingen verzoekster geen gevolg gaf. Uiteindelijk heeft T. verzoekster, die op dat moment met vastgekoppelde gordel in haar auto zat, ter aanhouding bij haar pols gepakt en gepoogd de autogordel te ontkoppelen, doch hij kreeg de sluiting niet open. T. heeft vervolgens verbalisant H., in dienst bij het Korps landelijke politiediensten (verder KLDP), bij de situatie betrokken. Deze laatste heeft verzoekster eveneens de vordering gedaan de locatie te verlaten, aan welke vordering verzoekster uiteindelijk gevolg heeft gegeven. Hoewel verzoekster ook van hem de legitimatie wenste in te zien, heeft H. het niet noodzakelijk geacht de legitimatie daadwerkelijk te tonen.

Verzoekster klaagde er onder meer over dat haar door een betrokken ambtenaar (T.) werd meegedeeld dat zij mee moest komen naar het politiebureau, zonder dat zij was aangehouden en zonder dat haar was gezegd waarom zij moest meekomen. De Nationale ombudsman ging als volgt in op deze klacht. Nadat verzoekster niet was ingegaan op diverse vorderingen om na de alcoholcontrole de controleplaats te verlaten, maar van de betrokken ambtenaren hun legitimatie wenste in te zien, werd zij door T. bij haar pols gepakt ter geleiding van verzoekster uit haar auto. Los van de vraag of daarbij zou zijn gezegd dat zij was aangehouden, stelde de Nationale ombudsman vast dat door deze feitelijke handeling verzoekster in elk geval werd aangehouden. Uit geen der verklaringen van de betrokkenen bleek echter dat aan verzoekster zou zijn meegedeeld waarvoor zij was aangehouden. Dit had echter op grond van artikel 5 EVRM en artikel 2 van het Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en

Politieke rechten (verder IVBPR) wel moeten gebeuren. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging daarom op dat punt «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman merkte nog op dat de aanhouding achteraf beschouwd onrechtmatig was, omdat deze niet resulteerde in een geleiding voor een hulpofficier van justitie. Los daarvan was de aanhouding eveneens niet aangewezen, omdat deze escalatie in de hand heeft gewerkt. In plaats van verzoekster aan te houden, had de betrokken ambtenaar zich alsnog moeten legitimeren.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/149 ging het om het volgende. Verzoekers vriendin was na een val van een manegepaard overleden ten gevolge van de opgelopen verwondingen. Ongeveer een week nadien ontving het regionale politiekorps Drenthe bericht van de manegehouder dat hij een bedreigend telefoontje had gehad, waarin was verteld dat hij een bedrag van € 15 000 moest overmaken op de bankrekening van de beller, anders zou de familie van de manegehouder wel dezelfde pijn voelen als de familie van de beller. Desgevraagd zou de beller hebben aangegeven dat hij de vader van verzoeker was. Verzoeker was enkele uren later aanwezig bij de manege en werd daar aangehouden door enkele ambtenaren van het regionale politiekorps Drenthe. Toen zijn vader hem ging zoeken, werd ook deze aangehouden. Beiden werden na de voorgeleiding voor de hulpofficier van justitie gedurende 24 uur in verzekering gesteld. Verzoeker en zijn vader klaagden bij de Nationale ombudsman zowel over de aanhouding als de inverzekeringstelling. Daarnaast klaagden zij over de wijze waarop de politie verzoeker had bejegend, door geen begrip te tonen voor de situatie waarin verzoeker zich bevond en door op te merken dat hij geen emoties toonde, terwijl zijn vriendin net was verongelukt. De korpsbeheerder liet in reactie op de klacht over de aanhouding weten dat de politie had gevonden dat er samenhang was tussen het bedreigende telefoontje en de daarop volgende feitelijke verschijning van verzoeker bij de manege, zodat diens aanhouding was gerechtvaardigd. De stelling dat de familie van de manegehouder dezelfde pijn zou voelen kon volgens de waarnemend korpsbeheerder alleen worden geïnterpreteerd als de pijn die iemand voelt wanneer men een dierbare verliest. Dit leverde volgens hem dan ook een redelijk vermoeden van schuld op aan het misdrijf van bedreiging of afpersing. Voorts vond de waarnemend korpsbeheerder dat op het moment dat de vader op het politiebureau verscheen, er nog steeds sprake was van een heterdaad situatie, omdat het onderzoek naar de bedreiging nog steeds gaande was, zodat de politie ook verzoekers vader kon aanhouden, toen deze aan de hulpofficier meedeelde dat hij de telefonische bedreiging had geuit. De Nationale ombudsman overwoog dat verzoeker en zijn vader werden verdacht van een misdrijf waarop twee jaar gevangenisstraf staat, de situatie ter plekke erg onrustig was en degenen bij de manege zich door de aanwezigheid van verzoeker bedreigd voelden en oordeelde dat de politie verzoeker op grond van artikel 27 Sv naar objectieve maatstaven kon aanmerken als verdachte van bedreiging. De aanhouding was «behoorlijk». Evenmin achtte de Nationale ombudsman de klacht over de aanhouding van verzoekers vader gegrond. Vanwege de beschikbare informatie uit de meldingen over de eis van € 15 000 en zijn verklaring aan de hulpofficier, kon de politie ook overgaan tot aanhouding van de vader terzake artikel 285 Wetboek van Strafrecht. Verder klaagden verzoeker en zijn vader erover dat ze ten onrechte 24 uur in verzekering waren gesteld. De Nationale ombudsman overwoog dat, gelet op het belang van het onderzoek, in het bijzonder nu er sprake was van twee verdachten, het horen van deze verdachten en zonodig confronteren met door getuigen afgelegde verklaringen, de politie er in redelijkheid toe kon overgaan om hen beiden in verzekering te stellen. Ook op dit punt was de klacht niet gegrond.

7A.3.4 *Dwangmiddelen ter identificatie*

In 2004 zijn er geen rapporten verschenen over het onderwerp dwangmiddelen ter identificatie (2003: 2).

7A.3.5 *Heenzenden*

In 2004 zijn er geen rapporten verschenen over het onderwerp heenzenden (2003: 1).

7A.3.6 *Vastleggen van gebruik van vrijheidsbenemende dwangmiddelen*

In 2004 is over het onderwerp Vastleggen van gebruik van vrijheidsbenemende dwangmiddelen evenals in 2003 één rapport verschenen.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/365 ging het om het volgende. Op 7 oktober 2001 gingen ambtenaren van het regionale politiekorps Brabant-Noord een gekraakt pand binnen ter ontruiming en hielden een aantal van de krakers aan, onder wie verzoekster. De krakers werden geboeid en meegenomen naar het politiebureau. Verzoekster maakte haar identiteit niet bekend en er werden foto's van haar gemaakt en vingerafdrucken bij haar afgenomen. Ze werd op 7 oktober om 18.50 uur in verzekering gesteld en op 9 oktober om 16.36 uur in vrijheid gesteld.

Verzoekster klaagde er onder meer over dat een politieambtenaar met geweld vingerafdrucken bij haar had afgenomen. Hierover oordeelde de Nationale ombudsman dat het aannemelijk was dat dwangmatige kracht van meer dan geringe betekenis was uitgeoefend bij het afnemen van de vingerafdrucken van verzoekster en dat zij hierdoor pijn had ondervonden. Zowel verzoekster als de politiemann hebben verklaard dat verzoekster zich verzette bij het afnemen van de vingerafdrucken. De politiemann was daarom bevoegd om zodanig geweld toe te passen om ervoor te zorgen dat de vingerafdrucken bij verzoekster konden worden afgenomen. Een minder ingrijpend middel was niet voorhanden. De Nationale ombudsman achtte dit klachtonderdeel «niet gegrond». In een overweging ten overvloede merkte de Nationale ombudsman op dat het niet juist was dat er geen verslaglegging van het gebruikte geweld had plaatsgevonden en dat het gebruikte geweld niet was gemeld aan een meerdere.

7A.4 Overige dwangmiddelen

7A.4.1 *Binnentreden*

In 2004 zijn over het onderwerp Binnentreden dertien rapporten verschenen (2003: 5). In elf gevallen was de klacht niet gegrond, in één geval was de klacht gegrond, in één geval was de klacht deels niet gegrond en deels gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/049 (zie ook § 7.A.3.2) ging het om het volgende. Bij de Criminele Inlichtingen Eenheid (verder CIE) van het regionale politiekorps Utrecht kwam de informatie binnen dat verzoeker betrokken was bij een ruzie in een café in Utrecht en dat hij daarbij in het bezit was van een vuurwapen. Naar aanleiding van deze informatie – die door een CIE-teamleider als betrouwbaar werd aangemerkt – is het arrestatieteam (verder AT) van het regionale politiekorps Utrecht twee dagen later om 6.00 uur 's ochtends verzoekers woning binnengetroden om hem aan te houden. Na zijn aanhouding is verzoeker overgebracht

naar een politiebureau, terwijl zijn woning intussen werd doorzocht op de aanwezigheid van wapens en/of munitie. Bij deze doorzoeking werd niets verdachts aangetroffen. Verzoeker is nog dezelfde ochtend op vrije voeten gesteld.

Verzoeker klaagde er onder meer over dat de politie zijn woning was binnentreden. De Nationale ombudsman oordeelde dat de betreffende CIE-informatie als betrouwbaar kon worden aangemerkt, waardoor de politie van de juistheid van deze informatie mocht uitgaan. Een persoon die wordt verdacht van het voorhanden hebben van een vuurwapen kan op last van de officier van justitie buiten heterdaad worden aangehouden. Politieambtenaren mogen ter aanhouding van een verdachte iedere plaats betreden. Voor het binnentreden in een woning is een schriftelijke machtiging vereist, die kan worden afgegeven door de hulpofficier van justitie. Volgens artikel 49 van de Wet wapens en munitie (verder WWM) kunnen politieambtenaren te allen tijde ter inbeslagneming plaatsen doorzoeken waarvan zij redelijkerwijs kunnen vermoeden dat wapens of munitie aanwezig zijn.

Gelet op de desbetreffende CIE-informatie, in combinatie met de antecedenten van verzoeker (onder andere voor geweldsdelicten en wapendelicten), was de Nationale ombudsman van oordeel dat er ten aanzien van verzoeker sprake was van een redelijk vermoeden van schuld aan overtreding van artikel 26 van de WWM. De politie mocht dan ook verzoekers woning binnentreden om hem buiten heterdaad aan te houden. Ook mocht de politie verzoekers woning doorzoeken op de aanwezigheid van wapens of munitie. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

Verder klaagde verzoeker erover dat het AT bij het binnentreden in zijn woning onnodig veel schade had aangericht. Verzoeker stelde hierbij onder meer dat het AT had kunnen volstaan met het via de voordeur binnentreden in zijn woning, in plaats van ook via een ruit van de woonkamer binnen te treden.

In reactie op de klacht bracht de korpsbeheerder naar voren dat bij een eerdere inval in verzoekers woning in januari 2000 de voordeur/kozijn behoorlijk robuust bleek te zijn, waardoor de voordeur moeilijk te openen was. Op het moment van binnentreden bleek verzoeker op weg van zijn slaapkamer naar de woonkamer. Verzoeker kon destijds net vóór de woonkamer worden aangehouden. Later bleken de gezochte vuurwapens in de woonkamer te liggen. De nieuwe actie werd daarom als risicovol gezien, aldus de korpsbeheerder. De chef van het AT had daarom besloten een zwaardere bonk/ram mee te nemen dan de vorige keer. Ook werd in het noodplan opgenomen dat wanneer de deur moeilijk zou zijn te openen, een ruit zou worden geforceerd om toch snel toegang tot de woning te krijgen. Bij het politieoptreden waarover verzoeker klaagde was het na ongeveer zes harde klappen met de bonk/ram nog niet gelukt de voordeur van verzoekers woning te forceren, waarop de chef van het AT besloot het noodplan in werking te stellen en de ruit van de woonkamer te vernielen om toch snel kunnen binnentreden. Na ongeveer twaalf slagen was de voordeur alsnog geopend, waarna het AT de woning binnenging. Gezien de door verzoeker en het AT overgelegde foto's waarop aanzienlijke schade aan de voordeur was te zien en gelet op hetgeen de korpsbeheerder en de AT-leden op dit punt naar voren hadden gebracht, achtte de Nationale ombudsman het aannemelijk dat het AT pas na meerdere klappen op de voordeur – waarbij deze niet direct openging – het noodplan in werking had gesteld. De stelling van verzoekers echtgenote dat het AT al na één klap op de voordeur de ruit van de woonkamer moet hebben ingeslagen, omdat ze anders meer lawaai had moeten horen, maakte dit niet anders, nu verzoeker en zijn echtgenote op het desbetreffende moment – het was 6.00 uur 's ochtends – in bed lagen in hun slaapkamer op de eerste verdieping van de woning en zij daardoor

mogelijkerwijs niet hebben kunnen horen hoeveel klappen op de voordeur er in totaal zijn gegeven.

Nu het optreden van een AT erop is gericht aan te houden vuurwapengevaarlijke personen geen gelegenheid te bieden gebruik te maken van een vuurwapen en de werkwijze van AT's om die reden is gebaseerd op het verrassingseffect, was de Nationale ombudsman van oordeel dat het AT juist heeft gehandeld door het noodplan op het desbetreffende moment in werking te stellen. Hieruit volgt dat niet onnodig veel schade is aangericht door verzoekers woning zowel via de voordeur als via de woonkamer binnen te treden. Ook achtte de Nationale ombudsman het – mede gezien de gebruikte kozijnconstructie – aannemelijk dat de ruit naast de voordeur slechts is beschadigd als gevolg van het met een bonk/ram inslaan van de voordeur en dat dit derhalve niet onnodig is geschied. Ook met betrekking tot de schade aan gordijnen, vitrage, kastje, vloertegels en de overige voorwerpen was de Nationale ombudsman van oordeel dat deze niet onnodig is aangericht, maar voortvloeide uit de keuze snel en via het raam de woning binnen te gaan. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/085 (zie ook DD 2004 blz. 835) klaagde verzoeker erover dat ambtenaren van het regionale politiekorps Brabant-Noord zijn woning waren binnengetreden en hadden doorzocht. Het regionale politiekorps Brabant-Noord had een melding ontvangen van een medewerkster van een crisisopvangcentrum. Die medewerkster maakte zich ernstige zorgen, omdat verzoekers vriendin niet op de afgesproken tijd op haar onderduikadres was teruggekeerd van een gesprek met verzoeker in hun woning. Naar aanleiding van die melding waren twee ambtenaren van het korps naar de woning van verzoeker gegaan. Beide ambtenaren waren ermee bekend dat er ernstige relatieproblemen bestonden tussen verzoeker en diens vriendin en dat verzoeker daarbij had bedreigd zich van het leven te beroven. Bij de woning werden ze aangesproken door familieleden van verzoeker, die ook aangaven zich ernstig zorgen te maken om verzoekers vriendin. Om uitsluitel te verkrijgen over de mogelijkheid dat er, als gevolg van een escalatie tussen verzoeker en zijn vriendin, personen in de woning aanwezig waren die hulp nodig hadden, besloten de ambtenaren binnen te treden. De ambtenaren doorzochten vervolgens de gehele woning op aanwezige hulpbehoevende personen, maar troffen niemand aan. Verder zochten de ambtenaren in de woning naar eventuele aanwijzingen over de verblijfplaats van verzoeker en zijn vriendin. Daarbij zochten ze in ieder geval in een bureau en bekeken ze een notitieblok en een agenda van verzoeker. De Nationale ombudsman overwoog dat de politie ingevolge de Politiewet onder meer tot taak heeft hulp te verlenen aan hen die deze behoeven en voor het verlenen van die hulp toegang heeft tot elke plaats – inclusief een woning – voor zover dat redelijkerwijs nodig is. Wanneer ter hulpverlening wordt binnengetreden, zijn de voorwaarden van toepassing die in de Algemene wet op het binnentreden zijn gesteld. Dit betekent dat in beginsel een schriftelijke machtiging is vereist voor het binnentreden in een woning zonder toestemming van de bewoner. Volgens die wet is deze schriftelijke machtiging echter niet vereist, wanneer ter voorkoming of bestrijding van ernstig en onmiddellijk gevaar voor de veiligheid van personen of goederen terstond in de woning moet worden binnentreden. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de ambtenaren, gelet op de melding van de medewerkster van de crisisopvang en bekend met de relatieproblematiek tussen verzoeker en zijn vriendin en de dreiging met suicide door verzoeker, er rekening mee dienden te houden dat er als gevolg van een escalatie tussen verzoeker en zijn vriendin, personen in de woning aanwezig konden zijn die hulp nodig hadden. Daarmee was sprake van een noodsituatie en waren de ambtenaren bevoegd de woning van verzoeker zonder toestemming en zonder

machtiging te betreden. De Nationale ombudsman achtte de gedraging in zoverre «behoorlijk».

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat uit de bevoegdheid tot binnentreden in een woning op zichzelf nog niet volgt dat de politie die woning ook mag doorzoeken. Het doorzoeken van een woning ter hulpverlening is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover dat voor het doel waartoe is binnengetreten redelijkerwijs nodig is. De Nationale ombudsman was van oordeel dat daar waar gesteld kon worden dat het zoekend rondkijken in de woning van verzoeker redelijkerwijs nodig was voor het doel waartoe werd binnengetreten, te weten het verlenen van hulp aan de mogelijk als gevolg van een escalatie tussen verzoeker en zijn vriendin in die woning achtergebleven personen, dit niet opging voor het zoeken in verzoekers bureau, notitieblok en agenda. Het doorzoeken van die spullen van verzoeker diende een ander doel dan waartoe werd binnengetreten, namelijk het achterhalen van de verblijfplaats van verzoeker en het gezin. Nu het achterhalen van de verblijfplaats niet was opgegeven als reden voor het binnentreden en ook niet was gebleken dat zich in de woning omstandigheden hadden voorgedaan die het zoeken naar de verblijfplaats noodzakelijk maakten, waren de ambtenaren bij het doorzoeken van de woning verder gegaan dan de in de Politiewet neergelegde hulpverleningstaak hen op dat moment toestond. De Nationale ombudsman achtte de gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/293 (zie ook § 7.A.2.4, § 7.A. 3.2, § 7A.18, § 7B.3 en DD 2004 blz. 836) ging het om het volgende. Verzoeker had al geruime tijd onenigheid met zijn bureaus toen zijn bureaus telefonisch melding maakten van geluidsoverlast. Ambtenaren van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland kwamen ter plaatse en namen vanuit de woning van verzoeker een bromtoon waar. Verzoeker was niet thuis. De politieambtenaren traden vervolgens in de woning van verzoeker binnen. Verzoeker klaagde erover dat het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland schade aan de voordeur van zijn woning had toegebracht toen de politie zijn woning was binnengetreten. De Nationale ombudsman overwoog dat het in dit geval niet was geoorloofd zonder schriftelijke machtiging daartoe zonder toestemming van verzoeker de woning van verzoeker te betreden. Evenmin was sprake van een noodsituatie die zou kunnen leiden tot het maken van de uitzondering op die regel. De Nationale ombudsman keurde in dezelfde zaak het binnentreden daarom af. Dit bracht met zich mee dat het veroorzaken van de schade aan de voordeur eveneens moest worden afgekeurd. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk». Verzoeker klaagde er ook over dat de beheerder van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland de schade aan de voordeur die verzoeker stelde te hebben geleden naar aanleiding van het politie-optreden niet had vergoed.

Uitgaande van de terughoudende benadering van de Nationale ombudsman in schadevergoedingszaken zag de Nationale ombudsman in het voorgaande en met inachtneming van zijn oordeel dat het binnentreden als niet behoorlijk moest worden aangemerkt, aanleiding om de korpsbeheerder in overweging te geven zijn standpunt ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding van verzoeker te heroverwegen.

7A.4.2 Doorzoeken (onderzoek in de) woning en doorzoeken auto's

In 2004 zijn er over het onderwerp Doorzoeken woning en doorzoeken auto's vijf rapporten verschenen (2003: 5). In vier gevallen was de klacht niet gegrond, in één geval was de klacht gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/109 (zie DD 2004, blz. 836) klaagde verzoeker erover dat twee politieambtenaren van het regionale politie-

korps Amsterdam-Amstelland de deur van zijn woning hadden geforceerd en waren binnengetreten. Tijdens het onderzoek waren de volgende feiten gebleken. De officier van justitie had de aanhouding buiten heterdaad van verzoeker gelast. De politie had verzoeker tweemaal schriftelijk uitgenodigd om op het politiebureau te verschijnen. Omdat een reactie van verzoeker uitbleef besloten twee politieambtenaren naar de woning van verzoeker te gaan teneinde hem aldaar aan te houden. Verzoeker achtte het buitenproportioneel dat de politie, vanwege het feit dat hij niet had gereageerd op de twee uitnodigingen, zijn voordeur had geforceerd en zijn huis was binnengetreten. Verzoeker klaagde er onder meer over dat politieambtenaren na in zijn woning te zijn binnengetreten zijn woning hadden doorzocht. Verzoeker had aangevoerd dat de ambtenaren door zijn papieren hadden gesnuffeld en een bijl van de slaapkamer naar de woonkamer hadden verplaatst. De Nationale ombudsman overwoog het volgende. De wettelijke bevoegdheid van opsporingsambtenaren om een plaats of woning te betreden ter aanhouding van de verdachte is een doelgebonden betredingsbevoegdheid en mag uitsluitend worden gebruikt om de verdachte aan te houden. Vast stond dat de ambtenaren verzoekers woning waren binnengetreten om hem aan te houden. Er was niet gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan zou moeten worden geconcludeerd dat er een doorzoeking had plaatsgevonden. Verzoeker had zijn stelling, dat er door papieren zou zijn gesnuffeld, op geen enkele wijze onderbouwd en aannemelijk gemaakt. De Nationale ombudsman was van oordeel dat voldoende aannemelijk was geworden dat de ambtenaren hun betredingsbevoegdheid uitsluitend hadden gebruikt om verzoeker aan te houden. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

7A.4.3 *Handboeien; blinddoeken en (veiligheids-/aanhoudings)fouillering*

In 2004 zijn er over het onderwerp Handboeien, blinddoeken en (veiligheids-/aanhoudings)fouillering 24 rapporten verschenen (2003: 19). In twaalf gevallen was de klacht niet gegrond, in tien gevallen was de klacht gegrond, in één geval was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond en in één geval onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel. Daarnaast werd éénmaal een onderzoek tussentijds beëindigd omdat verzoekster na herhaalde pogingen tot contact door de Nationale ombudsman niet meer van zich liet horen.

In het Jaarverslag 2003 kwam in § 1.3.2.1 een viertal rapporten aan de orde waarin de Nationale ombudsman het aanleggen van handboeien bij niet-verdachten en voorts het blinddoeken van al dan niet aangehouden personen in strijd met de Grondwet en het EVRM achtte. Hij constateerde dat deze maatregelen bij acties van arrestatieteams meer dan incidenteel worden toegepast teneinde de veiligheid van de betrokken politieambtenaren in gevaarlijke situaties te waarborgen. De Nationale ombudsman signaleerde een spanningsveld tussen praktijk en wetgeving en achtte het noodzakelijk dat er een nadere bezinning plaats zou vinden over de vraag hoe het gebruik van dwangmiddelen door een arrestatieteam in overeenstemming met de Grondwet en internationaal-rechtelijke verplichtingen wettelijk moet worden genormeerd. Hiertoe werden deze rapporten (2004/351 tot en met 354) nadrukkelijk onder de aandacht gebracht van de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties berichtte de Nationale ombudsman op 13 november 2003 mede namens de minister van Justitie dat hij zich zou beraden over de door de Nationale ombudsman opgeworpen vraag en dat hij de Nationale ombudsman over de uitkomst hiervan nader zou berichten. Tijdens de Overlegvergadering van de minister van Justitie en het College van procureurs-generaal en de

Nationale ombudsman op 20 oktober 2004 werd van de zijde van de minister van Justitie met betrekking tot het optreden van arrestatieteams onder meer meegedeeld dat een wetsvoorstel inzake hun bevoegdheden is opgenomen in het conceptwetsgevingsprogramma 2005. Doel van het wetsvoorstel is het creëren van een juridische grondslag.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/049 (zie ook § 7.A. 3.2 en § 7.A.4.1) ging het om het volgende. Bij de Criminele Inlichtingen Eenheid (verder CIE) van het regionale politiekorps Utrecht kwam de informatie binnen dat verzoeker betrokken was bij een ruzie in een café in Utrecht en dat hij daarbij in het bezit was van een vuurwapen. Naar aanleiding van deze informatie – die door een CIE-teamleider als betrouwbaar werd aangemerkt – is het arrestatieteam (verder AT) van het regionale politiekorps Utrecht twee dagen later om 6.00 uur 's ochtends verzoekers woning binnengetroten om hem aan te houden. Na zijn aanhouding is verzoeker overgebracht naar een politiebureau, terwijl zijn woning intussen werd doorzocht op de aanwezigheid van wapens en/of munitie. Bij deze doorzoeking werd niets verdachts aangetroffen. Verzoeker is nog dezelfde ochtend op vrije voeten gesteld.

Verzoeker klaagde er onder meer over dat leden van het AT hem met schilden op zijn bed hebben geduwd om hem te boeien. Voorzover verzoeker erover klaagde dat hij was geboeid, merkte de Nationale ombudsman op dat het boeien van een persoon een inbreuk betekent op het recht op onaantastbaarheid van het menselijk lichaam, welk recht in artikel 11 van de Grondwet is neergelegd. Hetzelfde geldt voor het ondoen van een blinddoek. Bij of krachtens de wet kunnen beperkingen op dit grondrecht worden gemaakt. Ten aanzien van personen aan wie, zoals hier het geval, rechtens de vrijheid is ontnomen, is in artikel 15, vierde lid, van de Grondwet meer in het algemeen bepaald dat zij kunnen worden beperkt in de uitoefening van hun grondrechten voor zover deze zich niet met de vrijheidsontneming verdraagt. Ook in artikel 8 van het EVRM is bepaald dat een inbreuk op ieders recht op respect voor zijn privé-leven – waaronder mede wordt verstaan zijn lichamelijke integriteit – moet zijn voorzien bij wet.

Ten aanzien van het boeien van verzoeker overwoog de Nationale ombudsman het volgende. In artikel 22 van de Ambtsinstructie is bepaald dat personen die rechtens van hun vrijheid zijn beroofd ten behoeve van het vervoer door een politieambtenaar kunnen worden geboeid, indien de feiten en omstandigheden dit redelijkerwijs vereisen met het oog op gevaar voor ontvluchting, dan wel met het oog op gevaar voor de veiligheid of het leven van de persoon die rechtens van zijn vrijheid is beroofd, van de ambtenaar of van derden. Hierbij dient de persoon die is aangehouden of de aard van het delict waarvoor hij of zij is aangehouden bepalend te zijn.

Verzoeker was aangehouden op verdenking van verboden vuurwapenbezit; hij was derhalve rechtens van zijn vrijheid beroofd. Gezien zijn antecedenten en gelet op de aard van het feit waarvan hij werd verdacht, kon verzoeker worden aangemerkt als vuurwapengevaarlijk. Om die reden had de politie gevraagd om inzet van een AT bij de aanhouding van verzoeker. De politie moest rekening houden met het feit dat verzoeker over een vuurwapen beschikte en een gevaar kon vormen voor zijn eigen veiligheid of die van de leden van het AT. Op grond van deze feiten en omstandigheden kon verzoeker worden geboeid op basis van artikel 22 van de Ambtsinstructie. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

Wat betreft het duwen met een schild werd voorts het volgende overwogen. Gelet op hetgeen hieromtrent is verklaard, nam de Nationale ombudsman aan dat het AT-lid dat als eerste verzoekers slaapkamer binnenging, verzoeker met een kogelwerend schild heeft teruggeduwd op

zijn bed om hem te boeien. Nu het de aanhouding van een vuurwapengevaarlijke verdachte betrof, waardoor snelheid van handelen van het AT geboden was, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het AT-lid in de gegeven omstandigheden mocht besluiten verzoeker door middel van zijn schild op bed onder controle te brengen teneinde hem te boeien. In alle redelijkheid kon niet van het AT-lid worden gevergd dat hij het schild terzijde zou leggen vooraleer hij verzoeker terugduwde op zijn bed. Dat bij het terugduwen enige kracht zou zijn gebruikt deed aan het voorgaande niet af, nu niet was gebleken dat meer kracht is gebruikt dan voor het beoogde doel noodzakelijk was. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/082 (zie ook § 7A.6.2) betrof het volgende. Verzoeker klaagt over het optreden van politieambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden tijdens het binnentreden ter aanhouding van zijn broer Hz en de uitvoering van de huiszoeking in de woning waar verzoeker woonachtig was. Die dag, omstreeks 06.20 uur, trad het AT van het regionale politiekorps Haaglanden in opdracht van de officier van justitie te Amsterdam binnen in de woning van verzoekers ouders te Utrecht met het doel Hz aan te houden. Hz werd verdacht van betrokkenheid bij een ontvoering dan wel gijzeling waarbij gebruik was gemaakt van vuurwapens. Hij werd in de woning aangetroffen en aangehouden. Voorts hield het AT in de woning een andere broer van verzoeker, Hx aan.

Verzoeker klaagde er onder meer over dat de politieambtenaren hem handboeien hebben omgedaan en tegen de muur hebben gezet. De Nationale ombudsman hanteerde dezelfde overweging als in rapport 2004/049 (zie hiervoor) ten aanzien van de onaantastbaarheid van het menselijk lichaam.

De Nationale ombudsman onderzocht of artikel 8 van de Politiewet een grondslag biedt voor het gebruik van handboeien. In artikel 8 is geen sprake van een bevoegdheid tot het aanleggen van handboeien, wel wordt aan de politie de bevoegdheid toegekend geweld te gebruiken. Bij onwillige personen kan het voorkomen dat het niet mogelijk is om handboeien aan te leggen zonder dat dit gepaard gaat met geweld. Dit betekent echter niet dat het boeien kan worden gezien als een vorm van geweldsuitoefening. Illustratief is dat het gebruik van handboeien in de Ambtsinstructie voor de politie niet wordt gerubriceerd als geweld of geweldsmiddel. De Nationale ombudsman kwam tot de conclusie dat de hier aan de orde zijnde inbreuk op het recht op onaantastbaarheid van het lichaam niet is voorzien in artikel 8 van de Politiewet.

Ten aanzien van het boeien van verzoeker overwoog de Nationale ombudsman dat de politie in deze zaak een bevoegdheid om verzoeker te boeien niet heeft kunnen ontleen aan artikel 22 van de Ambtsinstructie voor de politie. Artikel 22 heeft uitsluitend betrekking op het aanleggen van boeien bij personen die rechtens van hun vrijheid zijn beroofd. Verder is de toepassing in het eerste lid van dit artikel beperkt tot gebruik ten behoeve van vervoer. Geen van beide is hier aan de orde.

De Ambtsinstructie noemt geen andere situaties waarin van handboeien mag worden gebruik gemaakt. Overigens is oprekking van het toepassingsgebied van artikel 22 tot personen aan wie niet de vrijheid is ontnomen, uitgesloten. Artikel 22 vindt immers, blijkens de Nota van Toelichting bij de Ambtsinstructie, zijn grondslag in artikel 15, vierde lid, van de Grondwet dat uitsluitend ten aanzien van personen aan wie rechtens de vrijheid is ontnomen een basis biedt voor beperking in de uitoefening van grondrechten.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Verzoeker klaagde er verder over dat de politieambtenaren hem bij dezelfde gebeurtenis hebben geblinddoekt. De Nationale ombudsman overwoog ook hierbij dat het omdoen van een blinddoek een inbreuk op het recht op onaantastbaarheid van het menselijk lichaam betekent, welk recht in artikel 11 van de Grondwet is neergelegd. In verband met het ontbreken van een toereikende wettelijke grondslag hiervoor, had het AT verzoeker ten onrechte geblinddoekt. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Ook vermeldenswaard is rapport 2004/142 (zie ook § 7.A.6.3). De politie trof na een melding een vrouw op straat op de grond aan. Zij leed volgens informatie van haar echtgenoot aan het borderline-syndroom. Toen de politie haar naar huis wilde brengen vertoonde zij in de auto zeer agressief gedrag naar de bestuurder. Zij werd daarop geboeid. Hierover diende de vrouw een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman overwoog in dit verband het volgende. Voor het gebruik van handboeien in het kader van de hulpverlenende taak bestaat geen wettelijke basis. Het boeien zonder dat sprake is van een toereikende wettelijke grondslag, is alleen te rechtvaardigen in een situatie van een noodtoestand zoals die zich kan voordoen als gevolg van een conflict van rechtsplechten. Het gaat bij een dergelijk conflict enerzijds om de plicht van de politie om de door de wet beschermde rechten en vrijheden van de burger te respecteren – in dit geval de eerbiediging van het door de Grondwet beschermde recht op onaantastbaarheid van het lichaam – en anderzijds om plichten die kunnen voortvloeien uit de taak van de politie om hulp te verlenen aan hen die deze behoeven. Voorts doet een noodtoestand zich pas voor indien het beoogde doel de maatregel noodzakelijk maakt en het doel niet (ook) op een andere wijze kan worden bereikt. Gelet op het feit dat verzoekster plotseling en – beoordeeld naar de uiterlijke omstandigheden – zeer agressief gedrag vertoonde, was het in dit geval noodzakelijk direct in te grijpen. Mede gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden die al vooraf waren gegaan aan het vervoer van verzoekster in de politieauto (verzoekster had onder meer geprobeerd de rijbaan op te springen), was er voor de politie geen andere mogelijkheid dan over te gaan tot het aanleggen van de handboeien teneinde verzoekster in bedwang te houden. In het conflict van plichten dat hier aan de orde was, had de politie de juiste en rechtvaardige keuze gemaakt door de plicht tot het verlenen van hulp te laten prevaleren boven de plicht tot het respecteren van het recht op onaantastbaarheid van het lichaam. De Nationale ombudsman oordeelde dat de onderzochte gedraging «behoorlijk» was.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/380 ging het om het volgende. Verzoeker wilde met zijn auto naar de achterzijde van het concertgebouw De Vereniging te Nijmegen rijden. Toen verzoeker aan kwam rijden was vanwege de Nijmeegse Vierdaagse de straat aan de achterzijde van het concertgebouw afgezet met hekken. Bij deze hekken had politieambtenaar B. post genomen. B. had de opdracht gekregen om alleen voertuigen door te laten waarvan de bestuurder in het bezit was van een VIP-kaart of een parkeerkaart van het concertgebouw. Omdat verzoeker niet in het bezit was van één van deze kaarten heeft B. verzoeker te kennen gegeven dat het hem niet was toegestaan naar de achterzijde te rijden. Toen op enig moment de afzetting werd geopend voor een bus, glipte verzoeker met zijn auto door deze opening het terrein op aan de achterzijde van het concertgebouw. B. is hierop met een politieauto achter verzoeker aan gereden. Eenmaal bij verzoeker aangekomen vorderde B. hem het terrein te verlaten. Toen verzoeker hier na herhaaldelijk verzoek niet toe overging heeft B. hem aangehouden wegens het niet opvolgen van een ambtelijk bevel. Tijdens deze aanhouding heeft B. gedreigd pepperspray te

gebruiken. Daarna heeft B. verzoeker geboeid en in de politieauto geplaatst.

Verzoeker klaagde er onder meer over dat B. had bedreigd pepperspray te gebruiken en hem handboeien had omgedaan. Met betrekking tot het omdoen van de handboeien overwoog de Nationale ombudsman dat – ook al zou verzoeker (zoals B. had aangegeven) zijn arm hebben weggetrokken en zich in een andere richting hebben bewogen dan waar B. hem trachtte te bewegen en zich «in zijn houding en blik» agressief hebben opgesteld – niet was gebleken dat verzoeker zich op een dusdanig onberekenbare wijze had gedragen, dat B. op grond daarvan in redelijkheid kon vrezen voor zijn eigen veiligheid of die van derden. Daarbij kwam dat B. had verklaard dat – nadat hij had bedreigd pepperspray te gebruiken – verzoeker aan zijn aanhouding meewerkte en hij verzoeker, zonder dat hij zich verweerde, handboeien kon omdoen. Hieruit bleek dat verzoeker (in ieder geval op dat moment) rustig meewerkte aan zijn aanhouding en goed onder controle was te houden. De omstandigheid dat B. verzoeker alleen moest vervoeren, vormde in dit geval onvoldoende grond voor het gebruik van handboeien. De Nationale ombudsman achtte het niet juist dat verzoeker was geboeid. De gedraging was «niet behoorlijk».

7A.4.4 Inbeslagneming

In 2004 is er één rapport verschenen over het onderwerp inbeslagneming (2003: 0). De klacht was niet gegrond.

7A.4.5 Vastleggen van gebruik van overige dwangmiddelen

Over het vastleggen van het gebruik van overige dwangmiddelen heeft de Nationale ombudsman in 2004 twee rapporten uitgebracht (2003: 0). In beide gevallen was de klacht gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/136 (zie DD 2004, blz. 838) speelde het volgende. Naar aanleiding van een burenruzie gingen twee ambtenaren van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid naar de woning van verzoekers. Het gesprek met verzoekers escaleerde uiteindelijk, hetgeen leidde tot het meenemen van verzoekster naar het politiebureau. Verzoekers dienden een klacht in bij de korpsbeheerder over dit politieoptreden, die de klacht deels niet gegrond en deels niet-ontvankelijk verklaarde. De Nationale ombudsman oordeelde dat het overbrengen naar het politiebureau niet rechtmatig was (zie § 7A.17.3), waarop moest worden geconcludeerd dat ook alle daaruit voortvloeiende gedragingen niet rechtmatig zijn geschied.

De Nationale ombudsman kwam met die constatering niet toe aan een zelfstandig oordeel over onder meer het hier te behandelen klachtonderdeel. Verzoekers klaagden er in dit geval over dat de politieambtenaar geen proces-verbaal van aanhouding en geweldsrapportage had opgemaakt. De korpsbeheerder achtte deze klacht niet gegrond. De Nationale ombudsman heeft wel nagegaan of deze gedraging afzonderlijk gezien de toets der kritiek kon doorstaan indien zou zijn geoordeeld dat de overbrenging rechtmatig was geweest.

De Ambtsinstructie schrijft niet voor dat optreden in het kader van hulpverlening schriftelijk moet worden vastgelegd, maar daarvan was hier nu juist geen sprake. Gelet op de reden waarom de politie ter plaatse was gegaan – verzoekster werd kennelijk verdacht van het plegen van een strafbaar feit (poging tot doodslag) – had het voor de hand gelegen een verhoor af te nemen en hiervan proces-verbaal op te maken, nu verzoekster naar het politiebureau was overgebracht. Het niet opmaken van een proces-verbaal was dan ook «niet juist».

De Nationale ombudsman achtte het evenmin juist dat er geen geweldsrapportage was opgemaakt, omdat de politie geweld jegens verzoekster had gebruikt, zowel in als buiten haar woning door haar vast te pakken, op te tillen en te boeien bij het wegvoeren van verzoekster uit haar woning naar de hondenwagen. Volgens artikel 17 van de Ambtsinstructie dient dit onverwijld in de vorm van een rapport te worden gemeld aan een meerdere. Dat dit niet was gebeurd was «niet juist».

7A.5 Politieoptreden en vrijwilligheid (ook getuigenverhoor)

In 2004 werden twee rapporten uitgebracht over dit onderwerp (2003: 0). In beide zaken was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/327 klaagden verzoekers over de wijze waarop het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland is opgetreden jegens hun zoon die werd verdacht van het stichten van meerdere branden en die in oktober 1999 in zijn cel zelfmoord had gepleegd. Verzoekers klaagden er onder meer over dat tijdens een gedeelte van het getuigenverhoor van de vriendin van verzoekers' zoon (M.) op 26 juli 1999 een slachtoffer (B.) van een van de branden aanwezig was.

M. verklaarde hierover het volgende. Politieambtenaar H. had B. verzocht M. naar het politiebureau te brengen teneinde aldaar te worden gehoord. B. was de buurvrouw van M. en verzoekers' zoon. Toen M. tijdens het verhoor erg overstuur raakte, werd B. erbij gehaald om haar te troosten. M. vond het vreemd dat B. vervolgens bij een gedeelte van het verhoor aanwezig was. M. heeft daar echter geen bezwaar tegen gemaakt. Op grond van de tijdens het onderzoek verkregen informatie moest worden geconcludeerd dat verzoekers' zoon ten tijde van het getuigenverhoor van M. reeds in beeld was als mogelijke pleger van brandstichting in de woning van B. Drie dagen voorafgaand aan het getuigenverhoor van M. had de betrokken ambtenaar H. B. al als getuige verhoord over de betrokkenheid van verzoekers' zoon bij de brand in haar woning. Gelet hierop lag het naar oordeel van de Nationale ombudsman niet voor de hand om slachtoffer B. te vragen de vriendin van verzoekers' zoon naar het politiebureau te brengen, teneinde haar als getuige te verhoren over onder meer de betrokkenheid van haar vriend bij de brand in de woning van B.

De Nationale ombudsman had overigens geen reden om te twijfelen aan de goede bedoelingen van de betrokken ambtenaar H. om B. te vragen M. te kalmeren. Het is evenwel niet juist dat B. vervolgens een deel van het getuigenverhoor heeft bijgewoond. Het toelaten van B. bij dit getuigenverhoor bij de politie, dat in het kader van een strafzaak op initiatief van de politie werd afgenomen, strookt niet met de geheimhoudingsplicht van ambtenaren, het grondrecht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en (de ratio achter) de Wet bescherming persoonsgegevens (en voorheen achter de Wet persoonsregistraties) en het gesloten verstrekkingensysteem van de Wet politieregisters. Het enkele feit dat M. instemde met de aanwezigheid van B. doet hieraan niet af. De Nationale ombudsman wees hierbij op de emotionele gemoedstoestand van M. Voorts was bij het desbetreffende getuigenverhoor niet alleen de persoonlijke levenssfeer van getuige M. in het geding, doch met name ook die van verzoekers' zoon. Bovendien ontstond door het toelaten bij het getuigenverhoor van een slachtoffer, het risico op oneigenlijke beïnvloeding van getuige M. Al met al was de Nationale ombudsman van oordeel dat H., op het moment dat M. was gekalmeerd, B. uit eigen beweging had moeten verzoeken de verhoorruiimte te verlaten alvorens het verhoor voort te zetten. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

7A.6 Geweldgebruik

7A.6.1 Arrestatieteam

In 2004 werden zes rapporten uitgebracht waarin het gebruik van geweld door een arrestatieteam (verder AT) aan de orde kwam (in 2003: 3). Het geweld bestond uit het forceren van deuren, duwen, slaan, trappen, het uit bed trekken en tegen de muur zetten van mensen. In al deze rapporten concludeerde de Nationale ombudsman dat het geweld behoorde tot de zogenoemde standaardprocedure van een AT en dat het de toets der kritiek kon doorstaan. In twee van deze rapporten achtte de Nationale ombudsman het niet aannemelijk dat leden van het AT verzoeker respectievelijk kinderen van verzoeker hadden geslagen. In één van de rapporten had verzoeker de aanwijzingen van het AT niet opgevolgd en was hij om die reden met een hak van een schoen op het lichaam getrapt (de AT-er had zijn handen niet vrij), opdat hij zijn handen boven de dekens zou brengen. De Nationale ombudsman was van oordeel dat dit gebruik van geweld niet disproportioneel was.

Voor het gebruik van dwangmiddelen (zoals handboeien en een blinddoek) door een AT wordt verwezen naar § 7A.4.3. Het gebruik van vuurwapens door een AT wordt hieronder in § 7A.6.2 behandeld.

7A.6.2 Vuurwapengebruik

Over dit onderwerp werden in 2004 twee rapporten uitgebracht (in 2003: 3). Deze twee rapporten betroffen eveneens het optreden van een AT. De klacht was in beide gevallen niet gegrond. In één zaak werd het onderzoek op verzoek van verzoeker tussentijds beëindigd.

De zaak die leidde tot rapport 2004/083 (zie ook § 7B.3) betrof een AT van het regionale politiekorps Haaglanden dat in de vroege ochtend binnentrad in verzoekers woning te Utrecht met het doel verzoekers zoon Hz aan te houden. Dit gebeurde in opdracht van de officier van justitie te Amsterdam. Hz werd verdacht van betrokkenheid bij een ontvoering dan wel een gijzeling waarbij gebruik was gemaakt van vuurwapens. Het AT trof Hz in verzoekers woning aan en hield hem aan. Voorts hield het AT daar eveneens verzoekers zoon Hx aan. Ten tijde van dit politieoptreden bevonden zich ook verzoekers echtgenote en drie andere kinderen van verzoeker in de woning. Na de aanhouding van Hz en Hx verrichtte de rechter-commissaris huiszoeking in verzoekers woning. Verzoeker klaagde erover dat één of meerdere leden van het arrestatieteam een pistool op het hoofd en de keel van verzoekers echtgenote had dan wel hadden gezet.

De Nationale ombudsman achtte het onaannemelijk dat het door verzoeker gestelde vuurwapengebruik is voorgevallen, gelet op de (standaard)wijze van optreden van een arrestatieteam en gelet op het gevaar dat door de gestelde handelwijze wordt veroorzaakt. Hierbij dient te worden bedacht dat onverwachte bewegingen van betrokkenen kunnen leiden tot ongewild afgaan van het vuurwapen. Voorts speelt hierbij een rol dat het arrestatieteam was binnengetrepen ter aanhouding van een mannelijke vuurwapengevaarlijke verdachte, te weten Hz. Dit geeft eveneens geen directe aanleiding voor een dergelijk indringend vuurwapengebruik tegenover een (toevallig) aanwezige vrouw, zoals verzoeker heeft gesteld.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk» was.

«Beanbag» kogel

In augustus 2004 trok het de aandacht van de Nationale ombudsman dat

in de media melding werd gemaakt van het gebruik van de zogenoemde «beanbag» of «stunbag» door leden van een AT bij gelegenheid van het uitschakelen van een verdachte in de gemeente Woerden.

De Nationale ombudsman voerde in 1999 en 2000 een briefwisseling met de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over het gebruik van dit *less-lethal weapon*. Hij uitte daarbij zijn verbazing over het feit dat een AT van de politie bij de aanhouding van een verdachte in oktober 1999 daadwerkelijk gebruik heeft kunnen maken van het (niet toegekende) wapen en van de (eveneens niet toegekende) munitie. De minister stelde zich toen op het standpunt dat het gebruik van wapens en munitie door de politie beperkt dient te blijven tot wat wettelijk geregeld is. De minister zegde toe bij de korpsbeheerders te zullen aandringen op het staken van het gebruik van niet toegekende wapens en/of munitie (zie Jaarverslag 2000, blz. 120 e.v.).

Vooruitlopend op een eventueel in te stellen onderzoek naar het gebruik van de «beanbag» bij de gebeurtenis in augustus 2004 in Woerden vroeg de Nationale ombudsman de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om informatie over de stand van zaken rond de eventuele invoering en het gebruik van de «beanbag».

Uit beantwoording van vragen van leden van de Tweede Kamer over deze gebeurtenis bleek dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van mening was dat, gezien de ontstane situatie in Woerden vanuit een oogpunt van proportionaliteit en subsidiariteit in redelijkheid geen bezwaar gemaakt kon worden tegen de betreffende inzet van de «beanbag». De minister liet weten dat gezien de omstandigheden van het geval het enige alternatief het gebruik van het vuurwapen zou zijn, met alle levensbedreigende risico's van dien voor de verdachte en diens slachtoffers. Het gebruik van het reguliere vuurwapen zou gelet op de Ambtsinstructie in dit geval zijn toegestaan, aldus de minister.

De minister liet voorts weten dat hij de korpsbeheerders had bericht dat deze munitie en het bijbehorende wapen pas ingezet mogen worden als zowel de Ambtsinstructie als de Bewapeningsregeling politie dit toelaten of als de minister vooraf anderszins toestemming heeft verleend. De minister heeft dit tevens onder de aandacht gebracht van de hoofdofficieren van justitie.

Voorts bleek uit de door de minister overlegde informatie dat de Adviescommissie bewapening en uitrusting op 1 september 2004 (via de Raad van Hoofdcommissarissen) had geadviseerd de «beanbag» als standaardgeweldsmiddel aan de AT's toe te wijzen.

De minister liet weten, in overeenstemming met de minister van Justitie, positief te staan tegenover de invoering van de «beanbag» als standaardgeweldsmiddel ten behoeve van de Aanhoudings- en Ondersteunings-eenheden. Hij verzocht de Raad van Hoofdcommissarissen in dit verband om een nader advies over kwalitatieve en kwantitatieve eisen van dit geweldsmiddel.

De minister berichtte de Nationale ombudsman eind februari 2005 in het bezit te zijn van het nadere advies.

7A.6.3 *Diensthond; pepperspray; wapenstok; fysiek geweld*

In 2004 heeft de Nationale ombudsman 38 rapporten uitgebracht over één of meer vormen van aanwending van geweld (2003: 24). In negentien gevallen was de klacht niet gegrond. In negen gevallen oordeelde de Nationale ombudsman dat de klacht gegrond was en twee maal werd geen oordeel gegeven. In vier rapporten was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond. In twee gevallen werd deels geen oordeel gegeven en was de klacht deels niet gegrond. In één geval werd deels geen oordeel

gegeven en was de klacht deels gegrond. Ten slotte werd in één rapport deels geen oordeel gegeven, was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond.

In vier zaken over de aanwending van geweld is het onderzoek tussentijds beëindigd.

Politieambtenaren zijn bevoegd in de rechtmatige uitoefening van hun bediening geweld aan te wenden indien het door hen beoogde doel alleen daardoor kan worden bereikt en indien het belang van het doel de geweldsaanwending rechtvaardigt. De aanwending van geweld moet voldoen aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Aan het gebruik van geweld dient, zo mogelijk, een waarschuwing vooraf te gaan.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/23 (zie ook § 7A.3.3) gaf verzoekster geen gevolg aan enkele vorderingen om een bepaald terrein te verlaten, waarop de politie besloot om haar aan te houden. Zij klaagde over de wijze waarop dat was gebeurd. Zij had bij de poging van de politie om haar uit haar auto te trekken een gekneusde arm opgelopen en bovendien had een ambtenaar bij zijn poging verzoeksters gordel te ontkoppelen haar borsten en buik aangeraakt. De Nationale ombudsman achtte een en ander «niet behoorlijk», omdat de aanhouding op zichzelf al onrechtmatig was. Maar ook indien de aanhouding wél rechtmatig zou zijn geweest, lag het volgens de Nationale ombudsman niet in de rede verzoekster bij haar arm of pols vast te pakken. Volgens het subsidiariteitsbeginsel zou het de voorkeur hebben gehad eerst een beroep te doen op verzoeksters vrijwilligheid. Dit beginsel werd eveneens van toepassing geacht op de aanraking van verzoekster bij borsten en buik. Deze aanraking was het gevolg van de poging van de politie haar autogordel te ontkoppelen. Ook hier had de politie verzoekster in de gelegenheid moeten stellen vrijwillig mee te werken.

In rapport 2004/030 ging het onder meer over de inzet van een politiehond. In deze zaak waren jongeren staande gehouden wegens het gooien van een bierblikje op straat. Omdat één van hen zijn naam niet wilde geven, werd hij aangehouden. Een groot aantal andere jongeren begon zich met deze aanhouding te bemoeien, onder wie verzoeker. De politie verzocht hem zich te verwijderen, maar hij bleef staan en werd daarop aangehouden. Om verzoeker onder controle te krijgen gebruikte de politie geweldsmiddelen. Verzoeker raakte ernstig gewond door de beet van de politiehond. Hij klaagde over de inzet van die hond. De Nationale ombudsman overwoog dat van de inzet van een politiehond behoedzaam gebruik dient te worden gemaakt, vanwege de zwaarte van dit geweldsmiddel. Gelet echter op het feit dat het de aanwezige politieambtenaren niet was gelukt om verzoeker onder controle te krijgen en af te boeien, en het ook niet met behulp van minder ingrijpende geweldsmiddelen, waaronder de wapenstok, was gelukt om het verzet van verzoeker te breken, terwijl inmiddels (in ieder geval) één politieambtenaar met verzoeker ten val was gekomen en meerdere omstanders zich met de aanhouding gingen bemoeien, had de hondengeleider er in redelijkheid toe kunnen besluiten de politiehond in te zetten, teneinde zijn collega's te ontzetten. Het was echter niet juist dat verzoeker niet eerst specifiek – was gewaarschuwd voor de inzet van de politiehond, alvorens hiertoe werd overgegaan. De Nationale ombudsman was van oordeel dat een beet door een politiehond zo ingrijpend is, dat de hond zo mogelijk eerst dreigend moet worden ingezet, waarbij specifiek wordt gewaarschuwd voor de daadwerkelijke inzet. De dreigende werking van de hond is in veel gevallen voldoende om het verzet te breken. In dit geval was ook geen sprake van een zodanige directe en ernstige bedreiging dat het juist was om bij wijze van noodweer te besluiten de politiehond zonder

voorafgaande waarschuwing op verzoeker in te zetten. De inzet van de politiehond was zonder waarschuwing vooraf onder de gegeven omstandigheden dan ook niet proportioneel geweest. De gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/142 (zie ook § 7A.4.3) was verzoekster – die leed aan het zogenaamde borderline-syndroom – 's nachts door de politie naar een ziekenhuis gebracht, nadat zij onwel was geworden op straat. Zij vertoonde daar zeer agressief gedrag. De politie bleef op verzoek van de dienstdoende arts in het ziekenhuis en paste enige malen fors fysiek geweld toe jegens haar. Hierover klaagde verzoekster. De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond. Hij overwoog in dit verband het volgende. In artikel 8 van de Politiewet is bepaald dat de ambtenaar van politie geweld mag toepassen in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening. Voor de vraag of de politie in de rechtmatige uitoefening van haar bediening handelt bij het toepassen van geweld in het kader van haar hulpverleningstaak geldt dat het geweld slechts dan toelaatbaar is, wanneer zich een conflict van plichten voordoet, waarbij de plicht tot hulpverlening zwaarder weegt dan de plicht het grondwettelijk recht op onaantastbaarheid van het lichaam te respecteren. Volgens de Nationale ombudsman had een dergelijke noodtoestand zich hier voorgedaan, terwijl niet was gebleken van disproportioneel geweld jegens verzoekster. Zij had extreem agressief gedrag vertoond, hetgeen van invloed was op de mate van geweld die de politie redelijkerwijs noodzakelijk kon achten om haar in bedwang te houden. De gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/296 klaagde verzoeker erover dat politieambtenaren hem meerdere malen met een wapenstok hadden geslagen. Het volgende speelde in deze zaak. Vier politieambtenaren werden geconfronteerd met een groep van zo'n vijftig personen van wie sommigen baldadig waren. Zo werd een toiletcabine omgegooid en een brandje gesticht. Herhaaldelijk werd aan de groep het bevel gegeven zich te verwijderen onder waarschuwing dat anders geweld zou worden gebruikt. Verzoeker voldeed niet aan het bevel en vroeg de politie wat dit allemaal op sloeg. De Nationale ombudsman overwoog dat een burger een zekere eigen verantwoordelijkheid toekomt waar het betreft (het vermijden van) het risico om betrokken te raken bij eventueel geweldgebruik. Van een burger mag worden verwacht dat hij zich, gezien het gegeven bevel, zo mogelijk, van de plaats van het (mogelijke) politieoptreden verwijdert, ongeacht de vraag of hij zich al dan niet schuldig heeft gemaakt aan het verstoren van de openbare orde. Aangezien verzoeker zich – hoewel hij voldoende in de gelegenheid was gesteld zich te verwijderen en ondanks dat hij was gewaarschuwd voor het gebruik van geweld als hij niet aan de vordering zou voldoen – niet had verwijderd, was de Nationale ombudsman van oordeel dat verzoeker het aan zijn eigen gedrag te wijten had dat ook hij met de korte wapenstok was geslagen. De gedraging was «behoorlijk».

In rapport 2004/380 (zie ook § 7A.4.3) wilde verzoeker parkeren op een terrein dat niet toegankelijk was voor hem. De politie vorderde dat hij het terrein verliet. Toen verzoeker hier na herhaaldelijk verzoek niet toe overging is hij aangehouden wegens het niet opvolgen van een ambtelijk bevel. Tijdens deze aanhouding dreigde de politieambtenaar met het gebruik van pepperspray. Hierover klaagde verzoeker. De Nationale ombudsman overwoog het volgende. Zelfs al waren er (concrete) aanwijzingen geweest dat de situatie zou escaleren, dan had het voor de hand gelegen dat de politieambtenaar eerst aanhoudings- en zelfverdedigingsvaardigheden had aangewend en verzoeker daarvoor had gewaarschuwd. Het was hier niet op z'n plaats om te dreigen met een

verregaand geweldsmiddel als pepperspray. Door dit wel te doen had de politieambtenaar in strijd gehandeld met hetgeen met het oog op de vereiste professionaliteit in het politieoptreden van hem had mogen worden verwacht. De gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/383 wilde de politie een verkeerscontrole uitoefenen. Twee niet als zodanig herkenbare politieambtenaren stapten daartoe uit hun auto en liepen naar verzoekers auto. Verzoeker dacht dat zij kwaad in de zin hadden en reed vervolgens weg om een confrontatie te voorkomen, waarna de politie hem volgde en hem al rijdend in een evenmin als zodanig herkenbare politieauto een aantal malen het stopbord toonde. Verzoeker reed echter hard door, ook toen de politie de sirene gebruikte. Er volgde een achtervolging, waarbij een aantal aanrijdingen tussen de beide voertuigen plaatsvond. Verzoeker belde met de 112-centrale die hem meldde dat hij door een politieauto werd gevolgd. Verzoeker stopte vervolgens niet op de afgesproken plek. Uiteindelijk werd hij klemgereden, waarbij zijn auto in elk geval éénmaal is aangereden. Eén politieambtenaar sloeg de ruit in van het portier, en haalde verzoeker uit de auto om hem aan te houden voor onder meer het verlaten van de plaats van een ongeval, het veroorzaken van een gevaar op de weg en dronken rijden. Verzoeker klaagde erover dat de politieambtenaren zijn auto hadden aangereden. De Nationale ombudsman overwoog dat het met de politieauto aanrijden van de door verzoeker bestuurde auto diende te worden aangemerkt als een vorm van geweldgebruik. De politieambtenaren konden verzoeker aanmerken als verdachte van een aantal strafbare feiten. Zij waren dan ook bevoegd hem als verdachte staande en aan te houden. Nu hij zich tijdens de achtervolging aan de staandehouding trachtte te onttrekken, konden de politieambtenaren in redelijkheid besluiten verzoeker klem te rijden en aan te rijden. Niet was gebleken dat dit op gevaarlijke wijze of onbeheerst was gebeurd. Het politieoptreden kon onder de omstandigheden dan ook niet als disproportioneel worden aangemerkt. De onderzochte gedraging was «behoorlijk». Verzoeker klaagde ook over het inslaan van de autoruit. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman konden de politieambtenaren gelet op verzoekers gedrag – in redelijkheid aannemen dat er sprake was van een gevaar voor ontvluchting. De politieambtenaren mochten dan ook besluiten dat de aanhouding onmiddellijk diende te geschieden. Voldoende stond vast dat het portier op slot was. De Nationale ombudsman overwoog dat het inslaan van een autoruit valt onder het gebruik van geweld. De ambtenaren waren bevoegd tot het gebruik van geweld, terwijl zij voorts geen andere mogelijkheid hadden dan zich door middel van geweld de toegang tot verzoekers auto te verschaffen. Het inslaan van de autoruit van het linker voorportier, terwijl de bestuurder zich direct achter de ruit op de bestuurdersplaats bevindt, brengt risico's met zich mee op letsel door het van nabij plotseling rondvliegen van het (veiligheids)glas, en dient dan ook zo veel mogelijk te worden voorkomen, zo overwoog de Nationale ombudsman. In dit geval was er echter geen sprake van een reëel alternatief, terwijl kon worden aangenomen dat de politieambtenaar de risico's had weten in te schatten en beperken. Het inslaan van de ruit ter opening van het portier viel dan ook te rechtvaardigen. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/395 klaagde verzoekster erover dat een politieambtenaar haar met de wapenstok op het hoofd had geslagen. Verzoekster en haar zoon hadden een man aangevallen en waren daarmee doorgestaan ook na de waarschuwing van de politieambtenaar dat hij gebruik zou maken van zijn wapenstok als het geweld niet werd gestaakt. Teneinde het geweld te stoppen en de man tegen dat geweld te beschermen, kon de politieambtenaar naar het oordeel van de Nationale ombudsman dan ook in redelijkheid besluiten zijn wapenstok te

gebruiken. Hij merkte echter op dat een klap met de wapenstok hard aankomt en overwoog dat een politieambtenaar zich bij het hanteren van de wapenstok dan ook in beginsel moet richten op armen en benen en zoveel mogelijk moet voorkomen dat iemand op het hoofd wordt geraakt. Hoewel aannemelijk was geworden dat de politieambtenaar de klap had gericht op de armen van verzoekster en dat verzoekster met haar armen hevige bewegingen maakte, had hij zich dienen te realiseren dat het richten van de wapenstok op de armen een risico met zich bracht, nu verzoekster met haar armen bewoog. De politieambtenaar had de wapenstok in elk geval in eerste instantie op een minder risicovolle manier moeten inzetten door bijvoorbeeld te richten op de bovenbenen van verzoekster. De onderzochte gedraging was in zoverre dan ook «niet behoorlijk».

7A.7 Verblijfsomstandigheden arrestanten

In 2004 bracht de Nationale ombudsman 26 rapporten uit waarin de verblijfsomstandigheden aan de orde kwamen van door de politie ingesloten arrestanten (2003: 11). In twee gevallen was de klacht gegrond en in dertien gevallen was de klacht niet gegrond, terwijl in drie gevallen de klacht deels gegrond en deels niet gegrond was. In drie zaken was de klacht deels niet gegrond, en kon deels geen oordeel worden gegeven. In één rapport kon deels geen oordeel over de klacht worden gegeven terwijl de klacht voor het overige gegrond was. In één zaak was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond en kon voor het overige geen oordeel worden gegeven, en in drie zaken moest de Nationale ombudsman zich van een oordeel onthouden.

De zaak die leidde tot rapport 2004/070 betrof het volgende.

In de avond van 30 maart 2002 kwam er bij de meldkamer van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland een melding binnen van een steekpartij, waarbij een vrouw aangaf haar echtgenoot te hebben gestoken. Meerdere politieambtenaren gingen ter plaatse, waar de vrouw werd aangehouden voor zware mishandeling en vervolgens werd ingesloten. De daarop volgende dagen werden de vrouw, haar echtgenoot, de zoon en schoondochter en een buurman verhoord over de steekpartij.

Verzoekster klaagde onder meer over de hygiëne in de politiecel. Volgens verzoekster waren de ruimten, de matrassen en de douche niet schoon en liep het water in de douche niet weg omdat het putje verstopt was geraakt door haren. Ten aanzien van de hygiëne in de politiecel, een klacht die de korpsbeheerder niet ontvankelijk achtte omdat de klacht hierover niet herleidbaar was tot een individuele ambtenaar, oordeelde de Nationale ombudsman als volgt. Hoewel de klachtenregeling spreekt over gedragingen van ambtenaren van politie, betekent dit niet dat een klacht slechts kan worden ontvangen wanneer de gedraging is terug te voeren op een met naam en toenaam aan te wijzen persoon. In het politieklachtrecht dienen de omstandigheden binnen de organisatie die hebben bijgedragen aan het ontstaan van een klacht ook in de behandeling daarvan te worden betrokken. In het algemeen geldt dat de politie de aan haar zorg toevertrouwde personen behoorlijk dient te behandelen. Dit betekent in dit geval onder meer dat ruimten binnen een politiecellencomplex moeten voldoen aan redelijke eisen van reinheid en hygiëne en geen gevaar mogen opleveren voor de gezondheid van ingeslotenen. Nu de korpsbeheerder in reactie op de klacht had laten weten dat er inmiddels verbeteringen waren doorgevoerd, dat er korte en lange termijn acties waren ondernomen om de hygiënische omstandigheden in de cellen te bevorderen, achtte de Nationale ombudsman het aannemelijk dat de ruimten binnen het complex ten tijde van verzoeksters inverzekeringstelling niet hygiënisch

schoon waren en op dat moment niet voldeden aan redelijke eisen van reinheid. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/228 ging het om het volgende (zie ook DD 2004, blz. 839).

Verzoeker wendde zich tot de Nationale ombudsman met de klacht dat hij bij zijn aanhouding een jas bij zich had maar dat het regionale politiekorps Groningen deze jas na zijn heen-zending niet had teruggegeven.

Gedurende het onderzoek kwam vast te staan dat verzoeker bij zijn insluiting zijn handtekening had geplaatst op een zogenoemde fouilleringslijst. Op deze lijst staan de goederen vermeld die een arrestant bij insluiting bij zich heeft en afstaat aan de arrestantenverzorger. Verder staan op de fouilleringslijst de goederen vermeld die een arrestant bij zijn vrijlating terugontvangt van de arrestantenverzorger.

De Nationale ombudsman overwoog dat de politie een zorgplicht heeft ten aanzien van een ingeslotene en diens ingenomen zaken. Een zorgvuldige registratie van ingenomen zaken maakt deel uit van deze zorgplicht. Verder oordeelde de Nationale ombudsman dat verzoeker door zijn handtekening te plaatsen op zo'n fouilleringslijst kenbaar maakte dat alle zaken die hij tijdens zijn aanhouding bij zich had, op de fouilleringslijst voorkwamen. Verzoeker voorzag bij zijn vrijlating de fouilleringslijst wederom van zijn handtekening. De Nationale ombudsman overwoog dat verzoeker hiermee aangaf dat hij alle zaken die hij bij zijn insluiting had afgegeven, had teruggekregen. Op de fouilleringslijst was een jas niet vermeld. De Nationale ombudsman achtte het daarom niet aannemelijk dat verzoeker bij zijn aanhouding in het bezit was van een jas. De onderzochte gedraging was daarom «behoorlijk».

De Nationale ombudsman zag in deze zaak aanleiding een aanbeveling te doen en wel om de volgende redenen. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman bleek dat het regionale politiekorps Groningen bij insluiting van arrestanten het «Huishoudelijk reglement inhoudende de procedure bewaking en verzorging van arrestanten in het regiokorps Groningen» hanteert. Uit het Huishoudelijk reglement blijkt dat ten behoeve van iedere arrestant die wordt ingesloten, een insluitingslijst wordt gemaakt. De politieambtenaar die de insluiting verzorgt, vult in het bijzijn van de ingeslotene een fouilleringslijst in, waarop de ingenomen bezittingen worden aangetekend. Voor de ingenomen goederen tekent de politieambtenaar de fouilleringslijst. In het geval een arrestant wordt vrijgelaten, worden in het bijzijn van de verbalisant de eigendommen van de arrestant aan hem ter beschikking gesteld. Nadat de arrestant zijn eigendommen heeft geïnventariseerd moet deze voor ontvangst tekenen op het ontslagformulier. Hierna tekenen de verbalisant en arrestantenverzorger.

In de praktijk werd bij insluiting door de arrestant een fouilleringslijst ondertekend. Verder bleek dat een arrestant bij vrijlating zijn handtekening op dezelfde fouilleringslijst plaatst die is gebruikt ten tijde van de insluiting.

De beheerder van het regionale politiekorps Groningen werd daarom in overweging gegeven zich te houden aan de korpsvoorschriften en de fouilleringslijst, het insluitingsformulier en het ontslagformulier bij fouillering, insluiting en ontslag van een arrestant daadwerkelijk zo te noemen.

Deze aanbeveling was aan het eind van het verslagjaar nog niet opgevolgd.

Verzoeker klaagde in de zaak met rapportnummer 2004/260 onder meer over het feit dat hij zonder bovenkleding in een koude isolatiecel was ingesloten. De Nationale ombudsman achtte het niet juist dat verzoeker niet conform artikel 29, tweede lid, van de Ambtsinstructie voor de politie,

de Koninklijke Marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar vervangende kleding had gekregen. Het argument van de korpsbeheerder dat verzoeker voor zijn eigen veiligheid geen vervangende kleding had ontvangen volgde de Nationale ombudsman dan ook niet. De politie had verzoeker speciale kleding kunnen verstrekken, die is ontworpen ten behoeve van personen, die mogelijk suïcidaal zijn. Door verzoeker deze kleding te onthouden is de politie tekortgeschoten in de verzorging van verzoeker. De onderzochte gedraging was op dit punt derhalve «niet behoorlijk».

7A.8 Legitimatie

In 2004 verschenen zes rapporten waarin onder meer de vraag aan de orde kwam of politieambtenaren zich voldoende hadden gelegitimeerd (2003: 2). In vier zaken was de klacht niet gegrond, terwijl de klacht in de andere twee zaken gegrond was. Voorts is het onderzoek in één zaak tussentijds beëindigd, omdat nader onderzoek niet zinvol werd geacht.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/141 had een politieambtenaar geweigerd haar dienstnummer te geven. De Nationale ombudsman overwoog dat een politieambtenaar zich ingevolge de Ambtsinstructie op verzoek moet legitimeren met zijn legitimatiebewijs en dat de betrokken ambtenaar dan ook aan verzoeker haar naam en/of haar dienstnummer had moeten geven. Zij kon niet volstaan met het verwijzen naar het politiebureau alwaar men haar gegevens zou kunnen verstrekken. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

7A.9 Informatie

7A.9.1 *Vastleggen van informatie (inclusief niet vernietigen van informatie)*

In het verslagjaar 2004 bracht de Nationale ombudsman 30 rapporten uit (2003: 28) waarin hij een oordeel gaf naar aanleiding van een klacht over het al dan niet vastleggen van bepaalde gegevens of de wijze waarop dat was gebeurd. In negen gevallen was de Nationale ombudsman van oordeel dat de klacht niet gegrond was, terwijl hij in acht gevallen de klacht gegrond achtte.

In zes gevallen achtte hij de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. Voorts was in één geval de klacht deels gegrond, en kon deels geen oordeel worden gegeven. In twee gevallen kon geen oordeel worden gegeven. In vier gevallen besteedde de Nationale ombudsman in een overweging ten overvloede aandacht aan het vastleggen van informatie door de politie.

In twee gevallen kwam door middel van een interventie een oplossing voor de klacht tot stand. Daarnaast werd in één geval het onderzoek tussentijds beëindigd, omdat verzoekster op geen van de brieven van de substituut-ombudsman had gereageerd. Overeenkomstig wat haar in de laatste van deze brieven was meegedeeld werd er vervolgens vanuit gegaan dat verzoekster er geen prijs op stelde dat het onderzoek naar haar klacht werd voortgezet, waarna haar klacht als ingetrokken werd beschouwd en het onderzoek niet werd voortgezet.

De zaak die leidde tot rapport 2004/168 betrof het volgende. Politieambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden troffen een persoon, de heer X, levenloos in zijn woning aan. Omdat nabestaanden van X niet bekend waren geworden, is hij op kosten van de gemeente begraven en is de woning vanwege de gemeente ontruimd. Verzoeker klaagde erover dat de politie onvoldoende onderzoek had verricht om

hem op de hoogte te kunnen stellen van het overlijden van de heer X. Hij was van mening dat de politie, op het moment dat zij ervan kennis had gekregen dat hij een contactpersoon van de overleden X was, had moeten trachten met hem in contact te komen. Verzoeker liet weten dat de woning tegen de wil van de bij verzoeker bekende nabestaanden is ontruimd, dat de volledige nalatenschap is verdwenen en dat X is begraven in plaats van gecremeerd.

Als uitgangspunt bij de beoordeling van de klacht nam de Nationale ombudsman aan dat op grond van artikel 2 van de Politiewet 1993 de politie een hulpverlenende taak heeft. Wanneer de politie naar aanleiding van een sterfgeval – van een alleenwonende als in dit geval – zich als eerste de toegang verschaft tot de woning van de overledene, neemt zij daarmee de verantwoordelijkheid op zich om te onderzoeken of er nabestaanden zijn, aldus de Nationale ombudsman. Het voorgaande betekent dat van de politie in het bedoelde geval mag worden verwacht dat zij zich er voldoende voor inspannt om na te gaan of de overledene nabestaanden heeft, teneinde deze te kunnen informeren.

Uit het onderzoek is komen vast te staan dat de politie kort na het overlijden heeft gesproken met de heer Y van een hulpverleningsinstantie en dat de nabestaanden van X toen niet bekend zijn geworden. Voorts staat vast dat Y de politie heeft meegedeeld dat verzoeker een contactpersoon was geweest van X en dat dit contact van vijf jaar geleden dateerde. Gelet op de genoemde hulpverleningstaak van de politie in dergelijke gevallen en gelet op het vaststaande feit dat er op dat moment (nog) geen nabestaanden of andere contacten van de overledene bekend waren geworden waarmee contact kon worden opgenomen en tevens elk aanknopingspunt ontbrak, had het in dit geval in de rede gelegen dat de politie contact had gezocht met verzoeker om na te gaan of hij bekend was met eventuele nabestaanden van X. Hieraan deed niet af dat de politie over de informatie beschikte dat dit een oud contact betrof. Het viel namelijk op voorhand immers niet uit te sluiten dat verzoeker de benodigde informatie kon verstrekken. Het was niet juist dat dit niet was gebeurd.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de gedraging op dit punt «niet behoorlijk» was.

Ook in de zaak die leidde tot rapport 2004/199 klaagde verzoeker over het optreden van ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden. Op 12 januari 2002 kreeg dit korps een melding dat bewoners geluidsoverlast van hun burens (verzoeker) ondervonden. Politieambtenaren X en Y gingen vervolgens ter plaatse waarbij zij met verzoeker spraken. Later op die dag belde de melder opnieuw naar de politie omdat hij wederom last had van het pianospel van zijn burens. Politieambtenaren X en Z gingen vervolgens ter plaatse.

Verzoeker klaagde er onder meer over dat de politieambtenaren hebben geweigerd een verslag op te stellen van hetgeen die dag in de woning van verzoeker is voorgevallen. De politieambtenaren waren met toestemming van verzoeker zijn woning binnengegaan.

De Nationale ombudsman overwoog dat artikel 152 Wetboek van Strafvordering (verder Sv) onder meer politieambtenaren verplicht ten spoedigste proces-verbaal op te maken van het door hen opgespoorde strafbare feit of van hetgeen door hen tot opsporing is verricht of bevonden. In zijn arrest van 19 december 1995, NJ 1996, 249, heeft de Hoge Raad aangegeven dat artikel 152 Sv slechts ziet op het door het Sv bestreken opsporingsonderzoek, zodat deze bepaling niet van toepassing is op de pro-actieve fase. Hoewel artikel 152 Sv niet van toepassing is op de pro-actieve fase en ook overigens een wettelijke voorziening omtrent verslaglegging van de verrichtingen en bevindingen van opsporingsambtenaren in die onderzoeksfase ontbreekt, zal volgens de Hoge Raad al naar gelang de aard en omvang van het in die fase verrichte onderzoek

verslaglegging in enigerlei vorm evenwel niet achterwege mogen blijven. Gelet hierop oordeelde de Nationale ombudsman dat de politie niet in alle gevallen hoeft over te gaan tot het schriftelijk vastleggen van de door haar ondernomen (opsporings)activiteiten. Indien daarvan wordt afgezien, dient daarvan echter wel een mutatie in het dag- en nachtrapport te worden opgemaakt. In dit geval was er voor de politie geen directe aanleiding om over te gaan tot repressief, strafvorderlijk optreden, zodat zij er in redelijkheid vanaf had kunnen zien om een proces-verbaal op te maken. Verder bleek dat de meldingen en de door de politie ondernomen activiteiten in deze zaak schriftelijk waren vastgelegd in het zogenoemde dag- en nachtrapport. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Verzoekers klacht dat twee met naam genoemde ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht op respectievelijk 8 december 2000 en 24 januari 2001 hadden geweigerd om zijn aangifte van discriminatie door een casino te Utrecht op 8 december 2000 op te nemen leidde tot rapport 2004/224. Verzoeker stelde dat hij op 8 december 2000 naar het politiebureau was gegaan om aangifte te doen van discriminatie door het casino. Volgens verzoeker had de croupier hem niet willen helpen om een spel te spelen. Verzoeker had op het politiebureau gesproken met een politieambtenaar. Deze ambtenaar had de aangifte van verzoeker echter niet willen opnemen, omdat er naar de mening van de ambtenaar geen sprake was van discriminatie, aldus verzoeker.

Nadat verzoeker bij een volgend bezoek aan het casino was gebleken dat het casino aan hem een entreeverbod had opgelegd, was hij op 24 januari 2001 weer naar het politiebureau gegaan om aangifte te doen van discriminatie. Verzoeker had op het politiebureau gesproken met een servicebaliemedewerkster. Deze servicebaliemedewerkster had eveneens geweigerd zijn aangifte op te nemen, aldus verzoeker.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat opsporingsambtenaren ingevolge artikel 163 Sv verplicht zijn om een aangifte van een strafbaar feit op te nemen. Een uitzondering hierop kan alleen worden aangenomen in het geval dat al op voorhand, zonder enig verder onderzoek, en zonder de minste twijfel, kan worden vastgesteld dat de gedraging of gebeurtenis die ter kennis van de politie wordt gebracht niet is te kwalificeren als een strafbaar feit. In alle andere gevallen dient de politie de aangifte op te nemen. Voor betrokkene staat dan, in geval van een besluit tot niet vervolging, de mogelijkheid open van beklag bij het gerechtshof.

Van discriminatie is in strafrechtelijke zin sprake wanneer achterstelling of ongelijke behandeling plaatsvindt met een bepaald motief. De strafbaarstelling in artikel 429quater Wetboek van Strafrecht (verder Sr) betreft discriminatie «wegens ras, godsdienst, levensovertuiging, geslacht of seksuele geaardheid» en de strafbaarstelling van artikel 137g Sr betreft opzettelijke discriminatie «wegens ras».

Verzoeker wilde op 8 december 2000 bij de politie aangifte doen van discriminatie. Hij vertelde op het bureau aan de desbetreffende politieambtenaar dat hij zojuist in het Holland Casino was geweest en dat de croupier hem zou hebben geweigerd een spel te spelen. Een vrouw zou eerder geholpen zijn.

De ambtenaar vermeldde in een daags daarna opgemaakte mutatie dat verzoeker een licht tintje heeft, dat hij er niet uitziet als een allochtoon en dat hij ABN spreekt. Uit het onderzoek door de Nationale ombudsman is niet gebleken dat verzoeker bij zijn bezoek aan het bureau had verwezen naar bijvoorbeeld etnische afkomst of godsdienst die motief voor discriminatie zou zijn geweest. Een aanwijzing voor het tegendeel was hetgeen de betrokken ambtenaar in het kader van de klachtbehandeling door de politie heeft opgemerkt: verzoeker had er geen idee van op grond waarvan hij dacht te zijn gediscrimineerd. Hij wilde aangifte doen van

discriminatie omdat het personeel van het casino eerst iemand anders had geholpen. De desbetreffende ambtenaar had daarop aan verzoeker uitgelegd dat discriminatie altijd naar aanleiding van ras, geloof, huidskleur of iets dergelijks moest zijn.

De Nationale ombudsman overwoog verder dat de politie zich, gelet op het vorenstaande, op voorhand op het standpunt kon stellen dat er in dit geval geen sprake was van discriminatie wegens ras, godsdienst, levensovertuiging, geslacht of seksuele geaardheid als bedoeld in artikel 429quater Sr dan wel van discriminatie als bedoeld in artikel 137g Sr. Het enkele feit dat het personeel van het casino eerst iemand anders had geholpen, was op zichzelf niet op te vatten als discriminatie en geen strafbaar feit. Dat de betrokken ambtenaar tijdens het bezoek van verzoeker aan het politiebureau op 8 december 2000 telefonisch contact had opgenomen met het casino, teneinde na te gaan wat er precies was gebeurd, deed aan het hierboven staande niet af, aldus de Nationale ombudsman.

Wat betreft verzoekers klacht dat de politie op 24 januari 2001 had geweigerd zijn aangifte op te nemen, merkte de Nationale ombudsman op dat uit het onderzoek was gebleken dat verzoeker zich op 24 januari 2001 weer tot de politie had gewend omdat hem de toegang tot het casino was geweigerd, met het verzoek of de politie hem verder wilde helpen. Gelet op het feit dat het weigeren van de toegang samenhangt met de gebeurtenissen op 8 december 2000 kon de politie zich in redelijkheid op het standpunt stellen dat het hier een civielrechtelijk geschil betrof en dat er geen sprake was van discriminatie of een strafbaar feit. Op de politie rustte dan ook niet de plicht de aangifte van verzoeker op te nemen. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk».

Ook de zaak die leidde tot rapport 2004/344 betrof de weigering om een aangifte op te nemen. In deze zaak had verzoeker op 26 maart 2003 getracht aangifte te doen bij het regionale politiekorps Brabant-Zuid-Oost van smaad, laster en belediging tegen Bureau Jeugdzorg. Op 27 maart 2003 schreef verzoeker een klachtbrief aan de politie dat de dag tevoren was geweigerd om de aangifte op te nemen. In zijn brief bood hij een schriftelijke onderbouwing aan van zijn aangifte. Hij wilde aangifte doen tegen Bureau Jeugdzorg, omdat dit aan de Raad voor de Kinderbescherming had verzocht een raadsonderzoek in te stellen naar de zorgelijke ontwikkeling van zijn dochter, informatie die werd gesteund door verklaringen van de moeder van het meisje en de school. Volgens verzoeker werd hij beschuldigd van zaken die niet op waarheid berustten en vond hij dat hij in zijn goede naam en eer was aangetast. In zijn klachtbrief verzocht hij dat er vervolging zou worden ingesteld. De korpsbeheerder was van mening dat verzoeker zich met een klacht over Bureau Jeugdzorg tot deze instantie diende te wenden en dat de politie niet als mediator viel aan te merken. De politie was hierover met verzoeker in gesprek getreden en had na overleg met een hulpofficier van justitie besloten dat er geen aangifte zou worden opgenomen.

De Nationale ombudsman overwoog dat de delicten smaad, laster en belediging klachtdelicten zijn, waarbij pas tot vervolging kan worden overgegaan wanneer de klachtgerechtigde een aangifte met verzoek tot vervolging heeft ingediend. Iedere officier van justitie en hulpofficier van justitie is verplicht tot het in ontvangst nemen van een dergelijk klaagschrift, maar dat hoeft nog niet te leiden tot het instellen van een opsporingsonderzoek of vervolging. Omdat de politie verzoekers aangifte niet ter beoordeling had voorgelegd aan een officier van justitie, achtte de Nationale ombudsman verzoekers klacht gegrond en was de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

De laatste zaak die hier wordt behandeld is de zaak die leidde tot rapport 2004/384 (zie ook § 7.A.9.3, § 7A.10.2, § 7A.13.1 en § 7B.4). Op 6 november

2000 werd verzoekers zoon met zijn fiets op een spoorwegovergang in Apeldoorn aangereden door een locomotief en kwam hierbij om het leven. De aanleiding tot deze zaak vormde verzoekers klacht dat het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland onvoldoende opsporingsonderzoek had gedaan naar de toedracht van dit ernstige ongeval. Verzoeker klaagde er onder meer over dat het regionale politiekorps ervan had afgezien om een proces-verbaal op te maken naar aanleiding van het ongeval. Hierover heeft de Nationale ombudsman het volgende overwogen.

Het College van procureurs-generaal heeft regels opgesteld die moeten worden gevolgd bij de afhandeling van verkeersongevallen. Deze regels zijn opgenomen in de Aanwijzing verkeersongevallen. In deze Aanwijzing wordt bepaald in welke gevallen politieambtenaren kunnen volstaan met het opmaken van een registratieset en in welke gevallen tevens een proces-verbaal dient te worden opgemaakt.

Ingevolge punt 4.2 van de op 6 november 2000 geldende Aanwijzing dienden politieambtenaren proces-verbaal op te maken wanneer het verkeersongeval de dood of zwaar lichamelijk letsel tot gevolg had. Dit is een proces-verbaal ter zake artikel 6 van de Wegenverkeerswet 1994. Volgens de Nationale ombudsman staat vast dat verzoekers zoon bij de aanrijding zeer zwaar gewond is geraakt en korte tijd later aan deze verwondingen is overleden. De betrokken politieambtenaren hadden ingevolge de Aanwijzing dan ook moeten overgaan tot het opmaken van een proces-verbaal.

De reactie van de korpsbeheerder dat in de brief van de officier van justitie wordt uitgelegd waarom geen proces-verbaal is opgemaakt, namelijk omdat sprake was van één betrokkene, deed hieraan niet af, omdat sprake was van meerdere betrokkenen, een fietser en een machinist en een rangeerder. De verklaringen van de politieambtenaren, dat voor hen wel duidelijk was dat verzoekers zoon als enige schuld had aan het ongeval, deden hieraan eveneens niet af, omdat zo'n conclusie zonder enig degelijk onderzoek niet kon worden getrokken. De politie heeft daarom onjuist en in strijd met de ter zake geldende voorschriften gehandeld. De Nationale ombudsman achtte de gedraging «niet behoorlijk».

Tijdens het onderzoek naar deze klacht stelde de Nationale ombudsman vast dat de betrokken politieambtenaren onvoldoende of in het geheel niet op de hoogte waren van de Aanwijzing verkeersongevallen. Dit gaf de Nationale ombudsman reden voor de aanbeveling aan de beheerder van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland om de op dit moment geldende Aanwijzing verkeersongevallen binnen zijn korps nader onder de aandacht te brengen. Op 31 december 2004 was op deze aanbeveling nog geen reactie ontvangen van de korpsbeheerder. Ten overvloede overwoog de Nationale ombudsman nog dat tijdens zijn onderzoek naar voren was gekomen dat de politie contact had gehad met het Openbaar Ministerie over de vraag of een proces-verbaal moest worden opgemaakt. Dit telefoongesprek was niet schriftelijk vastgelegd. Dit is niet juist, aldus de Nationale ombudsman. Hij overwoog dat, wanneer er overleg wordt gepleegd met een officier van justitie, dit deugdelijk dient te worden vastgelegd. Dat de politieambtenaren niets schriftelijk hadden vastgelegd klemde overigens volgens de ombudsman te meer nu door deze omissie zelfs niet meer was te achterhalen welke politieambtenaar op welke dag contact had gehad met welke medewerker van het Openbaar Ministerie.

7A.9.2 *Signaleringen (o.a. OPS/NSIS)*

Nadat in het jaar 2003 geen rapporten waren verschenen met als onderwerp het signaleren van personen in de ten dienste van de politie staande geautomatiseerde systemen, en betrekking hebbende op een

gedraging van de politie, bracht de Nationale ombudsman in 2004 één rapport uit waarin dit aan de orde kwam. Deze klacht werd «niet gegrond» geacht.

In dit rapport, met nummer 2004/364 (zie ook § 7A.9.3.) speelde het volgende. Op 26 juni 2003 constateerde verzoekster dat over haar een zogenoemde aandachtsvestiging was opgehangen in de bewakingscontainer voor de ambassade van de Verenigde Staten van Amerika in Den Haag. De bewakingscontainer was in gebruik bij het regionale politiekorps Haaglanden. Deze aandachtsvestiging bevatte een foto van verzoekster en onder meer de volgende tekst: «Zij is een activiste o.a. bekend van het bekladden van de Amerikaanse ambassade, het aanwezig zijn bij de wereldklimaatconferentie etc. Wanneer u haar in de omgeving van politiek gevoelige objecten waarneemt onmiddellijk de bevoegde instanties kennis geven». Verzoekster klaagde er onder meer over dat het regionale politiekorps Haaglanden de aandachtsvestiging had opgesteld en binnen het korps had verspreid dan wel gebruikt.

De Nationale ombudsman betrok bij zijn beoordeling van deze klacht de volgende regelgeving. Op grond van artikel 9, eerste lid, Modelreglement Aandachtsvestigingen jo. artikel 14 Wet politieregisters worden gegevens uit het politieregister Aandachtsvestigingen verstrekt aan ambtenaren van politie, voorzover zij deze behoeven voor de vervulling van de politietaak. Tot die taak behoren handhaving van de openbare orde en strafrechtelijke handhaving. Artikel 2, eerste lid, Modelreglement Aandachtsvestigingen bepaalt onder meer dat het politieregister Aandachtsvestigingen tot doel heeft de informatievoorziening in het kader van de uitvoering van de Politiewet 1993 binnen het korps mogelijk te maken voorzover het betreft de voorkoming van strafbare feiten en de voorkoming en bestrijding van verstoringen van de openbare orde.

Op grond van de tijdens het onderzoek verkregen informatie over verzoekster concludeerde de Nationale ombudsman dat zij in het recente verleden bij haar activiteiten als vredes- en milieuactiviste niet zelden de grenzen van het toelaatbare had opgezocht en in een aantal gevallen had overschreden. Daarbij was zowel sprake van verstoring van de openbare orde als van het plegen van strafbare feiten. Gelet hierop, alsmede gelet op de hiervoor genoemde regelgeving, achtte de Nationale ombudsman het gerechtvaardigd dat het regionale politiekorps Haaglanden een aandachtsvestiging van verzoekster had opgesteld en gebruikt bij gelegenheden en locaties alwaar activiteiten van verzoekster als vredes- en milieuactiviste konden worden verwacht. De onderzochte gedraging was dan ook op dit punt «behoorlijk».

Voor wat betreft verzoeksters klacht dat de aandachtsvestiging aan de binnenzijde van de deur van de bewakingscontainer voor de Amerikaanse ambassade was opgehangen, waardoor bij een geopende deur derden kennis konden nemen van de inhoud van de aandachtsvestiging wordt verwezen naar de beschrijving van dit rapport in § 7A.9.3.

7A.9.3 Verstreken van informatie (aan derden, pers, Interpol en betrokkenen zelf)

In 2004 bracht de Nationale ombudsman 44 (2003: 33) rapporten uit waarin het verstrekken van informatie aan de orde was. In 21 gevallen was de klacht niet gegrond, in vijftien gevallen was de klacht gegrond. In drie gevallen kon de Nationale ombudsman geen oordeel geven. In één geval was de klacht deels niet gegrond en deels gegrond en in één geval was de klacht deels gegrond en kon deels geen oordeel worden gegeven. In twee gevallen besteedde de Nationale ombudsman in een overweging ten overvloede aandacht aan de informatieverstrekking door de politie en in één geval heeft de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek

geconstateerd dat hij niet bevoegd was om over dit onderwerp te oordelen.

Voorts werd de klacht in vier zaken beoordeeld in een uitgebreide brief. In drie zaken werd het onderzoek naar de klacht tussentijds beëindigd, in één zaak werd een oplossing bereikt via een interventie, terwijl in drie zaken het onderzoek anderszins werd beëindigd.

In het Jaarverslag 2003 zijn twee rapporten met een aanbeveling behandeld, waarop in dat jaar nog niet was gereageerd door de beheerders van de betrokken regionale politiekorpsen. Het eerste rapport (2003/133) betrof het regionale politiekorps Friesland. In dit rapport overwoog de Nationale ombudsman ten overvloede dat het niet juist was dat de korpsbeheerder verzoekster in een algemene brief aan betrokkenen bij verkeersongevallen niet had geïnformeerd over de wijze waarop zij de beschikking had kunnen krijgen over het proces-verbaal. De Nationale ombudsman gaf de korpsbeheerder in overweging om in de tekst van een algemene brief aan betrokkenen bij verkeersongevallen een verwijzing op te nemen naar de instantie welke bevoegd is een kopie van het proces-verbaal te verstrekken.

De korpsbeheerder stuurde de Nationale ombudsman bij brief van 8 december 2003 een afschrift van de gewijzigde tekst in de algemene brief die door de regiopolitie Friesland wordt toegezonden aan betrokkenen bij verkeersongevallen. De Nationale ombudsman beschouwde de aanbeveling hiermee als opgevolgd en liet de korpsbeheerder bij brief van 29 januari 2004 weten te hebben kennisgenomen van de feitelijke invulling van de aanbeveling.

Het tweede rapport (2003/384) betrof het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland. De Nationale ombudsman deed in dit rapport de aanbeveling om in brieven aan burgers, die na een sanctie op een verkeersovertreding om fotoverstrekking verzoeken, te vermelden dat de kostenvergoeding van € 4,50 wordt terugbetaald indien de foto foutief of ten onrechte is opgeslagen.

De korpsbeheerder liet bij brief van 12 januari 2004 aan de Nationale ombudsman weten dat het onderwerp op de agenda was geplaatst van het overleg van de Politie Verkeers Commissie (verder PVC) op 22 januari 2004. Eerst hierna kon het onderwerp op de agenda worden geplaatst van de Raad van Hoofdcommissarissen. De portefeuillehouder Verkeer van de Raad van Hoofdcommissarissen liet de Nationale ombudsman vervolgens bij brief van 19 juli 2004 weten dat de PVC een unaniem negatief advies had gegeven wat betreft het opvolgen van de aanbeveling. De voorgestelde aanpassing in brieven aan burgers zou weliswaar een kleine moeite zijn, maar het bijhouden van verzoeken om teruggave en de terugbetaling zelf zouden een onevenredige administratieve belasting opleveren. Om die reden kon er geen gevolg worden gegeven aan de aanbeveling, aldus de portefeuillehouder Verkeer.

Op 5 augustus 2004 heeft de Nationale ombudsman het College Bescherming Persoonsgegevens schriftelijk verzocht zijn visie op deze kwestie te geven. De reden hiervoor was gelegen in het feit dat de aanbeveling mede was gebaseerd op artikel 39 Wet bescherming persoonsgegevens.

Allereerst is vermeldenswaard de zaak die leidde tot rapport 2004/22. De aanleiding was dat het regionale politiekorps Haaglanden verzoekers auto als wrak had aangemerkt en dit voertuig om die reden, na van de openbare weg te zijn verwijderd, had laten vernietigen.

Verzoeker klaagde er over dat het regionale politiekorps Haaglanden in de periode voorafgaand aan de vernietiging van het voertuig hem er niet, althans niet voldoende duidelijk, voor had gewaarschuwd dat zijn auto zou worden verwijderd en vernietigd.

De politie stelde op dit punt dat verzoeker meermaals was geïnformeerd door middel van brieven, dat er zogenaamde wrakkenstickers op de auto waren geplakt en dat zij een paar keer bij verzoeker aan de deur was geweest. Verzoeker stelde geen brieven te hebben ontvangen van de politie en ook niet op de andere genoemde wijzen te zijn geïnformeerd. De Nationale ombudsman overwoog dat, nu noch door middel van de administratie van de politie noch op andere wijze verzending van de brieven voldoende was aangetoond, het risico van een dergelijke handelwijze – namelijk het niet kunnen aantonen dat de betreffende brieven daadwerkelijk waren verzonden – voor de politie is. Van de bezoeken aan verzoekers huis, alsmede van het aanbrengen van stickers op verzoekers auto, waren evenmin overtuigende gegevens voorhanden. Alleen uit de tekst «Tevens voertuigwrak aangebracht» op een mutatie-formulier van 10 maart 2000 zou kunnen worden afgeleid dat een sticker was aangebracht, maar dit stond niet onomstotelijk vast.

Gelet op het voorgaande was volgens de Nationale ombudsman niet gebleken dat de politie op enig moment aan verzoeker had meegedeeld dat zij zijn auto als voertuigwrak had aangemerkt, en voornemens was om tot verwijdering en vernietiging van de auto over te gaan. Een dergelijke handelwijze is in strijd met artikel 5:24 Awb, waarin staat dat een beslissing tot toepassing van bestuursdwang op schrift wordt gesteld. Bovendien was niet overeenkomstig artikel 5:29, tweede lid, Awb proces-verbaal van verwijdering opgemaakt, waarvan afschrift was verstrekt aan verzoeker; laat staan dat was voldaan aan het vereiste van artikel 5:30, derde lid, Awb, dat vernietiging niet plaatsvindt binnen twee weken na de verstrekking van het afschrift van het proces-verbaal van verwijdering aan verzoeker. Integendeel, de politie had aan een montagebedrijf de opdracht gegeven verzoekers auto af te voeren en te vernietigen, hetgeen op 5 april 2000 geschiedde. De regels waaraan het toepassen van bestuursdwang moet voldoen, waren derhalve door de politie niet in acht genomen.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging daarom «niet behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/152 (DD 2004, blz. 837) betrof het volgende.

Politieambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden betraden, voorzien van een machtiging tot binnentreden ter aanhouding van X, verzoekers woning. Verzoeker was niet aanwezig en de politie trof X niet in de woning aan. X werd verdacht van diefstal/verduistering van goederen uit recreatiewoningen. In verband hiermee klaagde verzoeker er over dat de politie in zijn woning geen bericht van het binnentreden had achtergelaten, op grond waarvan hij had kunnen informeren naar de reden van het binnentreden. Verzoeker was op eigen initiatief en naar aanleiding van een genoteerd kenteken van een van de politieauto's naar het politiebureau gegaan en had daar vernomen dat het een actie van de politie te Wassenaar was geweest, dat de politie te Voorburg op verzoek assistentie had verleend, dat de verantwoordelijkheid voor de actie volledig bij politie te Wassenaar lag en dat men hem geen enkele informatie kon verschaffen en dat hij daarvoor in Wassenaar moest zijn. In Voorburg sprak de politie nog haar verbazing uit dat niets van papier, een kaartje of wat dan ook door de politieambtenaren was achtergelaten, aldus verzoeker.

Voorts liet verzoeker weten dat hem in het politiebureau te Wassenaar werd meegedeeld dat het achterlaten van een kaartje helemaal niet nodig was en dat men nu eenmaal op dat moment geen kaartje(s) beschikbaar had gehad. De Nationale ombudsman nam als uitgangspunt bij de beoordeling van de klacht dat uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking van politieambtenaren mag worden verwacht dat in geval van het binnentreden in een woning, zij bij het verlaten van de woning een

kort bericht achterlaten waarin wordt meegedeeld tot wie de bewoner(s) zich kan/kunnen wenden met aanvullende vragen over het binnentreden. Het is namelijk niet ondenkbaar dat een dergelijk ingrijpend optreden (pas later) nadere vragen oproept.

Naar aanleiding van het onderzoek kwam vast te staan dat de politieambtenaren, voordat zij de woning betraden, te woord werden gestaan door een persoon die zich voordeed als bewoner van de betreffende woning. Gelet op hetgeen partijen daarover hebben meegedeeld staat eveneens vast dat de politie heeft meegedeeld X te willen aanhouden en dat zij zijn vertrokken nadat zij X niet in de woning hadden aangetroffen. Voorts staat vast dat de politie (slechts) een machtiging tot binnentreden aan een bewoner heeft getoond. Gelet op de wijze waarop verzoeker nadere informatie heeft moeten inwinnen, staat voldoende vast dat de politie geen bericht heeft achtergelaten. Dit is in strijd met de vereiste zorgvuldigheid. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/195 (DD 2004, blz. 834) klaagde verzoekster erover dat een politieambtenaar van het regionale politiekorps Utrecht haar er op 21 juni 2001 niet op had gewezen dat zij niet verplicht was om het proces-verbaal van haar verhoor te ondertekenen. Verzoekster stelde hierbij dat in het proces-verbaal het verhaal van de politieambtenaar was opgenomen. Deze had bepaald wat erin was komen te staan, ook al wilde verzoekster sommige dingen anders hebben geformuleerd. De korpsbeheerder deelde mee dat de politieambtenaar had aangegeven dat verzoekster was gewezen op het recht dat zij niet verplicht was te antwoorden op vragen van de politie die betrekking hadden op het incident. Zij was hierop gewezen door zowel de politieagenten ten tijde van de aanhouding, als door de hulpofficier van justitie. Tevens had verzoekster het proces-verbaal van verhoor ter ondertekening kunnen lezen. Hierop had verzoekster de verklaring getekend en zij had daarbij niet expliciet aangegeven dat zij niet wist of zij verplicht was om te ondertekenen en dat zij dit wilde weten alvorens zij zou tekenen, aldus de korpsbeheerder.

De Nationale ombudsman overwoog dat verzoekster verder niet nadrukkelijk aangaf op welke punten zij de inhoud van het proces-verbaal onjuist achtte. Uit haar mededelingen kon dan ook niet worden afgeleid dat de politie verzoeksters verklaring niet correct had opgenomen, waardoor tijdens het ondertekenen een discussie was ontstaan omtrent de juistheid van de inhoud van het proces-verbaal. Het is dan ook niet onjuist geweest dat de politieambtenaar niet uit eigen beweging heeft meegedeeld dat verzoekster niet verplicht was om het proces-verbaal van haar verhoor te ondertekenen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/364 (zie ook § 7A.9.2) was het volgende aan de orde. Op 26 juni 2003 constateerde verzoekster dat over haar een zogenoemde aandachtsvestiging was opgehangen in de bewakingscontainer voor de ambassade van de Verenigde Staten van Amerika in Den Haag. De bewakingscontainer was in gebruik bij het regionale politiekorps Haaglanden. Deze aandachtsvestiging bevatte een foto van verzoekster en onder meer de volgende tekst: «Zij is een activiste o.a. bekend van het bekladden van de Amerikaanse ambassade, het aanwezig zijn bij de wereldklimaatconferentie etc. Wanneer u haar in de omgeving van politiek gevoelige objecten waarneemt onmiddellijk de bevoegde instanties kennis geven.»

Verzoekster klaagde er onder meer over dat de aandachtsvestiging aan de binnenzijde van de deur van de bewakingscontainer voor de Amerikaanse ambassade was opgehangen, waardoor bij een geopende deur derden kennis zouden kunnen nemen van de inhoud van de aandachtsvestiging.

De Nationale ombudsman achtte de klacht met de korpsbeheerder gegrond. Het aanbrengen van een aandachtsvestiging op de binnenzijde van een buitendeur, waardoor derden daarvan ook kennis konden nemen, past niet in het gesloten verstrekkingensysteem van de Wet politie-registers. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging daarmee «niet behoorlijk».

Ten slotte was in de zaak die leidde tot rapport 2004/384 (zie ook § 7A.9.1, § 7A.10.2, § 7A.13.1 en § 7B.4) het volgende aan de orde. Op 6 november 2000 is verzoekers zoon met zijn fiets op een spoorwegovergang in Apeldoorn aangereden door een locomotief. De aanleiding voor de zaak was dat verzoeker erover klaagde dat het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland onvoldoende opsporingsonderzoek had gedaan naar de toedracht van dit ernstige ongeval. Op het punt van informatieverstrekking klaagde verzoeker erover dat de politie een verklaring, waarin een getuige had meegedeeld dat verzoekers zoon zelfmoord zou hebben gepleegd, in eerste instantie voor hem had achtergehouden.

De Nationale ombudsman stelde tijdens zijn onderzoek vast dat deze informatie inderdaad voor verzoeker was achtergehouden, omdat de politieambtenaren de verklaring niet aannemelijk hadden geacht. Zij wilden verzoeker daarom niet kwetsen met deze informatie.

De Nationale ombudsman overwoog vervolgens dat uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking van een overheidsorganisatie mag worden verwacht dat zij burgers adequaat, en dus ook volledig informeert. De Nationale ombudsman achtte het in dit geval begrijpelijk dat de politieambtenaren verzoeker niet hebben willen kwetsen met gevoelige informatie die volgens hen niet juist was, maar door het achterhouden van de verklaring is verzoeker belangrijke informatie ten aanzien van de reden van het ongeval onthouden. Dit was niet juist. Door de informatie wél te verstrekken en daarbij de mededeling te doen dat deze informatie door hen vanwege meerdere redenen ongeloofwaardig werd geacht, zou verzoeker zelf de gelegenheid hebben gehad om te proberen hierover een standpunt in te nemen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

7A.10 Optreden naar aanleiding van aangiften en meldingen

In 2004 bracht de Nationale ombudsman 44 rapporten uit waarin het (al dan niet uitblijven van) politieoptreden naar aanleiding van aangiften en/of meldingen centraal stond (2003: 45). In drie gevallen kwam door middel van een interventie een oplossing voor de klacht tot stand. In twee gevallen werd besloten het onderzoek naar de klacht tussentijds te beëindigen.

De Nationale ombudsman heeft de rapporten op dit terrein onderverdeeld in twee categorieën. De eerste categorie betreft zaken over het al dan niet optreden wanneer een melding is gedaan en het gevolg geven aan een aangifte. De tweede categorie betreft klachten over de manier waarop de politie haar opsporingsonderzoek heeft ingericht.

7A.10.1 *Aangiften en meldingen*

In deze categorie vielen 38 rapporten. In 22 gevallen was de klacht niet gegrond en in veertien gevallen was de klacht gegrond. In één geval was de klacht deels niet gegrond, deels gegrond en in één geval gaf de Nationale ombudsman geen oordeel over de klacht.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/031 (DD 2004, blz. 832) speelde het volgende.

Verzoekster had in 1996 en 1998 aangifte gedaan bij het regionale politiekorps Flevoland wegens het hebben van gemeenschap met iemand

beneden de zestien jaar, respectievelijk feitelijke aanranding van de eerbaarheid. Verzoekster klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat de politie onvoldoende inspanningen had verricht in het onderzoek naar aanleiding van deze twee aangiften. Zij was van mening dat de politie het televisieprogramma «Opsporing Verzocht» had moeten inschakelen in haar zoektocht naar de dader.

Op grond van de Circulaire Opsporingsberichtgeving, die later is vervangen door de Aanwijzing Opsporingsberichtgeving, is het mogelijk ten aanzien van zeer ernstige misdrijven als zedendelicten met geweldpleging en zedendelicten die naar alle waarschijnlijkheid een serie vormen, de hulp van het publiek in te roepen door gebruik te maken van opsporingsberichtgeving via de media.

Het uitgangspunt voor het inzetten van dit opsporingsmiddel is dat slechts dan een verzoek aan de media mag worden gericht om een opsporingsbericht te plaatsen of uit te zenden indien er voldoende aanknopingspunten zijn om het publiek in te schakelen.

Tot 1 juni 2000 was de procedure dat wanneer een politiechef van mening was dat een bepaalde zaak in aanmerking diende te komen voor uitzending, hij de zaak voorlegde aan de Selectiecommissie periodieke opsporingsberichtgeving. Deze selectiecommissie nam de uiteindelijke beslissing om de landelijke, periodieke opsporingsberichtgeving – waaronder het televisieprogramma «Opsporing Verzocht» valt – in te schakelen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de politie naar aanleiding van beide aangiften voldoende inspanningen had verricht in het opsporingsonderzoek naar de dader. Ook was de Nationale ombudsman van mening dat de officier van justitie zedenzaken, die de beschikking had over door de politie verzamelde gegevens, de juiste beslissing had genomen de zaken niet aan de selectiecommissie voor te leggen. Immers, wanneer een compositiefoto of -tekening wordt gebruikt moet onder meer zijn voldaan aan het criterium dat de afbeelding op grond van één of meer betrouwbare getuigenverklaringen is samengesteld. In dit geval twijfelde de politie aan het waarheidsgehalte van de hierover door verzoekster afgelegde verklaringen, nu een vriend van verzoekster haar verklaringen in twijfel had getrokken en had verklaard dat zij twee keer een andere jongen als dader had aangewezen. Bovendien was de afbeelding op de compositie-tekening of -foto zo algemeen, dat gelijkenis naar een specifiek persoon niet mogelijk was. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/043 betrof het volgende.

Verzoekers wilden eind juli 2001 aangifte doen van inbraak en diefstal in hun huis, waarvoor zij telefonisch een afspraak maakten met het regionale politiekorps Drenthe. Omdat verzoeker V. gedetineerd was, had hij verzoekster D. gemachtigd om namens hem aangifte te doen. V. kreeg echter de mogelijkheid om in zijn huis vast te stellen welke goederen waren ontvreemd, en om zelf aangifte te doen. Verzoekers klaagden erover dat de betrokken politieambtenaar onvoldoende tijd had vrijgemaakt om naast de aangifte ook de inventarislijst op te nemen. De politie liet in reactie op de klacht weten dat reeds twee keer zoveel tijd als anders was besteed aan het opnemen van de aangifte, dat er dringend een andere aangifte (van mishandeling) moest worden opgenomen en dat verzoekster D. de mogelijkheid had om de inventarislijst op een later moment bij te voegen. De Nationale ombudsman overwoog op dit punt dat de politie bij de vervulling van haar taken wordt beperkt door de middelen die haar ter beschikking worden gesteld, bezien in samenhang met omvang en aard van het werkaanbod. De politie mag dan ook weloverwogen prioriteiten stellen. De Nationale ombudsman was op dit punt van oordeel dat de betrokken ambtenaar gelet op de omstandigheden op dat moment – de aangifte was reeds geheel opgenomen, er was onduidelijkheid over de ontvreemde goederen, en V. had D. gemachtigd –

in redelijkheid ervan kon afzien de lijst volledig op te nemen. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/055 was het volgende aan de orde. Bewoners van drie naast elkaar gelegen woningen hadden een vergunning gekregen voor het geven van een buurtfeest op 14 mei 2000. In de vergunning stond onder meer vermeld dat de directe omgeving niet met overmatig geluid mocht worden belast en dat door de politie opgelegde beperkingen onmiddellijk dienden te worden nageleefd. Nadat bij de politie een aantal klachten binnenkwam over geluidsoverlast, gingen twee ambtenaren rond 20.15 uur ter plaatse polshoogte nemen. Toen de ambtenaren na tien minuten weer langsreden, hoorden zij dat de muziek wederom luid aanstond. Na nog een aantal meldingen van geluidsoverlast te hebben gekregen, besloten zij om samen met twee milieuambtenaren een geluidsmeting te verrichten. Omstreeks 21.50 uur werd een forse geluidsoverschrijding geconstateerd. Vervolgens besloot de politie over te gaan tot het in beslag nemen van de geluidsapparatuur. Omdat verzet van de zijde van de feestgangers werd verwacht, besloot de politie samen met de loco-burgemeester tot het inzetten van twintig manschappen en drie hondengeleiders, waarbij gefaseerd zou worden opgetreden. Omstreeks 23.00 uur ging de politie tot optreden over, welk optreden volledig is geëscaleerd.

Verzoekers klaagden er onder meer over dat de politie Drenthe geen adequaat en objectief onderzoek had verricht naar aanleiding van de meldingen van geluidsoverlast. Volgens verzoekers was het niet duidelijk waarom juist hun woning was aangemerkt als zijnde de veroorzaker van geluidsoverlast.

De betrokken politieambtenaren hadden verklaard dat zij tijdens hun eerste bezoek alleen muziek uit de tuin van de desbetreffende woning hadden waargenomen en volgens hen had één van de verzoekers op dat moment gezegd dat de muziek uit die tuin afkomstig was, hetgeen hij de volgende dag ook tijdens zijn verhoor had verklaard.

Zowel de politieambtenaren als de milieuambtenaren hadden verklaard dat zij – toen zij omstreeks 21.50 uur ter plaatse kwamen om de geluidsmeting te verrichten – alleen muziek hadden waargenomen welke afkomstig was uit de tuin van de desbetreffende woning. De heer G., wetenschappelijk medewerker op het gebied van geluid bij TNO en hoogleraar bouwakoestiek, had als deskundige onder meer verklaard dat oren een beter meetinstrument zijn dan de meetapparatuur. Iemand die vaker een geluidsmeting heeft verricht en inzicht in de materie heeft, kan volgens G. goed inschatten waar de geluidsoverlast vandaan komt. Gelet op de wijze waarop de ambtenaren door één van de verzoekers te woord waren gestaan en het vermoeden van alcoholgebruik, achtte de Nationale ombudsman het niet onjuist dat de meting niet bij de dichtstbijzijnde bron was uitgevoerd. Bovendien hadden zij de uitkomst terugberekend en had G. verklaard dat de geluidsmeting in zoverre correct was uitgevoerd en verwerkt.

Volgens G. kon de korte meettijd als adequaat worden beschouwd in samenhang met de geluidsoverlast, zoals deze gedurende langere tijd was waargenomen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het feit dat er buurtbewoners hadden geklaagd over geluidsoverlast én het feit dat zowel de politieambtenaren als de milieuambtenaren meerdere malen een forse geluidsoverschrijding hadden waargenomen en zij de feestgangers hadden gevraagd de muziek wat zachter te zetten, in het licht van de inhoud van de vergunning voldoende was om tot optreden over te gaan. De Nationale ombudsman concludeerde dat de politie wel een objectief en adequaat onderzoek had verricht naar aanleiding van de meldingen van geluidsoverlast, alvorens tot optreden over te gaan. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/106 belde verzoeker naar de Amsterdamse 112-centrale met het verzoek doorverbonden te worden met de politie. Op de vraag waar het om ging, antwoordde verzoeker dat hij een tas zag liggen onder de auto van een hem bekende crimineel. Volgens de centraliste was dit echter geen noodgeval en zij verbond verzoeker niet door. Verzoeker was het hiermee niet eens. De korpsbeheerder verwees in dit verband naar de zogenaamde aardcodelijst van de politie, volgens welke zware misdrijven en ongevallen met letsel als spoedeisend worden aangemerkt. Het karakter van de daar genoemde noodsituaties verschilde, aldus de korpsbeheerder, dermate van de omstandigheid dat er een tas onder een auto lag, dat deze in beginsel niet als spoedeisend kon worden aangemerkt. De vermelding dat de eigenaar van de auto een «crimineel» dan wel bekende van de politie was, maakt de situatie misschien verdacht, maar nog niet spoedeisend. Alvorens hierop in te gaan merkte de Nationale ombudsman op dat ingevolge het Handboek 112-alarmcentrale Amsterdam-Amstelland de centralist onmiddellijk dient door te verbinden met de politie, indien de beller daar duidelijk om vraagt. In dit geval informeerde de desbetreffende centraliste echter eerst waar het om ging, hetgeen strikt genomen niet in overeenstemming was met bedoelde procedure. De teamleider van het Regionaal Inzet Centrum (verder RIC) – waaronder ook de 112-centrale valt – had echter aangegeven dat in het RIC was besproken dat bedoelde vraag (ook door de 112-centralist mag worden gesteld met het oog op het vele misbruik van de alarmlijn in Amsterdam. Loze meldingen konden er op deze manier snel worden uitgefilterd. De centraliste had derhalve niet onjuist gehandeld door kort nadere informatie te vragen. Voorts was de Nationale ombudsman van oordeel dat de korpsbeheerder kon worden gevolgd in zijn standpunt en de daarbij gegeven motivering. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/393 ging het om het volgende. Verzoekster deed op een avond in oktober rond 20.00 uur bij het regionale politiekorps Gelderland-Zuid aangifte van vermissing van haar moeder. De betrokken ambtenaar nam de melding op, maar zag dit nog niet als vermissing, omdat de moeder van verzoekster pas enkele uren weg was. De volgende ochtend om 6.30 uur is de moeder van verzoekster om het leven gekomen bij een aanrijding, toen zij een provinciale weg overstak. Verzoekster klaagde erover dat de politie de melding van vermissing van haar moeder niet serieus had behandeld, nu zij had aangegeven dat haar moeder analfabeet was, geen Nederlands sprak en moeite had met haar geheugen.

Volgens het bij de politie in gebruik zijnde «Handboek vermiste personen» en de brochure «Vermiste personen», wordt ieder persoon die tegen redelijke verwachting in afwezig is uit de voor die persoon gebruikelijke of veilig geachte omgeving, van wie de verblijfplaats onbekend is en in wiens belang het geacht kan worden dat de verblijfplaats wordt vastgesteld, als vermist persoon aangemerkt. Vervolgens dient de vermiste persoon in een van de drie in het handboek vermelde categorieën te worden ingedeeld. Deze categorieën geven aan om wat voor vermiste personen het gaat en in hoeverre de politie direct actie dient te ondernemen.

Gebleken was dat de betrokken ambtenaar de moeder van verzoekster niet in categorie I. (waarbij het gaat om bijvoorbeeld kinderen en geestelijk/lichamelijk gehandicapten en direct actie dient te worden ondernomen door de politie) had ingedeeld, omdat de moeder van verzoekster wel verward was, maar niet heel erg, zij vaak alleen wandelde, zelfstandig woonde en pas drie uur vermist was toen verzoekster aan het politiebureau kwam.

De Nationale ombudsman oordeelde, mede op basis van de verklaring van de binnen het korps werkzame coördinator vermiste personen, dat de

betrokken ambtenaar de moeder van verzoekster als vermist persoon had moeten aanmerken. Wanneer hij twijfelde in welke categorie hij haar diende in te delen, had hij volgens het «Handboek vermiste personen» moeten handelen en bij de woning van de moeder van verzoekster moeten gaan kijken, de vragenlijst vermist persoon met verzoekster moeten invullen en alsnog moeten beslissen in welke categorie hij haar het beste kon indelen. Tevens had hij contact kunnen opnemen met de coördinator vermiste personen.

De Nationale ombudsman achtte de gedraging «niet behoorlijk».

7A.10.2 *Inrichting opsporingsonderzoek*

In deze categorie vielen in 2004 zes rapporten. In drie gevallen was de klacht niet gegrond, en in drie gevallen was de klacht wel gegrond.

Aan de zaak die leidde tot rapport 2004/176 (zie DD 2004, blz. 835) lag een geschil van verzoekers met hun bureu ten grondslag. Verzoekers, vader en zoon, klaagden er in deze zaak onder andere over dat de politie hen had uitgenodigd naar het politiebureau te komen teneinde inlichtingen te verstrekken en een verklaring af te leggen, en dat hen daarbij niet was meegedeeld dat zij zouden worden aangehouden.

Gelet op de toestemming van de officier van justitie was de beslissing om verzoekers aan te houden op zichzelf niet onjuist.

De reden dat verzoekers niet in de woning waren aangehouden, was dat de politie dit niet gepast achtte. Juist in deze kwestie, waar sprake was van een bureuconflict, zou een aanhouding in de woning, in het zicht van de bureu, onnodig escalierend kunnen werken.

De politie had uit tactisch oogpunt niet willen meedelen dat verzoekers zouden worden aangehouden na aankomst op het bureau; de kans dat verzoekers niet zouden komen als ze wisten dat ze zouden worden aangehouden, werd door de politie (te) groot geacht.

De Nationale ombudsman merkte in zijn algemeenheid op dat bij het verrichten van opsporingsonderzoek justitie en politie in beginsel dienen te kiezen voor een werkwijze die voor een verdachte het minst bezwarend is.

Dit houdt onder meer in dat de aanwending van strafvorderlijke bevoegdheden, zoals aanhouding buiten heterdaad, in overeenstemming moet zijn met eisen van gematigdheid en evenredigheid. Daarbij dienen politie en justitie er steeds alert op te zijn dat de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van een burger door de toepassing van strafvorderlijke bevoegdheden zo gering mogelijk is.

De Nationale ombudsman was van mening dat de politie Zeeland op zichzelf een juiste gedachtegang had gevolgd; aangenomen mocht worden dat het voor verzoekers minder belastend was om zich naar het bureau te begeven om daar te worden aangehouden, dan dat een aanhouding in het openbaar dan wel een aanhouding in hun woning zou zijn geweest.

Echter, van opsporingsambtenaren mag in beginsel worden verwacht dat zij geen enkel misverstand laten bestaan over de hoedanigheid waarin zij optreden, over de aard van hun onderzoek, alsmede over de status van de betrokkene tijdens dat onderzoek, aldus de Nationale ombudsman. Indien de politie een beroep doet op de vrijwillige medewerking van een burger, dient zij daarbij informatie te verstrekken over de reden hiervoor. Voor de bereidheid tot medewerking kan immers deze informatie bepalend zijn. Tevens is die informatie van belang in verband met de gevoelens die een dergelijk verzoek bij de betrokkenen kan oproepen.

De Nationale ombudsman keurde de handelwijze van de politie af vanwege het belang dat hij hecht aan het beginsel dat van politieambtenaren mag worden verwacht dat zij geen twijfel laten bestaan over de status van een betrokkene tijdens een onderzoek.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/384 (zie ook § 7A.9.1, § 7A.9.3, § 7A.13.1 en § 7B.4) klaagde verzoeker erover dat het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland onvoldoende opsporingsonderzoek had verricht naar de toedracht van een ongeval met een locomotief op 6 november 2000, als gevolg waarvan zijn zoon was overleden. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de ambtenaren van het korps onvoldoende technisch onderzoek hadden ingesteld naar de toedracht van het ongeval. Verzoeker was van oordeel dat hierdoor mede duidelijk had kunnen worden of zijn zoon daadwerkelijk onder de locomotief is terechtgekomen.

De Nationale ombudsman overwoog allereerst dat de politie conform de destijds geldende Aanwijzing Verkeersongevallen een proces-verbaal had moeten opmaken. Ingevolge deze aanwijzing dienden politieambtenaren proces-verbaal op te maken wanneer een verkeersongeval de dood of zwaar lichamelijk letsel tot gevolg had. Volgens de Nationale ombudsman stond vast dat verzoekers zoon bij de aanrijding zeer zwaar gewond was geraakt en korte tijd later aan deze verwondingen was overleden. De betrokken politieambtenaren hadden dan ook moeten overgaan tot het opmaken van een proces-verbaal.

Over het technisch onderzoek door de politie merkte de Nationale ombudsman op dat er in de Aanwijzing verkeersongevallen verder geen regels zijn opgenomen die bepalen in welke gevallen technisch onderzoek dient plaats te vinden. Ook de korpsbeheerder had aangegeven dat binnen het korps geen richtlijnen bestaan die bepalen in welke gevallen een technisch onderzoek moet worden ingesteld. Later heeft de korpsbeheerder aangegeven dat het korps een protocol met betrekking tot de behandeling van treinongevallen ter beperking van vertraging van het treinverkeer kent, en in 2000 in het bezit was van niet dwingend voorgeschreven inzetcriteria van het Bureau Technische Ondersteuning (verder BTO) bij ernstige verkeersongevallen.

Nu dwingende richtlijnen omtrent technisch onderzoek ontbreken, moest, mede gelet op het protocol en de inzetcriteria, worden nagegaan of de politie in dit geval in redelijkheid had kunnen afzien van het instellen van een technisch onderzoek.

De Nationale ombudsman overwoog op dit punt dat het in de rede lag dat de politieambtenaren vanaf het begin van hun optreden ter plaatse ervan hadden moeten uitgaan dat een proces-verbaal van de aanrijding moest worden opgemaakt. Dit houdt in dat een gedegen onderzoek diende te worden ingesteld naar de oorzaak van de aanrijding met in beginsel gebruikmaking van de middelen die hadden kunnen leiden tot duidelijkheid over de toedracht.

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat, naast het horen van enkele getuigen, naar de aanrijding in het geheel geen opsporingsonderzoek was ingesteld. Hoewel enkele politieambtenaren hebben verklaard dat zij nog op diezelfde dag of later hebben gezocht naar sporen, is hierover geen schriftelijk verslag gedaan en heeft dit in ieder geval niet direct na het ongeval plaatsgevonden.

De reden voor het niet (laten) instellen van sporen- en/of technisch onderzoek is volgens de ambtenaren dat het voor hen duidelijk was op welke wijze de aanrijding had plaatsgevonden. Voorts was het volgens de politieambtenaren de eerste prioriteit om de ouders niet bij het spoor te laten komen, omdat zij inmiddels al waren ingelicht over het ongeval. Hierdoor zijn zij snel van de plaats van het ongeval vertrokken.

Gelet op de plicht tot het opmaken van een proces-verbaal, de ernst van het ongeval, en de afwijkende verklaring van een getuige had het volgens de Nationale ombudsman in de rede gelegen om ten minste een onderzoek in te stellen naar eventuele sporen van en aan de fiets of van

en aan de locomotief of naar eventuele technische gebreken aan deze vervoermiddelen. Nu het een ongeval met een voertuig betrof dat zich voortbeweegt op spoorstaven waarop moeilijk sporen zijn te vinden, en gelet op de onvoorwaardelijke inzetcriteria van het BTO bij verkeersongevallen met dodelijke afloop of zwaar lichamelijk letsel, kon de politie in redelijkheid niet afzien van het inschakelen van specialisten op dit gebied om nader technisch onderzoek te verrichten.

De Nationale ombudsman achtte deze gedraging «niet behoorlijk» en deed de korpsbeheerder de aanbeveling om de Aanwijzing verkeersongevallen binnen zijn korps onder de aandacht te brengen.

Bij brief van 24 december 2004 liet de korpsbeheerder weten dat de Aanwijzing verkeersongevallen en de Handleiding registratie verkeersongevallen inmiddels binnen zijn korps nader onder de aandacht zijn gebracht.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/212 (zie ook § 7A.12.3 en DD 2004, blz. 832) was het volgende aan de orde. Op 7 januari 2001 woedde er voor de derde maal in korte tijd brand in de woning van verzoekers.

Verzoekster werd naar aanleiding hiervan op 12 januari 2001 als verdachte van brandstichting aangehouden en in verzekering gesteld. Op 15 januari 2001 werd zij weer in vrijheid gesteld.

Verzoekers klaagden er onder meer over dat de politie geen aanvullend opsporingsonderzoek had verricht, nadat verzoekster op 15 januari 2001 door de rechter-commissaris was heengezonden.

Het staat de politie in beginsel vrij te bepalen welke opsporingshandelingen zij naar een haar bekend strafbaar feit verricht. Slechts wanneer de politie niet in redelijkheid heeft kunnen besluiten om af te zien van een bepaalde opsporingshandeling, is het nalaten van die opsporingshandeling als onjuist te kwalificeren. Indien opsporingshandelingen zijn verricht, dienen deze in een proces-verbaal te worden vastgelegd.

Verzoekers waren van mening dat de politie niet alle mogelijkheden van het ontstaan van de brand had onderzocht. Verzoekers doelden er hierbij met name op dat de politie niet had onderzocht of de brand zou kunnen zijn gesticht door een insluiper (met een sleutel van het huis van verzoekers) en dat er geen volledig buurtonderzoek was gedaan.

Uit het onderzoek was komen vast te staan dat de politie naar aanleiding van de brand in de woning van verzoekers een onderzoek ter plaatse had ingesteld aan de woning van verzoekers. Ook had de technische recherche direct onderzoek gedaan naar de oorzaak van de brand. Daarnaast had de politie een buurtonderzoek ingesteld, waarbij een aantal getuigen was gehoord. Tevens had de technische recherche in opdracht van de officier van justitie de mogelijke ontwikkeling van de brand in een rapport vastgelegd en waren de bouwtekeningen van het huis van verzoekers opgevraagd. Ten slotte was verzoekster als verdachte gehoord over de brand.

In aanmerking genomen de vrijheid die de politie in beginsel heeft bij de inrichting van een opsporingsonderzoek, en gelet op de opsporingsactiviteiten die het regionale politiekorps Twente had verricht, kon in redelijkheid niet worden gesteld dat de politie onvoldoende actie had ondernomen naar aanleiding van de brand, aldus de Nationale ombudsman.

Nu verzoekster op 15 januari 2001 in vrijheid was gesteld door de rechter-commissaris, de technische recherche op 29 januari 2001 een rapport had uitgebracht met het mogelijke verloop van de brand en reeds vóór 15 januari 2001 de overige onderzoekshandelingen door de politie hadden plaatsgevonden, was de Nationale ombudsman van oordeel dat de noodzaak tot verder onderzoek door de politie na de invrijheidsstelling van verzoekster niet aanwezig was. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

7A.11 Bejegening

7A.11.1 *Houding en uitlatingen (taalgebruik)*

In 2004 bracht de Nationale ombudsman 58 rapporten (2003: 32) uit waarin aandacht werd besteed aan de wijze waarop een politieambtenaar een burger had bejegend of over een door de politieambtenaar gemaakte opmerking. Het oordeel van de Nationale ombudsman luidde in 31 rapporten dat de klacht niet gegrond was. In zes rapporten werd de klacht gegrond bevonden. In negen rapporten onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel. De klacht werd in zes rapporten ten dele gegrond en ten dele niet gegrond geacht. In vier rapporten onthield de Nationale ombudsman zich met betrekking tot dit punt van een oordeel, terwijl de klacht voor het overige deel niet gegrond was. In twee rapporten onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel, terwijl de klacht voor het overige niet gegrond was. Verder werden veertien onderzoeken, waarin de wijze waarop een politieambtenaar een burger had bejegend of een door de politieambtenaar gedane opmerking (mede) aan de orde was, tussentijds beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/013 klaagde verzoekster erover dat het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost haar onheus had bejegend, door haar in een toegestuurde kennisgeving van een verkeersovertreding mee te delen dat de geconstateerde overtreding aan het korps was doorgegeven via de zogenaamde «Horkenlijn». Bij het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat het korps in oktober 2002 een project had gestart met als doel actiever het grove overtredinggedrag in het verkeer te bestraffen en het aantal verkeersovertredingen dat nooit gevolgd wordt door een sanctie voor de overtreder, terug te dringen. Voor dat project koos het korps de naam «Horkenlijn».

De Nationale ombudsman overwoog dat uit een oogpunt van professionaliteit van een bestuursorgaan zakelijk taalgebruik mag worden verwacht, ook wanneer het gaat om het geven van een naam aan een project. Dit brengt met zich dat woorden die in het dagelijks verkeer als scheldwoord zijn aan te merken in ieder geval niet behoren te worden gebruikt bij het geven van een naam aan een project. Van dergelijke woorden kan namelijk een onnodig grievende werking uitgaan.

Daar het woord «hork» als een scheldwoord kan worden aangemerkt, voldeed de door het korps gekozen naam «Horkenlijn» niet aan het vereiste van professionaliteit. Hoewel het korps met het doen van de mededeling dat de geconstateerde overtreding was doorgegeven via die «Horkenlijn» wellicht niet de intentie had om verzoekster uit te schelden, was het naar het oordeel van de Nationale ombudsman invoelbaar dat verzoekster deze mededeling als grievend en stigmatiserend had ervaren. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman beval de beheerder van het regionale politiekorps Brabant-Noord aan het in oktober 2002 gestarte project een naam te geven met een zakelijke uitstraling. De Nationale ombudsman nam vervolgens met instemming kennis van het feit dat korpsbeheerder de naam «Horkenlijn» niet meer extern zou gebruiken en daartoe garanties in het leven had geroepen. De Nationale ombudsman achtte de aanbeveling daarmee voldoende opgevolgd.

7A.11.2 *Niet nakomen toezeggingen*

De Nationale ombudsman bracht in 2004 negen rapporten (2003: 4) uit waarin het niet nakomen van door de politie gedane toezeggingen (mede) aan de orde kwam. In vijf rapporten oordeelde de Nationale ombudsman dat de klacht gegrond was. In één rapport was de klacht niet gegrond. In drie rapporten kon geen oordeel worden gegeven. Verder werd één

onderzoek tussentijds beëindigd en werd één zaak via een interventie opgelost.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/008 (zie ook DD 2004 blz. 832) deed zich het volgende voor.

In de woning van de broer van verzoeker werd in de nacht van 24 op 25 december 2001 ingebroken. Daarbij werd een bankpas met pincode gestolen. Twee dagen later werd aan het regionale politiekorps Haaglanden door een familielid een overzicht verstrekt met de namen van de bedrijven alwaar door de mogelijke daders was gepind. Bij brief van 27 februari 2002 gaf de politie aan dat de aangifte gecompleteerd was en dat de zaak was uitgezet bij een rechercheur. Voorts gaf de politie aan dat het onderzoek zou worden voortgezet en dat verzoeker op de hoogte zou worden gehouden van het resultaat. Verzoeker klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat het regionale politiekorps Haaglanden, ondanks de toezegging in de brief van 27 februari 2002, het onderzoek naar aanleiding van de aangifte van inbraak bij zijn broer, niet had voortgezet. De Nationale ombudsman overwoog dat burgers erop moeten kunnen vertrouwen dat een overheidsinstantie gedane toezeggingen nakomt. De Nationale ombudsman achtte de gedraging «niet behoorlijk».

7A.12 Hulpverlening

7A.12.1 *Slachtofferhulp (Aanwijzing slachtofferzorg)*

In 2004 zijn geen rapporten uitgebracht waarin hulpverlening door de politie aan slachtoffers van strafbare feiten aan de orde kwam.

7A.12.2 *Burenruzies*

In 2004 zijn tien rapporten (2003: 11) uitgebracht die zijdelings betrekking hadden op het optreden van de politie bij conflicten die hun oorsprong vonden in problemen van verzoekers met hun burens.

Zes rapporten daarvan behoeften een concreet oordeel op dit punt. In vijf zaken was de klacht niet gegrond, en in één zaak was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond en kon deels geen oordeel worden gegeven. Voorts heeft de Nationale ombudsman in één geval het onderzoek tussentijds beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/340 speelde het volgende. Verzoekster had diverse keren bij het regionale politiekorps Twente geklaagd over geluidsoverlast, die zij ondervond van haar buurjongen. Naar aanleiding van haar drie meldingen is de politie ter plaatse gaan luisteren. De politie constateerde geen geluidsoverlast. In een gesprek met een politieambtenaar naar aanleiding van haar meldingen, gaf verzoekster aan dat zij, in weerwil van wat de politieambtenaar haar adviseerde, zelf de confrontatie met haar burens niet wilde aangaan. Het uitgangspunt van het politiekorps is echter de zelfredzaamheid van de burger, wat inhoudt dat de burger eerst zelf contact moet opnemen met de veroorzaker van de geluidsoverlast. De achterliggende gedachte is dat het zelf aanspreken van de veroorzaker het begin moet zijn van de oplossing van het probleem. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert, zal bemiddelend of repressief optreden door de politie kunnen volgen. Verzoekster kon zich hierin niet vinden en diende een klacht in bij de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman overwoog het volgende. Het accent van politieoptreden dient in geval van meldingen van geluidsoverlast van burens, vanuit de hulpverleningstaak van de politie, zoveel mogelijk te liggen op het voorkomen van verdere overlast, bijvoorbeeld door middel van bemiddeling. Indien na en ondanks bemiddelingspogingen sprake

blijft van geluidsoverlast en er sprake is van strafbare feiten, of althans een naar objectieve maatstaven gemeten redelijk vermoeden van het plegen van strafbare feiten, dan behoort de politie repressief op te treden. Nu de politie naar aanleiding van drie meldingen van verzoekster ter plaatse polshoogte was gaan nemen en geen van die keren overlast heeft geconstateerd (hetgeen ook bleek uit de betreffende mutaties waarin staat vermeld dat er geen geluidsoverlast is geconstateerd), was de Nationale ombudsman van oordeel dat het niet in de rede lag om (reeds) over te gaan tot bemiddeling dan wel repressief optreden. De Nationale ombudsman achtte het niet onredelijk dat de politie er in dit geval bij verzoekster op heeft aangedrongen om met haar buurjongen in gesprek te gaan, teneinde een oplossing te zoeken voor de door haar ondervonden overlast. Hierbij merkte de Nationale ombudsman op dat indien deze gesprekken op niets zouden uitlopen, of indien de verhouding tussen verzoekster en haar burens zou escaleren, de politie alsnog zou kunnen overgaan tot bemiddeling. De onderzochte gedraging was daarmee «behoorlijk».

In de zaak die eindigde in rapport 2004/117 (zie DD 2004, blz. 838) was onder meer het volgende aan de orde.

Verzoekster leefde geruime tijd in onmin met haar buurman. Verzoeksters zoon M., die een autistische aandoening heeft, speelde daarin eveneens een rol. Op 13 juli 2001 escaleerde de burenruzie. Hierbij hielden ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden verzoekster en M. aan en brachten beiden over naar het politiebureau. De Nationale ombudsman neemt bij het beoordelen van klachten die verband houden met burenruzies het volgende uitgangspunt in acht. Het accent van politietoedreding bij burenruzies dient zoveel mogelijk te liggen op preventie en hulpverlening. Daardoor kan wellicht in een vroeg stadium erger worden voorkomen. Indien het conflict na en ondanks herhaalde bemiddelingspogingen echter toch escaleert en er sprake is van strafbare feiten, of althans een naar objectieve maatstaven gemeten redelijk vermoeden van het plegen van strafbare feiten, dan behoort het ook tot de taak van de politie om repressief op te treden en naar aanleiding van een door één van de bij het conflict betrokken partijen gedane aangifte een behoorlijk onderzoek in te stellen. Aan de officier van justitie is dan de beslissing of daadwerkelijk tot vervolging zal worden overgegaan.

Verzoekster klaagde onder meer over het optreden van een met naam genoemde ambtenaar van de regiopolitie Haaglanden, K., in verband met een conflict dat zij en haar minderjarige zoon met haar toenmalige buurman hebben gehad. Zij klaagde er met name over dat hij zich partijdig heeft opgesteld. K. had nagelaten haar zoon M. te beschermen tegen bedreiging, haat, laster en onbegrip van haar buurman en andere omwonenden, aldus verzoekster. K. had zelfs meegewerkt aan provocatie van M. door geen dialoog met verzoekster en haar zoon aan te gaan. Verzoekster liet weten dat K. door middel van dossiervorming haar uit haar huis wilde laten zetten. K. wilde de uitleg over de stoornis van M. door het hoofd van de afdeling Jeugd van de GGZ niet begrijpen en gaf verzoekster de schuld van de problemen. Voorts had K. pogingen van verzoekster om in gesprek te komen met de woningbouwvereniging, verhuurder van verzoeksters woning, gedwarsboomd. K. dreigde verzoekster met een onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming. Aldus verzoeker.

De informatie die de Nationale ombudsman in dit onderzoek heeft verkregen, voerde tot de conclusie dat de politie naar redelijk inzicht de gebeurtenissen die ten grondslag lagen aan de meldingen van verzoekster niet als op zichzelf staande incidenten kon beschouwen, maar deze kon plaatsen in het licht van de onenigheden tussen verzoekster en de buurman. De politie heeft herhaaldelijk getracht – onder meer door

bemiddeling en het voeren van gesprekken – tot een oplossing te komen of een escalatie van het conflict te voorkomen.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat niet is gebleken van een tekort aan activiteit, doelmatig handelen en aan onpartijdigheid bij de politie. Integendeel, de politie heeft gedaan wat in het algemeen in een geval van burenruzie van haar mag worden verwacht. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

7A.12.3 Overige

In 2004 verschenen twaalf rapporten (2003: 13) op het terrein van hulpverlening door de politie die geen betrekking hadden op de in de twee bovenvermelde paragrafen genoemde onderwerpen.

In twee van deze rapporten kwam dit aspect slechts zijdelings ter sprake. Voor het overige luidde het oordeel van de Nationale ombudsman in zeven gevallen dat de klacht niet gegrond was. In twee gevallen werd de klacht op dit punt wel gegrond bevonden. In één zaak was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/212 (zie ook § 7A.10.2 en DD 2004, blz. 832) was het volgende aan de orde. Op 7 januari 2001 woedde er voor de derde maal in korte tijd brand in de woning van verzoekers.

Verzoekster werd naar aanleiding daarvan op 12 januari 2001 als verdachte van brandstichting aangehouden en in verzekering gesteld. Op 15 januari 2001 werd zij weer in vrijheid gesteld.

Verzoekers klaagden er onder meer over dat de politie geen vorm van nazorg of hulpverlening aan verzoekster en haar familieleden had geboden, nadat zij op 15 januari 2001 door de rechter-commissaris was heengezonden. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman was gebleken dat de politie meerdere malen contact heeft gehad met de huisarts van verzoekers, een maatschappelijk werker had ingeschakeld en had aangegeven dat verzoekers altijd contact met de politie konden opnemen om te praten over het verloop van de zaak. De Nationale ombudsman was daarmee van oordeel dat de politie voldoende actie had ondernomen met betrekking tot de nazorg ten behoeve van verzoekers. Nu er voorts geen speciale nazorginstantie bestaat bij de politie voor personen die verdacht zijn geweest van een strafbaar feit, was de Nationale ombudsman van mening dat de politie geen andere weg openstond dan de huisarts en het maatschappelijk werk in te schakelen. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

Rapport 2004/125 betrof het volgende. Verzoeker had een ongeluk met zijn brommer gehad. De ambulance en de politie kwamen ter plaatse. Verzoeker werd per ambulance naar het ziekenhuis vervoerd. Toen hij enkele dagen na het ongeval zijn brommer wilde ophalen, was deze verdwenen. Verzoeker klaagde erover dat de betrokken politieambtenaren van het regionale politiekorps Brabant-Noord zijn bromfiets onbeheerd hadden achtergelaten.

De betrokken ambtenaren hebben verklaard dat zij op het moment dat zij zich naar het ongeval begaven, een melding van een ander, ernstiger ongeval binnenkregen. Toen zij bij verzoeker aankwamen, leek de situatie niet ernstig en zijn ze op weg gegaan naar het andere ongeval. Het behoort tot de politietoekomst om te reageren op meldingen van burgers. De Nationale ombudsman overwoog dat bij een groot werkaanbod een afweging dient te worden gemaakt tussen de ernst en de urgentie van meldingen en beschikbaarheid van eenheden, waardoor niet altijd direct zal kunnen worden gereageerd. De Nationale ombudsman achtte het in deze zaak begrijpelijk dat de politieambtenaren het ongeval van verzoeker

snel wilden afhandelen, zodat zij op weg konden gaan naar het andere ongeval.

De Nationale ombudsman was echter van mening dat de politieambtenaren het ongeval van verzoeker zorgvuldig hadden moeten afhandelen, door na te vragen bij het ambulancepersoneel of verzoeker naar het ziekenhuis zou worden vervoerd en door aan verzoeker te vragen of zijn bromfiets op slot moest worden gezet. De politieambtenaren hebben niet geprobeerd om de bromfiets van verzoeker op slot te zetten. Zij hadden aan hun politiebureau moeten doorgeven dat ze op weg gingen naar het andere ongeval en derhalve geen tijd hadden om het ongeval van verzoeker verder af te handelen. Zij hadden achteraf dienen te controleren of dit was gebeurd. Door dit niet te doen hebben zij het risico laten ontstaan dat een derde het voertuig van verzoeker kon meenemen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

7A.13 Politieoptreden en verkeer

7A.13.1 Aanrijdingen

In het verslagjaar 2004 verschenen negen rapporten die (onder meer) betrekking hebben op politieoptreden naar aanleiding van aanrijdingen (2003: 11).

In drie gevallen was de klacht niet gegrond, en in vier gevallen was de klacht gegrond. In twee gevallen was de klacht deels niet gegrond, deels gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/078 was het volgende aan de orde. Verzoeker was betrokken geraakt bij een aanrijding, ten gevolge waarvan zijn auto schade had opgelopen. Verzoeker klaagde erover dat de politie niet had voldaan aan zijn verzoek om alsnog een proces-verbaal naar aanleiding van de aanrijding op te maken.

Ingevolge de Aanwijzing Verkeersongevallen van het College van procureurs-generaal dient bij verkeersongevallen waarbij meer dan licht letsel of meer dan lichte schade is veroorzaakt, een registratieformulier te worden opgemaakt. Indien er sprake is van een ernstige overtreding van de verkeerswetgeving dient er naast het registratieformulier een proces-verbaal te worden opgemaakt.

Vast was komen te staan dat er sprake was van een aanrijding waarbij meer dan lichte schade was veroorzaakt, naar aanleiding waarvan een registratieformulier moest worden opgemaakt.

Verzoeker stelde dat zijn wederpartij zich wellicht schuldig had gemaakt aan een ernstige overtreding van de wegenverkeerswetgeving, omdat er volgens hem indicaties waren dat het remsysteem van het voertuig van zijn wederpartij niet aan de wettelijke eisen voldeed en/of verzoekers wederpartij de maximumsnelheid had overschreden. Dit zou betekenen dat de betrokken ambtenaren naast de registratieset ook een proces-verbaal hadden moeten opmaken.

De Nationale ombudsman overwoog dat nu het voor de betrokken ambtenaren niet op voorhand duidelijk was dat er sprake was van een ernstige overtreding van de verkeerswetgeving, het niet onjuist was dat zij gebruik hadden gemaakt van de grafiek «remspoorsnelheid», waaruit bleek dat verzoekers wederpartij met een snelheid van ongeveer 50 kilometer per uur had gereden. Aangezien de uitkomst hiervan geen overschrijding van de maximumsnelheid opleverde, en de Nationale ombudsman een causaal verband tussen een eventueel mankement van de auto van verzoekers wederpartij en de aanrijding niet aannemelijk achtte, was er voor de betrokken ambtenaren geen indicatie dat verzoekers wederpartij de verkeerswetgeving ernstig had overtreden. Dit betekende dat de betrokken ambtenaren geen proces-verbaal hoefden op te maken. De onderzochte gedraging was dan ook «behoorlijk».

Verzoeker klaagde er voorts over dat de politie had verzuimd om het door hen aangetroffen remspoor nader te beschrijven en er geen conclusies aan had verbonden.

De Nationale ombudsman overwoog dat nu de politie alleen een registratieformulier behoefde op te maken, zij geen uitgebreid onderzoek naar het ongeval behoefde te verrichten, omdat de afwikkeling van het ongeval in de regel civielrechtelijk plaatsvindt. Om die reden was het conform de richtlijn niet nodig diepgaand onderzoek naar de zogenaamde stille getuigen, zoals remsporen, te doen.

De Nationale ombudsman achtte het juist dat de politie het remspoor van de auto van verzoekers wederpartij ter plaatse had opgemeten en had beschreven, zodat de verzekeringsmaatschappij indien deze hiertoe aanleiding zou zien – nader onderzoek naar de aanrijding zou kunnen verrichten. Nu de politie het remspoor wel had opgemeten en beschreven, miste dit onderdeel van de klacht feitelijke grondslag.

Aangezien de politie geen uitgebreid strafrechtelijk onderzoek naar de aanrijding behoefde te verrichten, kon niet van de betrokken ambtenaren worden verwacht dat zij – gelet op de gehele procedure zoals de korpsbeheerder die had beschreven – de auto van verzoekers wederpartij aan een remproef zouden onderwerpen.

Daar de conclusies, zoals verzoeker die had gesteld, niet konden worden gebaseerd op vaststaande feiten maar op hypothesen en er nader onderzoek nodig was om conclusies te kunnen trekken, was het juist dat de politie in het geheel geen conclusies had getrokken.

De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/185 speelde het volgende. Verzoeker was betrokken bij een kop-staartbotsing tussen vier auto's. Verzoeker bestuurde de achterste opeenvolgende auto. Drie politieambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland kwamen ter plaatse en hebben een registratieset opgemaakt.

Verzoeker klaagde erover dat de politieambtenaren de gegevens van de bestuurder van de voorste auto niet in de registratieset hebben opgenomen. Deze auto had plotseling en zonder enige aanleiding hard geremd. Volgens de Handleiding registratie verkeersongevallen moeten alle botsende objecten en die objecten die niet botsend, maar wel direct aanleiding van het ongeval zijn, als betrokkenen in de registratieset worden opgevoerd. De politieambtenaren hebben in dit geval nagelaten de gegevens van de voorste bestuurder in de registratieset op te nemen. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Verzoeker klaagde er tevens over dat de politie hem ten onrechte als verdachte van de aanrijding heeft aangemerkt. De Nationale ombudsman achtte het niet onjuist dat verzoeker als verdachte was aangemerkt, nu uit het feit dat hij schade aan het voertuig van zijn voorganger had veroorzaakt, bleek dat hij tegen dit voertuig was aangereden en daarmee zijn voertuig niet tijdig tot stilstand had gebracht. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/223, stond een aanrijding tussen een fietser en een bromfietser centraal. Verzoeker reed bij slecht weer op zijn fiets. Ter hoogte van een benzinstation reed een bromfiets achter op hem in. Verzoeker en de bromfietser kwamen bij het incident ten val. Bij zijn val had verzoeker licht letsel aan zijn rug en nek opgelopen. Verzoeker werd per ambulance afgevoerd naar het ziekenhuis en kon dezelfde avond het ziekenhuis weer verlaten. Van het ongeval werd door de betrokken politieambtenaar een registratieset opgemaakt, waarin wel de lezing van de bromfietser omtrent de aanleiding tot het ongeval was vermeld, doch niet die van verzoeker.

Verzoeker klaagde erover dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Utrecht hem niet heeft gehoord inzake dit ongeval.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman was gebleken dat de betrokken politieambtenaar zowel de bromfietser als verzoeker als verdachte had willen horen. Hij wilde verzoeker horen, omdat de bromfietser over verzoeker had verklaard dat verzoeker zonder licht had gereden.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de betrokken ambtenaar op grond van de Aanwijzing verkeersongevallen in het geheel had kunnen afzien van het opmaken van proces-verbaal en het horen van verzoeker als verdachte. Daartoe was van belang dat verzoeker op dezelfde dag dat hij naar het ziekenhuis was vervoerd, het ziekenhuis weer kon verlaten en dat geen sprake was geweest van een ongeval waarbij de verdachte een ontoelaatbare mate van voorzienbaar gevaar had doen ontstaan. Voor zover verzoeker erover klaagde dat hij in dat opzicht niet was gehoord, oordeelde de Nationale ombudsman dat de onderzochte gedraging «behoorlijk» was.

De Nationale ombudsman achtte het echter niet juist, dat in de opgemaakte registratieset verzoekers lezing van het ongeval niet was verwoord, terwijl uit het onderzoek van de Nationale ombudsman was gebleken dat verzoeker nog voor hij per ambulance naar het ziekenhuis was vervoerd, de lezing van de bromfietser had betwist. Zulks klemde temeer, nu de politie had nagelaten ter plaatse een sporenonderzoek te verrichten, waartoe de aanwijzing in de onderhavige omstandigheden wel noopte. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman deed de korpsbeheerder dan ook de aanbeveling de registratieset aan te vullen met verzoekers lezing. De korpsbeheerder heeft de Nationale ombudsman per brief van 1 juli 2004 laten weten de aanbeveling op te volgen.

In de zaak met rapportnummer 2004/298, stond het volgende centraal. Verzoeker stond met zijn vrachtwagen voor een verkeerslicht, toen een bestelbus vóór hem in de middenberm kwam vast te staan. Tijdens het helpen bij het wegslepen van deze bestelbus door een terreinwagen, is verzoeker een vingerkoot van zijn wijsvinger kwijtgeraakt. Politieambtenaren van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland zijn bij dit voorval ter plaatse geweest. Verzoeker is vervolgens per ambulance naar het ziekenhuis gebracht.

Verzoeker klaagde er onder meer over dat het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland geen proces-verbaal heeft opgemaakt van het verkeersongeval. Door het ontbreken van dit proces-verbaal kwam verzoeker niet in aanmerking voor schadevergoeding door het Waarborgfonds Motorverkeer.

De Nationale ombudsman overwoog dat volgens de Aanwijzing verkeersongevallen een verkeersongeval een ongeval is dat zich voordoet tussen verkeersdeelnemers of tussen een verkeersdeelnemer en een stilstaand object.

Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat de twee betrokken politieambtenaren ter plaatse hebben vastgesteld dat sprake was van een ongeval, waarbij verkeersdeelnemers waren betrokken. Verder waren zij ervan op de hoogte dat één betrokkene (zwaar) letsel had opgelopen en per ambulance naar het ziekenhuis werd vervoerd om een medische behandeling te ondergaan. Op grond van deze gegevens hadden de politieambtenaren ingevolge de Aanwijzing verkeersongevallen proces-verbaal moeten opmaken. Nu dit niet was gebeurd, achtte de Nationale ombudsman de gedraging «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/384 (zie ook § 7A.9.1, § 7A.9.3, § 7A.10.2 en § 7B.4) speelde het volgende.

Verzoekers zoon was met zijn fiets op een spoorwegovergang in Apeldoorn aangereden door een locomotief. De zoon van verzoeker was nog diezelfde dag in het ziekenhuis overleden. Verzoeker klaagde er onder meer over dat het regionale politiekorps Noorden Oost-Gelderland geen proces-verbaal heeft opgemaakt naar aanleiding van het ongeval. De Nationale ombudsman overwoog hieromtrent het volgende. Vast staat dat de zoon bij de aanrijding zeer zwaar gewond is geraakt en korte tijd later aan deze verwondingen is overleden. De betrokken politieambtenaren hadden ingevolge de Aanwijzing verkeersongevallen dan ook moeten overgaan tot het opmaken van een proces-verbaal. De reactie van de korpsbeheerder dat geen proces-verbaal was opgemaakt, omdat sprake was van één betrokkene, deed hieraan niet af, nu uit het onderzoek naar voren kwam dat er sprake was van meerdere betrokkenen: een fietser en een machinist en een rangeerder. De verklaringen van de politieambtenaren, dat voor hen wel duidelijk was dat de zoon als enige schuld had aan het ongeval, deed hieraan eveneens niet af, omdat zo'n conclusie zonder enig degelijk onderzoek niet kon worden getrokken. De politie heeft daarom onjuist en in strijd met de ter zake geldende voorschriften gehandeld.

De Nationale ombudsman achtte de gedraging «niet behoorlijk». Voorts klaagde de vader erover dat de politieambtenaren geen situatieschets in de registratieset hadden opgenomen en dat de politieambtenaren in de registratieset hadden vermeld dat de fiets van zijn zoon totaal was vernield. De vader stelt dat de fiets slechts aan de achterkant was beschadigd. In de Handleiding registratie verkeersongevallen 2000 van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat is vermeld dat op de registratieset de omschrijving van de materiële schade dient plaats te vinden door op de tekening de plaats van de primaire schade aan te geven. Tevens dient een duidelijke situatieschets te worden gemaakt. Nu de schade aan de fiets niet gedetailleerd was aangegeven en geen situatieschets was opgenomen in de registratieset, hebben de politieambtenaren in strijd met de geldende voorschriften gehandeld. De Nationale ombudsman achtte de gedraging «niet behoorlijk».

Nu de betrokken politieambtenaren hadden verklaard dat zij «standaard niet», respectievelijk «nooit» behalve in complexe situaties een situatieschets in de registratieset opnemen, gaf dit de Nationale ombudsman aanleiding om de aanbeveling te doen aan de korpsbeheerder om de Handleiding registratie verkeersongevallen binnen zijn korps nader onder de aandacht te brengen. De korpsbeheerder heeft de Nationale ombudsman per brief van 24 december 2004 laten weten de aanbeveling op te volgen.

De zaak die leidde tot rapport 2004/398 betrof het volgende. Op 6 oktober 2002 ontving het regionale politiekorps Limburg-Noord een melding over een illegale brommerrace op een parkeerterrein. De politie besloot om een politieambtenaar in een onopvallend voertuig ter plaatse te sturen om de bromfietzers te observeren. Andere politievoertuigen zouden in de omgeving opgesteld staan. Verzoekers zoon was met zijn brommer aanwezig op het parkeerterrein. Verzoeker klaagde erover dat de betrokken ambtenaar een aanrijding met zijn zoon had veroorzaakt. De Nationale ombudsman overwoog dat de politie zich bij haar reactie op een situatie waarbij iemand zich onttrekt aan een (verkeers)controle of aan een staandehouding of aanhouding dient te houden aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. Bij een afweging tussen het met de achtervolging beoogde doel en het gevaar dat de achtervolging opriep voor andere weggebruikers, had de politieman moeten inzien dat een achtervolging in deze niet proportioneel was. Alhoewel uit de verkeers-technische informatie kon worden afgeleid dat de betrokken ambtenaar zoveel mogelijk was uitgeweken, had hij rekening moeten houden met de

grote kans dat door de achtervolging een aanrijding tot stand kon komen. In zoverre was de gedraging «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/406 ging het om het volgende. Verzoekster was toen zij met haar auto een parkeerterrein uitreed in botsing gekomen met een andere automobilist. Deze was tegen de achterkant van haar auto aan gereden. Volgens de andere automobilist had verzoekster hem geen voorrang verleend. Volgens verzoekster had de aanrijding pas plaatsgehad toen zij al enige tijd op de hoofdrijbaan reed en had de andere automobilist te hard gereden en niet goed opgelet waardoor hij niet tijdig had waargenomen dat verzoekster moest remmen voor een verkeersdrempel. Verzoekster klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat de ter plaatse verschenen ambtenaren van het regionale politiekorps Gelderland-Midden een onjuist, althans onvolledig, proces-verbaal hebben opgemaakt.

Uit het onderzoek is onder meer gebleken dat de politie in eerste instantie geen proces-verbaal heeft opgemaakt maar heeft volstaan met het opmaken van een registratieset. De Nationale ombudsman oordeelde hierover dat dit ten onrechte was. Volgens de Aanwijzing verkeersongevallen dient onder meer een proces-verbaal te worden opgemaakt wanneer een van de betrokkenen een voorrangsfout heeft gemaakt. Nu in dit geval de ter plaatse verschenen politie terstond concludeerde dat aannemelijk was dat verzoekster een voorrangsfout had gemaakt, had dus niet kunnen worden volstaan met het opmaken van een registratieset. De gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

7A.13.2 Wegslepen

In het verslagjaar 2004 kwam het wegslepen van voertuigen in één rapport aan de orde.

In het Jaarverslag 2003 noemde de Nationale ombudsman rapport 2003/355. In dit rapport deed hij aan de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht de aanbeveling om aan verzoeker een schadevergoeding toe te kennen voor de schade die was ontstaan tengevolge van het verwijderen en de sloop van de auto. De korpsbeheerder liet in reactie daarop per brief van 6 februari 2004 weten dat de aanbeveling was opgevolgd en dat aan verzoeker € 136,13 zou worden vergoed.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/045 klaagde verzoeker er onder meer over dat een politieambtenaar van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland had bedreigd hem te verbaliseren op grond van artikel 5 Wegenverkeerswet 1994 (verder WVV 1994), omdat hij zijn auto te koop aanbood op de strook bij het informatiebord van de gemeente. De betrokken ambtenaar voerde hierbij onder meer aan dat verbaliseren op basis van de Wegsleepverordening tot de mogelijkheden behoorde. Op basis van artikel 170 WVV 1994 hebben burgemeester en wethouders de bevoegdheid tot toepassing van bestuursdwang, onder meer door middel van het wegslepen van een auto. In dit geval had de gemeenteraad tevens gebruik gemaakt van de mogelijkheid een wegsleepverordening vast te stellen. De bevoegdheid tot bestuursdwang op grond van artikel 170 WVV 1994, waartoe ook behoort het overbrengen en in bewaring stellen van een op de weg staand voertuig, komt het college van burgemeester en wethouders toe. Deze bevoegdheid kan alleen door de politie worden uitgeoefend, wanneer haar daartoe een machtiging is verleend. Bovendien zijn aan het wegslepen conform artikel 170 WVV 1994 twee voorwaarden verbonden. Ten eerste moet er een bij of krachtens de WVV 1994 vastgesteld voorschrift worden overtreden. Ten tweede moet verwijdering noodzakelijk zijn in verband met het belang van de veiligheid op de weg, het belang van de vrijheid van het verkeer of het vrijhouden

van aangewezen weggedeelten en wegen. Volgens de Nationale ombudsman was er geen sprake van een overtreding van artikel 5 WVV 1994; aan het eerste criterium was niet voldaan. Aan toetsing aan het tweede criterium en de machtiging werd niet meer toegekomen. De Nationale ombudsman meende daarom dat zich niet een situatie voordeed waarin artikel 170 WVV 1994 kon worden toegepast. Mocht de politie hebben geoordeeld dat die situatie zich wel voordeed en op grond van genoemde bepaling hebben willen opgetreden, dan was dat niet juist.

7A.13.3 Politie en de WAHV (Wet Mulder)

In 2004 verschenen acht rapporten waarin het optreden van de politie in het kader van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (verder WAHV) aan de orde kwam (2003:1).

In vijf van deze rapporten achtte de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond, en in één geval achtte hij de klacht gegrond. In één geval kwam hij niet tot een oordeel.

De zaak die leidde tot rapport 2004/100 betrof het volgende. Verzoeker klaagde erover dat een ambtenaar van het KLPD hem zijn auto liet stilhouden op een drukke en gevaarlijke plek. Vast is komen te staan dat de politieambtenaren geruime tijd hadden geprobeerd om de aandacht van verzoeker te trekken door achter en voor hem te gaan rijden en hem te laten zien dat er voldoende ruimte was om naar rechts te gaan. De politieambtenaren hebben verzoeker vervolgens naar de kant van de weg begeleid door middel van het signaal «stop politie» en hem laten stilhouden aan het einde van een afrit. De Nationale ombudsman ging ervan uit dat de snelheid van het verkeer op een afrit lager ligt dan op de snelweg. Volgens beide politieambtenaren was de situatie niet gevaarlijk en lieten zij vaker mensen stilstaan op die plek. De Nationale ombudsman kwam tot het oordeel dat geen sprake was van het laten stilstaan van verzoeker op een drukke en gevaarlijke plek. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/105 ging het om het volgende. Tot het voorjaar van 2002 bestond in Dordrecht een gedoogbeleid ten aanzien van het in woonwijken op de openbare weg parkeren van grote voertuigen. Verzoeker kon hierdoor jarenlang zijn tot kampeerauto omgebouwde oude brandweerauto in de nabijheid van zijn woning in Dordrecht parkeren zonder dat hij hiervoor werd beboet. Nadat de gemeente Dordrecht enkele zogenoemde vrachtwagenparkeerplaatsen had aangelegd op industrieterreinen, is het parkeerbeleid echter aangescherpt. Deze aanscherping hield voor verzoeker in dat hij zijn brandweerauto in het vervolg alleen nog op de door de gemeente aangewezen vrachtwagenparkeerplaatsen mocht parkeren. Als gevolg van het gewijzigde parkeerbeleid van de gemeente zou de politie voortaan verbaliserend optreden bij overtreding van het parkeerverbod voor grote voertuigen. Aangezien het parkeren van grote voertuigen in woonwijken jarenlang was gedoogd, besloot de politie het gewijzigde verbaliseringsbeleid stapsgewijs in te voeren. In overtreding zijnde voertuigen werden vanaf 6 mei 2002 voorzien van een waarschuwingsbrief op de voorruit, waarna het kenteken van de betreffende voertuigen en de datum waarop de waarschuwingsbrief op het voertuig was geplaatst, werden genoteerd in een zogenoemde vrije mutatie. In de waarschuwingsbrief stond vermeld dat grote voertuigen alleen op door de gemeente Dordrecht aangewezen plaatsen mochten worden geparkeerd. Ook werden in deze brief enkele straten genoemd waar zich aangewezen parkeerplaatsen voor grote voertuigen bevonden. De politie schreef vervolgens een zogenoemde kennisgeving van beschikking uit als een voertuig dat volgens het in de

vrije mutatie vermelde lijstje eerder van een waarschuwingsbrief was voorzien, opnieuw verkeerd stond geparkeerd.

Verzoeker is op 14 en 16 mei 2002 bekeurd wegens overtreding van het parkeerverbod voor grote voertuigen, omdat hij zijn brandweerauto in de nabijheid van zijn woning had geparkeerd, waar dit niet langer was toegestaan.

Verzoeker klaagde erover dat het regionale politiekorps Zuid-Holland Zuid ten onrechte heeft gesteld dat zijn brandweerauto enkele dagen vóór 14 mei 2002 was voorzien van een waarschuwingsbrief.

Na onderzoek achtte de Nationale ombudsman het echter voldoende aannemelijk dat de politie op 6 mei 2002 een waarschuwingsbrief onder de ruitenwisser van verzoekers brandweerauto had geplaatst. Ook achtte de Nationale ombudsman het aannemelijk dat deze waarschuwingsbrief nog enkele dagen onder de ruitenwisser had gezeten. Dat verzoeker stelde geen waarschuwingsbrief onder de ruitenwisser van zijn brandweerauto te hebben aangetroffen deed aan het voorgaande niet af, aldus de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/181 ging het om het volgende.

Twee politieambtenaren constateerden dat verzoekers auto stond geparkeerd op een invalidenparkeerplaats, zonder dat deze was voorzien van een geldige invalidenparkeervergunning. Na controle van de kentekengegevens bij de meldkamer bleek dat verzoeker in het opsporingssysteem stond gesignaleerd wegens een aantal openstaande verkeersboetes; verzoeker mocht worden gegijzeld om alsnog betaling van deze verkeersboetes af te dwingen. Toen verzoeker bij zijn geparkeerde auto terugkeerde, is hij naar het politiebureau overgebracht. Aangezien verzoeker zelf niet voldoende geld bij zich had om de verkeersboetes te kunnen betalen, heeft hij een kennis gebeld die hem het benodigde geld heeft gebracht. Na betaling van de openstaande verkeersboetes kon verzoeker het politiebureau weer verlaten.

Verzoeker klaagde er onder meer over dat de politie hem niet in de gelegenheid heeft gesteld om zelf geld te pinnen teneinde de openstaande verkeersboetes te kunnen betalen. Uit het onderzoek bleek dat op het desbetreffende politiebureau geen mogelijkheid bestond om een pinbetaling te doen. Er diende derhalve contant te worden betaald. De Nationale ombudsman overwoog dat voordat een persoon, die een hem op grond van de WAHV opgelegde sanctie niet heeft voldaan, kan worden gegijzeld hij – zonder dat dit tot betaling heeft geleid – een uit meerdere stappen bestaand inningstraject moet hebben doorlopen; in die zin is gijzeling het sluitstuk van de inning van administratieve sancties op grond van de WAHV. Gezien het voorgaande achtte de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat de wachtcommandant er in dit geval – omdat het op dat moment kennelijk druk was op het politiebureau – in eerste instantie voor had gekozen om verzoeker een kennis te laten bellen om met het benodigde geld naar het politiebureau te komen, in plaats van de betrokken politieambtenaren met verzoeker naar een geldautomaat te laten gaan om verzoeker zelf geld te laten pinnen. Dat het wellicht sneller was geweest om met verzoeker naar een geldautomaat te gaan deed aan het voorgaande niet af, nu het verblijf van verzoeker aan het politiebureau in totaal niet veel langer dan twee uur kan hebben geduurd. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/227 klaagde verzoeker – houder van een invalidenkaart – erover dat hij van twee politieambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden geen gelegenheid had gekregen om uit te leggen waarom hij zijn auto op een trottoir had geparkeerd. Verzoeker stelde dat hij een astma-aanval wilde onderbreken. Verzoeker stelde

tevens dat hij de invalidenparkeerkaart tijdens de discussie met de politieambtenaren aan hen had getoond.

De politieambtenaren hanteerden de lezing dat verzoeker zich aanvankelijk niet bij zijn voertuig ophield, maar aan kwam lopen op het moment dat de beschikking wegens fout parkeren werd uitgeschreven. De ene politieambtenaar kon zich niets meer herinneren over verzoekers lichamelijke conditie, de andere politieambtenaar verklaarde dat er anders zou zijn gehandeld indien verzoeker daadwerkelijk een aanval had ondervonden.

De Nationale ombudsman hanteert als norm dat het de voorkeur heeft dat de politie bij het uitschrijven van administratieve sancties, aan de overtreder de gelegenheid geeft ter plaatse zijn verhaal te doen, opdat kan worden nagegaan of er zich bijzondere omstandigheden voordoen. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kon uiteindelijk geen duidelijkheid worden verkregen over de vraag welk van de lezingen – die van verzoeker, dan wel die van de betrokken ambtenaren – meer aannemelijk zou zijn. De Nationale ombudsman onthield zich om die reden van een oordeel.

Voorts werd één zaak tussentijds beëindigd na interventie, omdat voldoende was tegemoet gekomen aan de klachten van verzoekster.

7A.13.4 Overige verkeersregelgeving

In 2004 bracht de Nationale ombudsman elf rapporten uit waarin politieoptreden in het kader van de overige regelgeving met betrekking tot het verkeer aan de orde komt (2003: 14).

In zes van deze rapporten achtte de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond en in één van deze rapporten werd de klacht gegrond geacht.

Voorts werd in één rapport de klacht deels niet gegrond, deels gegrond verklaard. Tenslotte kwam in twee rapporten het politieoptreden in het kader van de overige verkeersregelgeving ten overvloede aan de orde.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/022 was het volgende aan de orde. Op 5 april 2000 hebben ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden verzoekers auto laten wegslepen. De auto werd vernietigd. Verzoeker klaagde erover dat het regionale politiekorps Haaglanden zijn auto als wrak heeft aangemerkt en dit voertuig om die reden, na het van de openbare weg te hebben verwijderd, heeft laten vernietigen. Artikel 21 van de Afvalstoffenverordening 1998 van de gemeente Den Haag bevat een verbod op het aanwezig hebben van voertuigwrakken. De politie had haar optreden gebaseerd op die verordening en op de «Procedure auto- en voertuigwrakken voor het verzorgingsgebied van Bureau 13 (Bureau De Heemstraat, Den Haag)».

De bevoegdheid tot bestuursrechtelijke handhaving van het gestelde in artikel 21 van de Afvalstoffenverordening 1998 komt echter op grond van artikel 125 Gemeentewet toe aan het college van burgemeester en wethouders van Den Haag. Het college van burgemeester en wethouders kan mandaat verlenen van de bevoegdheid tot het nemen van een besluit tot toepassing van bestuursdwang. Ingeval mandaat is verleend dient een gemandateerde op grond van artikel 10:10 Awb te vermelden dat het besluit is genomen namens het college van burgemeester en wethouders. De politie had bij de toepassing van bestuursdwang in deze zaak niet aangegeven dat de bevoegdheid werd uitgeoefend namens het college van burgemeesters. De Nationale ombudsman heeft de korpsbeheerder schriftelijk verzocht hem te informeren over de bevoegdheidsgrondslag van het politieoptreden in deze zaak. Daarop is geen toereikend antwoord gekomen.

De Nationale ombudsman is er in deze zaak dan ook vanuit gegaan dat de politie niet was gemandateerd tot bestuursrechtelijke handhaving van het

gestelde in artikel 21 van de Afvalstoffenverordening 1998. De politie heeft haar optreden dan ook niet kunnen baseren op de Afvalstoffenverordening 1998. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/214 (zie ook § 7B.2 en DD 2004, blz. 837) was het volgende aan de orde.

Ambtenaren van het regionale politiekorps Midden- en West-Brabant hadden verzoekers auto in beslag genomen. Verzoeker klaagde erover dat de politie hem niet in de gelegenheid had gesteld om zijn persoonlijke bezittingen uit zijn auto te halen.

De Nationale ombudsman achtte het aannemelijk dat verzoeker op het moment dat zijn auto in beslag werd genomen, de gelegenheid had gekregen enkele goederen uit zijn auto te halen, maar dat er nog goederen in de auto waren blijven liggen. Volgens verzoeker is hem niet verteld waar zijn auto naartoe is gebracht, zodat hij niet wist waar hij de goederen uit zijn auto kon halen.

In dit geval stond verzoekers stelling lijnrecht tegenover de stelling van de politie. De Nationale ombudsman zag echter geen reden waarom de politie de informatie over verzoekers auto niet aan verzoeker zou hebben gegeven. Bovendien had verzoeker na een telefoongesprek geen verdere actie ondernomen om de goederen die in zijn auto lagen terug te krijgen. Ook zijn advocaat had in dit opzicht niets ondernomen, terwijl zij zich er samen wel voor hadden ingezet om verzoekers auto terug te krijgen. De Nationale ombudsman achtte verzoekers stelling dat de politie hem niet had verteld waar zijn auto was gestald, dan ook niet aannemelijk en ging er niet vanuit dat de politie verzoeker niet in de gelegenheid had gesteld zijn persoonlijke bezittingen uit zijn auto te halen. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/346, betrof het volgende.

Verzoeker liep met behulp van krukken door een straat. Terwijl hij daar liep, reed een politieauto, met daarin twee politieambtenaren van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid, deze straat in. De politieauto volgde een Honda, waarvan de bestuurder kort tevoren een verplichte rijrichting had genegeerd. Verzoeker stak tussen deze Honda en de politieauto de weg over, waardoor de politieauto hard moest remmen. Er ontstond een woordenwisseling tussen verzoeker en de twee zich in de politieauto bevindende politieambtenaren. Vervolgens begaf verzoeker zich naar het hoofdbureau van politie met de intentie een klacht in te dienen jegens hen. Daar ontstond tumult, waarbij verzoeker uiteindelijk werd aangehouden wegens belediging van een ambtenaar in functie. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de twee politieambtenaren tegen zijn linkerbeen waren gereden, waardoor letsel was ontstaan. De betrokken ambtenaren verklaarden dat verzoeker plotseling overstak en dat zij daardoor weliswaar hard voor verzoeker moesten remmen, maar hem daarbij niet hadden geraakt. De lezing die verzoeker over het gebeurde zowel tijdens de interne klachtprocedure bij de politie als bij het onderzoek van de Nationale ombudsman naar voren bracht, was dat hij de straat reeds bijna was overgestoken toen de politieauto hem met grote snelheid naderde. Van een Honda zou geen sprake zijn geweest. De Nationale ombudsman kon verzoekers lezing evenwel niet volgen. Uit een melding met rapportage bleek dat de politie daadwerkelijk achter een Honda reed. Voorts was het gezien de verkeerssituatie ter plaatse onmogelijk dat verzoeker – nadat de Honda hem was voorbijgereden – de straat reeds bijna zou zijn overgestoken toen de politieauto hem naderde. De Nationale ombudsman kwam op grond van de verklaringen van de betrokken ambtenaren, gezien in samenhang met de verkeerssituatie, tot de conclusie dat verzoeker de straat overstak op het moment dat de politieauto hem op korte afstand naderde. Volgens de Nationale ombuds-

man had hij daarmee zelf het risico genomen dat hij kon worden geraakt. De onderzochte gedraging was «behoorlijk». Voor zover verzoeker klaagde dat er letsel was ontstaan, miste de klacht feitelijke grondslag, daar uit niets kon worden vastgesteld dat hij dit letsel had opgelopen.

In rapport 2004/418 werd verzoeker door een politieambtenaar gesommeerd mee te werken aan een onderzoek naar de maximale constructiesnelheid van zijn bromfiets op de zogenoemde rollenbank. Verzoekster – verzoekers toenmalige vriendin – klaagde er onder meer over dat deze politieambtenaar haar telefonisch had benaderd om verzoeker ertoe te bewegen naar het politiebureau te komen. Zij was op enig moment op de bromfiets van haar vriend stilgehouden door de betrokken politieambtenaar en bekeurd voor onder meer het overschrijden van de voor een bromfiets bepaalde maximale constructiesnelheid. De politieambtenaar heeft tweemaal via haar getracht verzoeker zover te krijgen dat hij naar het politiebureau kwam voor een nieuw onderzoek op de rollenbank. Verzoeker voelde zich hierdoor onder druk gezet en heeft om die reden met de desbetreffende politieambtenaar een afspraak voor dit onderzoek gemaakt. De korpsbeheerder heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman aangegeven dat verzoeker op grond van artikel 160, vierde lid, WVV 1994 kon worden verplicht met zijn bromfiets naar het politiebureau te komen voor een technisch onderzoek. Dit artikel verplicht echter slechts de bestuurder van een voertuig om aan een dergelijk onderzoek mee te werken. Nu verzoeker niet was aan te merken als bestuurder, had hij ook niet verplicht kunnen worden tot medewerking aan een controle op de rollenbank. Daarnaast gold dat het onderzoek, waarvoor verzoeker naar het politiebureau moest komen, reeds was verricht op de dag waarop zijn vriendin de overtredingen had begaan. De politieambtenaar had verzoeker om die reden niet op grond van artikel 160, vierde lid, WVV 1994 mogen verplichten naar het politiebureau te komen. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Het achteraf noteren van het nummer van de verzekeringsplaat achtte de Nationale ombudsman «behoorlijk», nu dit niet essentieel was voor het uitschrijven van de aan verzoekster gegeven bekeuringen.

Voorts werden drie zaken tussentijds beëindigd. Eén ervan werd beëindigd omdat er binnen afzienbare tijd een strafzaak aanhangig werd gemaakt tegen verzoeker ten aanzien van een gedraging die nauw samenhang met verzoekers klacht. De overige twee zaken werden beëindigd op verzoek van verzoekers.

7A.14 Openbare orde

In het verslagjaar 2004 kwam (net als in 2003) in één rapport het onderwerp politie en openbare orde aan bod. De Nationale ombudsman achtte de klacht deels niet gegrond en deels gegrond. In deze zaak die leidde tot rapport 2004/115 klaagde verzoekster over het optreden van de regiopolitie Rotterdam-Rijnmond, district De Eilanden, tijdens de oudejaarsviering 2001/2002. Verzoekster woont met haar gezin in een dorp op het eiland Goeree-Overflakkee. In dit dorp wordt de jaarwisseling op uitbundige wijze gevierd. Dit betekent onder meer dat binnen de woonkernen grote vuren worden gestookt. Verzoekster heeft jarenlang overlast van met name het stoken van de vuren ervaren. Na de jaarwisseling van 2000/2001 heeft verzoekster samen met een aantal andere bewoners van haar buurt een werkgroep opgericht, teneinde te komen tot een alternatieve viering. De jaarwisseling 2001/2002 vond nog plaats op «traditionele wijze» en leidde voor verzoekster tot veel overlast. Met name klaagde zij erover dat de politie slechts twee ambtenaren heeft ingezet, terwijl, gelet op de ervaringen met voorgaande oudejaarsvieringen, had kunnen worden voorzien dat een grotere inzet nodig was.

De Nationale ombudsman kwam tot het oordeel «behoorlijk», nu deze inzet op basis van ervaringen met voorgaande jaarwisselingen toereikend was om een naar het oordeel van bestuur en justitie aanvaardbaar niveau van openbare orde en veiligheid te kunnen waarborgen.

Voorts achtte verzoekster het onjuist dat de ingezette politieambtenaren de bewuste avond niet hebben ingegrepen toen de situatie (onder andere bij het stoken van vuren) uit de hand liep. Met inachtneming van wat hiervoor is overwogen, was de Nationale ombudsman overigens wel van mening dat de politie ongeacht de geformuleerde beleidsuitgangspunten wél moet optreden in geval van strafbare feiten waarbij de veiligheid van personen of goederen daadwerkelijk in het geding is.

Gelet op de door verzoekster verstrekte informatie, die door de korps-beheerder niet was weersproken, moet het ervoor worden gehouden dat daarvan in deze specifieke situatie wel degelijk sprake was: met name het gegeven dat een caravan, gevuld met stro, in brand was gestoken op slechts enkele meters afstand van huizen, waarbij door de hitte van het vuur verschillende ramen van woonhuizen waren gesprongen, betekende dat de politie in dit geval gebruik had moeten maken van de in de instructie neergelegde mogelijkheid om assistentie te vragen, omdat sprake was van een veiligheidsrisico voor in ieder geval goederen, en wellicht ook voor personen. In dit opzicht heeft de politie dan ook niet juist gehandeld; de onderzochte gedraging is in zoverre «niet behoorlijk».

7A.15 Vreemdelingendiensten

7A.15.1 Cijfers

In 2004 zijn 83 verzoekschriften afgedaan die (mede) betrekking hebben op vreemdelingendiensten. In 2003 werden 291 verzoekschriften afgedaan en in 2002 waren dat er 586. Dit betekent dat er in 2004 opnieuw een aanmerkelijke daling in het aantal verzoekschriften is ten opzichte van het voorgaande jaar.

De daling in het aantal klachten is, naar mag worden aangenomen, een gevolg van het feit dat per 13 april 2004 de laatste tranche van de toelatingstaken van de vreemdelingendiensten naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) is overgedragen. De overdracht van toelatingstaken begon, met de overheveling van de procedure voor een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv) van de vreemdelingendiensten naar de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de IND, op 1 april 2003. Vanaf 13 april 2004 voerde de politie aldus geen enkele taak meer uit op het gebied van de reguliere vreemdelingentoeelating.

Er zijn acht rapporten uitgebracht die (deels) betrekking hebben op vreemdelingendiensten (2003: 12; 2002: 12). De klacht was in vier rapporten gegrond (korps Haaglanden drie keer, korps Friesland een keer). In twee rapporten was de klacht deels niet gegrond, deels gegrond (korpsen Amsterdam-Amstelland en Utrecht). In een rapport was de klacht niet gegrond (korps Haaglanden). In een rapport was de klacht deels gegrond en kon deels geen oordeel worden gegeven (korps Rotterdam-Rijnmond).

7A.15.2 Rapporten

De acht rapporten die de Nationale ombudsman in 2004 (mede) naar aanleiding van klachten over gedragingen van de vreemdelingendiensten van de regionale politiekorpsen heeft uitgebracht, hadden onder meer betrekking op de behandelingsduur van aanvragen om een mvv of een verblijfsvergunning, op klachtbehandeling en op informatieverstrekking. Hieronder wordt een aantal van deze rapporten besproken.

Verzoekster klaagde in de zaak die leidde tot rapport 2004/093 over de lange behandelingsduur van de aanvraag om een mvv door de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Haaglanden. Deze klacht achtte de Nationale ombudsman gegrond. Aangezien de totale behandelingsduur van de mvv-aanvraag al was verstreken op het moment dat de aanvraag ter behandeling werd doorgezonden naar de vreemdelingendienst, had de aanvraag zo spoedig mogelijk moeten worden behandeld. De vreemdelingendienst heeft de aanvraag echter pas na vier maanden afgehandeld en doorgestuurd naar de Visadienst, en daarmee onvoldoende voortvarend gehandeld. Verzoekster klaagde daarnaast over de informatieverstrekking door de vreemdelingendienst. De vreemdelingendienst had schriftelijk verzocht om gedurende drie maanden geen contact op te nemen. Met dit verzoek kon de vreemdelingendienst zich echter niet onttrekken aan de gehoudenheid om informatie te verstrekken toen verzoekster niettemin contact opnam, zeker nu de beslistermijn van de mvv-aanvraag was verstreken. De vreemdelingendienst was naar het oordeel van de Nationale ombudsman tekortgeschoten in zijn verplichting tot adequate informatieverstrekking en hij achtte de gedraging «niet behoorlijk». Verzoeksters klacht over de wijze waarop haar klacht door de vreemdelingendienst was behandeld achtte de Nationale ombudsman eveneens gegrond. De klacht was abusievelijk in het aanvraagdossier opgeborgen en niet in behandeling genomen. Verzoekster was niet gehoord en had geen bericht over de afhandeling van de klacht ontvangen. Daarmee was ook in strijd met de klachtenregeling van de politie Haaglanden gehandeld. De gedraging was op dit punt eveneens «niet behoorlijk».

In rapport 2004/197 ging het om een klacht over het verlenen van voorrang bij de behandeling van een mvv-aanvraag en over bepaald taalgebruik in een brief.

Kort nadat verzoeksters echtgenoot op 13 september 2002 een aanvraag had ingediend om verlening van een mvv bij het Nederlandse consulaat te Barcelona (Spanje), vroeg zij de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de IND om behandeling met voorrang vanwege haar zwangerschap. Verder verzocht zij de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Utrecht, die een advies moest uitbrengen, per fax om een afspraak op een door haar aangegeven datum in verband met de mvv-aanvraag van haar echtgenoot.

In reactie op dit faxbericht liet de vreemdelingendienst bij brief onder meer weten dat een normale zwangerschap geen reden is om een aanvraag met voorrang te behandelen. «Ter voorkoming van voordringen om oneigenlijke redenen» waren de bedrijfsprocessen zo ingericht dat aanvragen uitsluitend op volgorde van binnenkomst worden afgehandeld. In de reactie op verzoeksters klacht hierover deelde de vreemdelingendienst mee dat deze methode stringent werd gehanteerd om ongelijkheid in behandeling te voorkomen en dat het slechts in zaken van grote nijpendheid te rechtvaardigen is dat voorrang wordt verleend boven andere zaken waarin ook een beslissing moet worden genomen. Ook voor de Visadienst waren er overigens onvoldoende aanknopingspunten voor voorrangverlening, waarvan volgens de Visadienst alleen sprake kan zijn bij zeer duidelijke inwilligbaarheid of zeer grote nijpendheid.

Verzoekster kon zich hiermee niet verenigen. Zij was van mening dat haar zwangerschap een goede reden was om de mvv-aanvraag van haar echtgenoot met voorrang af te handelen.

Voor mvv-aanvragen is er geen wettelijke beslistermijn. Ingevolge artikel 4:13 juncto 4:14 Awb dient binnen een redelijke termijn te worden beslist. Een termijn van drie maanden wordt redelijk geacht. Er kan echter sprake zijn van feiten en omstandigheden om hiervan in gunstige zin af te wijken en zo snel mogelijk op de aanvraag te beslissen. Hierbij dient gedacht te worden aan situaties waarbij sprake is van levensbeëindiging of levensbedreiging, bijvoorbeeld ten gevolge van een ernstige ziekte.

Alhoewel het begrijpelijk is dat verzoekster extra belang hechtte aan de overkomst van haar echtgenoot gelet op haar zwangerschap, kan de vreemdelingendienst worden gevolgd in het standpunt dat een zwangerschap geen reden is om een aanvraag met voorrang af te handelen. Een zwangerschap zonder complicaties is in dit verband geen zaak van grote nijpendheid. Op dit punt was de onderzochte gedraging «behoorlijk». Verzoekster voelde zich gegriefd door het gebruik van de woorden «ter voorkoming van voordringen om oneigenlijke redenen» in de brief van de vreemdelingendienst. Daardoor was bij haar de indruk gewekt dat de vreemdelingendienst twijfelde aan haar zwangerschap. Verzoekster kon hierin niet worden gevolgd. De verdere tekst van de brief liet geen ruimte voor deze indruk. In de brief was gesteld dat een normaal verlopende zwangerschap geen reden is voor het verlenen van voorrang. Ook werd in de brief begrip getoond voor het feit dat verzoekster ondersteuning van haar echtgenoot bij haar zwangerschap verlangde. Ook op dit punt was de gedraging «behoorlijk».

Ten behoeve van de beoordeling van een mvv-aanvraag die erop is gericht een visum te verkrijgen voor verblijf bij de in Nederland wonende echtgenoot moet worden nagegaan of het huwelijk in kwestie geen schijnhuwelijk is. Van de betrokken overheidsinstantie (in dit geval de vreemdelingendienst) mag worden verwacht dat hierover een zorgvuldige communicatie met betrokkenen plaatsvindt.

Volgens verzoekster had de vreemdelingendienst al in het eerste contact met haar en haar echtgenoot openlijk in aanwezigheid van derden twijfel uitgesproken over de echtheid van hun huwelijk. Zij had deze bejegening als vernederend ervaren. In reactie op de klacht liet de korpsbeheerder weten dat de vreemdelingendienst in een dergelijk geval verplicht is een onderzoek in te stellen ingevolge de Wet ter voorkoming en bestrijding van schijnhuwelijken. In deze context was verzoekster gevraagd of haar huwelijk echt was volgens de korpsbeheerder. Ook al viel achteraf niet meer na te gaan welke woorden zijn gebruikt, de korpsbeheerder heeft niet ontkend dat er al tijdens het eerste contact met verzoekster en haar echtgenoot een vraag is gesteld over de echtheid van het huwelijk. Evenmin is weersproken dat dit gebeurde in aanwezigheid van derden. Het is niet juist dat deze vraag is gesteld tijdens het eerste contact met verzoekster en haar echtgenoot.

Het instellen van een onderzoek naar de echtheid van het huwelijk kan zijn aangewezen op grond van de Wet ter voorkoming en bestrijding van schijnhuwelijken. Dit neemt echter niet weg dat er sprake moet zijn van feiten en omstandigheden op grond waarvan twijfels zijn gerezen aan de echtheid van het huwelijk voordat betrokkenen daarmee in een gesprek worden geconfronteerd. Het stellen van vragen over de echtheid van het huwelijk tijdens een eerste contact in aanwezigheid van derden was dan ook ongepast en onnodig kwetsend. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/090 speelde het volgende. Verzoeker, advocaat te Amsterdam, klaagde erover dat de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland gebruik maakte van een in samenwerking met de IND, regionale directie Noord-West, ontworpen formulier. Dit formulier was bedoeld om op efficiënte wijze informatie te verkrijgen bij de behandeling van een verzoek om vrijstelling van het mvv-vereiste in zaken waarin de medische toestand van de betrokken vreemdeling een rol speelt. Verzoeker verweet zowel de Dienst Vreemdelingenpolitie als de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie het gebruik van een dergelijk, niet in de Vreemdelingencirculaire 2000 (verder Vc 2000) opgenomen modelformulier. Nu kan op grond van artikel 4:4 van de Awb een bestuursorgaan dat (krachtens mandaat) bevoegd is op de aanvraag te beslissen, voor het indienen van aanvragen en het verstrekken van gegevens een formulier vaststellen. Hier ging het om gegevens-

verstrekking met het oog op de uitoefening van een aan de vreemdelingendienst gemandateerde bevoegdheid. De Nationale ombudsman achtte het op zichzelf beschouwd niet onjuist dat een vreemdelingendienst omwille van doelmatigheid en effectiviteit van de uitvoering van het toelatingsbeleid een formulier in gebruik neemt dat ertoe moet leiden dat terzake de juiste informatie wordt verstrekt. Daarbij is van belang dat in de Vc 2000 op dit punt geen bepaalde wijze voor het verkrijgen van de betreffende informatie was voorgeschreven. De gedraging was in zoverre «behoorlijk».

De bewoordingen van het formulier waren echter ten tijde van de onderzochte gedraging niet aangepast aan de nieuwe Vreemdelingenwet. Zowel de korpschef als – vanwege haar eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het vreemdelingenbeleid – de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie had daar tijdig voor moeten zorgen. In zoverre was de gedraging «niet behoorlijk».

In de kwestie die leidde tot rapport 2004/420 speelde het volgende. Verzoekster en haar gezin, van Duitse nationaliteit, waren in de periode tussen 12 mei 1995 en 31 december 2000 in het bezit geweest van een vergunning tot verblijf met als doel «economisch actief gemeenschaps-onderdaan», respectievelijk «gezinslid van een gemeenschapsonderdaan». De geldigheidsduur van de vergunningen tot verblijf was eenmaal verlengd. Verzoekster verweet de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Haaglanden dat medewerkers van de dienst haar en haar echtgenoot omstreeks het einde van de geldigheidsduur van hun verblijfsvergunningen niet goed hadden voorgelicht over hun verblijfsrechten. Zij stelde dat de vreemdelingendienst hen voorheen schriftelijk attendeerde op het verlopen van de geldigheidsduur van de verblijfsvergunningen en hen erop wees dat zij zich dienden te melden voor een verlenging van hun verblijfsvergunning. De vreemdelingendienst had dit echter voorafgaand aan het verstrijken van de verblijfsvergunning per 31 december 2000 nagelaten volgens verzoekster. Voorts stelde verzoekster dat de vreemdelingendienst hen begin 2001 telefonisch had meegedeeld dat onderdanen van een lidstaat van de Europese Unie niet meer in het bezit behoefden te zijn van een verblijfsvergunning. Hierdoor was bij hen de indruk ontstaan dat hun verblijfsituatie in Nederland onveranderd zou blijven, ook als zij de geldigheidsduur van de aan hen verleende verblijfsvergunningen niet meer zouden laten verlengen. Het echtpaar had vervolgens geen aanvragen tot verlenging van de geldigheidsduur van de aan hen verleende verblijfsvergunningen ingediend. Toen verzoekster en haar echtgenoot echter in november 2002 een aanvraag indienden ingevolge de Algemene bijstandswet en het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen werd deze aanvraag afgewezen omdat zij niet over een geldige verblijfsvergunning beschikten.

De korpsbeheerder van het regionale politiekorps Haaglanden en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie konden achteraf niet meer nagaan welke informatie aan verzoekster en haar gezin in 2001 was verstrekt omdat haar vraag waarschijnlijk was opgevat als een algemeen verzoek om informatie en van dergelijke telefoongesprekken geen telefoonnotities werden gemaakt. De Nationale ombudsman kon zich hierin niet vinden. Gelet op de periode waarin verzoekster en haar gezin op grond van een verblijfsvergunning in Nederland verbleven, had het ingevolge de toenmalige Vreemdelingencirculaire op de weg van de vreemdelingendienst gelegen om verzoekster en haar gezin te wijzen op de mogelijkheid om een vergunning tot vestiging aan te vragen, een verblijfstitel die voor verzoekster en haar gezin op dat moment wellicht de meest gunstige was. Niet was gebleken dat de vreemdelingendienst verzoekster hierover uit eigen beweging dan wel tijdens het eerder genoemde telefoongesprek had ingelicht. De Nationale ombudsman oordeelde dat de vreemdelingendienst reeds daarom tekort was

geschoten vanuit het oogpunt van actieve informatieverstrekking. De gedraging was «niet behoorlijk».

Aanleiding tot het uitbrengen van rapport 2004/278 (MR 2004, nr. 16) was het volgende. Verzoekster, van Belgische nationaliteit, klaagde over de informatieverstrekking door de vreemdelingendienst Leeuwarden. De klacht ging erover dat de vreemdelingendienst had nagelaten haar te informeren over de verblijfsmogelijkheden die gelden voor EU-onderdanen, waardoor zij sinds 1996 ieder jaar een verblijfsvergunning op grond van verblijf bij haar Nederlandse echtgenoot had aangevraagd en de daarbij behorende legeskosten had moeten betalen, terwijl voor EU-onderdanen gunstiger regelingen dienaangaande (zowel verblijfsrechtelijk als wat betreft de gemoeide kosten) gelden. De Nationale ombudsman oordeelde dat de vreemdelingendienst in strijd met actieve informatieverstrekking had nagelaten verzoekster te informeren over de voor haar meest gunstige verblijfsmogelijkheden. Dit geldt temeer nu verzoekster een EU-onderdaan is en uit de rechtstreekse werking van het EG-Verdrag voortvloeit dat lidstaten en hun bestuursorganen burgers van andere lidstaten primair als Unieburgers moeten behandelen. Uit deze zorgplicht ten aanzien van Unieburgers vloeit naar het oordeel van de Nationale ombudsman voort dat bestuursorganen dienen vast te stellen op welke communautaire bepalingen een onderdaan van een lidstaat zich eventueel kan beroepen. De vreemdelingendienst had dit nagelaten. De dienst had zich op het standpunt gesteld dat verzoekster niet beschikte over eigen inkomsten en derhalve niet in aanmerking kwam voor toelating als gemeenschapsonderdaan. Ingevolge de Europese richtlijn voor economisch niet actieve EU-onderdanen is naar het oordeel van de Nationale ombudsman miskend dat verzoekster op basis van haar huwelijk met een Nederlander – gelet op de wettelijke onderhoudsplicht – wel over toereikende bestaansmiddelen beschikte als in die richtlijn genoemd. Met de inwerkingtreding van het Tussentijds Bericht Vreemdelingencirculaire 2004/1 is dit uitgangspunt in de Vreemdelingencirculaire neergelegd en is de circulaire als zodanig in overeenstemming gebracht met het geldende gemeenschapsrecht. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

7A.16 Minderjarigen

De Nationale ombudsman bracht in 2004 één rapport uit (2003: 1), waarin het optreden van de politie met betrekking tot een minderjarige aan de orde was. De Nationale ombudsman achtte de klacht deels niet gegrond en deels gegrond.

In deze zaak, die uitmondde in rapport 2004/220 (zie § 7A.2.2 en DD 2004, blz. 834), was onder meer het volgende aan de orde.

Verzoekers zoon was betrokken bij het in groepsverband plegen van een aantal strafbare feiten, ten aanzien waarvan de politie hem in eerste instantie als getuige, en later als verdachte heeft gehoord.

Verzoeker klaagde erover dat de politie zijn zoon tweemaal had verhoord zonder dat hij en zijn echtgenote hierbij aanwezig waren. De Nationale ombudsman overwoog dat er geen wettelijke bepaling bestaat waaraan de ouders of voogd van een minderjarige verdachte het recht kunnen ontlenen om bij het verhoor aanwezig te zijn. De Nationale ombudsman kon zich zelfs voorstellen dat het in het belang van het opsporingsonderzoek niet wenselijk is dat een verhoor in aanwezigheid van de ouders wordt afgenomen. De Nationale ombudsman achtte het niet onjuist dat de politie verzoekers zoon buiten zijn aanwezigheid heeft gehoord. De onderzochte gedraging was behoorlijk.

Verder klaagde verzoeker erover dat de politie hem en zijn echtgenote niet afdoende had geïnformeerd over het vervolgtraject dat hun zoon zou doorlopen. De Nationale ombudsman overwoog dat nu hun zoon

minderjarig was, de politie hen diende te informeren over de gang van zaken volgend op het laatste verhoor. De politie had verzoeker en/of zijn echtgenote ervan in kennis moeten stellen dat het proces-verbaal aan de officier van justitie zou worden gestuurd, dat de officier van justitie een vervolgingsbeslissing zou nemen en dat de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek zou verrichten. Dat de politie dit heeft nagelaten achtte de Nationale ombudsman niet juist. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

Verzoeker klaagde er bovendien over dat de politie de aard en ernst van het vergrijp niet juist had ingeschat, waardoor een te zwaar vervolgtraject is ingezet, waarbij gegevens van zijn zoon in het Cliëntvolgsysteem Jeugdcriminaliteit (verder CVS-JC) zijn opgenomen en de Raad voor de Kinderbescherming is ingeschakeld. De Nationale ombudsman overwoog allereerst dat de strafbare feiten waarvan verzoekers zoon werd verdacht weliswaar niet als heel ernstig konden worden gekwalificeerd, maar dat de vrees kon bestaan dat zijn zoon – gelet op het contact dat hij met een andere verdachte had – door anderen zou worden beïnvloed en zou ontsporen. Conform de Aanwijzing verbaliseringsbeleid en procesbeschrijving minderjarigen, diende de politie dan ook proces-verbaal op te maken. Gelet op de omvang en de aard van de strafbare gedragingen waaraan de groep jongeren zich zou hebben schuldig gemaakt, was het redelijk dat de politie alle processen-verbaal had gebundeld en dit als één proces-verbaal aan het Openbaar Ministerie had gestuurd.

Nu er een proces-verbaal was gestuurd naar de officier van justitie dienden verzoekers gegevens ingevolge de Aanwijzing verbaliseringsbeleid en procesbeschrijving minderjarigen opgenomen te worden in het CVS-JC en diende de politie melding te doen aan de Raad voor de Kinderbescherming. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

7A.17 Klachtbehandeling

7A.17.1 Wetgeving

Na enige jaren van voorbereiding en een vertraagd wetgevingsproces op dit punt (zie ook deze paragraaf in eerdere jaarverslagen) bereikte de wijziging van hoofdstuk 10 van de Politiewet 1993 met betrekking tot de interne klachtbehandeling door de politie het Staatsblad (Wet van 4 december 2003, Staatsblad 2003, nr. 501). Met de inwerkingtreding op 1 maart 2004 werd de toepasselijkheid van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) op de klachtbehandeling door de politie een feit.

De belangrijkste veranderingen die het gevolg zijn van deze wijziging van de Politiewet zijn de volgende.

1. De interne behandeling van klachten over de politie dient voortaan plaats te vinden overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb. De wettelijke termijn waarbinnen de klachtbehandeling op grond van de Politiewet moet worden voltooid is echter vier weken langer dan de termijnen genoemd in artikel 9:11, eerste lid, Awb. Een tweede afwijking van hoofdstuk 9 Awb is dat niet al bij de ontvangstbevestiging (zie art. 9:15, eerste lid, Awb), maar «zo spoedig mogelijk» aan de indiener van de klacht moet worden meegedeeld dat de klachtencommissie over de klacht zal adviseren.
2. De centrale rol die – althans op papier – de plaatselijke burgemeester is toegekend als ontvanger van de klachten en verantwoordelijke voor het klachtonderzoek vervalft. Klachten dienen te worden ingediend bij de korpsbeheerder, die ook zorg draagt voor de behandeling van de klacht. Wel krijgt de burgemeester, evenals de hoofdofficier van justitie, een afschrift van de klacht en wordt hij in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen.
3. Het van toepassing zijn van hoofdstuk 9 Awb impliceert dat in alle

regio's (en ook voor de korpsen die een minister als korpsbeheerder hebben) dezelfde basisregels voor de klachtbehandeling gelden. In de regionale klachtregeling hoeft daardoor minder te worden geregeld. Dit betekent tevens dat de onderlinge verschillen tussen de regionale regelingen kleiner zullen zijn. Overigens kan een nog grotere uniformering worden bereikt wanneer de regio's gebruik maken van de model-klachtregeling die onder auspiciën van het Nederlands Politie Instituut (verder NPI) is ontworpen.

4. Wanneer de klachtencommissie wordt ingeschakeld, dient zij niet alleen te adviseren, maar is zij ook verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Dit houdt in dat de commissie de regie voert over het onderzoek naar de feiten en dat zij zelf (eventueel in de persoon van de voorzitter of een lid van de commissie) de klager en de politieambtenaar over wie is geklaagd dient te horen. Dit horen is verplicht, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager verklaart geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
5. Er zal geen ruimte meer zijn voor formele klachtbehandeling in verschillende instanties. De regeling van hoofdstuk 9 Awb is flexibel en biedt alle gelegenheid om te proberen om langs informele weg met de klager tot een oplossing te komen. Indien dat niet lukt of de klager dat niet wil, dient formele afdoening van de klacht plaats te vinden door middel van een afdoeningbrief van of namens de korpsbeheerder (zie art. 9:12 Awb). Daarna staat de weg naar de Nationale ombudsman open. Voor formele klachtafhandeling in verschillende instanties (bijvoorbeeld eerst door de districtschef en/of de korpschef en daarna door de korpsbeheerder, of eerst zonder en daarna met advies van de klachtencommissie) biedt hoofdstuk 9 Awb geen ruimte. Alle klachten moeten worden geregistreerd, ook de mondeling ingediende klachten.

Tijdens de jaarlijkse contactambtenarendag op 25 mei 2004 tussen medewerkers van de Nationale ombudsman en de contactambtenaren van de verschillende politiekorpsen is ook uitvoerig stilgestaan bij deze veranderingen. Thans is het nog te vroeg om algemene uitspraken te doen over de inmiddels bij de politie opgedane ervaring met hoofdstuk 9 van de Awb.

7A.17.2 De behandeling van klachten

In 2004 zijn 59 rapporten uitgebracht die (mede) betrekking hadden op de manier waarop korpsbeheerders klachten over de politie intern hebben behandeld. In 2001, 2002 en 2003 waren dat respectievelijk 47, 42 en 62 rapporten.

Evenals in 2003 betroffen in 2004 de meeste klachten over de interne klachtbehandeling de behandelingsduur en de onvoldoende voortvarendeheid waarmee een klacht werd behandeld. Hierna volgden de klachten over het niet deugdelijk motiveren van de beslissing op de klacht, het verrichten van onvoldoende onderzoek en het niet toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor.

Van de 59 rapporten die de Nationale ombudsman in 2004 op dit terrein uitbracht was de klacht in 35 gevallen gegrond; in elf gevallen was de klacht niet gegrond en in tien gevallen was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond. In twee gevallen onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel terwijl hij de andere klachtonderdelen deels gegrond en deels niet gegrond achtte.

In twintig zaken werd door middel van interventie een oplossing voor de klacht bewerkstelligd. Deze klachten betroffen met name het niet (tijdig) reageren op een ingediende klacht.

7A.17.3 Enkele rapporten

In de zaak met rapportnummer 2004/030 klaagde verzoeker er onder meer over dat de klachtencommissie van het regionale politiekorps Flevoland hem niet had gehoord. De Nationale ombudsman overwoog hieromtrent het volgende. Artikel 5 van de Klachtenregeling optreden ambtenaren van politie Flevoland bepaalt dat de indiener van de klacht, de ambtenaar van politie op wie de klacht betrekking heeft en eventuele getuigen worden gehoord. Zij worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk, dan wel mondeling, en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, hun standpunt toe te lichten en op elkaars verklaringen te reageren. In het kader van dit artikel had verzoeker, bijgestaan door zijn advocaat, een persoonlijk gesprek gehad met de klachtbehandelaar van de politie. Aangezien verzoeker ten tijde van dit gesprek nog niet over het volledige dossier beschikte, verzocht de advocaat van verzoeker de korpschef om hem in de gelegenheid te stellen na ontvangst van dit dossier nader schriftelijk te reageren. Toen de advocaat van verzoeker het strafdossier ontving, zond hij de politie een nadere schriftelijke reactie.

Toen de klachtencommissie de klacht van verzoeker behandelde, beschikte de commissie over de nadere reactie van de advocaat van verzoeker. De Nationale ombudsman was van oordeel dat, nu verzoeker (na mondeling te zijn gehoord) zelf had aangegeven dat hij na ontvangst van het strafdossier in de gelegenheid wilde worden gesteld om nader schriftelijk te reageren, en die schriftelijke reactie zich ook daadwerkelijk bij de stukken bevond, de commissie er vanuit kon gaan dat verzoeker voldoende in de gelegenheid was gesteld zijn standpunt toe te lichten en dus niet nogmaals behoefde te worden te worden gehoord. De gedraging was «behoorlijk».

Verzoeker klaagde er ook over dat de klachtencommissie van het regionale politiekorps Flevoland niet had aangegeven welke informatie zij had betrokken in haar advies. Uit de stukken was niet gebleken dat het advies van de commissie vergezeld was gegaan van een rapport van bevindingen, waaruit kon worden opgemaakt welke informatie bij de besluitvorming was betrokken. Op grond van de Klachtenregeling optreden ambtenaren van politie bestaat hiertoe echter geen verplichting. De Nationale ombudsman achtte deze werkwijze van de commissie dan ook juist. De gedraging was «behoorlijk».

Ten overvloede merkte de Nationale ombudsman op dat de klachtenregeling van de politie Flevoland nog niet in overeenstemming was met artikel 9:15, tweede en vierde lid, van de Awb, welk artikel voorschrijft dat het horen geschiedt door de commissie en dat de commissie het advies vergezeld laat gaan van een rapport van bevindingen. Zoals hiervoor in § 7A.17.1 is vermeld is hoofdstuk 9 Awb op 1 maart 2004 van toepassing verklaard op de klachtbehandeling door de politie. Dit was ten tijde van de behandeling van de klacht van verzoeker (periode oktober 2000 – maart 2002) nog niet het geval. De Nationale ombudsman benadrukte dat de hoorplicht van de commissie en het rapport van bevindingen zullen bijdragen aan de inzichtelijkheid van het door de commissie gedane onderzoek. Ook gaf de Nationale ombudsman aan dat de Awb niet verplicht tot toezending van het advies, vergezeld van het rapport, aan klager. Alleen als het bestuursorgaan in zijn oordeel afwijkt van het advies verplicht artikel 9:16 Awb er toe om het advies toe te zenden aan de klager. Aan de algemene aan het bestuursorgaan in artikel 9:12 Awb opgelegde verplichting om de klager in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt, zal echter als regel invulling worden gegeven door het rapport en het advies van de klachtadviesinstantie toe te zenden.

De zaak die leidde tot rapport 2004/032 betrof het volgende. Verzoeker klaagde over de wijze waarop ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht hem op 5 mei 2002 bij zijn aanhouding wegens rijden onder invloed van alcoholhoudende drank hebben bejegend. Hij klaagde er onder meer over dat de politieambtenaren hem hebben geweigerd om zijn tas uit zijn bestelbus mee te nemen naar het politiebureau en hem met disproportioneel geweld van de binnenplaats van het politiebureau hebben verwijderd, waarbij zijn trui is beschadigd.

Voorts klaagde verzoeker over de wijze waarop de klachtbehandelaar van het bovengenoemd politiekorps heeft gehandeld tijdens de klachtprocedure naar aanleiding van zijn ingediende klacht over politioptreden jegens hem op die dag. Verzoeker klaagde er op dit punt onder meer over dat de klachtbehandelaar had meegedeeld dat verzoekers partner niet bij het klachtgesprek aanwezig mocht zijn en zijn partner tijdens het klachtgesprek heeft weggestuurd.

Ook klaagde verzoeker erover dat de klachtbehandelaar tijdens het klachtgesprek zijn collega met een administratieve functie heeft laten optreden als tolk.

Ten aanzien van de klachtonderdelen die betrekking hadden op de klachtbehandeling overwoog de Nationale ombudsman het volgende. Ingevolge artikel 12 van de Klachtenregeling politie regio Utrecht kan zowel klager als betrokken ambtenaar zich tijdens de klachtbehandeling laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Nu verzoeker al werd bijgestaan door zijn advocaat, is het niet onbegrijpelijk dat de klachtbehandelaar aan verzoekers vriendin heeft gevraagd waarom ook zij bij de gesprekken aanwezig wilde zijn. Echter, de reden waarom de klachtbehandelaar de vriendin niet bij een deel van het gesprek aanwezig wilde laten zijn, namelijk om verzoeker de gelegenheid te geven om vrij te kunnen verklaren over de tijdspanne tussen het vertrek uit zijn winkel en de aanhouding, is niet juist. Er was hier immers geen sprake van een verhoorsituatie, maar van een klachtbehandeling. Het was niet aan de klachtbehandelaar om te bepalen bij welke onderdelen hij wel of niet verzoekers vriendin het gesprek wilde laten bijwonen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de klacht over de tolk overwoog de Nationale ombudsman dat, nu het hier ging om een gesprek in het kader van de behandeling van verzoekers klacht, waaraan verzoeker vrijwillig heeft deelgenomen en verzoeker niet heeft ontkend dat hij aanvankelijk heeft ingestemd met de tolk, zoals uit het door de klachtbehandelaar opgestelde onderzoeksrapport is gebleken, het niet onjuist was dat de klachtbehandelaar zijn collega met een administratieve functie als tolk heeft laten optreden. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/035 had verzoeker er onder meer over geklaagd dat de politie had geweigerd zijn klachten in behandeling te nemen. Ten aanzien van de klacht over het politioptreden tegen verzoeker zelf, dat bij de aanhouding van verzoeker ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht geweld hadden aangewend en dat handboeien waren gebruikt, oordeelde de Nationale ombudsman dat de politie overeenkomstig de regionale klachtenregeling deze klacht terecht buiten behandeling had gelaten nu terzake nog een strafrechtelijk onderzoek gaande was.

Dat om diezelfde reden verzoekers klacht over het na de aanhouding aan haar lot overlaten van zijn negenjarige dochtertje buiten behandeling was gebleven, achtte de Nationale ombudsman echter niet juist. Op dit punt was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/039 klaagde verzoekster erover dat de klachtbehandelaar van de politie geen behoorlijk verslag van het met

haar gevoerde gesprek had gemaakt. Zij had hierover de korpschef ingelicht vóórdat de klacht was afgedaan. De Nationale ombudsman overwoog hieromtrent het volgende. Uit een oogpunt van zorgvuldigheid dient de behandeling van een klacht aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie. Zo moet het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten in het kader van hoor en wederhoor kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt en wordt een bijdrage geleverd aan de waarheidsvinding. De klager en degenen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid gesteld te worden op elkaars standpunten te reageren. Met het oog op de rapportage door het bestuursorgaan over de bevindingen van het onderzoek en ten behoeve van de vorming van het dossier voor een eventuele verdere procedure in een later stadium, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen schriftelijk worden vastgelegd in een verslag. De klachtonderzoeker is – binnen de marges van de klachtenregeling vrij in de wijze van onderzoek alsmede in de verslaglegging daarvan. De verslaglegging in dit geval was summier en volgens verzoekster ook niet volledig. Gelet op het feit dat volgens de klachtbehandelaar diverse klachtonderdelen moeilijk uiteen te rafelen waren geweest en het feit dat verzoekster al haar twijfels over die verslaglegging had geuit aan de korpschef, had het in dit geval voor de hand gelegen dat de (uiteindelijke) schriftelijke verslaglegging nog eens aan haar zou zijn voorgehouden, opdat zij in de gelegenheid was geweest deze op juistheid en volledigheid te toetsen. Nu dit niet was gebeurd, was gehandeld in strijd met de vereisten van een zorgvuldige klachtbehandeling. De onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/074 (zie DD 2004, blz. 832) was verzoeker betrokken geraakt bij een vechtpartij in Apeldoorn. Hij werd daarbij met een bierglas in het gelaat gestoken. Verzoeker heeft op zijn beurt zijn belager met een fietsketting geslagen. Bij het incident was – naast verzoeker nog een drietal vrienden van hem betrokken. Verzoeker heeft voor zijn verwondingen een medische behandeling ondergaan. Vervolgens deed hij aangifte van mishandeling bij het politiebureau te Apeldoorn, waarna verzoekers belager werd aangehouden. Deze deed vervolgens ook aangifte van openlijke geweldpleging dan wel mishandeling tegen verzoeker. Verzoeker werd hierop thuis gebeld door een rechercheur van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland, zulks met het verzoek naar het bureau te komen in verband met de zaak waarvan verzoeker aangifte had gedaan. Op het politiebureau aangekomen werd verzoeker aangehouden ter zake openlijke geweldpleging. Verzoeker werd geleid voor de hulpofficier van justitie en ingesloten op het politiebureau. Verzoeker klaagde onder meer over enkele aspecten met betrekking tot de klachtbehandeling door de korpsbeheerder. Eén van de klachten was dat de klachtencommissie verzoeker niet had gehoord noch gebruik had gemaakt van verzoekers aanbod om foto's van de verwondingen aan zijn gelaat te bekijken.

De Nationale ombudsman stelde vast dat de lezingen van verzoeker en de betrokken politieambtenaren omtrent de feiten waarover werd geklaagd op vrijwel alle punten tegenover elkaar stonden. Voorts stelde de Nationale ombudsman vast dat verzoeker gedurende de klachtbehandeling op geen enkel moment in de gelegenheid was gesteld op diverse rapportages van de betrokken ambtenaren te reageren. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was daarmee het beginsel van hoor en wederhoor niet afdoende toegepast, temeer nu de klachtencommissie bedoelde stukken als vaststaande feiten had beschouwd. De klachtencommissie had verzoeker uit het oogpunt van zorgvuldigheid moeten

horen. De Nationale ombudsman achtte het «niet behoorlijk» dat de korpsbeheerder het advies van de klachtencommissie zonder meer had overgenomen.

Ook oordeelde de Nationale ombudsman dat de klachtencommissie een ontoereikend onderzoek had uitgevoerd door verzoekers foto's niet te gebruiken. De klachtencommissie had zich ter behandeling van verzoekers klachten de vraag moeten stellen of de verwondingen aan verzoekers gelaat van een dermate ernst waren, dat de arrestantenverzorging uit eigener beweging zich had moeten laten informeren over verzoekers medische conditie. De foto's hadden daartoe als objectieve bron kunnen worden benut. Omdat de korpsbeheerder het advies van de klachtencommissie zonder meer had overgenomen, had deze ook op dit punt een ontoereikend onderzoek uitgevoerd. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In rapport 2004/159 was onder meer aan de orde de wijze waarop een ambtenaar van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland verzoeker had bejegend in verband met een loslopende hond in een gebied waar dit niet is toegestaan. Verzoeker klaagde in dit rapport onder meer over de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland zijn klacht heeft behandeld en afgedaan. Hij klaagde er in dat kader over dat hij heimelijk was geobserveerd door een politieambtenaar, die daarmee een inbreuk had gepleegd op zijn persoonlijke levenssfeer. Deze stelling baseerde verzoeker op het feit dat hij al eerder was bekeurd voor dezelfde overtreding door een andere politieambtenaar. De eerste politieambtenaar zou daarvan op de hoogte zijn geweest, en zou daardoor aanleiding hebben gezien om verzoeker in de gaten te houden. Verzoeker klaagde er voorts over dat de korpsbeheerder had verzuimd om hem ingevolge het vijfde lid van artikel 8 van de Klachtenregeling politieregio Noord- en Oost-Gelderland van 1 januari 2001 te horen, zijn klacht zonder nader onderzoek had afgedaan, en zijn klacht kennelijk ongegrond heeft geacht wegens kennelijk onvoldoende gewicht van de gedraging.

De Nationale ombudsman sloot zich aan bij het oordeel van de korpsbeheerder dat de betrokken politieambtenaar voor de uitoefening van zijn functie bevoegd was om in alle openbare ruimten in de gemeente Apeldoorn toezicht te houden. Verder was uit de klachtbrief niet gebleken van enig steekhoudend argument op grond waarvan sprake zou kunnen zijn geweest van heimelijke observatie door de betrokken politieambtenaar. Het was dan ook niet onjuist dat de korpsbeheerder verzoekers klacht op voorhand, zonder nader onderzoek, kennelijk ongegrond heeft geacht. Hieruit vloeit voort dat verzoeker tijdens de klachtenprocedure niet nader behoefde te worden gehoord. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

Verder overwoog de Nationale ombudsman dat de korpsbeheerder de klacht kennelijk ongegrond heeft geacht wegens kennelijk onvoldoende gewicht van de gedraging. Dit is niet juist. Een klacht kan niet tegelijkertijd kennelijk ongegrond zijn en betrekking hebben op een gedraging waarvan het gewicht kennelijk onvoldoende is. Indien het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, kan een klacht buiten behandeling worden gelaten. Indien een klacht kennelijk ongegrond wordt geacht, wordt de klacht wel in behandeling genomen, maar wordt er zonder nader onderzoek van uitgegaan dat de klacht zijn doel mist. Hetzij, omdat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft niet heeft plaatsgevonden, hetzij omdat op voorhand kan worden gesteld dat de gedraging behoorlijk is geweest. Indien het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is komt men aan een beoordeling van de kennelijke ongegrondheid van de klacht niet meer toe. Het was daarom niet juist geweest dat de korpsbeheerder beide afwijzingsgronden op deze wijze heeft gecombineerd.

De Nationale ombudsman achtte deze gedraging ten slotte «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/136 (zie DD 2004, blz. 838) speelde het volgende. Naar aanleiding van een burenruzie gingen twee ambtenaren van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid naar de woning van verzoekers. Het gesprek met verzoekers escaleerde uiteindelijk, hetgeen leidde tot het meenemen van verzoekster naar het politiebureau.

Verzoekers dienden een klacht in bij de korpsbeheerder over dit politieoptreden, welke de klacht deels niet gegrond en deels niet ontvankelijk verklaarde.

Verzoekers klaagden bij de Nationale ombudsman onder meer over de klachtbehandeling door de korpsbeheerder. Eén van de aspecten van de klachtafhandeling betrof het niet ontvankelijk verklaren van verzoekers in hun klacht over het feit dat de politieambtenaar geen geweldsrapportage had opgemaakt. De klachtencommissie adviseerde de korpsbeheerder verzoekers niet ontvankelijk te verklaren in hun klacht, aangezien het al dan niet opmaken van een geweldsrapportage een interne zaak van de politie is, waarover conform artikel 2 van de Klachtenregeling van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid niet kan worden geklaagd. Immers, er kan slechts worden geklaagd over de wijze waarop de politie zich jegens hem of een ander heeft gedragen. De Nationale ombudsman wees er allereerst op dat het feit dat in de klachtenregeling wordt gesproken over gedragingen jegens burgers niet betekent dat een klacht niet kan worden ontvangen wanneer de gedraging is terug te voeren op een interne zaak van het korps. Ook in het politieklachtrecht dienen de omstandigheden binnen de organisatie die hebben bijgedragen aan het ontstaan van een klacht in de behandeling daarvan te worden betrokken, wanneer deze gedraging de klager raakt. De Nationale ombudsman was dan ook van mening dat het achterwege blijven van het opmaken van een geweldsrapportage wel degelijk als een gedraging jegens de burger kan worden aangemerkt. Een burger mag erop vertrouwen dat een voorschrift dat ook zijn belangen raakt – hij is tenslotte degene jegens wie het geweld is gebruikt – wordt nageleefd. Wanneer een politieambtenaar een geweldsrapportage opmaakt kan diens meerdere hem aanspreken op zijn gedrag, zonder dat de betrokken burger daarvoor zelf stappen hoeft te ondernemen. Een tweede reden betreft de controleerbaarheid van de gedraging. Indien de geweldsrapportage ontbreekt, is het (wanneer het tot strafvervolging komt) niet mogelijk een volledig beeld van de gedraging te krijgen, hetgeen de burger kan schaden. De Nationale ombudsman kon zich dan ook niet vinden in het oordeel van de korpsbeheerder verzoekers niet ontvankelijk te verklaren. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/140 was onder meer het volgende aan de orde. Op 12 maart 1998 diende verzoekster een klacht in bij de burgemeester van Bergen op Zoom wegens onder meer het niet onderzoeken en behandelen van haar aangiften. De korpsbeheerder deelde verzoekster bij brief van 27 oktober 1998 mee dat hij de klachten ongegrond achtte, waarna verzoekster bezwaar aantekende bij de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie adviseerde de korpsbeheerder op 10 mei 1999 om alsnog te reageren op verzoeksters brieven van 8 januari 1998 (waarin verzoekster de politie liet weten aangifte te willen doen) en 12 maart 1998 (waarin zij de hoofdcommissaris dringend verzocht toe te zien op de behandeling van haar aangifte van 3 februari 1998). Bij brief van 18 mei 1999 berichtte de korpsbeheerder verzoekster dat hij haar klachten ongegrond achtte, omdat hem uit het door de klachtencommissie opgestelde advies geen verdere feiten bekend waren geworden, die aanleiding gaven zijn eerdere besluit te herzien. Ten aanzien van het advies om op de brieven van 8 januari 1998 en 12 maart

1998 te reageren, stelde de korpsbeheerder dat deze brieven geen nieuwe feiten bevatten en het daarin gestelde reeds eerder door hem was beoordeeld. Verzoekster klaagde erover dat de korpsbeheerder in zijn beslissing van 18 mei 1999 zonder nadere motivering het advies van de klachtencommissie naast zich had neergelegd, om alsnog te reageren op haar brieven van 8 januari 1998 en 12 maart 1998.

De Nationale ombudsman overwoog het volgende. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat de motivering van de beslissing op een klacht die beslissing kan dragen. Dat betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen moeten worden betrokken, zodat recht wordt gedaan aan de visie van alle betrokkenen. De motivering moet kenbaar en begrijpelijk zijn.

Ervanuitgaand dat verzoekster niet eerder had aangegeven aangifte te willen doen, kon de Nationale ombudsman de conclusie van de korpsbeheerder dat verzoeksters brieven geen nieuwe feiten bevatten, niet volgen. De korpsbeheerder had verzoeksters argument – dat zij niet eerder had aangegeven aangifte te willen doen en het derhalve een nieuwe aangifte betrof – in het geheel niet bij zijn overweging betrokken. Hierbij heeft de korpsbeheerder het advies van de klachtencommissie zonder meer naast zich neergelegd. Wanneer bovendien aansluiting werd gezocht bij hoofdstuk 9 van de Awb – dat evenwel ten tijde van de onderzochte gedraging nog niet van toepassing was op de interne klachtenprocedure van de politie – had de korpsbeheerder de redenen voor het afwijken van het advies van de klachtencommissie moeten vermelden, hetgeen hij nauwelijks heeft gedaan.

De Nationale ombudsman oordeelde dan ook dat de motivering onvoldoende kenbaar en begrijpelijk was en de motivering de beslissing van de korpsbeheerder niet kon dragen. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/152 (DD 2004, blz. 837) betrof het volgende. Politieambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden betraden, voorzien van een machtiging tot binnentreden ter aanhouding van X, verzoekers woning. Verzoeker was niet aanwezig en de politie trof X niet in de woning aan. X werd verdacht van diefstal/verduistering van goederen uit recreatiewoningen. In verband hiermee had verzoeker er over geklaagd dat de politie in zijn woning geen bericht van het binnentreden had achtergelaten, op grond waarvan hij had kunnen informeren naar de reden van het binnentreden. Verzoeker klaagde bij de Nationale ombudsman onder meer over de wijze waarop zijn klacht over het voorgaande, die hij bij de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden had ingediend, was behandeld. Hij klaagde er met name over dat de klacht was afgedaan door de burgemeester van Wassenaar, terwijl de gebeurtenis had plaatsgevonden in de gemeente Voorburg. Ingevolge artikel 61, eerste lid, van de Politiewet 1993 (oud), bezien in samenhang met hetgeen met betrekking tot die bepaling is verwoord in de Memorie van Toelichting, is de korpsbeheerder bij uitsluiting verantwoordelijk voor de afdoening van klachten over politieoptreden. De korpsbeheerder is en blijft immers op grond van zijn beheersverantwoordelijkheid eerstaangewezen om klachten over politieoptreden af te doen.

Al eerder, in het Jaarverslag 1994 (blz. 148 e.v.), had de Nationale ombudsman zijn opvatting weergegeven dat mandatering door de korpsbeheerder van zijn bevoegdheid tot het afdoen van klachten aan een burgemeester strijdig is met de Politiewet 1993 (oud).

Uit het onderzoek in de in dat jaarverslag omschreven zaak (rapport) bleek dat de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden zijn bevoegdheid tot het afdoen van klachten (artikel 61 Politiewet 1993, oud) had gedelegeerd aan de burgemeester van de gemeente waar de gedraging van de politie had plaatsgevonden. De Nationale ombudsman oordeelde

toen dat een dergelijke delegatie in strijd was met de taakverdeling tussen de korpsbeheerder en de burgemeester in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 (oud). Op grond van de Politiewet 1993 (oud) beslist de korpsbeheerder over de afdoening van een klacht. Die bevoegdheid kan niet worden gedelegeerd.

Het was derhalve onjuist dat de burgemeester van Wassenaar een oordeel over de klacht heeft gegeven in plaats van de korpsbeheerder, omdat op grond van artikel 61 van de Politiewet (oud) de korpsbeheerder een beslissing op de klacht over politieoptreden dient te geven.

De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

7A.18 Schadevergoeding

Algemeen

In de jaarverslagen staat sedert 1999 vermeld dat de minister van Justitie de Nationale ombudsman op 28 december 1999 liet weten dat een wetsvoorstel in bewerking was over een regeling voor schadevergoeding ten gevolge van (rechtmatig) strafvorderlijk politieoptreden. Aan het eind van dit verslagjaar was hierover nog steeds niets bekend.

Aanbevelingen 2003

In het Jaarverslag 2003 (blz. 318) is melding gemaakt van rapport 2003/337, waarin de Nationale ombudsman de beheerder van het regionale politiekorps Zeeland de aanbeveling had gedaan opnieuw op een schadevergoedingsverzoek te beslissen en deze beslissing schriftelijk en gemotiveerd aan verzoekster mee te delen. Het betrof schade aan een voordeur, die was ontstaan als gevolg van het optreden van een zogenoemde aanhoudingseenheid. Inmiddels heeft de korpsbeheerder laten weten dat de aanbeveling is opgevolgd. Op 29 maart 2004 is ter vergoeding van de geleden schade een geldbedrag aan verzoekster overgemaakt.

Tevens is in het Jaarverslag 2003 (blz. 319) vermeld dat in de zaak met rapportnummer 2003/461 een aanbeveling is gedaan om de afwijzing van een besluit tot tegemoetkoming in de kosten te heroverwegen. Verzoeker had er over geklaagd dat de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht had geweigerd hem tegemoet te komen in de kosten met betrekking tot een vernietigde snorfiets. Op 6 januari 2004 liet de korpsbeheerder weten verzoeker alsnog een bedrag van € 113,64 toe te kennen als tegemoetkoming in de kosten. Het bedrag is gelijk aan de helft van de aanschafwaarde van de snorfiets.

Onderzoeken

In 2004 verschenen 21 rapporten die mede betrekking hebben op klachten over de behandeling van verzoeken om schadevergoeding door de politie (2003:12). In zeven zaken was de klacht gegrond, in twaalf zaken niet gegrond en in één zaak was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond.

Tussentijdse afdoeningen

In vier zaken werd door middel van interventie een oplossing tot stand gebracht, waarna het onderzoek naar de klacht tussentijds werd beëindigd. In zes zaken werd de klacht over de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding niet in onderzoek genomen, aangezien de schadeclaim niet zo evident juist was dat daarover geen discussie zou kunnen bestaan. In twee zaken werd geen onderzoek ingesteld, omdat de klacht niet eerder was voorgelegd aan de politie of nog niet volledig was beoordeeld door de korpsbeheerder. In een andere zaak werd de klacht ingetrokken, omdat verzoeker alsnog tot een overeenkomst met de politie was gekomen. Ten slotte werd in één zaak geen onderzoek ingesteld, omdat niet duidelijk was op welke wijze verzoekers schade was opgebouwd.

Rapporten

In de zaak met rapportnummer 2004/030 (zie ook § 7A.17.3) hadden politieambtenaren van het regionale politiekorps Flevoland een aantal jongeren staande gehouden die een bierblikje op straat hadden gegoid. Omdat één van de jongeren zijn naam niet wilde geven werd hij door de betrokken ambtenaren aangehouden. Een groot aantal andere jongeren begon zich met deze aanhouding te bemoeien, waaronder verzoeker. Verzoeker werd door de politie verzocht zich te verwijderen. Verzoeker bleef echter staan. De politie ging daarop over tot de aanhouding van verzoeker. Om verzoeker onder controle te krijgen gebruikte de politie geweldsmiddelen, waaronder een korte wapenstok en een politiehond. Verzoeker raakte ernstig gewond door de beet van de politiehond. Hij klaagde onder meer over de inzet van de politiehond en de weigering van de politie om de schade te vergoeden die was voortgevloeid uit het politieoptreden.

De Nationale ombudsman kwam in deze zaak tot het oordeel dat niet voldoende aannemelijk was geworden dat er sprake was van een zodanige directe en ernstige bedreiging dat het juist was om bij wijze van noodweer te besluiten de politiehond zonder voorafgaande waarschuwing op verzoeker in te zetten. De inzet van de politiehond was zonder waarschuwing vooraf onder de gegeven omstandigheden dan ook niet proportioneel geweest. De gedraging was op dit punt «niet behoorlijk». Gelet hierop was het standpunt van de verzekeraar van de politie dat van vergoeding van de schade geen sprake kon zijn, omdat de geweldstoepassing gezien de feiten en omstandigheden niet in strijd was geweest met de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit, niet houdbaar. Zo bezien schoot de motivering van de weigering om over te gaan tot schadevergoeding tekort. De gedraging was «niet behoorlijk». Dit gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling om de beslissing tot afwijzing van het verzoek om schadevergoeding te heroverwegen. Ondanks enkele telefonische rappels was aan het eind van dit verslagjaar nog geen reactie ontvangen van de korpsbeheerder.

Het rapport met nummer 2004/125 betrof het volgende:

Verzoeker had een ongeluk met zijn brommer gehad. De ambulance en de politie kwamen ter plaatse. Verzoeker is per ambulance naar het ziekenhuis vervoerd en toen hij enkele dagen na het ongeval zijn brommer wilde ophalen, was deze verdwenen. Verzoeker klaagde erover dat de betrokken politieambtenaren van het regionale politiekorps Brabant-Noord zijn bromfiets onbeheerd hadden achtergelaten. De betrokken ambtenaren hadden verklaard dat zij op het moment dat zij naar het ongeval van verzoeker gingen, een melding van een ander ernstiger ongeval binnenkregen. Toen zij bij verzoeker aankwamen, leek de situatie niet ernstig en zijn ze op weg gegaan naar het andere ongeval.

Het behoort tot de politietaak om te reageren op meldingen van burgers. De Nationale ombudsman realiseert zich dat bij een groot werkaanbod een afweging dient te worden gemaakt tussen de ernst en de urgentie van andere meldingen en beschikbaarheid van eenheden, waardoor niet altijd direct zal kunnen worden gereageerd. Hij achtte het in deze zaak begrijpelijk dat de politieambtenaren het ongeval van verzoeker snel wilden afhandelen, zodat zij op weg konden gaan naar het andere ongeval. De Nationale ombudsman was echter van mening dat de politieambtenaren het ongeval van verzoeker zorgvuldig hadden moeten afhandelen, door na te vragen bij het ambulancepersoneel of verzoeker naar het ziekenhuis zou worden vervoerd en door aan verzoeker te vragen of zijn bromfiets op slot moest worden gezet. De politieambtenaren hebben niet geprobeerd om de bromfiets van verzoeker op slot te zetten. Zij hadden aan hun politiebureau moeten doorgeven dat ze op weg gingen naar het andere ongeval en derhalve geen tijd hadden om het ongeval van verzoeker verder af te handelen. Zij hadden achteraf dienen te controleren of dit was

gebeurd. Door dit niet te doen hebben zij het risico laten ontstaan dat een derde het voertuig van verzoeker kon meenemen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ten overvloede heeft de Nationale ombudsman in deze zaak opgemerkt dat de korpsbeheerder de aansprakelijkheid voor de verdwijning van de bromfiets van verzoeker niet had mogen afwijzen. Om die reden zag hij aanleiding tot het doen van een aanbeveling om de beslissing tot afwijzing van de aansprakelijkheid voor de verdwijning van de brommer van verzoeker te heroverwegen. Bij brief van 16 juni 2004 heeft de korpsbeheerder laten weten dat naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman is besloten aan verzoeker de (reële) schade te vergoeden die verzoeker heeft geleden door de verdwijning van zijn bromfiets. Desgevraagd deelde de korpsbeheerder de Nationale ombudsman bij brief van 28 juni 2004 mee dat de politie met verzoeker is overeengekomen om € 200 aan hem over te maken. Verzoeker zou vervolgens afzien van verdere stappen tegen het korps.

In de zaak met rapportnummer 2004/150 was verzoeksters auto in september 2001 in Rotterdam gestolen en op 3 oktober 2001 door de regiopolitie Haaglanden in Delft aangetroffen. Na onderzoek bleek de auto te zijn «omgekat». Verzoekster klaagde erover dat de regiopolitie Haaglanden haar in september 2001 gestolen auto pas op 19 december 2001 aan haar heeft teruggegeven, terwijl de auto al op 3 oktober 2001 was teruggevonden. Voorts klaagde zij erover dat de regiopolitie Haaglanden haar aanvraag om schadevergoeding heeft afgewezen. Verzoekster stelde dat zij door de trage handelwijze van de regiopolitie Haaglanden financieel gedupeerd was, daar zij gedurende enige tijd een auto heeft moeten huren.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de Nederlandse politiekorpsen onderling hebben afgesproken dat het politiekorps dat een auto als gestolen signaleert (in casu de regiopolitie Rotterdam-Rijnmond) in principe verantwoordelijk is voor de teruggave van het voertuig. Het korps dat een auto aantreft (in casu de regiopolitie Haaglanden), laat de signalering vervallen en stelt de eigenaar in kennis van het feit dat de auto is aangetroffen. Het signalerende korps bepaalt of de auto daadwerkelijk kan worden teruggegeven.

De Nationale ombudsman overwoog dat uit het onderzoek niet was gebleken of aannemelijk geworden dat de regiopolitie Haaglanden in de periode van 8 oktober tot 20 november 2001 enige inhoudelijke actie heeft ondernomen met betrekking tot verzoeksters auto, terwijl de regiopolitie Haaglanden geen feiten of omstandigheden aanvoerde die deze vertraging in de afhandeling van de zaak konden verklaren of rechtvaardigen. De Nationale ombudsman concludeerde dan ook dat de regiopolitie Haaglanden tekort was geschoten in haar plicht de regiopolitie Rotterdam-Rijnmond zo spoedig mogelijk te voorzien van de informatie op grond waarvan laatstgenoemd korps kon besluiten of verzoeksters auto kon worden vrijgegeven. Als gevolg van deze handelwijze van de regiopolitie Haaglanden heeft het onnodig lang geduurd voordat verzoekster de beschikking kreeg over haar teruggevonden auto. In zoverre was de onderzochte gedraging van de regiopolitie Haaglanden «niet behoorlijk». Gezien het oordeel dat aan de regiopolitie Haaglanden kon worden verweten dat het onnodig lang heeft geduurd voor verzoekster de beschikking kreeg over haar teruggevonden auto, was de Nationale ombudsman van oordeel dat de regiopolitie Haaglanden niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit op het verzoek om schadevergoeding had kunnen komen. Ook in zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». Gelet op het voorgaande deed de Nationale ombudsman de korpsbeheerder van de regiopolitie Haaglanden de aanbeveling om het afwijzende besluit op het verzoek om schadevergoeding te heroverwegen. De korpsbeheerder liet de Nationale ombudsman op 2 juli 2004 schriftelijk

weten dat aan verzoekster als schadeloosstelling een bedrag van € 856,34 zou worden overgemaakt, zodra zij zou aangeven op welke bankrekening zij dit bedrag wil ontvangen. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennisgenomen.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/192 klaagde verzoekster over de wijze waarop het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost heeft gehandeld naar aanleiding van haar melding van verduistering van haar huissleutels door de dochter van haar overleden partner. Verzoekster klaagde er onder meer over dat een met naam genoemde politieambtenaar van eerdergenoemd korps aanvankelijk niet heeft aangeboden om te bemiddelen, nadat hij had besloten om geen aangifte van verduistering op te nemen en zich partijdig heeft opgesteld door mee te delen dat de dochter van haar overleden partner geen schuld heeft aan het voorval tussen verzoekster en haar. Tevens klaagde verzoekster erover dat de politieambtenaar niet eerst aan verzoekster heeft gevraagd wat te doen met de huissleutels, maar akkoord is gegaan met toezending per post naar het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost. Daarnaast verweet zij hem dat hij niet tijdig bij het regionale politiekorps Utrecht heeft geïnformeerd waar de sleutels bleven.

Ten slotte klaagde verzoekster er ook over dat het korps haar aansprakelijkstelling voor de kosten van twee nieuwe sloten had afgewezen. Verzoekster achtte het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost verantwoordelijk voor het kwijtraken van de huissleutels. Nu de sleutels door anderen kunnen zijn gekopieerd, heeft verzoekster het uit veiligheidsoverwegingen noodzakelijk geacht om de sloten van haar woning te vervangen.

De Nationale ombudsman overwoog onder meer dat nu de politieambtenaar akkoord was gegaan met verzending per reguliere post van de sleutels en hij verzoekster niet had ingelicht over deze verzending, hij een zorgplicht op zich had genomen ten aanzien van de sleutels. Van hem kon dan ook worden verwacht dat hij de verzending van de sleutels actief zou volgen. Nu uit het onderzoek was gebleken dat dit onvoldoende het geval was geweest, was de Nationale ombudsman van oordeel dat de politieambtenaar tekort was geschoten in zijn zorgplicht ten aanzien van de sleutels.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». De beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost werd vervolgens in overweging gegeven om het besluit tot afwijzing van het verzoek van verzoekster om betaling van de kosten van twee nieuwe sloten te heroverwegen. Bij brief van 7 juni 2004 liet de korpsbeheerder weten nog steeds van mening te zijn dat verzoeksters schadeclaim destijds terecht was afgewezen, nu de regiopolitie Brabant Zuid-Oost naar zijn mening niet was tekortgeschoten in haar zorgplicht ten aanzien van de verzending van de sleutels. Op 2 juli 2004 reageerde de Nationale ombudsman hierop schriftelijk dat de motivering van de (hernieuwde) afwijzende beslissing vatbaar is voor kritiek, nu de Nationale ombudsman in het betreffende rapport had overwogen dat de regiopolitie Brabant Zuid-Oost wél was tekortgeschoten in haar zorgplicht ten aanzien van de sleutels. Verder deelde de Nationale ombudsman mee met deze opmerking de behandeling van de zaak te beëindigen en het dossier te sluiten.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/215 (zie ook § 7A.2.1) had een vrouw na aanhouding enige tijd verbleven op het politiebureau en was daar gefouilleerd. Zij vond dat zij niet aangehouden had mogen worden en vroeg schadevergoeding. De korpsbeheerder wees de schadeclaim af onder verwijzing naar zijn beslissing in de interne klachtbehandeling. De Nationale ombudsman oordeelde dat niet aan het motiveringsvereiste was voldaan. Bovendien had de korpsbeheerder niet onderkend dat

politieoptreden dat – zoals in dit geval – correct was, volgens vaste jurisprudentie van de Hoge Raad achteraf beschouwd als onrechtmatig moet worden aangemerkt indien de verdachte onschuldig blijkt te zijn. Die situatie had zich hier voorgedaan; de politie had immers geconstateerd dat de diefstal waarvan de vrouw werd verdacht in het geheel niet had plaatsgevonden. De afwijzing van het verzoek om schadevergoeding was derhalve «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman heeft om die reden de korpsbeheerder de aanbeveling gedaan een nieuwe beslissing te nemen op het verzoek om schadevergoeding. Daarin zou de onrechtmatigheid van politieoptreden als uitgangspunt moeten worden genomen en diende te worden beslist en gemotiveerd of en in hoeverre de gestelde schade voor vergoeding in aanmerking kwam. Bij brief van 27 juli 2004 liet de korpsbeheerder weten de aanbeveling op te volgen. Op 27 september 2004 deelde de korpsbeheerder mee dat met verzoekster overeenstemming was bereikt over de hoogte van de schadevergoeding.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/293 (zie ook § 7A.4.1, § 7A.2.4, § 7A.3.2, § 7B.3 en DD 2004, blz. 836) ging het om het volgende. Verzoeker had al geruime tijd onenigheid met zijn burens toen zijn burens telefonisch melding maakten van geluidsoverlast. Ambtenaren van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland kwamen ter plaatse en namen vanuit de woning van verzoeker een bromtoon waar. Verzoeker was niet thuis. De ambtenaren traden vervolgens in de woning van verzoeker binnen. Verzoeker klaagde erover dat het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland schade aan de voordeur van zijn woning had toegebracht toen er werd binnengetroten. De Nationale ombudsman overwoog dat het in dit geval niet was geoorloofd zonder schriftelijke machtiging daartoe zonder toestemming van verzoeker de woning van verzoeker te betreden. Evenmin was sprake van de noodsituatie die zou kunnen leiden tot het maken van de wettelijk toegestane uitzondering op die regel. De Nationale ombudsman keurde in dezelfde zaak het binnentreden daarom af. Dit bracht met zich mee dat het veroorzaken van de schade aan de voordeur eveneens moest worden afgekeurd. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk». Verzoeker klaagde er ook over dat de beheerder van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland de schade aan de voordeur die verzoeker stelde te hebben geleden naar aanleiding van het politieoptreden niet had vergoed. Uitgaande van de terughoudende benadering van de Nationale ombudsman in schadevergoedingszaken zag de Nationale ombudsman in het voorgaande en met inachtneming van zijn oordeel dat het binnentreden als niet behoorlijk moest worden aangemerkt, aanleiding om de korpsbeheerder in overweging te geven zijn standpunt ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding van verzoeker te heroverwegen. Aan het eind van dit verslagjaar was de reactie van de korpsbeheerder nog niet bekend.

In de zaak met rapportnummer 2004/466 waren twee politieambtenaren van het regionale politiekorps Brabant-Noord verzoeksters woning binnengetroten om haar aan te houden op verdenking van het strafbare feit van artikel 8 Wegenverkeerswet (besturen van een motorrijtuig onder invloed van alcoholhoudende drank). Bij het binnentreden in haar woning forceerden de politiemensen een ruit van de voordeur. Verzoekster klaagde er onder meer over dat de korpsbeheerder heeft geweigerd de door haar als gevolg van het politieoptreden gemaakte kosten te vergoeden. De beheerder van het regionale politiekorps Brabant-Noord had verzoeksters verzoek om vergoeding van de schade afgewezen omdat de politie naar zijn oordeel rechtmatig was opgetreden. De Nationale ombudsman was in de eerste plaats van oordeel dat de korpsbeheerder in reactie op het verzoek om schadevergoeding niet had kunnen volstaan met de mededeling dat de politie naar zijn oordeel

rechtmatig was opgetreden. Hij had de beslissing om verzoekster geen schadevergoeding toe te kennen dienen te motiveren, en deze motivering had de beslissing moeten kunnen dragen. Dat betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen hadden moeten worden betrokken, zodat recht was gedaan aan de visie van alle betrokkenen. Nu dit niet is gebeurd, was gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste, en achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk».

Voor wat betreft de inhoud van de beslissing werd allereerst gewezen op het volgende. De Nationale ombudsman stelt zich terughoudend op bij klachten over een besluit van een bestuursorgaan tot (gedeeltelijke) afwijzing van een verzoek om schadevergoeding. In het geval van de onderhavige klacht is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet behoorlijke gedraging. In dit rapport was de Nationale ombudsman tot de conclusie gekomen dat de aanhouding en het binnentreden niet onjuist waren. Daarmee is echter niet uitgesloten dat sprake is van een onrechtmatige daad. Immers, volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet strafvorderlijk politieoptreden achteraf alsnog als onrechtmatig worden aangemerkt wanneer de verdenking die de rechtvaardiging vormde voor het optreden – in dit geval met name de aanhouding – naderhand is komen te vervallen. Anders gezegd: rechtmatige aanhouding van een verdachte kan later onrechtmatig zijn, namelijk wanneer blijkt van de onschuld van die verdachte. Deze situatie heeft zich voorgedaan in de zaak van verzoekster. De hulpofficier van justitie heeft verzoekster schriftelijk bericht dat zij niet zou worden vervolgd, met als reden dat het feit niet strafbaar is. Deze formulering dwong tot de conclusie dat verzoekster, naar het oordeel van de politie, niet het misdrijf had gepleegd waarvan zij werd verdacht. Uit het voorgaande vloeide voort dat het politieoptreden achteraf als onrechtmatig moest worden aangemerkt, zodat de korpsbeheerder niet in redelijkheid de schadeclaim had kunnen afwijzen op de enkele grond dat het politieoptreden rechtmatig was. Ook in zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman heeft de korpsbeheerder de aanbeveling gedaan een nieuwe beslissing te nemen op het verzoek om schadevergoeding. Daarin zal de onrechtmatigheid van het binnentreden en aanhouden (inclusief voorgeleiden, ophouden voor verhoor en ademanalyse) uitgangspunt moeten zijn en dient te worden beslist en gemotiveerd of en in hoeverre de gestelde schade voor vergoeding in aanmerking komt. De korpsbeheerder liet schriftelijk weten dat door de beknopte formulering van de sepotbrief van de hulpofficier van justitie onnodig de indruk was gewekt dat de politie het gedrag van verzoekster destijds niet strafbaar achtte. Nu verzoekster echter in redelijkheid mocht vertrouwen op de inhoud van de sepotbrief, zag de korpsbeheerder aanleiding om toch over te gaan tot schadevergoeding. Aan verzoekster wordt een bedrag van € 180 overgemaakt als vergoeding van de schade aan haar ruit en de kosten van een taxirit. De kosten van verzoeksters juridisch adviseur worden niet vergoed, omdat het inschakelen van een juridisch adviseur niet nodig is voor de klachtprocedure bij de politie.

In rapport 2004/476 klaagde verzoeker erover dat de politie heeft geweigerd de schade aan zijn camper te vergoeden, welke was ontstaan toen de politie zijn camper was binnengegaan om het gasalarm uit te zetten. Verzoeker had zijn camper geparkeerd op een parkeerterrein toen hij op bezoek ging bij vrienden. Een buurtbewoonster meldde rond 18.00 uur en rond 20.04 uur bij de politie dat het alarm van de camper al een hele tijd luid afging. Achteraf bleek dit het gasalarm te zijn. Via het kenteken achterhaalde de politie de gegevens van verzoeker, maar die bleek niet bereikbaar. Om 18.00 uur en om 20.44 uur kwam er een politie-eenheid ter plaatse. Zij besloten geen actie te ondernemen, omdat het geluid niet hard was en omdat er maar één buurtbewoner had geklaagd. Vervolgens belde de echtgenoot van de buurtbewoonster die eerder naar de politie had gebeld, nogmaals naar de politie, omdat zijn dochtertje niet kon slapen door het alarm.

Omstreeks 23.30 uur wilde een ter plaatse gekomen surveillance-eenheid het alarm uitzetten. Verzoeker bleek nog steeds niet bereikbaar. Door een tweetal kabels aan de buitenkant van de camper door te knippen, hoopte de politie het alarm uit te schakelen, maar dit was tevergeefs. Daarna heeft een medewerker van een bergingsbedrijf het dakraam van de camper opengemaakt en is naar binnen gegaan. Hierdoor ging ook het inbraakalarm af. Uiteindelijk zijn beide alarmen uitgeschakeld. De politie heeft een briefje op de camper achtergelaten met haar telefoonnummer. De volgende dag heeft verzoeker aangifte gedaan van vernieling van zijn camper. Hij stelde de politie hiervoor aansprakelijk. De korpsbeheerder wees de aansprakelijkheid van de politie voor de schade van verzoeker van de hand.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de politie niet adequaat had gehandeld door twee kabels door te knippen aan de buitenkant van de camper. De Nationale ombudsman kon zich vinden in het argument van verzoeker dat een kabel van een (inbraak)alarm zich over het algemeen niet aan de buitenkant van een camper zal bevinden. De politie had zich dit moeten realiseren en een deskundige moeten inschakelen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk», omdat hij van oordeel was dat de politie niet in redelijkheid had kunnen besluiten de kosten van de vervanging van de kabels niet te vergoeden. Om die reden deed hij een aanbeveling op dit punt. De korpsbeheerder heeft laten weten de aanbeveling te zullen opvolgen. De Nationale ombudsman heeft daarvan met instemming kennis genomen en heeft de korpsbeheerder verzocht hem op de hoogte te houden van de wijze waarop de aanbeveling zal worden uitgevoerd.

Wat betreft de overige door verzoeker gestelde schadeposten was de Nationale ombudsman van oordeel dat het de politie vrij stond om te betwisten dat het gehouden is tot vergoeding van de gestelde schade. De Nationale ombudsman stelde dat niet bevestigend kon worden beantwoord of er bij de overige schade sprake is van causaal verband tussen de handelwijze van de politie en de schade aan de camper. Bovendien achtte de Nationale ombudsman het voor discussie vatbaar of de overige schade kan worden gezien als onevenredig nadeel, dat niet tot het normale maatschappelijke risico behoort.

7A.19 Politieoptreden en het civiele recht

In 2004 verschenen vijf rapporten die (onder meer) betrekking hebben op politieoptreden, waarbij het civiele recht aan de orde was (2003: 3). In drie zaken was de klacht gegrond en in twee zaken niet gegrond.

Daarnaast werden twee zaken over bovengenoemd onderwerp tussentijds afgedaan, aangezien ofwel de afwijzing van de schadeclaim door de politie niet onredelijk was of de politie in redelijkheid heeft kunnen

besluiten een verschuldigd geldbedrag aan de advocaat van verzoeker over te maken.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/085 (zie DD 2004, blz. 836) klaagde verzoeker erover dat politieambtenaren zijn woning waren binnengetreden en hadden doorzocht. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat het desbetreffende regionale politiekorps een melding had ontvangen van een medewerkster van het crisisopvangcentrum. Die medewerkster maakte zich ernstige zorgen omdat verzoekers vriendin niet op de afgesproken tijd op haar onderduikadres was teruggekeerd van een gesprek met verzoeker in hun woning. Naar aanleiding van die melding waren twee ambtenaren van het korps naar de woning van verzoeker gegaan. Beide ambtenaren waren ermee bekend dat verzoeker ernstige relatieproblemen had en dat hij daarbij had gedreigd zich van het leven te beroven. Bij de woning werden ze aangesproken door familieleden van verzoeker, die ook aangaven zich ernstig zorgen te maken om verzoekers vriendin. Om uitsluitel te verkrijgen over de mogelijkheid dat er, als gevolg van een escalatie tussen verzoeker en zijn vriendin, personen in de woning aanwezig waren die hulp nodig hadden, besloten de ambtenaren binnen te treden. De ambtenaren doorzochten vervolgens de gehele woning op aanwezige hulpbehoevende personen, maar troffen niemand aan. Verder zochten de ambtenaren in de woning naar eventuele aanwijzingen over de verblijfplaats van verzoeker en zijn vriendin. Daarbij zochten ze in ieder geval in een bureau en bekeken ze een notitieblok en een agenda van verzoeker. De Nationale ombudsman overwoog dat de politie ingevolge de Politiewet onder meer tot taak heeft hulp te verlenen aan hen die deze behoeven en voor het verlenen van die hulp toegang heeft tot elke plaats – inclusief een woning – voor zover dat redelijkerwijs nodig is. Wanneer ter hulpverlening wordt binnengetreden, zijn de voorwaarden van toepassing die in de Algemene wet op het binnentreden zijn gesteld. Dit betekent dat in beginsel een schriftelijke machtiging is vereist voor het binnentreden in een woning zonder toestemming van de bewoner. Volgens die wet is deze schriftelijke machtiging echter niet vereist, wanneer ter voorkoming of bestrijding van ernstig en onmiddellijk gevaar voor de veiligheid van personen of goederen terstond in de woning moet worden binnengetreden. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de ambtenaren, gelet op de melding van de medewerkster van de crisisopvang en bekend met de relatieproblematiek tussen verzoeker en zijn vriendin en de dreiging met suicide door verzoeker, er rekening mee dienden te houden dat er als gevolg van een escalatie tussen verzoeker en zijn vriendin, personen in de woning aanwezig konden zijn die hulp nodig hadden. Daarmee was sprake van een noodsituatie en waren de ambtenaren bevoegd de woning van verzoeker zonder toestemming en zonder machtiging te betreden. De Nationale ombudsman achtte de gedraging in zoverre «behoorlijk».

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat uit de bevoegdheid tot binnentreden in een woning op zichzelf nog niet volgt dat de politie die woning ook mag doorzoeken. Het doorzoeken van een woning ter hulpverlening is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover dat voor het doel waartoe is binnengetreden redelijkerwijs nodig is. De Nationale ombudsman was van oordeel dat daar waar gesteld kon worden dat het zoekend rondkijken in de woning van verzoeker redelijkerwijs nodig was voor het doel waartoe werd binnengetreden, te weten het verlenen van hulp aan de mogelijk als gevolg van een escalatie tussen verzoeker en zijn vriendin in die woning achtergebleven personen, dit niet opging voor het zoeken in verzoekers bureau, notitieblok en agenda. Het doorzoeken van die spullen van verzoeker diende een ander doel dan waartoe werd binnengetreden, namelijk het achterhalen van de verblijfplaats van verzoeker en het gezin. Nu het achterhalen van de verblijfplaats niet was

opgegeven als reden voor het binnentreden en ook niet was gebleken dat zich in de woning omstandigheden hadden voorgedaan die het zoeken naar de verblijfplaats noodzakelijk maakte, waren de ambtenaren bij het doorzoeken van de woning verder gegaan dan de in de Politiewet neergelegde hulpverleningstaak hen op dat moment toestond. De Nationale ombudsman achtte de gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Verzoeker klaagde er overigens ook over dat de politieambtenaren hadden nagelaten hem tijdig te informeren over het binnentreden in zijn woning. Hij merkte daarbij op dat hij bij thuiskomst geen enkel bericht aantrof waaruit bleek dat zijn woning door de politie was betreden. De Nationale ombudsman was van oordeel dat uit oogpunt van actieve informatieverstrekking van de ambtenaren had mogen worden verwacht dat zij bij het verlaten van de woning een kort bericht hadden achterlaten, waarin was meegedeeld dat de politie de woning had betreden en op welke wijze daarover aanvullende informatie kan en zal worden verstrekt. Het achterlaten van een dergelijk bericht is immers een kleine moeite en voorkomt dat de bewoner bij thuiskomst in de onprettige veronderstelling geraakt dat de woning door onbevoegden is betreden. De Nationale ombudsman achtte de gedraging op dit punt eveneens «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/177 ging het om het volgende. Verzoekster had op het erf bij haar huis een aantal schapen rondlopen. Op enig moment ontsnapten twee schapen. Deze schapen werden vervolgens door haar burens gesignaleerd op een naburig erf waarna verzoekster diverse malen trachtte de schapen aldaar te vangen, doch zonder resultaat. Uiteindelijk lukte het een boer één van de schapen te vangen. Enige tijd later kreeg het politiekorps Groningen een melding dat op het land van de heer X een donkerbruin bokje rondliep dat steeds de straat overstak. Twee politieambtenaren gingen vervolgens ter plaatse polshoogte nemen. Aldaar aangekomen zagen zij het schaap lopen. De politieambtenaren belden vervolgens met de meldkamer met de vraag of er ergens een schaap werd vermist. Verder deden zij navraag bij de dierenambulance. Aangezien er geen melding was binnengekomen dat er een schaap werd vermist, gaven de betrokken politieambtenaren de heer X uiteindelijk toestemming het schaap af te laten schieten door de plaatselijke jager. Verzoekster vond dat de politie hiermee onzorgvuldig had gehandeld. De Nationale ombudsman overwoog op dit punt het volgende.

Indien de politie zich in een geval als dit ziet gesteld voor een keuze tussen het wel of geen toestemming aan een derde verlenen om een dier af te laten afschieten, mag van haar worden verwacht dat haar besluit berust op een adequate belangenafweging. In dit geval stond vast dat de politie bij haar beslissing had meegewogen dat verzoekster het schaap niet als vermist had opgegeven. Hiermee was de politie een mogelijkheid ontnomen om op snelle en eenvoudige wijze te achterhalen wie de eigenaar van het schaap was. Voorts speelde een rol dat een politieorganisatie zelf niet in staat is om gevonden schapen op te vangen en te transporteren. Het ontbreekt de politieorganisatie immers aan de benodigde faciliteiten zoals dierenverblijven om de dieren, in afwachting van een geschikt moment dat transport naar een goede opvangplek mogelijk is, op te vangen en aan geschikte transportmiddelen voor het vervoer van deze dieren. Dit betekent dat de politie derden moet inschakelen om het dier te verdoven, te transporteren en op te vangen hetgeen de nodige kosten met zich meebrengt. Verder was tijdens het onderzoek naar voren gekomen dat de heer X tegen de politie had gezegd dat zijn vee onrustig werd van het loslopende schaap. Tot slot was de beslissing van de politie mede ingegeven door het feit dat de veiligheid op de openbare weg in het geding was omdat het schaap de weg overstak.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat deze omstandigheden, noch op zichzelf noch in onderlinge samenhang bezien, niet de beslissing rechtvaardigden om de boer toestemming te verlenen het schaap door een derde af te laten schieten. Met het aanwenden van dergelijke drastische maatregelen met onomkeerbare gevolgen, dient de politie zeer terughoudendheid om te gaan. Beslissingen die de politie neemt dienen immers te voldoen aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit, hetgeen onder meer inhoudt dat in beginsel moet worden gekozen voor de inzet van het minst zware middel dat ter beschikking staat. In dit geval, waarin het welzijn van een dier in het geding was, had van de betrokken politieambtenaren dan ook mogen worden verwacht dat zij zich meer inspanningen hadden getroost om de kwestie op te lossen zonder dat tot het afschieten van het schaap behoefde te worden besloten. Met het verdoven en het wegvoeren van het schaap zou immers eveneens tegemoet zijn gekomen aan de bezwaren dat het loslopende schaap voor gevaarlijke situaties op de weg en voor onrust bij het vee van de heer X zorgde. Afschieten was hiervoor niet nodig geweest. Verder was vast komen te staan dat het schaap een oormerk had. Hiermee had, indien men het schaap (middels een verdoving) had gevangen, vastgesteld kunnen worden wie de eigenaar was van het schaap. De politie had dan ook in haar overwegingen moeten betrekken dat de kosten van verdoving en eventuele opvang hadden kunnen worden verhaald op de eigenaar van het schaap. Hierbij was verder nog van belang dat de kosten van verdoving (inclusief vervoer), volgens opgave van de korpsbeheerder, slechts € 50 zouden hebben bedragen. Bovendien zouden naar het oordeel van de Nationale ombudsman de kosten van opvang naar alle waarschijnlijkheid gering zijn geweest, aangezien het schaap naar verwachting snel had kunnen worden overgedragen aan de eigenaar. Het feit dat de kosten van het afschieten volgens de politie lager waren dan de kosten van het verdoven en opvangen van het schaap, had dan ook niet van doorslaggevende betekenis mogen zijn. Al met al achtte de Nationale ombudsman het niet juist dat de politie een derde toestemming had gegeven om het schaap te (laten) doden. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/216 was het volgende aan de orde. De toenmalige werkgever van verzoekster was op enig moment, vergezeld van een andere medewerker van het bedrijf, bij verzoekster aan de deur gekomen om haar om teruggave van haar lease-auto te verzoeken. Verzoekster had uit hoofde van haar arbeidsovereenkomst de beschikking over die auto. Verzoekster weigerde de auto mee te geven. De werkgever stelde zich op het standpunt dat sprake was van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en dat deze van rechtswege was geëindigd. Verzoekster stelde zich daarentegen op het standpunt dat zij recht had op de lease-auto uit hoofde van haar arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Op enig moment nam de werkgever contact op met een particulier wegsleepbedrijf. Kort daarna verscheen dit bedrijf met een sleepauto bij verzoeksters woning. Vervolgens verzocht verzoekster aan de medewerker van het wegsleepbedrijf om de politie te bellen. Hierop verscheen een politieambtenaar van het betrokken regionale politiekorps ter plaatse. Verzoekster klaagde er met name over dat betrokken politieambtenaar zich zodanig partijdig en intimiderend had opgesteld dat verzoekster zich gedwongen voelde de autosleutels af te geven. De Nationale ombudsman achtte het op grond van de tijdens het onderzoek verkregen informatie voldoende aannemelijk dat betrokken ambtenaar zich partijdig had opgesteld en dat dit had bijgedragen aan verzoeksters beslissing om de sleutels uiteindelijk af te geven. In dit verband was met name redengevend dat de politieambtenaar zich nadrukkelijk had gemengd in de civiele kwestie en zich daarbij had uitsproken over verzoeksters onbevoegdheid om retentierecht uit te

oefenen en het recht van de eigenaar om de auto mee te nemen. Al met al moest worden geconcludeerd dat het optreden van de politieambtenaar bij dit civielrechtelijke conflict, waarbij over en weer advocaten waren betrokken en ook al procedures waren aangespannen, niet getuigde van de daarbij noodzakelijke onpartijdige opstelling. De onderzochte gedraging was op dit punt dan ook in zoverre «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman kon niet vaststellen of het optreden van de betrokken ambtenaar al dan niet ook als intimiderend kon worden gekwalificeerd. In zoverre onthield hij zich van een oordeel over de klacht.

7A.20 Administratieve organisatie (postregistratie, niet reageren op brieven, etc.)

In 2004 bracht de Nationale ombudsman drie rapporten uit, waarin (mede) de administratieve organisatie van de politie aan de orde kwam (2003: 6).

In twee van de gevallen werden de klachten op dit punt gegrond geacht, terwijl de klacht in één geval niet gegrond was. Daarnaast is in 2004 één klacht betreffende dit onderwerp opgelost door middel van interventie, en is in één zaak het onderzoek tussentijds beëindigd.

7A.21 Overige rapporten op het terrein van politie

7A.21.1 *Bijzondere opsporingsambtenaren*

De Nationale ombudsman bracht in 2004 één rapport (2003:2) uit waaraan een klacht over een bijzonder opsporingsambtenaar (verder boa) ten grondslag lag. De Nationale ombudsman kwam in deze zaak tot het oordeel dat de klacht deels gegrond en deels niet gegrond was, terwijl deels geen oordeel werd gegeven.

In deze zaak, met rapportnummer 2004/054, was onder meer het volgende aan de orde. Verzoekster ontving een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet (verder Abw). Een sociaal rechercheur, verbonden aan het Intergemeentelijke Samenwerkingsverband Goeree Overflakkee (verder ISGO), stelde tegen verzoekster een opsporingsonderzoek in, in opdracht van de afdeling Sociale Zaken van de gemeente. Tijdens een heronderzoek in de administratieve fase was namelijk het vermoeden ontstaan dat verzoekster uitkeringsfraude pleegde.

Verzoekster klaagde zich over het optreden van de sociaal rechercheur tijdens het onderzoek. De Nationale ombudsman merkte de gedragingen van de sociaal rechercheur, aan wie als boa algemene opsporingsbevoegdheid was verleend, aan als gedragingen van het dagelijks bestuur van het ISGO, respectievelijk de minister van Justitie. De Nationale ombudsman stelde bij de beoordeling voorop dat de sociaal rechercheur verzoekster in redelijkheid had kunnen aanmerken als verdachte van het plegen van uitkeringsfraude.

Verzoekster klaagde over de rol die de sociaal rechercheur had gespeeld bij het blokkeren van haar uitkering. De sociaal rechercheur had de gemeente geadviseerd de uitbetaling van de uitkering op te schorten. Een gemeente is op grond van artikel 69, eerste lid, van de Abw gehouden een uitkering te blokkeren, indien de belanghebbende zijn of haar algemene inlichtingen- en medewerkingsverplichting niet nakomt. Gelet op deze plicht tot opschorting, en gelet ook op de aanwijzingen voor mogelijke uitkeringsfraude, mocht de sociaal rechercheur in redelijkheid besluiten het college van burgemeester en wethouders het eerdergenoemde advies te verstrekken, zo oordeelde de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk». Verzoekster klaagde er ook over dat de sociaal rechercheur had gedreigd om bankafschriften op haar kosten bij de bank op te vragen, indien zij

deze niet zou overleggen. De sociaal rechercheur had verzoekster bij de uitnodiging voor het eerste verhoor gevraagd om tijdens dat verhoor afschriften van een aantal bankafschriften te verschaffen ten behoeve van het onderzoek. Hij had – zo wist hij zich te herinneren – gezegd dat het zonde zou zijn als verzoekster de bankafschriften niet zou meenemen, omdat hij de stukken in dat geval zou moeten (doen) opvragen, hetgeen kosten met zich zou meebrengen, of iets van die strekking. Volgens de lezing van de sociaal rechercheur had hij dit niet op een dreigende toon gezegd, en had hij deze opmerking ook niet als dreigement bedoeld. Het was veeleer bedoeld als een zakelijke vraag, zo bracht de sociaal rechercheur naar voren.

De Nationale ombudsman overwoog het volgende. Verzoekster werd ervan verdacht valsheid in geschrift te hebben gepleegd. Het Wetboek van Strafvordering voorzag in de mogelijkheid van inbeslagname van schriftelijke bescheiden onder een bankinstelling, dan wel een bevel tot uitlevering van dergelijke stukken, door de officier van justitie of de rechter-commissaris. De kosten hiervoor werden blijkens het bepaalde in artikel 592 Sv vergoed uit 's Rijks kas. Voor het verkrijgen van de bankafschriften zonder de tussenkomst van de officier van justitie of de rechter-commissaris, was de sociaal rechercheur afhankelijk van de vrijwillige medewerking van verzoekster. De Nationale ombudsman was er op zichzelf van overtuigd dat de sociaal rechercheur de desbetreffende opmerking niet had gemaakt om verzoekster te intimideren, of om onder dreiging de gegevens te verkrijgen. Dit nam echter niet weg dat deze opmerking beter niet had kunnen worden gemaakt. Door verzoekster te melden dat hij de bankafschriften – indien verzoekster deze niet zou verstrekken – tegen extra kosten bij de bank zou (doen) opvragen, had de sociaal rechercheur gesuggereerd dat verzoekster verplicht was mee te werken, en dat de kosten bij het uitblijven van haar medewerking voor haar rekening zouden komen. Het was voorspelbaar dat een opmerking als deze onder de gegeven omstandigheden verkeerd zou overkomen bij verzoekster. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Verzoekster klaagde er verder onder meer over dat de sociaal rechercheur haar bankafschriften, ook met betrekking tot de periode voordat zij een uitkering had, zeer minutieus had bekeken. Uit het onderzoek bleek dat de sociaal rechercheur deze bankafschriften bij het onderzoek had betrokken, teneinde een duidelijk beeld te verkrijgen van het verloop van de financiële situatie van verzoekster. Hij had in deze zaak namelijk een aantal opmerkelijke feiten aangetroffen, zo stelde hij, die betrekking hadden op de periode voordat verzoekster een uitkering ontving. De Nationale ombudsman overwoog dat, hoewel het een opsporingsambtenaar in beginsel vrij staat om te bepalen hoe een strafrechtelijk onderzoek wordt ingericht, hij van zijn bevoegdheden slechts gebruik mag maken voor zover dat redelijkerwijs voor het onderzoek noodzakelijk is. Een opsporingsambtenaar dient zich dan ook bij het opvragen van gegevens af te vragen of deze gegevens redelijkerwijs bijdragen aan het onderzoek. In beginsel mocht de sociaal rechercheur inzage vragen in die bankafschriften, die betrekking hadden op de fraudeperiode. Onvoldoende was echter door de sociaal rechercheur aangegeven op welke gronden en welke feiten uit de periode daarvoor hij precies wilde onderzoeken, waardoor inzage van bankafschriften uit de voorafgaande periode redelijkerwijs noodzakelijk was ter onderbouwing van de verdenking.

De Nationale ombudsman achtte de gedraging «niet behoorlijk».

Verder besloot de Nationale ombudsman in één zaak geen nader onderzoek in te stellen nadat informatie was ontvangen van de gemeente Amsterdam. In deze zaak klaagde verzoeker erover dat een leerplichtambtenaar van de gemeente Amsterdam proces-verbaal tegen hem had opgemaakt omdat hij zijn dochter van 1 tot en met 18 april 2003 niet naar

school had laten gaan. Verzoeker had een aanvraag ingediend voor vrijstelling van geregeld schoolbezoek van zijn dochter, maar dit was door de leerplichtambtenaar afgewezen, omdat er geen sprake was van een als in artikel 11 onder g Leerplichtwet 1969 bedoelde gewichtige reden. Nu een leerplichtambtenaar op grond van artikel 16 van de Leerplichtwet juncto artikel 142 Sv als boa belast is met het toezicht op de naleving van de Leerplichtwet 1969 en hiertoe processen-verbaal mag opmaken, was de leerplichtambtenaar in deze zaak hiertoe gerechtigd. Om die reden stelde de Nationale ombudsman geen nader onderzoek in.

7A.21.2 *Rijksrecherche*

In 2004 zijn geen rapporten (2003: 1) verschenen die betrekking hadden op gedragingen van de Rijksrecherche.

7A.21.3 *Overige rapporten/afdoeningen*

In 2004 bracht de Nationale ombudsman vier rapporten uit die (deels) betrekking hebben op gedragingen van de politie die niet vallen onder de in de vorige paragrafen besproken onderwerpen (2003: 6). In één geval was de klacht gegrond en in drie gevallen was de klacht niet gegrond.

Voorts heeft de Nationale ombudsman het onderzoek naar een klacht over het Korps Landelijke Politiediensten (verder KLPD) tussentijds beëindigd nadat was gebleken dat het KLPD in die zaak niet onjuist had gehandeld. In de zaak die leidde tot rapport 2004/091 ging het om het volgende. Ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden hadden de twee in een openbare fietsenstalling geplaatste fietsen van verzoekers aangemerkt als fietswrak en daarop door middel van een sticker, dan wel door middel van een stuk afzetlint met een briefje, aangegeven dat de eigenaren twee weken de tijd kregen verwijdering en mogelijke vernietiging ervan te voorkomen door de fietsen zelf weg te halen. De politie had de beide fietsen na enige tijd verwijderd en overgebracht naar een gemeentelijke opslagruimte. Korte tijd later waren de fietsen vernietigd. Verzoekers klaagden erover dat de politie hun fietsen als wrak heeft aangemerkt, waarna de fietsen zijn verwijderd en vernietigd. Met betrekking tot het politieoptreden als zodanig oordeelde de Nationale ombudsman dat de politie in dit geval zonder bevoegdheid had gehandeld. De Afvalstoffenverordening 1998 van de gemeente Den Haag stelt strafbaar het aanwezig hebben van voertuigwrakken, waaronder ingevolge artikel 1 van de Algemene Politieverordening ook fietswrakken dienen te worden begrepen. Aan het Wetboek van Strafvordering ontleent de politie de bevoegdheid om bij verdenking van een strafbaar feit een voorwerp in beslag te nemen. In dit geval was echter niet gebleken van strafvorderlijk optreden. Voor zover in dit geval sprake was van een voertuigwrak in de zin van artikel 21 van de Afvalstoffenverordening 1998 is door de politie kennelijk door middel van bestuursdwang opgetreden. Ingevolge artikel 5:22 van de Awb bestaat de bevoegdheid tot toepassing van bestuursdwang slechts indien zij bij of krachtens de wet is toegekend. Ingevolge artikel 125, tweede lid, van de Gemeentewet wordt de bevoegdheid tot toepassing van bestuursdwang uitgeoefend door het college van burgemeesters en wethouders indien de toepassing van bestuursdwang dient tot handhaving van regels welke het gemeentebestuur uitvoert. De bevoegdheid tot bestuursrechtelijke handhaving door middel van bestuursdwang kwam derhalve toe aan het college van burgemeesters en wethouders van de gemeente Den Haag. Dit college kan evenwel mandaat verlenen van deze bevoegdheid. In dit geval was niet gebleken dat de politie krachtens mandaat had opgetreden. De Nationale ombudsman ging er dan ook vanuit dat de politie in dit geval niet namens het college van burgemeester en wethouders had gehandeld.

Op dit onderdeel was de gedraging «niet behoorlijk».

Ten overvloede merkte de Nationale ombudsman verder op dat voorzover de uitoefening van bestuursdwang door politieambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden wel vanwege het college van burgemeesters en wethouders zou hebben plaatsgevonden, de Nationale ombudsman niet bevoegd was de beslissing tot bestuursdwang en de daarmee samenhangende beslissingen tot meevoeren, verwijderen, opslaan en vernietigen van de fietsen te beoordelen. De gemeente Den Haag is namelijk niet een bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeente.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/124 ging het om het volgende. Op 1 november 2000 reed verzoeker – een Liberiaan – met zijn auto op de openbare weg binnen de gemeente Leeuwarden. Twee ambtenaren van het regionale politiekorps Friesland lieten verzoeker, ter controle van de bij de Wegenverkeerswet 1994 gestelde voorschriften, zijn voertuig stilhouden. Zij vorderden van hem ter inzage zijn rijbewijs, hetgeen hij niet kon overleggen. Omdat de politieambtenaren een alcoholvlucht roken, vroegen zij verzoeker mee te werken aan een voorlopig ademonderzoek. Verzoeker weigerde dit, waarop hij werd aangehouden en overgebracht naar het politiebureau. Bij de insluitingsfouillering werd een geldbedrag aangetroffen van DM 1000. Omdat verzoeker geen gevolg gaf aan een bevel tot medewerking aan een ademonderzoek, werd tegen hem proces-verbaal opgemaakt.

Gezien de omstandigheid dat verzoeker geen identiteitsbewijs met zich meevoerde en hij van buitenlandse afkomst was, rees bij de politie het vermoeden dat verzoeker zich illegaal in Nederland ophield. Na afwikkeling van de formaliteiten in het strafrechtelijk onderzoek, werd hij op grond van de Vreemdelingenwet staande gehouden en ingesloten. Nadat verzoekers identiteit bekend was geworden, werd verzoeker nog op 1 november 2000 in vreemdelingenbewaring gesteld. Voorafgaand aan de inbewaringstelling werd hij conform het Vreemdelingenbesluit gehoord. Op 9 november 2000 werd verzoeker – die zich nog immer in vreemdelingenbewaring bevond – bezocht door een politieambtenaar die hem een dagvaarding wilde uitreiken voor de weigering mee te werken aan een ademonderzoek en het rijden zonder rijbewijs. Na overleg met de officier van justitie werd hem echter een transactie aangeboden van f 1000. De transactie werd betaald met de DM 1000 die bij verzoeker was aangetroffen.

Verzoeker klaagde erover dat de politie geen tolk had ingezet bij de bespreking van de transactie.

De Nationale ombudsman oordeelde omtrent deze klacht als volgt. Op het moment dat aan verzoeker het transactieaanbod werd gedaan, was verzoeker niet gedetineerd op strafvorderlijke basis, doch op grond van de Vreemdelingenwet. Het Wetboek van Strafvordering kent echter alleen een regeling voor tolkenbijstand tijdens het gerechtelijk vooronderzoek en het onderzoek ter terechtzitting. Tolkenbijstand in de opsporingsfase is niet geregeld. Het College van procureurs-generaal heeft ter opvulling van dit hiaat de Richtlijn tolkenbijstand in het opsporingsonderzoek in strafzaken uitgevaardigd, waarin onder meer wordt bepaald dat een verdachte bij het eerste politieverhoor moet worden toegesproken in een taal die hij verstaat. Gedurende de rest van het opsporingsonderzoek worden hem in die taal verdere procesrechtelijke relevante mededelingen gedaan. De politieverhoren met verzoeker werden gevoerd in het Engels. In de eerste verklaring heeft verzoeker aangegeven dat hij de Engelse taal voldoende machtig was. Ook de verhoren in het kader van de Vreemdelingenbewaring konden zonder tolk plaatsvinden. Verzoeker heeft op geen enkel moment tijdens de politieverhoren, noch tijdens de klachtprocedure bij de politie en de Nationale ombudsman, aangegeven dat hij niet zonder tolk kon worden verhoord. De Nationale ombudsman stelde daarmee vast

dat verzoeker in het Engels kon worden verhoord en oordeelde dat alle overige procesrechtelijke mededelingen, waaronder volgens de Nationale ombudsman ook het aanbieden van een transactie moet worden verstaan, in het Engels en zonder tolk konden plaatshebben. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

7A.22 Integriteit

In 2004 bracht de Nationale ombudsman tien rapporten uit waarin (mede) het onderwerp integriteit van politieambtenaren aan de orde kwam. In vier van deze gevallen achtte de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond, terwijl hij één klacht deels niet gegrond, deels gegrond achtte. Drie klachten achtte hij gegrond en in twee gevallen gaf hij geen oordeel. Voorts heeft de Nationale ombudsman in één geval na ontvangst van informatie van de politie besloten geen nader onderzoek in te stellen.

Vermeldenswaard is in dit verband rapport 2004/046, waarin het volgende aan de orde was. Verzoeker, die iets moest afgeven bij een klant, parkeerde zijn auto op het trottoir omdat de inrit bij de woning was geblokkeerd. Toen hij naar zijn auto terugging, stond er een politieambtenaar van het regionale politiekorps Groningen die hem een bekeuring uitschreef. Volgens verzoeker had de politieambtenaar tegen hem gezegd dat verzoekers auto al meer dan twintig minuten op het trottoir stond en dat hij hem daarom een bekeuring gaf. Verzoeker klaagde erover dat de politieambtenaar had gelogen over het aantal minuten dat zijn auto op het trottoir geparkeerd stond.

De korpsbeheerder voerde aan dat de betrokken politieambtenaar in een proces-verbaal had verklaard dat hij verzoekers auto ongeveer twintig minuten voor het uitschrijven van de bekeuring ook al op het trottoir had zien staan en dat hij dat verzoeker had meegedeeld toen hij hem de bekeuring gaf. Bovendien had de politieambtenaar zich er niet over uitgelaten of de auto daar aaneengesloten had gestaan, aldus de korpsbeheerder.

De Nationale ombudsman overwoog dat de door verzoeker opgegeven getuige verzoekers verklaring – dat zijn auto amper twee minuten op het trottoir stond geparkeerd – niet heeft bevestigd. De Nationale ombudsman concludeerde dat de getuige een schatting had gemaakt over het tijdsverloop tussen het parkeren van de auto en het vertrek en achtte diens verklaring niet overtuigend.

Aangezien het proces-verbaal van de betrokken politieambtenaar op ambtsbelofte was opgemaakt, en de Nationale ombudsman geen reden zag om aan de juistheid van dit proces-verbaal te twijfelen, overwoog de Nationale ombudsman dat aan de lezing van de politie meer waarde moest worden gehecht. De gedraging was «behoorlijk».

Ook vermeldenswaard is de zaak die leidde tot rapport 2004/196. Nadat verzoekster door ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht was aangehouden wegens vernieling, is zij in een politiebusje naar een politiebureau overgebracht. Verzoekster klaagde erover dat de politieambtenaren hierbij veel harder hebben gereden dan ter plaatse was toegestaan.

De Nationale ombudsman overwoog dat politieambtenaren zich, als alle weggebruikers, dienen te houden aan de bepalingen bij of krachtens de Wegenverkeerswet 1994 (verder WVV 1994) en dat zij zich alleen niet behoeven te houden aan deze bepalingen indien sprake is van bijzondere feiten en omstandigheden. Daartoe is een vrijstelling gegeven door de minister van Verkeer en Waterstaat. Krachtens artikel 62 van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 zijn weggebruikers verplicht gevolg te geven aan verkeerstekens die een gebod inhouden. De politie is hiervan vrijgesteld, echter met dien verstande dat van deze

vrijstelling alleen gebruik mag worden gemaakt voorzover dit voor de uitvoering van de opgedragen taken noodzakelijk is en waarbij de veiligheid van het verkeer dient te worden gewaarborgd. Van de politie mag worden verwacht dat zij zich bewust is van het belang van deze restricties voor de voorbeeldfunctie die zij heeft, en met name voor de geloofwaardigheid van haar optreden bij het toezien op de naleving van verkeersvoorschriften door anderen.

Gedurende het onderzoek is aannemelijk geworden dat de betrokken ambtenaar sneller heeft gereden dan de toegestane maximumsnelheid van 50 km per uur. De betrokken ambtenaar heeft zelf verklaard met ongeveer 1000 km per uur over de busbaan te hebben gereden. Verder is gebleken dat verzoekster gedurende de autorit naar het politiebureau geen gevaar vormde. De Nationale ombudsman oordeelde dat niet is gebleken van bijzondere feiten en omstandigheden die het niet naleven van de bepalingen bij of krachtens de WVV 1994 rechtvaardigen. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

Tijdens het onderzoek heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van het feit dat de korpsbeheerder de districtschef heeft verzocht de betrokken ambtenaren aan te spreken op het getoonde rijgedrag.

Ten slotte ging het in de zaak die leidde tot rapport 2004/448 om het volgende.

Verzoekster was gedurende vele jaren betrokken bij een conflict met haar burens, de heer en mevrouw K. Zij deed daarbij meermalen aangifte van onder meer bedreiging en vernieling bij het regionale politiekorps Friesland. Ook haar toenmalige burens zochten diverse malen contact met de politie. Politieambtenaar Y trachtte herhaaldelijk bemiddelend op te treden, echter zonder resultaat. Verzoekster wenste in 2003 een straatverbod jegens haar, op dat moment reeds voormalige, buurman. Zij spande daartoe een kort geding aan. Ter voorbereiding van het geding, deed verzoekster een beroep op de politie tot inzage in de politieregisters. Via de privacyfunctionaris kon verzoekster vervolgens kennisnemen van diverse gegevens uit het X-pol systeem. Gedurende anderhalve dag heeft zij deze gegevens overgeschreven aan het politiebureau.

Enkele dagen voor het geding wendde ook mevrouw K. zich tot de politie, met hetzelfde verzoek. Zij verscheen in persoon aan het bureau en werd daarbij te woord gestaan door bovengenoemde politieambtenaar Y. Hij stond toe dat de voormalige buurvrouw van verzoekster inzage kreeg in X-pol en maakte voor haar diverse aantekeningen.

Verzoekster klaagde er in dit verband over dat politieambtenaar Y zich bij het verschaffen van informatie uit X-pol hulpvaardiger had opgesteld jegens de buurvrouw dan jegens haar.

Bij de beoordeling van de klacht volgde de Nationale ombudsman de korpsbeheerder in zijn stelling dat Y niet bevoegd was gegevens uit X-pol over te leggen. Het X-pol systeem is een politieregister. Ten aanzien van dit systeem zijn de rechten van de registreerde uitgewerkt in het Besluit politieregisters en het Modelreglement X-pol dat op het regionale politiekorps Friesland van toepassing is. In het Besluit en het reglement wordt bepaald dat een verzoek tot kennisneming schriftelijk dient te worden gericht aan de beheerder van het register, ter attentie van de privacyfunctionaris, en dat het verzoek eerst ontvankelijk is na betaling van € 4,50. Y handelde in strijd met deze bepalingen. De onderzochte gedraging was in zoverre «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman achtte het verder niet juist dat Y de buurvrouw had geholpen met het maken van de aantekeningen. Y was immers reeds lange tijd bekend met de problemen tussen de twee families en creëerde met zijn opstelling ten minste de schijn van partijdigheid. Ook in zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

7B OPENBAAR MINISTERIE

7B.1 Algemeen

Cijfers

Omdat de taken van de politie en van het Openbaar Ministerie sterk samenhangen, wordt het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van het Openbaar Ministerie direct na het hoofdstuk over de politie behandeld.

Deze paragraaf bevat allereerst een cijfermatig overzicht over het Openbaar Ministerie, waarbij moet worden opgemerkt dat deze cijfers ook zijn opgenomen in de totaalcijfers over het Ministerie van Justitie (hoofdstuk 10A).

Tabel 1 bevat gegevens over de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften. Een deel van de binnengekomen verzoekschriften is niet in onderzoek genomen op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

Tabel 1 Openbaar Ministerie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004		75		
Ontvangen in 2004				+ 241
				316
Te behandelen				316
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			191	
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	37	}	87	- 278
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	33			
c. herkansingen	17			
				38
In behandeling per 01/01/2005				38

Het aantal in 2004 ontvangen verzoekschriften over het Openbaar Ministerie was 241 (2003: 290). Het aantal afgedane verzoekschriften was 278 (2003: 311). Van de 278 afgedane zaken werden 87 (31,3%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er werden 37 rapporten uitgebracht (2003: 36).

Contacten

Het jaarlijkse bezoek van de Nationale ombudsman aan de Overlegvergadering van de minister van Justitie en het College van procureurs-generaal vond plaats op 20 oktober 2004. Een belangrijk thema was deze keer de interne klachtbehandeling door het Openbaar Ministerie.

Aanleiding was de constatering op basis van rapport 2004/207 (zie de bespreking in § 7B.11) dat de minister en het College het begrip «klacht» beperkter opvatten dan in artikel 9:1 Awb is beoogd. Zo werd de omstandigheid dat een brief een concrete strafzaak betreft ten onrechte genoemd als reden om de inhoud van zo'n brief niet als klacht aan te merken. Dit leek terug te voeren op een onduidelijke formulering in de Handleiding bij de klachtenregeling van het Openbaar Ministerie. Ook de informatie op de website van het Openbaar Ministerie dat niet kan worden geklaagd over een juridische beslissing, kan niet worden teruggevoerd op de wettelijke regeling van klachtbehandeling. Het College zal de handleiding en de website aanpassen. Verder is gesproken over klachten betreffende gedragingen die door de rechter mogen worden getoetst. Dat vormt in de interne klachtbehandeling niet steeds een grond om de klacht buiten behandeling te laten.

Tevens kwamen aan de orde de reikwijdte van de toetsing door de

Nationale ombudsman van klachten over het Openbaar Ministerie, de incassoprocedure van het Centraal Justitieel Incasso Bureau bij schadevergoedingsmaatregelen en problemen rond de tenuitvoerlegging van de maatregel van artikel 37 van het Wetboek van Strafrecht (plaatsing in een psychiatrische inrichting). Over dat laatste onderwerp bracht de Nationale ombudsman in 2004 een rapport met aanbeveling uit (zie de bespreking in § 7B.5).

7B.2 Inbeslagneming

In 2004 bracht de Nationale ombudsman vier rapporten uit over inbeslagneming (2003: 3). In één zaak was de klacht gegrond en in twee zaken was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond. In één rapport was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond en onthield de Nationale ombudsman zich op een punt van een oordeel.

Rapport 2004/112 (DD 2004, blz. 837) betrof de inbeslagneming en verkoop van een auto. Verzoeksters zoon was op 8 februari 2001 aangehouden omdat hij een rood stoplicht zou hebben genegeerd en met een te hoge snelheid zou hebben gereden. De politie nam de auto, waarin verzoeksters zoon op dat moment reed, in beslag. De officier van justitie te Den Haag besloot op 9 februari 2001 dat het beslag op de auto, waarvan het kenteken op naam van verzoekster stond, gehandhaafd moest blijven. De officier van justitie besliste vervolgens op 17 juli 2001 dat de auto aan de eigenaar (ofwel verzoekster) teruggegeven diende te worden. Per brief van 8 augustus 2001 werd de Dienst Domeinen van deze beslissing op de hoogte gesteld. Op dat moment bleek echter dat de auto van verzoekster reeds op 31 juli 2001 was verkocht voor een bedrag van € 864.

De Nationale ombudsman stelde voorop dat verzoekster zich op grond van artikel 552a van het Wetboek van Strafvordering (verder Sv), schriftelijk bij de rechtbank had kunnen beklagen over de inbeslagneming. Ten aanzien van de vraag of het Openbaar Ministerie verzoekster op die beklagmogelijkheid had moeten wijzen, overwoog de Nationale ombudsman het volgende.

De wet kent geen algemene verplichting voor het Openbaar Ministerie om de (civielrechtelijke) rechthebbende op een inbeslaggenomen voorwerp die niet de beslagene is, zo deze al bekend is bij het Openbaar Ministerie, eigener beweging te informeren over rechtsmiddelen die tegen inbeslagneming openstaan. Zo'n verplichting bestaat wel wanneer die rechthebbende zich tot het Openbaar Ministerie wendt met een verzoek om teruggave aan hem, en het Openbaar Ministerie niet daartoe kan besluiten. Die situatie leek zich te hebben voorgedaan toen een gemachtigde van verzoekster en/of haar zoon in mei 2001 bij het parket navraag deed naar de auto en dat niet leidde tot teruggave omdat nog geen proces-verbaal was ontvangen. De in het onderzoek van de Nationale ombudsman verzamelde informatie maakte echter onvoldoende duidelijk namens wie (verzoekster als rechthebbende of haar zoon, de beslagene) naar de auto was gevraagd en of van de zijde van het parket op de beklagmogelijkheid van artikel 552a Sv was gewezen. De Nationale ombudsman stelde dus geen schending van een wettelijke informatieplicht vast.

Daarmee was echter nog geen antwoord gegeven op de vraag of sprake was van behoorlijk handelen van het parket. De Nationale ombudsman overwoog het volgende. Vast was komen te staan dat verzoekster had kennis genomen van de inhoud van het ontvangstbewijs dat de politie aan haar zoon had uitgereikt. Daarom kon ervan worden uitgegaan dat verzoekster op de hoogte was van de daarop vermelde mogelijkheid om een rechtsmiddel tegen de inbeslagneming aan te wenden. Als, zoals verzoekster stelde, de informatie op het ontvangstbewijs haar niet

(voldoende) duidelijk was geweest, had zij zich kunnen laten adviseren. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

Voorts klaagde verzoekster er over dat haar inbeslaggenomen auto was verkocht. De Nationale ombudsman merkte vooreerst op dat op 1 januari 1996 gewijzigde regels met betrekking tot de teruggave en bewaring van strafvorderlijk inbeslaggenomen voorwerpen in werking zijn getreden. De doelstelling van de wetgever was onder meer om de positie van de rechthebbende aan wie het voorwerp door een strafbaar feit is onttrokken te versterken door een snelle teruggave te bevorderen en tevens om het aantal voorwerpen dat in bewaring is bij justitie en de kosten van die bewaring te beperken. In het kader van laatstgenoemde doelstelling is in artikel 117 Sv de mogelijkheid geschapen dat de officier van justitie een machtiging tot vervreemding verstrekt ten aanzien van bepaalde voorwerpen. De hoofdofficier van justitie te Den Haag had de Dienst Domeinen een algemene machtiging verleend tot vervreemding van motorvoertuigen met een waarde van minder dan f 5000 na een tijdsverloop van ten minste drie maanden na de inbeslagneming. De Nationale ombudsman heeft in een eerder rapport geoordeeld dat de hoofdofficier van justitie in redelijkheid heeft kunnen besluiten tot het verlenen van een dergelijke algemene machtiging. Een en ander neemt echter niet weg dat de wetgever een systeem voor ogen heeft gestaan waarin de officier van justitie alvorens te beslissen over de (geschiktheid voor) bewaring en eventuele vervreemding/vernietiging éérs dient te beslissen over de vraag of het beslag moet voortduren dan wel teruggave van het voorwerp aan de beslagene of een andere rechthebbende (veelal het slachtoffer) moet volgen. Wil deze beslissing effect sorteren, dan moet de bewaarder uiteraard ten spoedigste van deze beslissing op de hoogte worden gesteld. Met andere woorden, eventuele vervreemding kan pas aan de orde zijn nadat de officier van justitie heeft besloten dat het belang van de strafvordering vergt dat de inbeslagneming voortduurt en het inbeslaggenomen voorwerp niet aan de beslagene of een derde rechthebbende dient te worden teruggegeven. Het Openbaar Ministerie moet dus vóórdat de Dienst Domeinen op grond van eerdergenoemde machtiging mag overgaan tot vervreemding, uitdrukkelijk beslissen of het beslag gehandhaafd moet blijven.

In dit geval was de Dienst Domeinen vanaf 8 mei 2001 op basis van de machtiging bevoegd het voertuig van verzoekster te vervreemden. Op dat moment was aan het parket, dat inmiddels wel beschikte over het proces-verbaal van politie, nog geen beslissing genomen over de noodzaak van voortdurende inbeslagneming. Daardoor ontstond de situatie waarin de Dienst Domeinen op ieder moment tot vervreemding van de auto zou mogen overgaan, terwijl het Openbaar Ministerie nog niet aan de hand van de in het opsporingsonderzoek verzamelde informatie had besloten over al dan niet voortduren van de gronden van het beslag. Deze werkwijze, die meebrengt dat het beslag (zonder toetsing van de officier van justitie) voortduurt ook als het proces-verbaal niet tijdig wordt ontvangen en beoordeeld, doet geen recht aan de bedoeling van de wetgever en de belangen van een rechthebbende.

Bovendien handelde het arrondissementsparket te Den Haag hiermee in strijd met zijn eigen richtlijn op dit punt. Immers, in het onderzoek van de Nationale ombudsman dat leidde tot rapport 2002/084, heeft de minister van Justitie een ambtsbericht van de fungerend hoofdofficier van justitie te Den Haag van 30 maart 2001 overgelegd waarin onder meer staat vermeld dat op het parket de afspraak geldt dat processen-verbaal binnen acht weken na ontvangst op het parket beoordeeld moeten zijn. In het geval het Openbaar Ministerie volgens zijn eigen richtlijnen had gehandeld (en de Dienst Domeinen vervolgens tijdig had geïnformeerd) had verzoeksters auto nog aan haar teruggegeven kunnen worden. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Ook klaagde verzoekster er over dat het arrondissementsparket te Den Haag haar geen bericht had gestuurd van de voorgenomen vervreemding van haar auto. De Nationale ombudsman stelde voorop dat de wettelijke bepalingen geen verplichting bevatten voor de officier van justitie om de (voorgenomen) machtiging tot vervreemding kenbaar te maken aan de beslagene of aan een civiel rechthebbende. De vraag was nu of in dit geval was gebleken van omstandigheden op grond waarvan het Openbaar Ministerie verzoekster toch had moeten inlichten en door dit na te laten niet behoorlijk had gehandeld. Op dit punt overwoog de Nationale ombudsman dat, nu verzoekster en haar gemachtigde telefonisch en per fax contact hadden gezocht met het parket en op die manier duidelijk hadden gemaakt dat zij direct belanghebbende was en informatie over de stand van zaken wenste, het Openbaar Ministerie in dit geval gehouden was verzoekster te informeren omtrent de machtiging aan de Dienst Domeinen die meebracht dat de auto was of spoedig zou kunnen worden vervreemd. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport nummer 2004/214 (zie ook § 7A.13.4 en DD 2004, blz. 837) was het volgende aan de orde. Op 30 oktober 2001 hadden ambtenaren van het regionale politiekorps Midden- en West-Brabant verzoekers auto in beslag genomen. Verzoeker klaagde erover dat de politie hem in november 2001 niet in de gelegenheid had gesteld om zijn persoonlijke bezittingen uit zijn auto te halen. De Nationale ombudsman achtte het aannemelijk dat verzoeker op het moment dat zijn auto in beslag werd genomen, de gelegenheid had gekregen wat goederen uit zijn auto te halen, maar dat er nog goederen in de auto waren blijven liggen. Volgens verzoeker was hem niet verteld waar zijn auto naartoe was gebracht, zodat hij niet wist waar hij de goederen uit zijn auto kon halen.

In dit geval stond verzoekers stelling lijnrecht tegenover de stelling van de politie. De Nationale ombudsman zag echter geen reden waarom de politie de informatie over verzoekers auto niet aan verzoeker zou hebben gegeven. Bovendien had verzoeker na een telefoongesprek begin november 2001 geen verdere actie ondernomen om de goederen die in zijn auto lagen, terug te krijgen. Ook zijn advocaat had in dit opzicht niets ondernomen, terwijl zij zich er samen wel voor hadden ingezet om verzoekers auto terug te krijgen. De Nationale ombudsman achtte verzoekers stelling dat de politie hem niet had verteld waar zijn auto was gestald, dan ook niet aannemelijk en ging er niet vanuit dat de politie verzoeker niet in de gelegenheid had gesteld zijn persoonlijke bezittingen uit zijn auto te halen. De onderzochte gedraging was «behoorlijk». Verzoeker klaagde er verder over dat de officier van justitie onvoldoende voortvarend uitvoering had gegeven aan schriftelijke verzoeken om teruggave van de inbeslaggenomen auto. De Nationale ombudsman constateerde allereerst dat het Openbaar Ministerie niet of pas na maanden op deze brieven had gereageerd. In deze zaak mocht van de officier van justitie juist voortvarendheid worden verwacht; toen zij kennis nam van de eerste brief, waaruit bleek dat de auto ruim drie maanden ervoor in beslag was genomen, moest zij zich realiseren dat de auto voor vervreemding in aanmerking kwam. Dat verzoeker noch zijn raadsman gebruik had gemaakt van de beklagmogelijkheid ex artikel 552a Sv, deed hieraan niet af. Immers, het Openbaar Ministerie, dat verantwoordelijk is voor de inbeslagneming, dient ingevolge artikel 116, eerste lid Sv voor teruggave van het inbeslaggenomen voorwerp te zorgen zodra er geen strafvorderlijk belang meer is voor inbeslagneming. Dit betekent dat het Openbaar Ministerie een eigen verantwoordelijkheid heeft om te toetsen of een (of meer) van de gronden zoals genoemd in de artikelen 94 en 94a Sv aanwezig is die de legitimatie vormen voor (voortduren van) het beslag. De officier van justitie had verklaard dat zij tijdens een telefoongesprek met verzoekers raadsman niet de beslissing had genomen of het

beslag al dan niet moest worden gehandhaafd, omdat zij op dat moment nog niet over het proces-verbaal beschikte, dat betrekking had op de inbeslaggenomen auto. Dit impliceerde dat zij op dat moment niet kon beoordelen of de inbeslagneming (nog) enig strafvorderlijk belang diende. De Nationale ombudsman achtte het niet juist dat een officier van justitie een beslag laat voortduren zonder zich ervan te vergewissen dat een strafvorderlijk belang met handhaving van het beslag wordt gediend. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/230 (DD 2004, blz. 837) ging het om het volgende. Tegen verzoeker was verdenking gerezen van betrokkenheid bij diefstal of heling van een groot aantal voorwerpen, overwegend tuinartikelen. Verzoeker werd aangehouden en zo'n zeventig voorwerpen werden bij hem in beslag genomen. De politie had deze voorwerpen op een lijst geadministreerd. De strafrechter heeft verzoeker ten aanzien van enkele onderdelen van de aanklacht vrijgesproken en daarbij teruggave aan verzoeker van de desbetreffende voorwerpen gelast. Verzoeker had er bij de Nationale ombudsman over geklaagd dat het arrondissementsparket te Groningen niet alle inbeslaggenomen voorwerpen op de beslaglijst had laten opnemen, terwijl daarnaast een aantal voorwerpen ten onrechte niet aan hem waren geretourneerd. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat inderdaad niet alle in beslaggenomen voorwerpen op de onder verantwoordelijkheid van het arrondissementsparket opgestelde beslaglijst waren vermeld. Hierbij moest overigens worden aangetekend dat een aantal voorwerpen sterke gelijkenis vertoonden, dan wel niet nauwkeurig waren omschreven, zodat op dat punt gemakkelijk verwarring had kunnen ontstaan. Ook was gebleken dat inderdaad niet alle voorwerpen waarvan de strafrechter teruggave had gelast, daadwerkelijk aan verzoeker waren geretourneerd. Op beide onderdelen achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

7B.3 Opsporing (inclusief signalering verdachten, bevel tot aanhouding en inzet arrestatieteam)

In 2004 bracht de Nationale ombudsman veertien rapporten uit inzake de betrokkenheid van het Openbaar Ministerie bij opsporingshandelingen (in 2003:7). In tien zaken was de klacht niet gegrond, en in twee zaken was de klacht gegrond. Twee zaken waren deels gegrond en deels niet gegrond. Voorts werd één zaak tussentijds beëindigd.

De zaak die leidde tot rapport 2004/083 (zie ook § 7A.6.2) speelde zich af in 1999 en betrof het volgende. Een arrestatieteam (verder AT) trad in de vroege ochtend binnen in verzoekers woning met het doel verzoekers zoon Hz aan te houden. Dit gebeurde in opdracht van de officier van justitie te Amsterdam. Hz werd verdacht van betrokkenheid bij een ontvoering dan wel een gijzeling waarbij gebruik was gemaakt van vuurwapens. Het AT trof Hz in verzoekers woning aan en hield hem aan. Voorts doorzocht de rechter-commissaris verzoekers woning. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de officier van justitie te Amsterdam opdracht had gegeven om Hz in verzoekers woning aan te houden, terwijl deze zoon zijn hoofdverblijf niet in het huis van zijn ouders had, maar in een eigen (in de Gemeentelijke Basis Administratie geregistreerde) woning. Door de aanhouding in verzoekers woning te laten plaatsvinden, zijn verzoeker en zijn familie geconfronteerd met het optreden van een AT en voelden zij zich daardoor geïntimideerd, terwijl dit had kunnen worden voorkomen wanneer Hz in zijn eigen woning was aangehouden. Verzoeker liet weten dat Hz af en toe in zijn woning verbleef, maar dat zijn hoofdverblijf niet in zijn ouderlijk huis was.

Verzoeker was van mening dat de politie ten onrechte dit huis was binnengevallen.

De Nationale ombudsman overwoog dat gelet op het tijdstip van de aanhouding van Hz, 06.20 uur, en gelet op de mededeling van het AT dat Hz werd aangetroffen in de slaapkamer op de zolderetage van de betreffende woning, het voldoende vaststond dat Hz verzoekers woning gebruikte om te overnachten. In die zin was de informatie, op basis waarvan werd beslist in verzoekers woning binnen te treden, juist. Voorts stond vast dat de rechtbank te Amsterdam de rechter-commissaris toestemming had gegeven tot huiszoeking in de woning van verzoeker in verband met de verdenking tegen Hz en dat die huiszoeking op de dag van aanhouding van Hz was verricht. Ook stond vast dat Hz werd verdacht van het plegen van ernstige delicten. Het voorgaande bracht met zich mee dat vaststond dat de woning van verzoeker (ook) onderwerp van opsporingsonderzoek was geweest en dat deze woning ook in gebruik was bij Hz.

Gelet op het voorgaande en mede gelet op de werkwijze van het AT om aanhoudingen in woningen in de vroege ochtenduren te verrichten, had de hoofdofficier van justitie in redelijkheid de opdracht kunnen geven Hz door het AT in verzoekers woning aan te laten houden. Hieraan deed niet af dat Hz elders als bewoner in de Gemeentelijke Basis Administratie stond ingeschreven. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/293 (zie ook § 7A.4.1, § 7A.2.4, § 7A.3.2 en § 7A.18) ging het om het volgende. Verzoeker had al geruime tijd onenigheid met zijn burens toen zijn burens telefonisch melding maakten van geluidsoverlast. Ambtenaren van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland kwamen ter plaatse en hoorden vanuit de woning van verzoeker een bromtoon. Verzoeker was niet thuis. De ambtenaren gingen naar binnen. Verzoeker klaagde erover dat de officier van justitie te Haarlem een machtiging had afgegeven voor het binnentreden in zijn woning.

De Nationale ombudsman overwoog als volgt. Op grond van artikel 2, eerste lid Algemene wet op het binnentreden (verder Awbi) is een schriftelijke machtiging vereist voor het zonder toestemming van de bewoner binnentreden in een woning. Volgens artikel 2, derde lid, Awbi is deze schriftelijke machtiging niet vereist, wanneer ter voorkoming of bestrijding van ernstig en onmiddellijk gevaar voor de veiligheid van personen of goederen terstond in de woning moet worden binnentreden. Gedurende het onderzoek kwam vast te staan dat de officier van justitie mondeling en niet schriftelijk toestemming had verleend tot het binnentreden van verzoekers woning. Van een ernstig en onmiddellijk gevaar voor de veiligheid van personen was echter niet gebleken. De Nationale ombudsman achtte een luid gebrom in de woning onvoldoende om te kunnen aannemen dat sprake was van bedoeld ernstig en onmiddellijk gevaar. Er was dan ook geen reden voor de officier van justitie om – met voorbijgaan aan het bepaalde in de Awbi inzake het vereiste van de schriftelijke machtiging – aan de politie opdracht te geven om zonder toestemming van de bewoner binnen te treden. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

7B.4 Vervolging

In 2004 verschenen vier rapporten die (mede) betrekking hebben op vervolging door het Openbaar Ministerie (2003: 9). In twee zaken was de klacht gegrond en in twee zaken was de klacht niet gegrond. Het onderzoek werd in drie zaken na interventie beëindigd, omdat het Openbaar Ministerie aan de klacht tegemoet kwam. Voorts werd het onderzoek in zeven zaken tussentijds beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/123 (zie ook § 7.B.9 en DD 2004, blz. 834) was onder meer het volgende aan de hand. Twee vrouwen hadden in augustus 2002 aangifte gedaan bij de politie ter zake seksueel misbruik van hun kinderen van 9 en 5 jaar door een 17-jarige jongen. Zij klaagden erover dat de officier van justitie geen bevel tot bewaring had gevorderd bij de rechter-commissaris; volgens hen was er ernstig recidivegevaar. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de officier van justitie de beslissing om de verdachte niet langer op te houden had genomen in samenwerking met de zedenpolitie en de hulpverlening. Ook waren er afspraken gemaakt met de ouders en de school van de verdachte. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de officier van justitie de betrokken belangen zorgvuldig had afgewogen en in redelijkheid tot de beslissing heeft kunnen komen om geen bevel tot bewaring te vorderen.

De zaak die leidde tot rapport 2004/370 (Nieuwsbrief strafrecht 2004, nr. 426) betrof het volgende. Verzoeker had bij het gerechtshof te Leeuwarden beklag gedaan over niet-vervolgning. Het hof droeg bij tussenbeschikking het Openbaar Ministerie op binnen twee maanden aanvullend nader onderzoek te verrichten. Verzoeker klaagde erover dat het Openbaar Ministerie onvoldoende voortvarend dit onderzoek had doen plaatsvinden, nu de door het hof gevraagde informatie pas na ruim acht maanden werd verstrekt.

De minister van Justitie vond verzoekers klacht niet gegrond. Hij schreef dat er meerdere zaken moeten worden voorgelegd aan de rechter, zaken die een hoge prioriteit hebben of zaken die vanwege wettelijke termijnen voorgaan. Volgens de minister was er met voldoende voortvarendheid aan de zaak gewerkt. Bovendien merkte de minister op dat het gerechtshof zich niet had uitgesproken over het al dan niet voldoende voortvarend instellen van het onderzoek en daar dus geen aanleiding voor had gevonden.

De Nationale ombudsman oordeelde dat wanneer een gerechtshof een advocaat-generaal verzoekt om nader onderzoek te doen instellen, het vereiste van voortvarendheid met name van belang is omdat tijdverloop het instellen van een effectieve strafvervolgning, na een bevel daartoe van een gerechtshof, kan frustreren. Na verloop van tijd kan het immers lastiger zijn bewijsmateriaal te verkrijgen, of is de kwaliteit van het bewijsmateriaal negatief beïnvloed. Een voortvarende behandeling van een informatieverzoek is tevens van belang met het oog op het door de burgers te stellen vertrouwen in (het functioneren van) het Openbaar Ministerie.

Een tijdverloop van acht maanden in deze zaak, terwijl het gerechtshof had verzocht om een aanvullend onderzoek binnen twee maanden, is niet juist en de Nationale ombudsman oordeelde dan ook dat verzoekers klacht gegrond was.

Rapport 2004/384 (zie ook § 7A.9.1, § 7.A.9.3, § 7.A.10.2 en § 7A.13.1) betrof onder meer de klacht dat het Openbaar Ministerie te Zutphen heeft besloten om geen proces-verbaal op te maken van een aanrijding tussen een trein en een fietser waarbij de fietser, verzoekers zoon, om het leven was gekomen.

De Nationale ombudsman overwoog op dit punt dat het College van procureurs-generaal in de Aanwijzing verkeersongevallen instructies heeft gegeven voor de afhandeling van verkeersongevallen. In deze aanwijzing wordt bepaald in welke gevallen politieambtenaren kunnen volstaan met het opmaken van een registratieset en in welke gevallen tevens een proces-verbaal dient te worden opgemaakt. Ingevolge punt 4.2 van de Aanwijzing verkeersongevallen, zoals die ten tijde van het ongeval luidde, dient van een ongeval dat zich tussen verkeersdeelnemers voordoet een proces-verbaal opgemaakt als het ongeval de dood of zwaar lichamelijk letsel tot gevolg had. Punt 4.3 geeft aan dat dit ook geldt in geval van

letsel waarvoor betrokkene in een ziekenhuis een medische behandeling moest ondergaan, behoudens die gevallen waarin er slechts één slachtoffer is en is komen vast te staan dat dit slachtoffer de enige verdachte is. De minister van Justitie stelde zich op het standpunt dat de onder punt 4.3 aangegeven uitzondering op de verplichting om proces-verbaal op te maken, ook van toepassing was bij overlijden van het slachtoffer dat de enige verdachte was. Met diens overlijden vervalt immers het recht tot strafvervolging en daarmee ook de grond van verder onderzoek en het doel van het opmaken van proces-verbaal, aldus de minister.

De Nationale ombudsman overwoog dat voor zover al de stelling van de minister over het achterwege laten van een proces-verbaal kan worden gevolgd, opgemerkt moet worden dat dit pas aan de orde zou kunnen komen nadat op grond van degelijk opsporingsonderzoek is komen vast te staan dat er, buiten de overledene, niemand als verdachte kan worden aangemerkt. Voor een zaak als deze betekent dit dat in ieder geval sporenonderzoek had moeten worden verricht en technisch onderzoek had moeten worden ingesteld naar eventuele technische gebreken aan beide vervoermiddelen. Voorts had bijvoorbeeld kunnen worden uitgezocht welke voorschriften golden voor treinverkeer op de onderhavige spoorweg en voor (het onderhoud van) materieel, wie verantwoordelijk waren voor naleving van die voorschriften en of sprake kon zijn geweest van strafbare overtreding van zo'n voorschrift. Slechts op grond van de uitkomsten van zo'n onderzoek had aan het Openbaar Ministerie kunnen worden gerapporteerd dat de overledene de enige verdachte was. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman blijkt niet dat dergelijk onderzoek is verricht op grond waarvan onomstotelijk kon worden vastgesteld dat verzoekers zoon de enige verdachte was. Hierdoor kan hetgeen de politie aan het Openbaar Ministerie heeft gerapporteerd de door de minister aangegeven reden voor het niet-opmaken van een proces-verbaal niet rechtvaardigen. Het Openbaar Ministerie had dan ook op grond van punt 4.2 van de aanwijzing moeten besluiten tot het laten opmaken van een proces-verbaal.

Voorts achtte de Nationale ombudsman het niet begrijpelijk dat verzoekers zoon als enige betrokkene is aangemerkt. Er was namelijk sprake van een tweezijdig ongeval tussen een fietser enerzijds en een trein met een machinist en een rangeerder anderzijds. Deze laatste personen kunnen eveneens worden aangemerkt als weggebruiker in de zin van de Wegenverkeerswet 1994. Het aanmerken van verzoekers zoon als enige betrokkene of als enige verdachte bij het ongeval is in dit geval niet alleen onjuist geweest, maar getuigt bovendien van een onvoldoende open oog voor de positie en belangen van verzoeker.

De Nationale achtte ook de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Een zaak waarin het onderzoek werd beëindigd nadat de minister van Justitie had geschreven dat hij de klacht gegrond acht, betrof het volgende.

Verzoekers klaagden erover dat de hoofdofficier van justitie te Dordrecht de strafzaak tegen hun zoon had geseponneerd op grond van onvoldoende bewijs en niet op de grond dat hun zoon ten onrechte als verdachte was aangemerkt. In reactie op de klacht deelde de minister mee dat hij, na grondige bestudering van alle argumenten die door verzoekers waren aangedragen de mening was toegedaan dat de strafzaak tegen de zoon van verzoekers ten onrechte geseponneerd was met de motivering «onvoldoende bewijs». Het sepot had, aldus de minister, de motivering «ten onrechte als verdachte aangemerkt» moeten dragen. De minister gaf aan dat uit nadere bestudering van het dossier naar voren kwam dat er naar alle waarschijnlijkheid helemaal geen sprake was van een strafbaar feit. Voorts deelde de minister mee dat op het moment waarop duidelijk werd dat de klacht van verzoekers gegrond was, op het arrondissements-

parket actie is ondernomen om de gevolgen van het eerdere handelen ongedaan te maken. De Nationale ombudsman constateerde dat hiermee aan de klacht van verzoekers op afdoende wijze was tegemoet gekomen en beëindigde het onderzoek.

In het Jaarverslag 2003 meldde de Nationale ombudsman dat naar aanleiding van rapport 2003/182 de minister van Justitie zich nog beraadde over de opvolging van de aanbeveling dat de hoofdofficier van justitie te Rotterdam de sepotbeslissing (code 02) zou heroverwegen en wijzigen in code 01. Ten tijde van het afsluiten van dit jaarverslag was deze aanbeveling nog onderwerp van bespreking tussen de Nationale ombudsman en de minister van Justitie.

7B.5 Tenuitvoerlegging straffen

In 2004 bracht de Nationale ombudsman twee rapporten uit die betrekking hadden op de tenuitvoerlegging van straffen en maatregelen (2003: 2). In de ene zaak achtte de Nationale ombudsman de klacht gegrond en in de andere zaak achtte de Nationale ombudsman de klacht deels gegrond en deels niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport nummer 2004/316 was het volgende aan de orde. De strafrechter had verzoeker de maatregel plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis opgelegd voor de duur van een jaar (artikel 37 van het Wetboek van Strafrecht). Verzoeker werd echter niet in een psychiatrische inrichting geplaatst; hij heeft gedurende het jaar in een huis van bewaring verbleven. De in aanmerking komende (forensisch) psychiatrische inrichtingen hadden alle plausibele redenen opgegeven waarom verzoeker niet kon worden opgenomen (capaciteitstekort, inrichting te weinig beveiligd, negatieve ervaringen met verzoeker etcetera).

Verzoeker klaagde erover dat het Openbaar Ministerie onvoldoende voortvarend was opgetreden bij het ten uitvoerleggen van het vonnis. De Nationale ombudsman oordeelde dat nu verzoeker reeds voor het onherroepelijk worden van het vonnis was aangemeld bij een psychiatrische inrichting en zowel de Forensisch psychiatrische dienst als de betrokken officier van justitie volop hadden geprobeerd om verzoeker in een psychiatrische inrichting te plaatsen, niet kon worden gezegd dat het Openbaar Ministerie onvoldoende voortvarendheid heeft betracht bij de tenuitvoerlegging van het vonnis. Dat de officier van justitie geen gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid op grond van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen om een psychiatrisch ziekenhuis te bevelen verzoeker op te nemen, deed hieraan niet af. In de gegeven situatie kon niet van de officier van justitie worden verlangd dat zij een bevel tot opname zou geven. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In deze zaak klaagde verzoeker er voorts over dat het Openbaar Ministerie hem gedurende een jaar als passant in een huis van bewaring had laten verblijven, terwijl na zeven maanden was gebleken dat plaatsing in een psychiatrische inrichting niet mogelijk was. De Nationale ombudsman overwoog dat, toen vaststond dat plaatsing niet meer realiseerbaar was, de op dat moment bestaande wettelijke basis voor het verblijf in een huis van bewaring (artikel 9, tweede lid, Penitentiaire Beginselenwet) kwam te vervallen. Nog afgezien hiervan behoort het verblijf in een huis van bewaring te voldoen aan artikel 5, eerste lid, onder e, Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (verder EVRM). De Nationale ombudsman oordeelde dat verzoekers verblijf hieraan niet voldeed. Aansluiting zoekende bij jurisprudentie van de Hoge Raad en het Europese Hof voor de Rechten van de Mens en bij het Nationale ombudsman rapport 1996/575 (zie ook

Jaarverslag 1996: § 10A.4.3, blz. 239) over de passantentijd van TBS-gestelden, concludeerde de Nationale ombudsman dat verzoeker twee maanden na het onherroepelijk worden van het vonnis in een psychiatrische inrichting had moeten worden geplaatst.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman constateerde in dit rapport dat het regelmatig voorkomt dat personen aan wie de maatregel van artikel 37 van het Wetboek van Strafrecht (verder Sr) is opgelegd lang moeten wachten op plaatsing in een psychiatrische inrichting, of zelfs de hele duur van de maatregel in een huis van bewaring gedetineerd blijven. De minister van Justitie, die (mede)verantwoordelijk is voor deze problematiek, kon de Nationale ombudsman echter geen goed beeld geven van de omvang ervan. De Nationale ombudsman deed aan de minister van Justitie de aanbeveling om binnen een halfjaar (na uitbrengen van het rapport) een plan van aanpak op te stellen met maatregelen om de problematiek systematisch in kaart te brengen en maatregelen om een rechterlijke last tot plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis binnen twee maanden ten uitvoer te kunnen leggen. Tijdens het bezoek van de Nationale ombudsman aan de Overlegvergadering van de minister van Justitie en het College van procureurs-generaal (zie § 7B.1) is bij monde van de Secretaris-Generaal meegedeeld dat de aanbeveling zal worden opgevolgd, maar dat praktisch nog het een en ander geregeld zal moeten worden.

In het rapport met nummer 2004/438 ging het om het volgende. Verzoeker klaagde erover dat het Openbaar Ministerie de straf die hem bij vonnis van 5 augustus 1997 was opgelegd, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet ten uitvoer had gelegd. Verzoeker beschikte niet over een vaste woon- of verblijfplaats in de periodes van 20 mei 1998 tot en met 8 oktober 1998 en 29 mei 2000 tot en met 10 november 2000. Verder bleek dat de minister van Justitie opschortende werking had toegekend aan gratieverzoeken die verzoeker op 20 augustus 1998 en op 25 november 1999 had ingediend. Het Openbaar Ministerie heeft verzuimd om na het buiten behandeling stellen van het tweede gratieverzoek op 22 december 1999 de executie van de straf opnieuw op te starten. Afgezien van het feit dat het Openbaar Ministerie het vonnis, nadat het onherroepelijk was geworden, pas na vier maanden ter executie heeft aangeboden aan het CJIB en het ook na afwijzing van het eerste gratieverzoek drie maanden duurde voordat het vonnis opnieuw ter executie werd aangeboden, is de Nationale ombudsman met de minister van Justitie van oordeel dat de tenuitvoerlegging voortvarender ter hand had moeten worden genomen vanaf 22 december 1999. De onderzochte gedraging is op dit punt «niet behoorlijk».

7B.6 Schadevergoeding

In 2004 bracht de Nationale ombudsman vier rapporten uit die betrekking hadden op klachten over het Openbaar Ministerie en het onderwerp schadevergoeding (2003: 4). In alle zaken was de klacht niet gegrond. Verder werd het onderzoek in twee zaken na interventie beëindigd, omdat het Openbaar Ministerie aan de klacht tegemoet kwam. In vier zaken werd geen (verder) onderzoek ingesteld.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/336 ging het om het volgende. Verzoekers auto was gedurende zo'n negen maanden in beslaggenomen. Hij klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat zijn verzoek om vergoeding van door hem onnodig betaalde verzekeringspremie was afgewezen. Volgens verzoeker had het Openbaar Ministerie hem er ten onrechte niet op gewezen dat zijn auto gedurende het beslag van

rijkswege was verzekerd, als gevolg waarvan hij de verzekering van zijn auto gedurende de beslagperiode had kunnen opschorten. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman was niet gebleken dat inbeslaggenomen voertuigen gedurende het beslag inderdaad van rijkswege zijn verzekerd, zodat de minister van Justitie naar het oordeel van de Nationale ombudsman terecht had geweigerd om verzoeker op dit punt tegemoet te komen. Verder oordeelde de Nationale ombudsman dat van het Openbaar Ministerie niet kan worden gevergd dat aan een beslagene concrete informatie wordt verstrekt die aansluit bij de contractsbepalingen zoals die gelden tussen de beslagene en diens verzekeraar. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Voorts was uit het onderzoek gebleken dat verzoekers auto gedurende het beslag was beschadigd en dat een aantal andere in beslag genomen voorwerpen die aan hem hadden moeten worden teruggegeven, waren zoekgeraakt. Met betrekking tot de vergoeding van deze schadeposten deed de Nationale ombudsman de minister van Justitie een aanbeveling om in overleg te treden met verzoeker. Bij brief van 22 november 2004 liet de minister van Justitie weten het College van procureurs-generaal te zullen verzoeken opnieuw een schikkingsvoorstel te doen aan verzoeker, en hierbij uitgebreider te motiveren hoe het aangeboden schikkingsbedrag is opgebouwd. Hierbij zal aan verzoeker tevens worden aangegeven welke actie hij kan ondernemen als hij de aangeboden schikking niet accepteert en meent aanspraak te kunnen maken op een hogere vergoeding dan is aangeboden. Daarmee was de aanbeveling opgevolgd.

De zaak die leidde tot rapport 2004/353 (zie ook § 7.B.8) betrof het volgende. Verzoekster exploiteert een kledingwinkel in Amsterdam waar in 2002 een diefstal werd gepleegd waarbij diverse kledingstukken werden gestolen. Verzoekster deed aangifte en gaf hierbij aan dat zij op de hoogte gehouden wilde worden van het verloop van de procedure en dat zij zich bovendien wilde voegen ter zitting. Uit het onderzoek dat de Nationale ombudsman instelde is niet komen vast te staan dat de officier van justitie verzoekster heeft geïnformeerd over het verloop van de procedure. Verzoekster klaagde er in dit verband over dat het College van procureurs-generaal haar verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. Wanneer zij wel op de hoogte was geweest van de terechtzitting, dan had zij ter zitting het woord kunnen voeren en waren de gestolen goederen aan haar teruggegeven. De minister wijst op de mogelijkheid voor een benadeelde partij om een tegemoetkoming te krijgen in het ontstane ongemak wanneer hij zich door een verzuim van het Openbaar Ministerie niet heeft kunnen voegen in een strafzaak. De minister gaf hierbij echter wel aan dat de Staat niet aansprakelijk is voor schade die het slachtoffer tengevolge van het strafbare feit heeft geleden, nu immers niet gesteld kan worden dat deze schade als gevolg van een verzuim van de officier van justitie is ontstaan. Volgens de minister heeft de rechter de verdachte vrijgesproken en heeft de rechter bij een vrijspraak niet de mogelijkheid om het slachtoffer een schadevergoeding toe te kennen. Bovendien brengt het niet op de hoogte houden van verzoekster van de vervolging geen aansprakelijkheid met zich mee voor de eventueel door het strafbare feit veroorzaakte schade.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het enkele feit dat verzoekster zich niet heeft kunnen voegen ter zitting, weliswaar te wijten is aan een nalatigheid van het parket te Amsterdam, maar dat verzoekster hierdoor geen schade heeft ondervonden. Bovendien had de rechter verzoekster niet-ontvankelijk verklaard in haar vordering wanneer zij zich wel had gevoegd ter zitting, vanwege de vrijspraak van de verdachte. De Nationale ombudsman komt aldus tot de conclusie dat het College tot een afwijzing van het verzoek om schadevergoeding kon komen en achtte dit onderdeel van de klacht «behoorlijk».

In rapport 2004/455 speelde het volgende. Bij het regionale politiekorps Brabant-Zuid-Oost was aangifte gedaan van diefstal van een partij tegels. Na een melding dat deze zich bij verzoekster zouden bevinden, bleek dat in haar schuur een partij tegels lag, die qua merk, kleur, type en hoeveelheid overeenkwam met de gestolen tegels. De tegels werden in beslag genomen wegens verdenking van diefstal en/of heling van de tegels. De zaak werd vervolgens geseponeerd wegens gebrek aan wettig bewijs. Verzoekster diende daarop een schadeclaim in, onder meer omdat zij tijdens het beslag nieuwe tegels had moeten kopen. Het College van procureurs-generaal wees de claim af, omdat – samengevat niet was gebleken dat de verdenking ten onrechte had bestaan. De Nationale ombudsman vond deze afwijzing «behoorlijk». Hij overwoog daartoe het volgende. Anders dan verzoekster kennelijk meent, kan uit een sepot wegens gebrek aan bewijs niet worden afgeleid dat de verdenking achteraf gezien ten onrechte heeft bestaan. Weliswaar kan niet uitgesloten worden geacht dat verzoekster de rechtmatige eigenaar van de tegels was en is, maar het College kon oordelen dat verzoeksters onschuld niet is komen vast te staan, gelet op hetgeen in de diverse processen-verbaal en mutaties is gerelateerd. Er kon dus niet worden gesteld dat de betwisting van de schadeclaim zo evident onjuist was dat het College niet in redelijkheid tot afwijzing van de schadeclaim had kunnen komen.

In één zaak besloot de Nationale ombudsman het onderzoek stop te zetten, nadat het bestuursorgaan de klacht gegrond verklaarde. De omstandigheden waren als volgt. Verzoeker was het slachtoffer van diefstal geworden, omdat de vriend van zijn dochter zijn bankpas uit haar tas had gehaald en € 2000 van zijn bankrekening had gehaald. Verzoekers dochter deed namens hem aangifte en vermeldde dat ze de belangen van haar vader behartigde. De dochter gaf haar vaders gegevens op als benadeelde partij in deze diefstal. Toen de verdachte werd aangehouden, had het Openbaar Ministerie de dochter aangeschreven om zich te voegen in het strafproces op grond van de overweging dat zij de aangifte had gedaan. Zij deed dit echter niet. Verzoeker was hiervan niet op de hoogte en heeft zich evenmin als benadeelde partij gevoegd. Hij diende hierover een klacht in, maar het Openbaar Ministerie was van mening dat het hem niet viel te verwijten dat verzoeker zich niet had kunnen voegen. Zijn verzoek om een tegemoetkoming in de schade werd afgewezen. Nadat de Nationale ombudsman het onderzoek had gestart en de klacht aan de minister van Justitie had voorgelegd liet de minister weten dat hij de klacht van verzoeker echter wél gegrond achtte. Omdat de gegevens van verzoeker bij het Openbaar Ministerie bekend waren als benadeelde partij en omdat op grond van artikel 167, derde lid, Sv voortvloeit dat het Openbaar Ministerie verplicht is om de benadeelde partij te kennen te geven dat hij of zij zich kan voegen in het strafproces, had het Openbaar Ministerie aan verzoeker een voegingsformulier dienen toe te zenden. De minister zou het arrondissementsparket vragen alsnog met verzoeker in contact te treden om hem een tegemoetkoming aan te bieden. De Nationale ombudsman sloot hierop het onderzoek.

7B.7 De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften

De Nationale ombudsman bracht in 2004 geen rapporten uit (2003: 5) die (mede) betrekking hebben op de rol van het Openbaar Ministerie bij de uitvoering van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (verder WAHV; ook Wet Mulder). Wel werd het onderzoek in twee zaken beëindigd, omdat aan de klacht tegemoet was gekomen.

In een zaak werd het onderzoek beëindigd nadat de minister van Justitie de klacht gegrond had bevonden. Verzoeker klaagde erover dat de

fungerend hoofdofficier van justitie van het arrondissementsparket Zwolle-Lelystad een klacht van 25 juni 2003 over het uitblijven van een beslissing op een beroepschrift naar aanleiding van een aan zijn werkgever opgelegde WAHV-sanctie, niet serieus had behandeld en geen excuses had aangeboden voor het feit dat hij niet op de hoogte was gesteld van de beslissing op het beroepschrift.

In zijn reactie op deze klacht verwees de minister van Justitie naar een uitspraak van de Hoge Raad van 14 januari 2003, waarin vergelijkbare omstandigheden speelden. De minister constateerde dat het beroepschrift van verzoeker weliswaar inhoudelijk was beoordeeld, maar dat verzuimd was verzoeker te informeren over de beslissing op het beroepschrift. Het parket had hierdoor onzorgvuldig gehandeld, aldus de minister. Naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman besloot de hoofdofficier van justitie van het parket Zwolle-Lelystad dat verzoeker alsnog in de gelegenheid kon worden gesteld om beroep in te dienen, waarbij het parket aan de kantonrechter zou aangeven dat de termijnoverschrijding in deze verschoonbaar was. De minister gaf in zijn reactie aan dat de hoofdofficier van justitie aan verzoeker zijn excuses had aangeboden voor de gang van zaken. Verder liet de minister weten dat het betreffende arrest van de Hoge Raad onder de aandacht was gebracht in de landelijke werkgroep Mulder, en dat de parketten waren geïnformeerd over de consequenties van de uitspraak. De Nationale ombudsman sloot hierop het onderzoek.

7B.8 Slachtoffers van delicten

In 2004 bracht de Nationale ombudsman zes rapporten uit (2003: 5) die onder meer betrekking hebben op gedragingen van het Openbaar Ministerie jegens slachtoffers van delicten. In drie rapporten was de klacht niet gegrond, in twee rapporten was de klacht gegrond, en in een rapport was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. Verder werd in twee zaken geen (verder) onderzoek ingesteld.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/006 (zie ook 10A.9.3 en DD 2004, blz. 832) had de strafrechter een schadevergoedingsmaatregel ten behoeve van verzoeker opgelegd. Deze laatste klaagde er onder meer over dat het arrondissementsparket onvoldoende actie had ondernomen met betrekking tot de inning van het schadebedrag. Volgens het destijds geldende «Executiebeleid schadevergoedingsmaatregelen» en de daarna geldende «Aanwijzing executie boeten, maatregelen en (vervangende) vrijheidsstraffen» is echter niet het parket, maar het CJIB belast met de executie van de schadevergoedingsmaatregel (daarover § 10A.10.3). De rol van het parket is volgens bedoelde aanwijzing beperkt tot het verzorgen van informatie aan slachtoffer/benadeelde. Dit betekent dat het parket niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de incasso wordt uitgevoerd en de duur van de incassoprocedure. Wel moet het parket volgens de aanwijzing zo spoedig mogelijk de door de rechter opgelegde schadevergoedingsmaatregelen ter uitvoering overdragen aan het CJIB. In dit geval had dat ruim drie maanden geduurd, wat volgens de Nationale ombudsman onvoldoende voortvarend was. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/068 (zie ook § 7.B.9. en DD 2004, blz. 833) betrof het volgende. Verzoeker, slachtoffer van poging tot doodslag gepleegd door zijn ex-vriendin op 10 december 1999, klaagde erover dat het arrondissementsparket te Amsterdam hem niet op de hoogte had gesteld van de heenzending van de verdachte op 13 december 1999. De Nationale ombudsman had – gezien de ernst van het delict – begrip voor verzoekers wens om te worden geïnformeerd over de heenzending.

Echter, nu aan de beslissing tot heenzending voor de benadeelde partij geen rechtsgevolgen zijn verbonden, en het informeren van de benadeelde partij over de heenzending bij wet, noch in de Aanwijzing slachtofferzorg is voorgeschreven, terwijl in deze zaak ook niet was gebleken van bijzondere feiten of omstandigheden die meebrengen dat verzoeker desondanks had moeten worden geïnformeerd, werd geoordeeld dat het parket in dezen niet was tekortgeschoten.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk». Wel overwoog de Nationale ombudsman ten overvloede dat de politie het slachtoffer bij de aangifte – voor zover aan de orde – dient te informeren over de mogelijkheid dat een aangehouden verdachte ook bij ernstige delicten kan worden vrijgelaten in afwachting van het eventuele strafgeding.

Verzoeker klaagde er tevens over dat het parket hem pas bij brief van 27 juni 2000 had meegedeeld dat de terechtzitting op 4 juli 2000 zou plaatsvinden, terwijl de dagvaarding al op 8 juni 2000 was uitgegaan. Uit het onderzoek bleek dat de dagvaarding op 14 juni 2000 aan de verdachte was betekend. De Nationale ombudsman overwoog dat de officier van justitie – conform artikel 51f, eerste lid Sv – gehouden is de benadeelde partij zo spoedig mogelijk te informeren over het tijdstip van de terechtzitting. Aangezien in deze zaak niet was gebleken van feiten of omstandigheden die de termijn van bijna twee weken tussen betekening van de dagvaarding en inkennisstelling van verzoeker konden verklaren, werd geconcludeerd dat dit tijdsverloop niet kon worden gebillijkt, temeer nu sprake was van een eenvoudige administratieve handeling.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/353 betrof het volgende (zie ook § 7.B.6). Verzoekster exploiteert een kledingwinkel in Amsterdam waar in 2002 een diefstal werd gepleegd waarbij diverse kledingstukken werden gestolen. Verzoekster deed aangifte en gaf hierbij aan dat zij op de hoogte gehouden wilde worden van het verloop van de procedure en dat zij zich bovendien wilde voegen ter zitting. Verzoekster klaagt erover dat het arrondissementsparket te Amsterdam haar niet op de hoogte heeft gehouden van het verloop van de procedure. De minister van Justitie achtte dit onderdeel van de klacht gegrond, omdat het arrondissementsparket te Amsterdam heeft verzuimd om verzoekster te informeren over het verloop van de procedure. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is niet komen vast te staan dat de officier van justitie verzoekster heeft geïnformeerd over het verloop van de procedure. Nu de officier van justitie krachtens artikel 51f Sv verplicht is om het slachtoffer zo spoedig mogelijk mee te delen wanneer de terechtzitting zal plaatsvinden, vanwege het feit dat de benadeelde partij in de gelegenheid moet worden gesteld om de behandeling van haar vordering bij te wonen, achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/397 (zie ook § 7.B.10) speelde het volgende. Verzoekster had aangifte gedaan van oplichting. Zij zou voor f 100 000 zijn opgelicht. Het proces-verbaal was direct na ontvangst door het arrondissementsparket Utrecht kwijtgeraakt. De zaak was vervolgens geseponeerd wegens overschrijding van de redelijke termijn. Verzoekster vroeg om een tegemoetkoming, nu zij geen mogelijkheid had gehad zich als civiele partij te voegen in het strafproces. De hoofdofficier van justitie te Utrecht wees dit verzoek af. De minister van Justitie kon zich hierin vinden. Onder verwijzing naar de Handleiding schadevergoeding niet-voegen van 11 juni 2002 van het College van procureurs-generaal stelde hij dat er slechts sprake van een financiële tegemoetkoming voor slachtoffers kan zijn indien het Openbaar Ministerie (verder OM) de indruk

heeft gewekt bij de benadeelde partij dat deze zich kon voegen. Voorts wees hij erop dat oplichting een complex delict is waarvoor niet zelden vrijspraak voor grote delen van de tenlastelegging volgt, waarbij de neiging van de strafrechter om een hoge vordering naar de civiele rechter te verwijzen groot zal zijn.

De Nationale ombudsman overwoog dat, indien het slachtoffer te kennen heeft gegeven schadevergoeding te wensen, ingevolge de Aanwijzing slachtofferzorg het OM daarmee rekening moet houden bij de vervolgings- en afdoeningsbeslissing. Als tot (verdere) vervolging wordt besloten, stuurt het OM het slachtoffer overeenkomstig artikel 167, derde lid, Sv het speciale voegingsformulier. De minister kan worden gevolgd in zijn standpunt dat een aangifte en daarop volgende inzending van het proces-verbaal geen plicht scheppen voor het OM de zaak te vervolgen, ook niet indien er een slachtoffer is dat bij de aangifte te kennen heeft gegeven zich te willen voegen. Er kunnen immers redenen zijn, die tot een (technisch dan wel beleids)sepot nopen. Echter, het OM dient blijkens genoemde aanwijzing bij de vervolgingsbeslissing wél rekening te houden met een wens tot schadevergoeding. In casu waren er kennelijk geen andere redenen om niet tot vervolging te besluiten dan de door het zoekraken van de stukken ontstane termijnoverschrijding, zodat aangenomen mag worden dat tot vervolging zou zijn besloten, indien de stukken niet kwijt waren geraakt. De minister heeft verder aangegeven dat het niet ter discussie stond dat verzoekster voeging beoogde. Het arrondissementsparket had dus – als de stukken niet waren kwijtgeraakt – verzoekster het voegingsformulier moeten sturen, wat ertoe zou hebben geleid dat verzoekster haar vordering op de strafzitting aanhangig had kunnen maken. Verzoekster heeft dus een kans gemist om dat te doen door een omstandigheid die aan het OM is toe te rekenen. In beginsel is in een dergelijke situatie een tegemoetkoming door het OM op zijn plaats. Dat het OM niet het vertrouwen heeft gewekt van een mogelijke voeging ter strafzitting doet hieraan niet af. Immers, het Openbaar Ministerie is door eigen toedoen, althans door een aan hem toe te rekenen omstandigheid, niet toegekomen aan zijn wettelijke plicht om een voegingsformulier te sturen naar verzoekster. Geconcludeerd moet worden dat het verzoek om een tegemoetkoming niet had kunnen worden afgewezen louter op grond van het feit dat door het OM nooit het vertrouwen is gewekt dat verzoekster zich zou kunnen voegen. De Nationale ombudsman overweegt evenwel ten aanzien van het argument betreffende de toewijsbaarheid van de vordering het volgende. In een geval als dit, waarin door een omissie van het OM het slachtoffer zijn vordering niet in het strafproces heeft kunnen inbrengen, kan het slachtoffer in beginsel aanspraak maken op een tegemoetkoming van het OM, aangezien het slachtoffer de duurdere en ingewikkelder gang naar de civiele rechter moet maken om de door het strafbare feit geleden schade te kunnen vorderen. Echter, een voorwaarde voor tegemoetkoming is tevens dat de vordering toewijsbaar zou zijn geweest. In artikel 361 Sv. is bepaald dat de benadeelde partij (het slachtoffer) slechts ontvankelijk in haar vordering is indien enige straf of maatregel is opgelegd dan wel de verdachte schuldig is verklaard zonder strafoplegging en aan haar rechtstreeks schade is toegebracht door het bewezen verklaarde feit. Voorts moet de vordering zich ertoe lenen in het strafgeding te worden behandeld en derhalve van eenvoudige aard zijn. De Nationale ombudsman kon de minister volgen in zijn standpunt dat de vordering niet toewijsbaar zou zijn geweest en de daarvoor gegeven argumenten. Onvoldoende zeker was dat onverkort een veroordeling voor de feiten waarvan aangifte is gedaan zou zijn gevolgd, terwijl er tevens gereede twijfel is of de vordering zich wel leende voor een behandeling ter terechtzitting. Gelet hierop was de Nationale ombudsman van oordeel dat de hoofdofficier van justitie in redelijkheid tot de beslissing heeft kunnen komen aan verzoekster geen tegemoetkoming in

de door haar gestelde schade toe te kennen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging dan ook «behoorlijk».

7B.9 Informatieverstrekking

In 2004 bracht de Nationale ombudsman acht rapporten uit die (deels) betrekking hebben op informatieverstrekking door het Openbaar Ministerie (2003: 7). In twee zaken was de klacht niet gegrond, in vier zaken was de klacht gegrond, en in twee zaken was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. In zes zaken werd het onderzoek tussentijds beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/040 was het volgende aan de hand. Verzoeksters vader was door een brand in zijn woning om het leven gekomen. Volgens de rapportage van de unit Forensische Technische Ondersteuning van de regiopolitie Midden- en West-Brabant en de bevindingen van de GGD-arts, gaven de feiten en omstandigheden van het geval geen aanleiding te veronderstellen dat er sprake was geweest van een misdrijf. Verzoekster was er echter van overtuigd dat de brand was aangestoken. Tijdens een gesprek tussen onder meer verzoekster, twee betrokken politieambtenaren en een officier van justitie, gaf verzoekster gemotiveerd aan waarom zij er van overtuigd was dat er sprake was geweest van een misdrijf. In dit gesprek gaf de officier van justitie verzoekster echter te kennen dat zij geen aanleiding zag om de bevindingen omtrent oorzaken van de brand en de dood van de vader van verzoekster in twijfel te trekken en nader onderzoek te verrichten. Verzoekster klaagde er onder meer over dat tijdens het gesprek slechts informatie uit dossiers werd voorgelezen en zij steeds moest doorvragen om meer informatie te verkrijgen.

De Nationale ombudsman overwoog het volgende. Uit respect voor de nabestaanden dient het Openbaar Ministerie een zorgvuldige procedure van informatieverstrekking aan de nabestaanden te volgen. Evenals bij de informatieverstrekking aan slachtoffers geldt als basistaak voor de uitvoering van een zorgvuldige procedure het uitgangspunt dat de informatie duidelijk en relevant is. De Nationale ombudsman was van oordeel dat het niet aannemelijk was dat het Openbaar Ministerie verzoekster tijdens het gesprek relevante informatie zou hebben achtergehouden, dan wel verzoekster niet adequaat zou hebben geïnformeerd. De gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/123 (zie ook onder § 7.B.4, DD 2004, blz. 834) was het volgende aan de hand. Twee vrouwen hadden in augustus 2002 aangifte gedaan bij de politie ter zake seksueel misbruik van hun kinderen van 9 en 5 jaar door een 17-jarige jongen. Zij kregen geen kopie van hun aangifte. Beide minderjarige slachtoffers werden verhoord, maar de daarvan opgemaakte processen-verbaal werden evenmin verstrekt. Na het verhoor van de verdachte besloot de officier van justitie om hem niet langer vast te houden. Middels een kort gedingprocedure probeerden verzoeksters een straatverbod voor de verdachte op te laten leggen. Zij verzochten de officier van justitie om de stukken te ontvangen.

Zij klaagden er bij de Nationale ombudsman onder meer over dat de officier van justitie de stukken niet had verstrekt. In eerste instantie liet de minister van justitie weten dat de zaak op het moment dat verzoeksters verzochten om de stukken nog niet geregistreerd stond in COMPAS, het registratiesysteem voor het Openbaar Ministerie, zodat het verzoek eigenlijk niet kon worden beoordeeld op basis van de Aanwijzing Wbp, die toeziet op verstrekking van strafrechtelijke gegevens aan derden voor buiten de strafrechtspiegeling gelegen doeleinden. Volgens de minister had een afweging van de belangen plaatsgevonden, die ertoe had geleid dat

de stukken niet waren verstrekt. De klacht was volgens hem dan ook niet gegrond. In tweede instantie liet de minister weten dat de zaak ten tijde van het verzoek wel stond geregistreerd in COMPAS. Gelet hierop had de officier van justitie een beslissing over de verstrekking moeten nemen, in afstemming met de rechter-commissaris, nu het dossier bij de laatste lag. Hoewel bleek dat procedureel niet correct was gehandeld, was er volgens de minister materiaal geen sprake van benadeling van verzoeksters. De Nationale ombudsman overwoog dat op grond van de Aanwijzing Wbp de officier van justitie de verantwoordelijkheid en bevoegdheid heeft te beslissen over verstrekking van gegevens uit COMPAS of het onderliggende strafdossier, ongeacht de vraag waar het dossier zich fysiek bevindt. Voorts stelde de Nationale ombudsman vast dat de Aanwijzing Wbp aangeeft dat in de regel sprake is van een zwaarwegend belang bij verstrekking van gegevens aan slachtoffers. Op basis van de Aanwijzing Wbp oordeelde de Nationale ombudsman dan ook dat de officier van justitie in deze de bevoegdheid had om te beslissen over de verstrekking van de stukken, ook al lag het dossier bij de rechter-commissaris op dat moment. Nu verzoeksters deze stukken bovendien nodig hadden voor een kort geding procedure tegen de verdachte, en zij op grond van de Aanwijzing Wbp een zwaarwegend belang hadden, had de officier van justitie de stukken moeten verstrekken. De klacht was op dit punt gegrond.

7B.10 Administratieve organisatie

In 2004 bracht de Nationale ombudsman vijf rapporten uit (2002: 4) die onder meer betrekking hebben op de administratieve organisatie van de arrondissementsparketten. In drie zaken was de klacht gegrond, in een zaak was de klacht niet gegrond. In een andere zaak was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. In twee zaken werd na een interventie het onderzoek beëindigd, in twee andere zaken werd het onderzoek tussentijds beëindigd.

In rapport met nummer 2004/207 (zie ook § 7B.11) ging het om het volgende. Verzoekster klaagde erover dat de hoofdofficier van justitie te Breda niet zelf had gereageerd op aan hem gerichte brieven, maar deze brieven ter afhandeling had overgedragen aan de behandelend officier van justitie. In een van die brieven maakte de advocaat van verzoekster bezwaar tegen twee tegen verzoekster uitgebrachte kennisgevingen van voorwaardelijke niet-vervolgving. De Nationale ombudsman vatte deze brief op als een verzoek aan het Openbaar Ministerie om een beslissing over strafvervolgving van verzoekster te wijzigen. In rapport 1993/415 heeft de Nationale ombudsman bepaald dat een minister de behandeling en beantwoording van brieven, ook als die aan hem zijn gericht, kan overdragen aan de dienst, afdeling of ambtenaar binnen het ministerie die daarvoor over de vereiste deskundigheid beschikt. De hoofdofficier van justitie mocht in dit geval de beantwoording overdragen aan de officier van justitie. De gedraging was op dit punt «behoorlijk». Ten overvloede merkte de Nationale ombudsman op dat de hoofdofficier van justitie de afwijzing van het verzoek van de advocaat van verzoekster niet deugdelijk had gemotiveerd en dat de brief niet binnen een redelijke termijn was behandeld.

Twee andere brieven werden in het geheel niet beantwoord. De Nationale ombudsman achtte dat «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman zag een brief van 14 maart 2000 als een verzoek om een beslissing te nemen over een aangifte en/of informatie te verstrekken over een reeds genomen beslissing. De beantwoording van dit verzoek kon worden overgedragen aan de officier van justitie. De Nationale ombudsman achtte de gedraging op dit punt «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/297 (DD 2004, blz. 840) besloot de officier van justitie te 's-Hertogenbosch op 11 februari 2002 verzoeker te dagvaarden om op 24 mei 2002 als verdachte te verschijnen ter terechtzitting van de politierechter. De officier van justitie bepaalde daarbij dat verzoeker de behandeling ter terechtzitting kon voorkomen door voor 11 maart 2002 een transactie aan te gaan. Op 18 februari 2002 vroeg verzoeker de officier van justitie schriftelijk om toezending van het proces-verbaal en de overige op de strafzaak betrekking hebbende stukken. De officier van justitie deelde daarop bij brief van 26 februari 2002 aan verzoeker mee dat het betreffende proces-verbaal het parket nog niet had bereikt. Op 21 maart 2002 vroeg verzoeker nogmaals schriftelijk om toezending van stukken. De officier van justitie stuurde vervolgens bij brief van 29 april 2002 het proces-verbaal naar verzoeker. Verzoeker was niet tevreden met de gang van zaken rond het toesturen van die stukken. Meer in het bijzonder klaagde hij erover dat de officier van justitie hem pas op 29 april 2002 – zijnde minder dan vier weken voor de terechtzitting van de politierechter – een afschrift van het gevraagde proces-verbaal had toegestuurd.

De minister van Justitie deelde in reactie op de klacht mee dat het proces-verbaal onmiddellijk nadat het parket daarover beschikte in afschrift aan verzoeker was verstrekt. Dat het proces-verbaal eerst op 26 april 2002 op het parket was ontvangen was een gevolg van de zogenoemde estafetteprocedure, welke procedure inhoudt dat de politie het proces-verbaal pas opmaakt en instuurt naar het parket nadat gebleken is dat de verdachte het transactieaanbod niet heeft geaccepteerd. Volgens de minister betekende dit in de praktijk dat het parket na afloop van de betalingstermijn nog één week afwachtte en vervolgens – indien geen betaling had plaatsgevonden – de politie verzocht alsnog het proces-verbaal op te maken en in te sturen naar het parket. De minister merkte daarbij op dat het proces-verbaal in principe binnen twee weken na dat verzoek bij het parket behoorde te worden ingediend. De minister van Justitie stelde dat niet meer te achterhalen was wanneer het parket de politie opdracht had gegeven het proces-verbaal af te ronden en in te sturen, maar ging er vanuit dat dit begin april 2002 was geweest. De Nationale ombudsman stelde vast dat het eenmaal opgemaakte proces-verbaal met de nodige voortvarendheid was ingestuurd naar het parket en vervolgens zo spoedig mogelijk in afschrift aan verzoeker was verstrekt. Dat verzoeker het afschrift uiteindelijk eerst zo'n drie weken voor de terechtzitting had ontvangen, was naar het oordeel van de Nationale ombudsman – vanuit een oogpunt van voorbereidingstijd voor de strafzitting – niet onredelijk kort. De Nationale ombudsman merkte echter op dat de verdachte na het uitbrengen van de dagvaarding, ingevolge artikel 33 en 34 Sv bevoegd was kennis te nemen van alle processtukken en op verzoek daartoe zo spoedig mogelijk via de griffie een afschrift van de stukken had behoren te krijgen. Hij overwoog daarbij dat uit oogpunt van dienstbetoon het parket er zorg voor had moeten dragen dat de processtukken die zich op dat moment nog op het politiebureau bevonden met de nodige voortvarendheid werden afgerond en doorgestuurd naar de griffie. Dat het parket in deze zaak eerst had afgewacht of verzoeker het transactieaanbod zou accepteren alvorens de politie op te dragen het proces-verbaal af te ronden en in te sturen, was in het licht van een efficiënte strafrechtspleging te billijken. Dat het parket pas zo'n drie weken na het verstrijken van de transactietermijn die opdracht aan de politie had gegeven, was echter niet juist. Het parket had die opdracht, zoals ook omschreven in de zogenaamde estafetteprocedure, één week na het verstrijken van de transactietermijn kunnen en moeten geven. In zoverre was de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

In 2004 bracht de Nationale ombudsman drie rapporten uit (2003: 5) die deels betrekking hadden op klachtbehandeling door het Openbaar Ministerie. In twee zaken was de klacht gegrond, in een zaak was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. Drie onderzoeken die deels betrekking hadden op klachtbehandeling werden tussentijds beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/137 was het volgende aan de orde. Nadat verzoeker een klacht had ingediend bij het arrondissementsparket 's-Hertogenbosch over het uitblijven van een reactie op een aantal door hem verstuurd brieven, liet de hoofdofficier van justitie van dit parket verzoeker bij brief van 2 mei 2003 weten zijn klacht gegrond te achten. De hoofdofficier van justitie had geconstateerd dat er bij de overdracht van verzoekers dossier iets mis was gegaan, waardoor de zaak vertraging had opgelopen en verzoekers brieven niet waren beantwoord.

Bij brief van 24 juni 2003 diende verzoeker een klacht in bij het arrondissementsparket 's-Hertogenbosch over de wijze waarop zijn eerdere klacht was afgehandeld. Omdat verzoeker geen ontvangstbevestiging van zijn klacht had ontvangen, diende hij bij brief van 6 juli 2003 aan het arrondissementsparket 's-Hertogenbosch een klacht in over het uitblijven hiervan. De hoofdofficier van justitie berichtte verzoeker bij brief van 13 augustus 2003 dat een negental brieven van verzoeker in goede orde was ontvangen, waaronder de brieven van 24 juni en 6 juli 2003. De hoofdofficier van justitie liet verzoeker weten dat deze twee brieven geen aanleiding vormden om hierop inhoudelijk te reageren en dat verzoeker met zijn klachten over klachtafhandeling terecht kon bij de Nationale ombudsman. Verzoeker klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat het parket hem naar aanleiding van zijn klacht van 24 juni 2003, en ondanks zijn rappelbrief van 6 juli 2003, geen ontvangstbevestiging heeft gestuurd en de klacht evenmin inhoudelijk heeft behandeld.

De Nationale ombudsman overwoog dat de hoofdofficier van justitie de ontvangst van een klacht ingevolge de klachtenregeling van het Openbaar Ministerie binnen drie weken na ontvangst ervan dient te bevestigen. De Nationale ombudsman was het niet met de minister van Justitie eens dat de brief van de hoofdofficier van justitie van 13 augustus 2003 als ontvangstbevestiging op de brieven van 24 juni en 6 juli 2003 kon worden beschouwd. De brief van 13 augustus 2003 gaf een inhoudelijk reactie op de negen brieven die verzoeker het arrondissementsparket had gestuurd, en hield dan ook meer in dan een ontvangstbevestiging. Bovendien had verzoeker deze brief niet binnen een termijn van drie weken na het indienen van de klacht ontvangen, maar pas na zeven weken. Hiermee kon niet worden gezegd dat verzoeker een ontvangstbevestiging had ontvangen. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de klacht dat het parket verzoekers klacht niet inhoudelijk had behandeld, overwoog de Nationale ombudsman dat de hoofdofficier van justitie met de beantwoording van verzoekers brieven van 24 juni en 6 juli 2003 verzoekers brieven weliswaar inhoudelijk heeft beantwoord, maar dat hij de brieven echter niet conform de klachtenregeling heeft behandeld. Uit de inhoud van de brieven bleek duidelijk dat verzoeker een klacht wilde indienen, zodat de klachtenregeling van toepassing was en verzoekers klacht in beginsel voor klachtbehandeling in aanmerking kwam. De Nationale ombudsman oordeelde echter dat verzoeker onvoldoende belang had bij de behandeling van zijn klacht van 24 juni 2003, maar hiervan had de hoofdofficier van justitie verzoeker wel binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis moeten stellen. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In rapport 2004/207 (zie ook 7B.10) speelde de vraag of brieven van verzoekster moesten worden aangemerkt als klacht en met toepassing

van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) moesten worden afgehandeld. Na afloop van een strafzaak tegen verzoekster schreef ene E. op 9 maart 2000 aan de hoofdofficier van justitie te Breda in kritische termen over de gang van zaken rond de oproeping van door verzoekster aangedragen getuigen voor haar strafzitting, over de integriteit van de officier van justitie en over hetgeen de officier van justitie in zijn requisitoir naar voren had gebracht. Volgens de minister van Justitie was deze brief «zaaksgebonden» en hoefde daarmee niet te worden beschouwd als een klachtbrief. Evenmin was de brief ondertekend door verzoekster. De Nationale ombudsman was van oordeel dat dit een klacht betrof als bedoeld in artikel 9:1 Awb. Naar aanleiding van de opmerking van de minister over het ontbreken van de ondertekening en het adres van verzoekster in deze brief, merkte de Nationale ombudsman op dat dit geen reden kon vormen om de brief niet als klacht in de zin van artikel 9:1 Awb aan te merken. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de ondertekenaar van de brief, in dit geval E., als gemachtigde voor verzoekster gezien had moeten worden. Wanneer de minister hieraan twijfelde had hij E. om een schriftelijke machtiging kunnen vragen en diende de klacht ondanks het feit dat adres en handtekening van verzoekster ontbraken, wel behoorlijk te worden behandeld conform artikel 9:2 Awb.

In haar brief van 24 maart 2000 schreef verzoekster dat het Openbaar Ministerie niet volledig gevolg had gegeven aan het bevel van het gerechtshof te Den Bosch om haar te vervolgen. De Nationale ombudsman was van oordeel dat deze brief een verzoek was om verdere besluitvorming en om toelichting bij de gang van zaken tot dusver en achtte het niet onjuist dat deze brief niet was opgevat als een klacht in de zin van hoofdstuk 9 Awb.

Een brief van 2 april 2000 bevatte een verwijt aan de officier van justitie van nalatig handelen en onprofessioneel gedrag en een verzoek aan de hoofdofficier van justitie een onderzoek in te stellen naar de gedragingen en beslissingen van de officier van justitie. De Nationale ombudsman was van oordeel dat deze brief klachten over gedragingen in de zin van hoofdstuk 9 Awb bevatte. De minister van Justitie was tot een andere conclusie gekomen, kennelijk op basis van de Handleiding klachtenbehandeling Openbaar Ministerie. Daarin is echter een omschrijving gegeven van situaties, waarin de klacht buiten interne klachtbehandeling mag worden gelaten, die niet verenigbaar is met de Awb en daarom onverbindend.

7B.12 Integriteit

In 2004 bracht de Nationale ombudsman voorzover het betreft het Openbaar Ministerie geen rapporten uit met betrekking tot integriteit (2003: 1).

7B.13 Overige

Vier rapporten verschenen in 2004 betreffende overige klachten over het Openbaar Ministerie (2003: 0). In twee zaken achtte de Nationale ombudsman de klacht gegrond, in de andere twee niet gegrond. In vier zaken werd een onderzoek tussentijds beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/126 was het volgende aan de orde. Verzoeker had samen met zijn ex-partner een minderjarig zoontje. Verzoekers ex-partner vertrok in juni 2002 mét het zoontje naar het buitenland, zonder verzoeker hierover tevoren in te lichten. De rechtbank te Roermond bepaalde bij beschikking van 1 augustus 2002 dat verzoeker alleen belast zou zijn met het ouderlijk gezag over het kind en verklaarde deze beschikking uitvoerbaar bij voorraad. Verzoekers ex-partner kwam in

de tweede helft van 2002 terug naar Nederland, en stelde hoger beroep in. Het gerechtshof te 's-Hertogenbosch nam de zaak in behandeling. Verzoeker riep intussen de medewerking in van de officier van justitie te Roermond bij de executie van de beschikking van de rechtbank. Hij wilde op deze manier de afgifte van het kind bewerkstelligen. Verzoeker verwees bij zijn verzoek aan de officier van justitie naar de artikelen 812 en 813 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (verder Rv), waarin is bepaald dat iedere beschikking die de gezagsuitoefening over minderjarigen betreft, degene aan wie deze minderjarige op grond van die beschikking is toevertrouwd, het recht geeft tot het aan hem doen afgeven van deze minderjarige. Het Openbaar Ministerie verleent zo nodig zijn medewerking tot een dergelijke afgifte van een kind.

De officier van justitie liet verzoeker weten niet te zullen ingaan op zijn verzoek om medewerking, omdat het volgens hem niet gebruikelijk was om hangende een uitspraak in hoger beroep stappen te nemen ter executie van een bestreden vonnis, ook al was dat vonnis uitvoerbaar bij voorraad verklaard. Verder had verzoekers ex-partner (die zich inmiddels op een bekend adres in Nederland bevond) tijdens de behandeling door het gerechtshof toegezegd te zullen meewerken aan een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming. Deze Raad had de officier van justitie – na een gevoerd overleg – dringend geadviseerd om niet te interveniëren in deze zaak. Ook de adviezen van een kinderrechter en de politie luiden dat ingrijpen in de situatie op dat moment niet nodig dan wel gewenst was.

Verzoeker klaagde erover dat het Openbaar Ministerie te Roermond weigerde de gevraagde medewerking te verlenen tot de afgifte van zijn minderjarige kind.

De Nationale ombudsman was – met de minister van Justitie – van oordeel dat op grond van de tekst van artikel 813 Rv aangenomen moest worden dat het uitgangspunt van de wetgever is dat het Openbaar Ministerie verplicht is om – indien nodig – medewerking te verlenen tot het bewerkstelligen van de afgifte van een kind aan degene aan wie deze ingevolge een beschikking wordt toevertrouwd. Het Openbaar Ministerie heeft niet de vrijheid om te bepalen of een bij voorraad uitvoerbaar verklaarde rechterlijke uitspraak al dan niet ten uitvoer moet worden gelegd. Door in dit geval te weigeren de gevraagde medewerking te verlenen had het Openbaar Ministerie miskend dat de uitvoerbaar bij voorraadverklaring meebracht dat verzoeker op dat moment executie van de beschikking kon en mocht verlangen. De Nationale ombudsman achtte de gedraging dan ook «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/379 ging het om het volgende. Verzoekster bevond zich in het kader van een demonstratie op de vliegbasis Volkel. Zij werd door de politie aangehouden ter zake van overtreding van artikel 461 van het Wetboek van Strafrecht (zich zonder daartoe gerechtigd te zijn begeven op andermans grond waarvan de toegang op kenbare wijze door de rechthebbende is verboden) en van haar werd onder verantwoordelijkheid van de officier van justitie te 's-Hertogenbosch een polaroidfoto gemaakt. Verzoekster werd door de kantonrechter veroordeeld.

Verzoekster klaagde bij de Nationale ombudsman erover dat de officier van justitie de foto niet had vernietigd. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman kwam vast te staan dat de foto was gemaakt ter identificatie en met het oog op het opsporingsonderzoek. De Nationale ombudsman overwoog dat voorzover de foto ter identificatie was gemaakt het maken van de foto niet onjuist was. Vervolgens was het de vraag of er nadat de foto aan het eerste doel had beantwoord, te weten ter identificatie, nog gronden aanwezig waren om deze met het oog op het opsporingsonderzoek te bewaren. Hierop overwoog de Nationale ombudsman dat gezien het bepaalde in artikel 61a, tweede lid, Sv een foto

die strekt tot opheldering van een strafbaar feit alleen mag worden gemaakt bij de opheldering van een strafbaar feit waarvoor een verdachte in verzekering kan worden gesteld. Verzoekster was aangehouden voor een strafbaar feit waarvoor geen inverzekeringstelling mogelijk is. De foto had derhalve, nadat deze had beantwoord aan het doel identificatie, moeten worden vernietigd.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

8 MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

8.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Algemene Zaken: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004					3
Ontvangen in 2004					+ 10
					<hr/>
Te behandelen					13
Afgedaan					
1) niet in onderzoek			11		
2) onderzoek					
a. waarvan met rapport	2*				
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	-				
c. herkansingen	-		2		
					<hr/>
In behandeling per 01/01/2005					0

* Eén rapport had betrekking op meer dan één verzoekschrift

In 2004 ontving de Nationale ombudsman 10 verzoekschriften die (mede) betrekking hadden op de minister-president, tevens minister van Algemene Zaken (2003: 9). Er werden twee rapporten uitgebracht.

8.2 Algemeen

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven.

8.3 Rapporten

Rapport 2004/113 had mede betrekking op een klacht over de minister van Algemene Zaken (zie ook hoofdstuk 11, onder 11A.3 en onder 11B). Verzoeker klaagde erover dat de minister op verzoekers brieven waarin vragen werden gesteld over wetgeving en beleid ten aanzien van inlijving van buitenlandse adel alsmede de rechtsgrond van de inlijving van de titel Prins van Oranje, slechts had verwezen naar een nota met daarin de verslaglegging van een vraag van de VVD-fractie in de Tweede Kamer aan de minister en het antwoord daarop van de minister. De Nationale ombudsman van was oordeel dat de minister met de verwijzing naar de nota verzoekers vragen voldoende adequaat had beantwoord omdat verzoekers vragen dezelfde essentie hadden als de door de VVD-fractie gestelde vragen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

Ook rapport 2004/328 had mede betrekking op de minister-president, tevens minister van Algemene Zaken. Dit rapport wordt besproken in hoofdstuk 11, onder 11 A.3.

9 MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

9.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Buitenlandse Zaken: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				91
Ontvangen in 2004				+ 411
				<hr/>
Te behandelen				502
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			246	} - 448
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	33	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	105			
c. herkansingen	64		202	
				<hr/>
In behandeling per 01/01/2005				54

9.2 Algemeen

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven.

Op 2 maart 2004 vond ambtelijk overleg plaats tussen medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman en medewerkers van het Ministerie van Buitenlandse Zaken die zich met klachtbehandeling bezighouden. Dit gesprek vloeiende voort uit een gesprek dat eerder had plaatsgevonden tussen de Nationale ombudsman en de secretaris-generaal van het ministerie. In dit gesprek bracht de Nationale ombudsman naar voren dat de reacties van het ministerie op verzoeken van de Nationale ombudsman in het kader van onderzoek naar aanleiding van klachten over gedragingen onder verantwoordelijkheid van de minister, in voorkomende gevallen als defensief werden ervaren. In het ambtelijk overleg gaven medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman een toelichting op deze bevinding. De deelnemende vertegenwoordigers van het ministerie gaven op hun beurt aan welke problemen werden ervaren bij de informatieuitwisseling. Dit overleg werd als zinvol ervaren. In 2005 zal een vervolgbijeenkomst worden gehouden.

9.3 De Visadienst en de Visadienst kort verblijf

In 2004 zijn op het terrein van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) en de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, eveneens ondergebracht bij de IND, 367 zaken afgedaan (2003: 719). De daling in het aantal klachten in 2004, in vergelijking tot 2003, is voornamelijk het gevolg van de kortere doorlooptijden van de behandeling van aanvragen om een visum of een machtiging tot voorlopig verblijf, met name in de bezwaarfase, door de Visadienst en door diplomatieke posten (zie het jaarverslag over 2003, aandachtspunten, § 7.3.1, en § 10A.2.2.4).

Niettemin betroffen ook in 2004 veel klachten de lange duur van de behandeling van aanvragen en bezwaarschriften: 252 van de klachten

hadden (mede) hierop betrekking (2003: 554). Van deze zaken hadden 97 klachten betrekking op de lange duur van de bezwaarprocedure. Er zijn 21 klachten afgedaan met het uitbrengen van een rapport (2003: 19). Via de interventiemethode zijn 83 klachten afgedaan (2003: 286). Er zijn 34 klachten door middel van de herkansingsmethode afgedaan (2003: 68). Gedragingen van de Visadienst en de Visadienst kort verblijf worden aangemerkt als gedragingen van de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gezamenlijk. Omwille van de samenhang wordt het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van de Visadienst en de Visadienst kort verblijf behandeld in § 10A.2.2 waarin de behandeling van visumaanvragen aan de orde komt.

9.4 Enkele rapporten

Islamabad

Een drietal rapporten, te weten 2004/003, (MR 2004, 16), 2004/275 en 2004/087 ging over de sluiting van de consulaire afdeling van de Nederlandse ambassade te Islamabad sinds eind mei 2002 vanwege de algehele veiligheidssituatie in Pakistan en die van de locatie van de kanselarij in het bijzonder. Met de sluiting van de ambassade kwam de uitvoering van een veelheid van consulaire taken stil te liggen, waarbij het slechts in beperkte mate mogelijk was om het Consulaat-generaal te Karachi een aantal van deze taken te laten overnemen. In één van deze rapporten (2004/087, ook genoemd in § 10A.2.2) ging het om het volgende. Verzoeker klaagde in de eerste plaats over de lange duur van de behandeling door de Visadienst van het verzoek van 24 april 2002 om advies over een in te dienen aanvraag tot afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv) door zijn echtgenote/partner. Zowel verzoeker als zijn echtgenote/partner hebben de Afghaanse nationaliteit. Volgens verzoeker had hij het verzoek om advies ingediend in april 2002. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie bestreed deze stelling en onderbouwde haar stelling dat hij het verzoek pas op 29 oktober 2002 had ingediend met een kopie van het verzoek. De Nationale ombudsman ging er daarom vanuit dat verzoeker pas op 29 oktober 2002 zijn verzoek om advies over een in te dienen mvv-aanvraag had ingediend.

Bij het afsluiten van dit onderzoek op 21 januari 2004 was het gevraagde advies nog niet uitgebracht. De behandeling had op dat moment al één jaar en drie maanden geduurd. Zoals ook de beide betrokken ministers tijdens het onderzoek al aangaven, is dit veel te lang. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Bij brief van 2 december 2002 deelde de Visadienst aan verzoeker mee dat de behandeling van het door hem ingediende verzoek om advies werd aangehouden omdat de Nederlandse vertegenwoordiging te Islamabad in verband met de dreigende oorlogssituatie tijdelijk was gesloten. De Visadienst zegde toe de behandeling van het advies te zullen hervatten nadat de Nederlandse vertegenwoordiging te Islamabad weer zou zijn opengesteld. De Visadienst deelde tevens mee dat verzoeker een individueel ambtsbericht zou moeten laten opstellen door de Nederlandse vertegenwoordiging in Pakistan, waaruit moest blijken dat zijn huwelijk in Pakistan had plaatsgevonden. Hierop vroeg de gemachtigde van verzoeker bij brief van 11 december 2002 aan de Visadienst wanneer de desbetreffende ambassade naar verwachting weer zou worden opengesteld en of het mogelijk was om het verzoek om advies verder te laten behandelen door het Consulaat-generaal te Karachi (Pakistan). In reactie daarop ontving zij van de Visadienst de schriftelijke mededeling dat het Consulaat-generaal te Karachi bereid was om de procedure over te nemen, maar dat met het Ministerie van Buitenlandse Zaken was afgesproken om zaken selectief door te zenden zodat de Visadienst haar geen termijn kon noemen waarbinnen de procedure van verzoeker zou

worden doorgezonden. Tevens wees de Visadienst de gemachtigde erop dat het eerdergenoemde individuele ambtsbericht over het huwelijk in het dossier van de Visadienst aanwezig moest zijn voordat een afspraak zou kunnen worden gemaakt met het Consulaat-generaal te Karachi.

Verzoeker klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat hij aldus door toedoen van de Visadienst en/of het Nederlandse Consulaat-generaal te Karachi procedureel klem was komen te zitten.

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie deelde in haar reactie van 8 mei 2003 mee dat verzoeker, dan wel zijn gemachtigde, de Nederlandse vertegenwoordiging te Karachi kon vragen een individueel ambtsbericht op te maken. De minister van Buitenlandse Zaken bevestigde in zijn reactie van 13 juni 2003 dat de Nederlandse vertegenwoordiging te Karachi in staat was een eventueel verzoek van verzoeker tot het opstellen van een individueel ambtsbericht in behandeling te nemen. De minister van Buitenlandse Zaken achtte de klacht van verzoeker dan ook ongegrond.

Bij brief van 10 oktober 2003 deelde de minister van Buitenlandse Zaken echter mee dat het voor verzoeker in afwachting van de hervatting van consulaire taken door de ambassade te Islamabad toch niet mogelijk was geweest om zijn huwelijksakte te laten legaliseren en verifiëren.

Gelet op de mededeling van de minister van Buitenlandse Zaken van 10 oktober 2003 hield de Nationale ombudsman het ervoor dat het vanwege de sluiting van de Nederlandse ambassade te Islamabad voor verzoeker niet mogelijk is geweest om bij het Consulaat-generaal te Karachi, dan wel een andere Nederlandse vertegenwoordiging, een aanvraag om een individueel ambtsbericht in te dienen en door dit Consulaat-generaal te laten opstellen. Hierdoor is het voor verzoeker niet mogelijk geweest de behandeling van zijn verzoek om advies over een in te dienen mvv-aanvraag vlot te trekken. De Nationale ombudsman achtte daarom de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Omdat verzoeker zich klem gezet voelde, diende zijn gemachtigde daarover een klacht in bij de Visadienst. Deze klacht diende te worden behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb). Zowel verzoeker als de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie deelden tijdens het onderzoek mee dat de Visadienst naar aanleiding van de klacht telefonisch contact had opgenomen en had herhaald dat er geen mogelijkheden waren om het verzoek in behandeling te nemen.

De sluiting van de Nederlandse vertegenwoordiging te Islamabad betekende voor verzoeker dat de behandeling van zijn verzoek om advies over een in te dienen mvv-aanvraag van 29 oktober 2002 kwam stil te liggen. Tevens betekende het dat hij niet in de gelegenheid was deze situatie te doorbreken doordat het Consulaat-generaal te Karachi niet in staat was het benodigde individuele ambtsbericht op te stellen.

De klacht van verzoeker was daarom gegrond. Dat brengt in beginsel mee dat het op de weg van de Visadienst, althans op die van de minister van Buitenlandse Zaken, had gelegen om ten behoeve van verzoeker een passende maatregel te treffen. Het is immers een vereiste van adequate klachtbehandeling dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die, gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn.

De minister van Buitenlandse Zaken deelde in het kader van het onderzoek mee dat de consulaire afdeling van de Nederlandse ambassade te Islamabad sinds eind mei 2002 was gesloten vanwege de algehele veiligheidssituatie in Pakistan en die van de locatie van de kanselarij in het bijzonder. Met de sluiting van de ambassade kwam de uitvoering van een veelheid van consulaire taken stil te liggen en was het slechts in beperkte mate mogelijk om het Consulaat-generaal te Karachi een aantal van deze taken te laten overnemen.

De Nationale ombudsman toonde er begrip voor dat de ambassade te

Islamabad vanwege de veiligheidssituatie ter plaatse werd gesloten voor het publiek, zodat daar geen verzoeken om individuele ambtsberichten in behandeling konden worden genomen. Ook had hij er begrip voor dat het Consulaat-generaal te Karachi onvoldoende capaciteit had om de behandeling van dergelijke verzoeken uit het ressort Islamabad gedurende de sluiting over te nemen. Hij concludeerde daarom dat het niet mogelijk was om in reactie op de klacht van 15 januari 2003 een passende maatregel te treffen en achtte de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk».

In een ander rapport (2004/003) over de sluiting van de Nederlandse ambassade te Islamabad speelde het volgende.

Verzoeker, van Nederlandse nationaliteit, wilde zijn Pakistaanse echtgenote naar Nederland laten overkomen. Hiervoor was het nodig om eerst een mvv aan te vragen.

Bij de aanvraag om verlening van de mvv moest verzoekers echtgenote een gelegaliseerde en geverifieerde Pakistaanse geboorteakte overleggen. De Nederlandse ambassade te Pakistan wees het verzoek om legalisatie en verificatie af. Verzoeker diende vervolgens een bezwaarschrift in bij de minister van Buitenlandse Zaken. Tijdens de behandeling van dit bezwaarschrift in de Adviescommissie Bezwaarschriften Consulaire Zaken kreeg verzoeker het advies een nieuwe geboorteakte in Pakistan aan te vragen. Deze akte moest opnieuw worden geverifieerd en gelegaliseerd. Verzoeker reisde zelf af naar Pakistan om een nieuwe geboorteakte aan te vragen. Vervolgens wilde hij een verzoek om legalisatie en verificatie van de akte indienen bij de Nederlandse ambassade te Islamabad (Pakistan). De ambassade bleek echter sinds 27 mei 2002 te zijn gesloten. Het indienen van een aanvraag om legalisatie en verificatie was daardoor niet mogelijk.

In zijn reactie op de klacht aan de Nationale ombudsman bevestigde de minister van Buitenlandse Zaken dat als gevolg van de sluiting voor het publiek van de Nederlandse ambassade te Islamabad geen nieuwe aanvragen om verificatie en legalisatie in behandeling werden genomen. De minister gaf aan dat zodra de ambassade zou worden heropend, verzoeker daarover zou worden geïnformeerd. De minister liet weten dat er inmiddels een locatie voor een nieuwe kanselarij was gevonden en dat de ambassade naar verwachting medio 2003 heropend kon worden. Desgevraagd verklaarde de minister ook dat er geen alternatieven waren voor de behandeling van verificatie- en legalisatieaanvragen. De minister verwees in zijn brief ook naar de brief van 11 december 2002, waarin hij de Tweede Kamer had geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de werkzaamheden van de Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging in Pakistan. Ten aanzien van de verificatie en legalisatie van Pakistaanse documenten gaf de minister daarin aan dat personen van Nederlandse nationaliteit hun Pakistaanse documenten ter verificatie en legalisatie op het departement in Den Haag konden aanbieden. Deze zouden in volgorde van binnenkomst ter behandeling worden doorgeleid naar de ambasadestaf in Islamabad.

De Nationale ombudsman overwoog dat indien de Nederlandse overheid in verband met de verkrijging van een machtiging tot voorlopig verblijf in het kader van gezinshereniging van een onderdaan met een buitenlandse echtgenote de eis stelt dat de geboorteakte van die echtgenote wordt gelegaliseerd en geverifieerd, de overheid dan al het nodige moet doen om die legalisatie en verificatie, voor zover daarbij betrokkenheid van Nederlandse autoriteiten noodzakelijk is, daadwerkelijk mogelijk te maken. De Nationale ombudsman had er op zichzelf begrip voor dat de ambassade te Islamabad vanwege de veiligheidssituatie ter plaatse was gesloten voor het publiek, zodat daar geen Pakistaanse documenten ter legalisatie en verificatie konden worden aangeboden. Daarbij was het echter van belang dat de minister van Buitenlandse Zaken alles in het

werk stelde om de ambassade zo snel mogelijk weer open te stellen voor het publiek. Tevens was van belang dat gelet op het belang van betrokkenen zorgvuldig werd nagegaan of gedurende deze periode van sluiting een vervangende voorziening kon worden getroffen. Ten onrechte was de mogelijkheid om het verzoek via het ministerie van Buitenlandse Zaken in te dienen alleen aangeboden aan belanghebbenden met de Nederlandse nationaliteit. Belanghebbenden met een andere nationaliteit hadden vanaf 27 mei 2002 geen enkele mogelijkheid een aanvraag om legalisatie en verificatie in te dienen. De Nationale ombudsman stelde vast dat pas met de invoer van het drop-box systeem per 20 oktober 2003 voor belanghebbenden zoals verzoeker die niet de Nederlandse nationaliteit hebben, ter plaatse een vervangende mogelijkheid was gecreëerd voor het indienen van een aanvraag om legalisatie en verificatie. De onderzochte gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken achtte de Nationale ombudsman daarom «niet behoorlijk».

De overige hieronder te bespreken rapporten gingen over onder meer omkooppraktijken op een Nederlandse Diplomatieke vertegenwoordiging, onjuiste informatieverschaffing omtrent verkrijging en verlies van de Nederlandse nationaliteit en het verlenen van bijstand aan een Nederlandse ooggetuige van moord in het buitenland.

Steekpenningen

Aanleiding tot het uitbrengen van rapport 2004/430 was een klacht over de gang van zaken rond het afhalen van visumformulieren bij de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko). Verzoeker klaagde erover dat hen pas na betaling van steekpenningen toegang was verleend tot de ambassade, en dat hij, toen hij daarover een opmerking had gemaakt, door ambassademedewerkers was geslagen en naar buiten was gegooid. De minister van Buitenlandse Zaken gaf over hetgeen zich had voorgedaan op de dag dat verzoeker de ambassade had bezocht, een geheel andere versie van de gebeurtenissen dan verzoeker. De minister had ter onderbouwing van zijn verklaring diverse rapportages van de dienstdoende wachtmeester van de Koninklijke Marechaussee, en diverse getuigenverklaringen overgelegd. Verder kwam de Nationale ombudsman de uitleg van de minister over mogelijke praktijken van Marokkaanse bemiddelaars aannemelijk voor. Verzoeker was daarentegen niet eenduidig geweest in hetgeen hij over de gebeurtenissen naar voren had gebracht. Voorts had hij in de loop van het onderzoek hetgeen de minister over de gebeurtenissen had aangegeven, tegengesproken, maar zijn beweringen niet onderbouwd en daarbij geen concrete aanwijzingen overgelegd die zijn versie van het gebeurde ondersteunen. De Nationale ombudsman was van oordeel dat uit al hetgeen naar voren was gekomen, onvoldoende aannemelijk was geworden dat hetgeen verzoeker had beschreven, zich daadwerkelijk op de dag dat hij de Nederlandse ambassade had bezocht, had voorgedaan, en achtte de gedraging «behoorlijk».

Verzoeker had over de gebeurtenissen tot tweemaal toe een klacht ingediend bij de ambassade. Hij klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat de ambassade in de afdoeningsbrieven zijn lezing over hetgeen zich op de bewuste dag bij het ambassadekantoor had voorgedaan, had tegengesproken.

De Nationale ombudsman overwoog nog het volgende. Klachten over omkooppraktijken en het gebruik van geweld dienen in het algemeen zeer serieus te worden genomen; het is ook in het belang van de persoon of instantie die wordt beschuldigd om te kunnen aangeven of dergelijke praktijken zich al dan niet hebben voorgedaan. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de ambassade er op grond van de rapportage van de wachtmeester van de Koninklijke Marechaussee over de gebeurtenissen van mocht uitgaan dat de verzoekers klacht, mede nu deze onvoldoende

was onderbouwd, niet op gegronde feiten berustte. De Nationale ombudsman achtte de gedraging in zoverre «behoorlijk». Het was echter, met name gezien de aan de bevindingen van de ambassade verbonden conclusie, niet juist dat de ambassade bij de afdoening van de klacht geen kopieën had gevoegd van de rapportage en de verdere getuigenverklaringen; in zoverre was de gedraging «niet-behoorlijk».

Verlies van de Nederlandse nationaliteit

In de zaak die ten grondslag lag aan rapport nummer 2004/019 (ook genoemd in § 10A.2.4) klaagde verzoeker over onjuiste informatieverschaffing door de Nederlandse ambassade te Nairobi en een ambtelijke fout van de Directeur Personenverkeer, Migratie en Consulaire Zaken. Verzoeker was in 1957 als kind met zijn ouders naar Kenia verhuisd. Hij huwde daar in 1989 met een Keniaanse. Uit dit huwelijk werd op 7 januari 1990 een dochter en op 12 december 1991 een zoon geboren. Ten behoeve van zijn werk bij een Keniaans bedrijf overwoog verzoeker de Keniaanse nationaliteit aan te nemen. Hij verzocht daarom de Nederlandse ambassade te Nairobi (Kenia) hem erover te informeren of ook zijn twee minderjarige kinderen het Nederlanderschap zouden verliezen indien hij door het aannemen van de Keniaanse nationaliteit, noodgedwongen afstand zou moeten doen van de Nederlandse nationaliteit. De ambassade liet schriftelijk weten dat de kinderen de Nederlandse nationaliteit zouden behouden indien zij niet deelden in de naturalisatie van verzoeker tot Keniaans staatsburger. Verzoeker nam op 9 december 1994 de Keniaanse nationaliteit aan en tekende op 3 januari 1995 een verklaring waarin hij afstand deed van de Nederlandse nationaliteit.

In 1995 en in 1996 verstrekke de Nederlandse ambassade te Kenia een nieuwe Nederlands paspoort aan respectievelijk de dochter en de zoon van verzoeker. De ambassade verstrekke tevens aan de beide kinderen een «Verklaring van Nederlanderschap ten behoeve van toekomstige paspoortaanvragen».

Op 20 maart 1997 deelde de Directeur Personenverkeer, Migratie en Consulaire Zaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken verzoeker mee dat de beide kinderen in verband met het Keniaans staatsburgerschap van hun vader, bij nadere beschouwing, toch geacht moesten worden het Nederlanderschap te hebben verloren. De ambassade had zich gebaseerd op artikel 7, eerste lid, van de Wet op het Nederlanderschap en het ingezetenschap (verder WNI) van 12 december 1892. Die wet was in 1994 echter al ruim tien jaar niet meer kracht. De WNI is immers op 1 januari 1985 vervangen door de Rijkswet op het Nederlanderschap (verder RWN) van 19 december 1984.

Verzoeker werd verzocht de Nederlandse paspoorten van zijn kinderen naar de ambassade terug te sturen. Verzoeker liet in zijn reactie aan de ambassade en later in zijn klacht aan de Nationale ombudsman weten dat hij nimmer de Keniaanse nationaliteit zou hebben aangenomen indien hij zich ervan bewust was geweest dat zijn kinderen daardoor ook het recht op het Nederlanderschap zouden verliezen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat burgers die zich met een verzoek om informatie tot een bestuursorgaan wenden erop mogen vertrouwen dat de verstrekte informatie adequaat, juist en volledig is. Indien het voor het bestuursorgaan onvoldoende duidelijk is of de gevraagde informatie adequaat, juist en volledig kan worden verstrekt geniet het de voorkeur dat het bestuursorgaan ofwel verwijst naar de voor de informatie verantwoordelijke instantie, ofwel aangeeft dat niet kan worden ingestaan voor de adequaatheid, juistheid en/of volledigheid van de gevraagde informatie. De Nederlandse ambassade te Nairobi heeft verzoeker onjuist geïnformeerd en daarmee verzoekers vertrouwen geschonden en zijn belangen geschaad.

Verzoeker verzocht de ambassade bij brief van 23 april 1997 om een oplossing. De ambassade liet hem hierop weten dat noch de ambassade

noch het Ministerie van Buitenlandse Zaken de vrijheid heeft om de gevolgen van de onjuiste informatieverstrekking door de ambassade ongedaan te maken. Wel werd aan verzoeker toegezegd dat in samenwerking met het Ministerie van Justitie zou worden onderzocht of de kinderen op grond van artikel 10 RWN de Nederlandse nationaliteit zouden kunnen herkrijgen. Hierbij wees hij verzoeker er echter op dat de bepaling in het eerste lid onder b van artikel 8 RWN aan het herkrijgen van het Nederlanderschap van de kinderen in de weg zou kunnen staan. Hiermee werd bedoeld op het feit dat bij de behandeling van een aanvraag tot verlening van het Nederlanderschap ook wordt getoetst of er geen bedenkingen bestaan tegen verblijf in Nederland voor onbepaalde tijd. Deze bepaling vloeit voort uit het gegeven dat de toepassing van de RWN in overeenstemming dient te zijn met de vreemdelingenwetgeving. Verzoeker werd er, drie jaar later, door de IND over geïnformeerd dat het eventuele (her)naturalisatieverzoek van hem en zijn kinderen zou worden getoetst aan het geldende beleid en dat hij noch zijn kinderen beschikte over bijzondere banden met Nederland in de zin van het »bijzondere bandenbeleid».

De Nationale ombudsman constateerde dat de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Buitenlandse Zaken voor de voor verzoeker ongewenste situatie vaststond. De minister van Buitenlandse Zaken beschikte echter niet over een instrument om het probleem op te lossen omdat hij niet bevoegd is om beslissingen te nemen op grond van de RWN. Dit evenwel schept een verplichting voor het bestuursorgaan dat wel bevoegdheden heeft ten aanzien van de toepassing van de RWN. De door een overheidsdienst gemaakte fout is immers te beschouwen als een fout van de Nederlandse overheid. De Nederlandse overheid is daarom gehouden die fout, waar dat mogelijk en redelijk is, te herstellen, ook wanneer de betrokken dienst daartoe zelf niet in staat is. Dit kan meebrengen dat betrokkenheid nodig is van een ander bestuursorgaan dan het bestuursorgaan dat de fout heeft begaan. De IND had zich hiervan rekenschap dienen te geven bij het beantwoorden van het verzoek om de voor verzoeker ongewenste situatie ongedaan te maken.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat verzoeker inmiddels door optie het Nederlanderschap heeft herkregen.

Terugmeldverplichting

In de zaak die leidde tot rapport 2004/249 ging het om twee voorwaarden die de Nederlandse ambassade te Manilla (Filippijnen) had gesteld in het kader van de verlening van een visum aan verzoekster voor haar bezoek aan Nederland.

In de eerste plaats werd van verzoekster verlangd dat zij een schriftelijke verklaring van haar – in Duitsland woonachtige – echtgenoot zou overleggen waaruit bleek dat hij instemde met haar bezoek aan Nederland. De Nationale ombudsman overwoog dat bij het stellen van voorwaarden in het kader van visumverlening steeds dient te worden nagegaan of daarvoor voldoende grond bestaat. Een eventuele weigering van de partner vormt geen grond voor weigering van een visum. Voor het vragen van toestemming van de partner bestaat dan ook geen reden. Overigens had de ambassade te Manilla dit inmiddels ook onderkend, maar door een slordigheid was bij de behandeling van de tweede visumaanvraag van verzoekster deze voorwaarde abusievelijk opnieuw gesteld.

De tweede voorwaarde betrof de aan verzoekster opgelegde verplichting zich na terugkeer in de Filippijnen in persoon af te melden op de Nederlandse ambassade. De Nationale ombudsman overwoog in dit verband dat in het algemeen terughoudendheid moet worden betracht bij het stellen van een dergelijke voorwaarde. De Schengenregelgeving is er immers op gericht illegale immigratie naar de bij het Akkoord van Schengen aangesloten landen te voorkomen. Het stellen van de

voorwaarde dat betrokkene zich in persoon afmeldt bij de ambassade komt er op neer dat van hem wordt verlangd dat hij terugreist naar het land van herkomst. Volgens de Nationale ombudsman gaat een dergelijke voorwaarde in het algemeen te ver. Indien een ambassade niettemin overweegt aan de afgifte van een visum een terugmeldplicht te verbinden, dient te worden nagegaan of daartoe in redelijkheid kan worden besloten. In dat verband behoort de ambassade ook na te gaan of nakoming van die plicht voor betrokkene niet een onevenredige belasting betekent, en of niet op andere wijze kan worden geverifieerd of betrokkene daadwerkelijk het Schengengebied heeft verlaten. In het geval van verzoekster oordeelde de Nationale ombudsman dat het stellen van de eis dat zij zich in persoon zou komen afmelden op de Nederlandse ambassade voor haar een onevenredige belasting betekende. Bovendien was niet gebleken dat was nagegaan of op andere wijze kon worden geverifieerd of zij het Schengengebied had verlaten. Volgens de Nationale ombudsman was het enkele gegeven dat er kennelijk geen adequate informatie-uitwisseling plaatsvindt tussen de Nederlandse autoriteiten op Schiphol en de Nederlandse ambassade in Manilla onvoldoende reden om van verzoekster te vergen dat zij zich in persoon zou komen afmelden. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Verzoek om bescherming

In de zaak die leidde tot rapport 2004/334 ging het om de vraag of de Nederlandse ambassade te Bangkok (Thailand) zich voldoende had ingespannen voor verzoeker, die ooggetuige was geweest van een roofoverval waarbij vijf personen waren vermoord. Volgens verzoeker en zijn vader was de ambassade niet, althans niet op adequate wijze, tegemoet gekomen aan hun verzoek om bijstand en bescherming. De Nationale ombudsman stelde in zijn rapport vast dat verzoeker op het moment dat de ambassade werd geïnformeerd over de delicten niet meer in een acute noodsituatie verkeerde. Vervolgens overwoog hij dat daarmee niet is gezegd dat voor de Nederlandse ambassade in de situatie van verzoeker geen enkele taak was weggelegd. Gezien de omstandigheden van het geval kon volgens de Nationale ombudsman niet worden geoordeeld dat de ambassade zich niet in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat er voor de ambassade geen rol was weggelegd, tenzij zou blijken dat de Thaise autoriteiten verzoeker zouden belemmeren in zijn voornemen zo spoedig mogelijk terug te keren naar Nederland. Daarnaast kon volgens hem niet worden gezegd dat de ambassade onjuist heeft gehandeld door verzoeker naar een advocaat in Bangkok te verwijzen voor juridisch advies. Ten slotte overwoog de Nationale ombudsman dat het de ambassade zeker niet zou hebben misstaan om bij verzoeker en zijn vader te informeren of zij nog problemen ondervonden. Volgens hem kon echter niet worden geoordeeld dat de ambassade er niet in redelijkheid van heeft kunnen uitgaan dat verzoeker en zijn vader geen hulp meer verwachtten. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

- 10 JUSTITIE
- 10A MINISTERIE VAN JUSTITIE
- 10A.1 Algemeen; cijfers

Hoofdstuk 10A betreft het werk van de Nationale ombudsman met betrekking tot gedragingen van het Ministerie van Justitie, inclusief de gedragingen van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie. Gedragingen van de politie, ook voor zover ressorterend onder het Ministerie van Justitie worden echter behandeld in hoofdstuk 7A en die van het Openbaar Ministerie in hoofdstuk 7B.

Tabel 1 Ministerie van Justitie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				154
Ontvangen in 2004				+ 488
				642
Te behandelen				642
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		433		
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	61*	}	}	- 583
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	52			
c. herkansingen	37			
		150		
				59
In behandeling per 01/01/2005				59

* Eén rapport had betrekking op meer dan één verzoekschrift.

Het aantal in 2004 ontvangen verzoekschriften met betrekking tot het Ministerie van Justitie bedroeg 488 (2003: 491). Het aantal afgedane verzoekschriften over het Ministerie van Justitie is 583 (2003: 562).

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatieonderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers met de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag wordt uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven.

- 10A.2 Immigratie- en Naturalisatiedienst
- 10A.2.1 *Algemene onderwerpen*

In het hiernavolgende deel van dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van het werk van de Nationale ombudsman in 2004 op het terrein van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND). Vreemdelingenaangelegenheden komen ook aan de orde in hoofdstuk 7A.15, betreffende de vreemdelingendienst van de regionale politiekorpsen, evenals in hoofdstuk 9, betreffende het Ministerie van Buitenlandse Zaken, en later in dit hoofdstuk in § 10B.2, betreffende het Centraal Orgaan opvang asielzoekers. In dit deel komen ook de klachten over de interne klachtbehandeling door de IND ter sprake. Verder wordt uiteengezet op welke verschillende manieren de Nationale ombudsman het afgelopen jaar klachten over de IND heeft behandeld.

10A.2.1.1 Cijfers

Tabel 1 minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				190
Ontvangen in 2004				+ 1775
				<hr/>
Te behandelen				1965
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		877		
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	48			
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	581			
c. herkansingen	198	827		
				<hr/>
				- 1704
				<hr/>
In behandeling per 01/01/2005				261

In 2004 heeft de Nationale ombudsman 1775 verzoekschriften ontvangen met betrekking tot de IND. Daarmee is sprake van een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2003 (1389). De belangrijkste oorzaak hiervan wordt gevormd door de ondervonden problemen met de overheveling van toelatingstaken van de vreemdelingendiensten naar de IND (zie § 10A.2.1.2 en 10A.2.1.3).

10A.2.1.2 Interne klachtbehandeling door IND

Het functioneren van de interne klachtenregeling van de IND is van grote invloed op de hoeveelheid klachten die bij de Nationale ombudsman binnenkomen. Verder is het functioneren van de interne klachtenregeling van belang voor de wijze van afhandeling van de klachten over de IND die bij de Nationale ombudsman worden ingediend. Naarmate de interne klachtenregeling beter functioneert, is er voor de Nationale ombudsman minder aanleiding tot directe bemoeienis met de IND, en kan de behandeling van klachten in meer gevallen worden overgelaten aan de IND zelf. De IND heeft in de loop van 1999 de Klachtenregeling IND ingevoerd conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) betreffende interne klachtbehandeling. Deze regeling is opgenomen in de Vreemdelingencirculaire 2000 in hoofdstuk A 7. In IND-werkinstructies werden nadere aanwijzingen gegeven voor het uitvoeren van de interne klachtprocedure.

Reorganisatie IND

Per 1 januari 2004 vond een reorganisatie plaats bij de IND waarbij de vijf regiodirecties werden opgeheven. Daarvoor in de plaats kwamen vijf procesdirecties: Asiel, Naturalisatie, Regulier, Terugkeer en Proces-vertegenwoordiging. In de nieuwe organisatie vindt de aansturing niet meer per kantoor of regio plaats, maar per proces. De desbetreffende directeur stuurt zijn proces landelijk aan; de uitvoering vindt plaats op de bestaande kantoren en aanmeldcentra.

Ook de regionale klachtenbureaus werden per 1 januari 2004 opgeheven. Vanaf januari is er het Centraal Klachtenbureau (verder CKB), ondergebracht op het hoofdkantoor in Rijswijk, dat de binnengekomen klachten centraal registreert.

De nieuwe interne werkwijze bij de behandeling van klachten en van verzoeken om voorrang is in de IND werkinstructie, nr. 2, die per 1 januari 2004 in werking is getreden, vastgelegd. Verzoeken om voorrang zijn volgens de in de werkinstructie genoemde definitie, verzoeken om spoedig te beslissen inzake een aanvraag- of bezwaarprocedure waarvan de (wettelijke) beslistermijn reeds is verstreken. Uit de werkinstructie volgt dat het CKB zorgt voor registratie van de klachten en verzoeken om

voorrang en een ontvangstbevestiging aan betrokkene toezendt. Vervolgens wordt de klacht of het verzoek om voorrang door het CKB doorgezonden aan de ULAD (Unit logistieke en Administratieve Dienstverlening) van het proces en de desbetreffende locatie waar het dossier zich bevindt. De ULAD verzendt vervolgens het dossier aan de unit waar het verzoek behandeld moet worden. De klachten en verzoeken om voorrang worden dus niet door het CKB inhoudelijk afgedaan.

Ambtelijk overleg

Naar aanleiding van de instelling van het CKB vond dit jaar een aantal malen ambtelijk overleg plaats tussen de medewerkers van het CKB en de medewerkers van de Nationale ombudsman. Omdat het CKB uit nieuwe medewerkers bestond die veelal nooit te maken hadden gehad met de Nationale ombudsman, organiseerde de Nationale ombudsman op 13 april 2004 een bijeenkomst waarbij medewerkers van de Nationale ombudsman uitleg gaven over hun werkwijze en de afspraken die bestaan over de wijze waarop de IND klachten, voorgelegd door de Nationale ombudsman, behandelt.

Op 29 juni 2004 vond opnieuw ambtelijk overleg met de IND plaats. Tijdens dit gesprek gaven medewerkers van de Nationale ombudsman aan dat de klachtbehandeling door de IND sinds januari 2004 niet goed verliep. Dit maakte de Nationale ombudsman op uit de groeiende hoeveelheid klachten die bij de Nationale ombudsman binnenkwam en uit de wijze waarop de IND omging met klachten die door de Nationale ombudsman ter behandeling werden doorgeleid. De Nationale ombudsman signaleerde de volgende problemen. Er bestonden achterstanden van enkele weken bij het registreren van klachten. Klachten werden niet herkend of raakten kwijt, zelfs nadat een klachtnummer aan de zaak was toegekend. Klachten werden niet tijdig of niet adequaat afgehandeld. Met betrekking tot klachten die door de Nationale ombudsman werden voorgelegd, vond geen tijdige terugkoppeling plaats. De communicatie tussen het CKB en de behandelend medewerker verliep niet goed. Zo werden klachten naar een verkeerd kantoor gestuurd of was de behandelend ambtenaar soms niet bekend met de inhoud van de klacht zodat hij niet adequaat op de klacht kon reageren. De Nationale ombudsman signaleerde tenslotte dat hij veel klachten ontving over de slechte telefonische bereikbaarheid van het Centraal Klachtenbureau IND. De IND erkende dat er problemen bestonden en wees erop dat deze problemen onder meer te wijten waren aan de grote hoeveelheid klachten en verzoeken om voorrang die aan de IND waren voorgelegd in de eerste vijf maanden van het jaar 2004. Deze klachten waren veelal terug te voeren op de problemen waarmee de IND kampte in verband met de laatste tranche van de overdracht van taken van de vreemdelingendiensten aan de IND. Hierover meer onder § 10A.2.1.3.

Op 14 september 2004 vond wederom ambtelijk overleg plaats met de IND. In dit overleg lieten medewerkers van de Nationale ombudsman weten dat er nog steeds problemen werden gesignaleerd in de praktijk van de klachtbehandeling door de IND. De instroom van klachten over de IND nam toe. Daarbij kwam dat de afhandeling van door de Nationale ombudsman voorgelegde klachten niet volgens afspraak verliep. De Nationale ombudsman zag zich dan ook genooddacht om in de behandeling van klachten over de IND meer stringente criteria te hanteren. Dit hield onder meer in dat niet meer werd gerappelleerd wanneer niet tijdig op een interventie werd gereageerd. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn werd een onderzoek schriftelijk voortgezet. Tijdens het overleg liet de IND onder meer weten dat er inmiddels een nieuwe werkinstructie was verschenen die op 6 september 2004 van kracht was geworden (IND-werkinstructie 2004/4 BOH). Hierin zijn een aantal logistieke verbeteringen opgenomen. Het CKB heeft een andere rol

gekregen. Aanvankelijk was de taak van het CKB beperkt tot het in ontvangst nemen en registreren van klachten; nu bepaalt het CKB wie verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling en doet het actief aan voortgangsbewaking. Tevens is in de werkinstructie een nieuwe definitie voor verzoeken om voorrang opgenomen.

De Nationale ombudsman liet in reactie op de werkinstructie weten zich niet te kunnen vinden in de nieuwe regeling van verzoeken om voorrang, zoals deze in de werkinstructie 2004/4 BOH is opgenomen. Klachten en andere brieven die als enig onderwerp de behandelduur van individuele vreemdelingenprocedures hebben, worden in de werkinstructie aangemerkt als verzoek om voorrang, tenzij de indiener erop staat dat zijn verzoek als klacht wordt aangemerkt. De Nationale ombudsman liet weten dat grieven over een lange behandelduur als klachten dienen te worden afgehandeld, waarbij de mogelijkheid bestaat om de klacht informeel af toe doen als de indiener daarmee akkoord gaat.

Op 14 oktober 2004 vond een bestuurlijk overleg met de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie plaats waarin de Nationale ombudsman zijn kritiek op de regeling van de verzoeken om voorrang herhaalde. Meer hierover onder «zorgenbrief» in § 10A 2.1.3.

10A.2.1.3 Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman

De werkachterstanden bij de IND vormden net als in de voorgaande jaren weer de belangrijkste oorzaak voor de klachten over de IND. Het merendeel van deze klachten betrof de lange duur van de behandeling van aanvragen om verlenging van een verblijfstitel en de aanmaak en uitreiking van verblijfsdocumenten, en het gebrek aan informatie over de voortgang in de procedure.

Klachten die, gelet op de vereisten van de Wet Nationale ombudsman ten aanzien van bevoegdheid en ontvankelijkheid, in aanmerking komen voor onderzoek door de Nationale ombudsman, kunnen op vier manieren worden behandeld:

1. de klacht wordt ter behandeling doorgezonden naar de IND in het kader van het kenbaarheidsvereiste;
2. de IND krijgt een herkansing om de klacht alsnog op basis van de eigen klachtenregeling af te doen;
3. de klacht wordt in behandeling genomen volgens de interventiemethode;
4. er vindt schriftelijk onderzoek plaats dat in beginsel uitmondt in een openbaar rapport; wanneer daartoe aanleiding is, kan het onderzoek tussentijds worden beëindigd.

Daarnaast kan een onderzoek uit eigen beweging worden ingesteld.

Interventies

Als gevolg van de aard van de klachten werden dit jaar 474 klachten als interventie aan de IND voorgelegd. Het ging daarbij ten eerste om klachten als gevolg van de problemen rond de interne klachtbehandeling door de IND, waarbij verzoekers veelal geen tijdige reactie van de IND op een klacht ontvingen. De IND had verzoeker dan weliswaar laten weten met de klachtbehandeling bezig te zijn, maar verzoeker ontving geen reactie op de klacht binnen de Awb termijn (zes weken). Ook betrof het klachten waar een ontvangstbevestiging van de klacht van de IND was ontvangen waarin de termijn van zes weken met vier weken werd verlengd onder verwijzing naar de grote toestroom van klachten en verzoeken om voorrang. Ook de termijn van tien weken was dan inmiddels verstreken zonder dat een reactie op de klacht werd ontvangen. Deze klachten worden door de Nationale ombudsman zo mogelijk «vlot

getrokken» door de klacht als interventie voor te leggen, waarbij wordt verzocht de klacht alsnog binnen vijf werkdagen af te handelen. Daarnaast werden er in de loop van het jaar in een groeiend aantal zaken klachten als spoedinterventie voorgelegd. Het ging daarbij met name om klachten over het uitblijven van een nieuw verblijfsdocument nadat het oude verblijfsdocument zijn geldigheid had verloren. Vanwege de spoedeisendheid van deze klachten werd daarbij voorbijgegaan aan het kenbaarheidsvereiste.

Eind 2004 heeft de Nationale ombudsman besloten een groot aantal lopende onderzoeken naar aanleiding van klachten over de verlening en verlenging van verblijfsvergunningen, de uitreiking van verblijfsdocumenten en de interne klachtbehandeling door de IND te bundelen.

Verlengingen en verblijfsdocumenten

Per 13 april 2004 is de laatste tranche van de overdracht van toelatingstaken van de vreemdelingendiensten naar de IND ingegaan (zie ook § 10A.2.2.3 over de overdracht van taken in het jaarverslag over 2003). In het paasweekend vond de conversie van de VAS-bestanden naar de informatiesystemen INDIS/REGIS plaats. Per diezelfde datum vond de overdracht van frontoffice-taken plaats. Dit betekende dat vanaf dinsdag 13 april 2004 de gemeenten alle afgesproken frontoffice-taken uitvoeren, de IND zijn toelatingstaken uitvoert met behulp van INDIS/REGIS en de politie geen enkele taak meer uitvoert op het gebied van de reguliere vreemdelingentoeelating. Na de overname van taken bleek dat de IND nog niet goed was toegerust op de nieuwe taken. De nieuw ontwikkelde informatiesystemen werkten nog niet optimaal. De uitgifte van verblijfsdocumenten stagneerde. Doordat vreemdelingen te lang moesten wachten op hun verblijfsdocumenten en daarover in veel gevallen contact opnamen met de IND, kon de infolijn de stroom telefoontjes niet aan en verminderde de bereikbaarheid van de IND. Daarnaast kwam de levering van de verblijfstitels aan de gemeente niet op gang. De IND werd overspoeld door een groot aantal klachten waardoor klachten, niet meer tijdig konden worden afgehandeld.

De Nationale ombudsman ontving vanaf juni van 2004 141 klachten over de lange duur van de behandeling van aanvragen om verlenging van de geldigheidsduur van verblijfsvergunningen. De betrokkenen kwamen daardoor in veel gevallen in moeilijkheden, omdat zij hun rechtmatig verblijf niet konden aantonen jegens werkgever, zorgverzekeraars of overheidsinstanties, zoals de Informatie Beheer Groep of de Belastingdienst. Veelal werd de verlengingsbeslissing niet genomen vóór het verlopen van de geldigheidsduur van de verblijfsvergunning. Wanneer uiteindelijk positief was beslist op de verlengingsaanvraag, liet de uitreiking van het verblijfsdocument vervolgens vaak nog lang op zich wachten. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie zond in mei 2004 bij wijze van noodmaatregel aan 12 000 betrokkenen een geautomatiseerd aangemaakte brief waarin werd meegedeeld dat de vergunning was verlengd en dat met die brief, in combinatie met het verlopen verblijfsdocument, tot 1 augustus 2004 rechtmatig verblijf kon worden aangetoond. Het ging hier om een voorwaardelijke inwilliging, waarbij eventueel achteraf alsnog kon worden getoetst of aan de voorwaarden voor verlenging werd voldaan. Na het verstrijken van die datum bezaten die brieven niet meer die beoogde bewijskracht en bevonden veel vreemdelingen zich alsnog in de situatie dat zij niet beschikten over een verblijfsdocument. Bovendien bood deze brief vaak geen oplossing voor vreemdelingen omdat die niet als bewijs van rechtmatig verblijf werd geaccepteerd door bijvoorbeeld de Informatie Beheer Groep, het Centrum voor Werk en Inkomen en werkgevers. Door middel van interventie kon in veel van de door de Nationale ombudsman ontvangen klachten een

oplossing worden geboden in die zin dat alsnog spoedig werd overgegaan tot het beslissen op de verlengingsaanvraag dan wel tot uitreiking van het verblijfsdocument.

Zorgenbrief

Gelet op de eerder genoemde problemen zag de Nationale ombudsman medio augustus 2004 aanleiding zijn bezorgdheid uit te spreken over het functioneren van de IND in een brief aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie. In deze brief maakte de Nationale ombudsman er melding van dat de verlengingsproblematiek, het uitreiken van de verblijfsdocumenten, de titellevering aan de gemeentelijke basisadministratie, de telefonische bereikbaarheid, de follow-up van het in 2003 uitgebrachte rapport 2003/160 (het onderzoek uit eigen beweging naar de uitvoering van de toelatingstaken door de vreemdelingendiensten) en de interne klachtbehandeling door de IND hem zorgen baarden (zie ook § 1.4.3).

Naar aanleiding van de brief van de Nationale ombudsman heeft de vaste commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer der Staten-Generaal – op 13 september 2004 voorafgaand aan het Algemeen Overleg met de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie – een rondetafelgesprek georganiseerd, waarin naast de Nationale ombudsman, vertegenwoordigers van Vluchtelingenwerk Nederland, FORUM (Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling), de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken, de gemeente Den Haag en twee advocaten aanwezig waren. De Nationale ombudsman gaf op deze bijeenkomst een toelichting op de inhoud van de brief van 13 augustus 2004.

Op 4 oktober 2004 kondigde de minister in een brief aan de Tweede Kamer (2004–2005, 19 637, nr. 853) aan dat zij de Algemene Rekenkamer had verzocht een onderzoek in te stellen naar het functioneren van de IND, en met name naar het primair proces en de onderliggende bedrijfsvoering en werkprocessen bij de IND, toegespitst op het terrein van reguliere toelating, maar rekening houdend met de overige taken van de IND.

Bestuurlijk overleg met minister

Op 14 oktober 2004 vond naar aanleiding van de zorgenbrief een gesprek plaats tussen de minister en de Nationale ombudsman. Bij dit gesprek waren onder andere ook de hoofddirecteur van de IND en het Hoofd van de Directie Vreemdelingenbeleid (DVB) aanwezig. Tijdens het gesprek bracht de Nationale ombudsman onder meer de aanbevelingen in het vreemdelingendienstenrapport (2003/160, zie ook JV 2003 § 7A.15 en § 10A.2.2.3) ter sprake. In dit rapport had de Nationale ombudsman geconstateerd dat voor grote groepen vreemdelingen sprake was geweest van een zeer lange behandelingsduur van hun aanvragen en een slechte bereikbaarheid. Hij had de verwachting uitgesproken dat de betrokken vreemdelingen onder meer door de overdracht van taken van de vreemdelingendiensten naar de IND en de gemeenten voortaan verschoond zouden blijven van dit soort problemen, en hij had de aanbeveling gedaan de betrokken diensten met het oog hierop in staat te stellen hun taken naar behoren uit te voeren. Bij de presentatie van het rapport was aangekondigd dat een zogenoemd follow-up-onderzoek zou worden ingesteld naar de daadwerkelijke opvolging van de aanbevelingen. Omdat voorzienbaar was dat een follow-up-onderzoek van het vreemdelingendienstenrapport raakvlakken zou hebben met het onderzoek dat de Algemene Rekenkamer ging instellen, liet de Nationale ombudsman weten vooralsnog af te zien van een dergelijk onderzoek. Hij gaf aan dat de behandeling van lopende klachten zou worden voortgezet, tenzij dit onderzoek structurele organisatorische aspecten bevat die door het onderzoek van de Rekenkamer worden bestreken. Ook gaf hij te kennen dat schriftelijke onderzoeken met betrekking tot één onderwerp gebundeld zouden worden afgedaan. Verder benadrukte de Nationale

ombudsman het belang van een goede interne klachtbehandeling door de IND. Het hoofd van de IND gaf te kennen dat er inmiddels enkele maatregelen ter verbetering van de interne klachtbehandeling waren getroffen, waaronder het terugbrengen van het aantal klachtbehandelaars. Wat betreft de termijnen voor klachtbehandeling werd overwogen om de rappelfunctie in de lijn te beleggen in plaats van bij het Centraal Klachtenbureau (CKB). Kort daarvoor was bovendien gestart met een pilot van het scannen van nieuwe klachten en het elektronisch verzenden ervan. Naar aanleiding van de door de Nationale ombudsman geuite kritiek (zie ook onder 10A.2.1.2) op het aanmerken van klachten als verzoeken om voorrang, merkte de minister op dat er ook naar haar inzicht geen sprake kan zijn van een verzoek om voorrang als de wettelijke beslistermijn is verstreken, maar dat er dan sprake is van een klacht. Dit beleid zou nader worden bezien. Tot slot deed de Nationale ombudsman navraag bij de minister over de stand van zaken omtrent de totstandkoming van de Visumwet. Eén van de aanbevelingen uit het vreemdelingendienstenrapport houdt in de beslistermijn voor de behandeling van aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf in samenhang met de beslistermijn voor de op basis van de mvv af te geven verblijfvergunning in een wettelijk regeling op te nemen, bijvoorbeeld in de Visumwet. De minister liet daarop weten dat zij deze aanbeveling zou betrekken bij het overleg over de totstandkoming van de nieuwe Visumwet. Zij sprak de verwachting uit dat deze kwestie in 2004 zou worden afgerond. Daarnaast gevraagd liet een medewerker van het ministerie van Justitie nog weten dat ernaar werd gestreefd in 2005 een voorstel voor een Visumwet in te dienen.

Telefonische bereikbaarheid

Naar aanleiding van veel ontvangen klachten over de bereikbaarheid van het IND-informatienummer heeft de Nationale ombudsman gedurende twee weken in juli 2004 deze bereikbaarheid steekproefsgewijs getest, waarbij werd nagegaan in hoeveel procent van de gevallen binnen drie minuten contact kon worden verkregen over een bepaald onderwerp. Uit de test bleek dat de IND in de onderzochte periode met vragen over bepaalde onderwerpen matig tot slecht bereikbaar was, zoals voor vragen over de behandeling van verlengingsaanvragen (slechts 5,6% contact binnen drie minuten), vragen over toelating en naturalisatie (43,7% contact binnen drie minuten), vragen over visum kort verblijf (13,7% contact binnen 3 minuten) en vragen over asiel (38,8% contact binnen drie minuten). Voor andere onderwerpen was de bereikbaarheid wel goed, met name waar als noodmaatregel een speciaal call-center was ingezet zoals voor het aanvragen van een terugkeervisum (100% contact binnen drie minuten). Tijdens het eerder genoemde rondetafelgesprek van 13 september 2004 zegde de Nationale ombudsman aan de vaste commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer der Staten-Generaal toe om de bereikbaarheid van de IND-Infolijn nogmaals te zullen testen. Deze test vond plaats in december 2004. Daaruit kwam naar voren dat de bereikbaarheid van de IND, in de onderzochte periode, in vergelijking tot de onderzochte periode in juli 2004, sterk was verbeterd. Slechts de bereikbaarheid voor vragen over toelating en naturalisatie was matig tot slecht (43,6% contact binnen drie minuten). De Nationale ombudsman informeerde de minister bij brief van 24 december 2004 dat hij op basis van deze resultaten geen aanleiding zag verdergaand onderzoek in te stellen naar de telefonische bereikbaarheid van de IND-Infolijn.

Nakomen rechterlijke uitspraken

Ook dit jaar ontving de Nationale ombudsman een groot aantal klachten (41) over het niet nakomen van een rechterlijke uitspraak door de IND. In 2003 had de Nationale ombudsman, in vervolg op een eerder onderzoek, een onderzoek uit eigen beweging gedaan naar de nakoming van rechterlijke uitspraken door de IND. De resultaten van dit onderzoek zijn

gepubliceerd in rapport 2003/385. De Nationale ombudsman overwoog in dit rapport onder meer dat overheidsorganen prompte uitvoering horen te geven aan uitspraken van een onafhankelijke rechter. De Nationale ombudsman concludeerde in zijn rapport 2003/385 dat er alles aan gelegen is om ervoor te zorgen dat aan de uitspraken van de rechtbank tijdig gevolg wordt gegeven. De IND heeft in augustus 2003 een werk-instructie uitgebracht, waarin staat dat vóór alles binnen de door de rechtbank opgelegde termijn een besluit moet worden genomen, en bij het ontbreken daarvan, binnen drie maanden. Omdat uit de dit jaar binnengekomen klachten is gebleken dat de werkinstructie niet in alle gevallen wordt opgevolgd, zal de Nationale ombudsman begin 2005 navraag bij de IND doen over de stand van zaken. Indien daaruit naar voren komt dat de IND nog steeds niet in staat is de werkinstructie adequaat uit te voeren, zal worden overwogen over dit onderwerp opnieuw een onderzoek uit eigen beweging in te stellen.

10A.2.2 Visa en machtigingen tot voorlopig verblijf

10A.2.2.1 Cijfers

In 2004 zijn 367 zaken afgedaan (2003: 719) die betrekking hebben op de behandeling van aanvragen van een visum of van een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv). De daling ten opzicht van 2003 is voornamelijk het gevolg van de kortere doorlooptijden van de behandeling van aanvragen om een visum of een machtiging tot voorlopig verblijf, met name in de bezwaarfase, door de Visadienst van het ministerie van Buitenlandse Zaken, en door diplomatieke posten (zie het jaarverslag over 2003, aandachtspunten, § 7.3.1, en § 10A.2.2.4). Niettemin betroffen ook dit jaar de klachten voor een deel de lange duur van de behandeling van de desbetreffende verzoeken en bezwaarschriften (233 klachten hadden (mede) daarop betrekking). Daarnaast betroffen de klachten de inhoud van het negatieve advies inzake de verlening van een mvv (35, zie ook hierna § 10A.2.2.4). Eenentwintig klachten zijn afgedaan door het uitbrengen van een rapport. Vijftien rapporten hadden betrekking op een mvv en hadden dus mede betrekking op de Visadienst. Zes rapporten hadden betrekking op een visum kort verblijf en hadden dus ook betrekking op de Visadienst kort verblijf. Twee rapporten (2003/254 en 2004/487) worden hieronder in § 10A.2.2.5 besproken. Er zijn 83 klachten over de IND/Visadienst afgedaan via de interventiemethode (2003: 296). Daarnaast zijn 30 klachten in het kader van de herkansing aan de Visadienst en vier aan de Visadienst kort verblijf voorgelegd.

10A.2.2.2 Bevoegdheid en toerekening

De bevoegdheid tot afgifte van een visum voor kort verblijf of van een mvv ligt bij de minister van Buitenlandse Zaken. De minister heeft deze bevoegdheid gemandateerd aan het Hoofd van de Visadienst (de hoofddirecteur van de IND). Bij de behandeling van aanvragen om visa voor kort verblijf en om mvv's is behalve het Ministerie van Buitenlandse Zaken (zie Hoofdstuk 9), ook de IND betrokken. Visumaanvragen voor kort verblijf worden behandeld door de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de IND. Aanvragen om een mvv worden behandeld door de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, eveneens ondergebracht bij de IND. De Visadienst beslist op de aanvraag om een mvv en machtigt de desbetreffende diplomatieke post in het buitenland om een mvv af te geven. Daaraan voorafgaand is de aanvraag door de Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging in behandeling genomen

en is nagegaan of de vereiste gegevens en bescheiden zijn ingediend. Indien betrokkene beschikt over een referent in Nederland adviseert de Visadienst op verzoek van de referent of diens positie zodanig is dat daarmee door betrokkene aan de voorwaarden voor het verlenen van een mvv wordt voldaan (referentprocedure). Deze taak is reeds op 1 april 2003 van de vreemdelingendienst overgenomen.

Naar gelang van ieders verantwoordelijkheid moet de onderzochte gedraging worden toegerekend aan de minister van Buitenlandse Zaken (gedragingen van de diplomatieke vertegenwoordigingen), of de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gezamenlijk (gedragingen van de Visadienst kort verblijf en de Visadienst), of de betrokken korpsbeheerder en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie (verder V&I) gezamenlijk (gedragingen van de vreemdelingendienst).

10A.2.2.3 Overdracht van taken

In verband met de overdracht van taken van de vreemdelingendiensten aan de IND (zie ook Jaarverslag 2003, § 10A2.2.3) en de aanbeveling in zijn rapport 2003/160 om de thans betrokken diensten voldoende uit te rusten om de taken naar behoren te kunnen verrichten gezien de problemen in het verleden, heeft Nationale ombudsman de ontwikkelingen ook op het terrein van de mvv-problematiek dit jaar met bijzondere aandacht gevolgd. In § 10A2.1.3 zijn deze ontwikkelingen beschreven.

Voor de praktijk betekent de overdracht van taken dat de referenten-aanvragen rechtstreeks schriftelijk worden ingediend bij de Visadienst, die deze aanvragen verder schriftelijk afhandelt. Dit betekent voor aanvragers, anders dan in de oude situatie met de vreemdelingendiensten, dat vrijwel geen direct contact over de aanvraag meer mogelijk is.

10A.2.2.4 Jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State

Bij uitspraak van 12 januari 2004 bepaalde de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (verder ABRS) – anders dan voorheen – dat een advies inzake de afgifte van een mvv binnen de referentprocedure niet wordt aangemerkt als een besluit in de zin van de Awb en dat tegen een dergelijk negatief advies geen rechtsmiddelen van bezwaar en beroep openstaan. Volgens die uitspraak diende het bezwaarschrift tegen het negatieve advies niet-ontvankelijk te worden verklaard. De betrokken vreemdeling zal volgens de uitspraak in het geval dat hij tegen het negatieve advies in de referentprocedure wenst op te komen, een aanvraag tot verlening van een mvv kunnen indienen bij een diplomatieke en/of consulaire vertegenwoordiging in zijn land van herkomst of bestendig verblijf. Tegen de afwijzing van die mvv-aanvraag staat dan de mogelijkheid van bezwaar en beroep open. De uitspraak had betrekking op alle referentenaanvragen.

De beslispraktijk bij de Visadienst bestond er tot de datum van de uitspraak uit dat een verzoek om advies tot verlening van een mvv werd aangemerkt als een aanvraag, en een beslissing daarop als een besluit in de zin van de Awb. Tegen een dergelijk besluit stonden de gebruikelijk rechtsmiddelen open. Naar aanleiding van de uitspraak zijn alle op de datum van de uitspraak aanhangige bezwaarzaken in referentenprocedures niet-ontvankelijk verklaard.

Aanvankelijk wilde de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie geen overgangsregeling treffen voor de circa 6100 niet-ontvankelijk verklaarde bezwaarzaken. Vervolgens besloot de minister om toch een regeling te treffen, omdat de gevolgen van de uitspraak voor sommige van de circa 6100 zaken onwenselijk waren.

In Staatscourant nr. 109 van 11 juni 2004 werd de overgangsregeling als WBV 2004/34 tot wijziging van de Vc 2000 gepubliceerd. Op grond van die overgangsregeling kon tot 1 augustus 2004 een herhaald adviesverzoek worden ingediend. Naar aanleiding daarvan kon alsnog een positief advies worden afgegeven, mits er in de vorige (niet-ontvankelijk verklaarde) procedure was aangetoond dat voor of op 12 januari 2004 (datum uitspraak ABRS) aan alle voorwaarden werd voldaan.

Naar aanleiding van niet-ontvankelijk verklaringen van bezwaarschriften in de referentprocedure werd een beperkt aantal klachten ontvangen. In vier gevallen is schriftelijk onderzoek ingesteld, waarbij het negatieve advies onderwerp van de klacht was. Het onderzoek heeft mede betrekking op de vraag in hoeverre de Nationale ombudsman bevoegd is klachten over negatieve adviesaanvragen te beoordelen. Aan het einde van dit verslagjaar was hierover nog geen rapport uitgebracht.

10A.2.2.5 Rapporten

Behandelingsduur

In de zaak die leidde tot rapport 2004/077 had verzoeker op 28 juni 2001 een verzoek om advies ingediend over een door zijn echtgenote en kind in te dienen aanvraag tot afgifte van een mvv. De Visadienst verklaarde zijn, na twee jaar ingediende klacht over de lange behandelingduur, gegrond. De Visadienst deelde verder onder meer mee dat het op dat moment niet mogelijk was om het gevraagde advies uit te brengen, omdat jegens verzoeker de verdenking was gerezen dat hij zich in het land van herkomst schuldig had gemaakt aan schending van mensenrechten. Nog geen twee weken later deelde de IND onder meer mee dat een onderzoek was ingesteld naar verzoeker («1F-onderzoek»), dat dit onderzoek minimaal drie maanden in beslag zou nemen en dat gedurende die periode geen advies over de mvv-aanvraag zou worden uitgebracht.

De Nationale ombudsman oordeelde dat een advies over een mvv-aanvraag in beginsel binnen de in de Vreemdelingencirculaire als redelijk genoemde termijn van drie maanden dient te worden uitgebracht en dat in dit geval het advies te lang op zich had laten wachten, mede omdat de behandeling van het verzoek om advies meerdere keren langer dan drie maanden had stilgelegen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk».

Verzoeker klaagde er voorts over dat de Visadienst zijn klacht over de lange duur van de behandeling van het verzoek om advies weliswaar gegrond had verklaard, maar had nagelaten en passende maatregel te treffen. Het is een vereiste van adequate klachtbehandeling dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die, gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn. Wanneer de klacht, zoals in dit geval, de lange duur van de behandeling van een aanvraag betreft en er nog niet is beslist op de aanvraag, dient de gegronde verklaring van de klacht in beginsel aanleiding te zijn tot het nemen van een beslissing of, wanneer dit niet direct mogelijk is, tot het voortvarend voortzetten van de behandeling. Uit het onderzoek was gebleken dat de Visadienst ruim binnen de toegezegde termijn substantiële vervolgstappen had gezet om uiteindelijk tot een beslissing op het verzoek om advies te komen. De Nationale ombudsman achtte daarom de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

De klacht die leidde tot rapport 2004/087 werd onder meer veroorzaakt door de sluiting van de Nederlandse ambassade te Islamabad (Pakistan) (zie ook § 9.4.2).

Verzoeker klaagde in de eerste plaats over de lange duur van de behandeling door de Visadienst van het verzoek van 24 april 2002 om advies over een in te dienen aanvraag tot afgifte van een mvv door zijn echtgenote/partner. Weliswaar bleek tijdens het onderzoek dat het verzoek om advies pas op 29 oktober 2002 was ingediend, maar omdat de Nationale ombudsman constateerde dat bij afronding van zijn onderzoek, een jaar en drie maanden na het indienen van het verzoek, het gevraagde advies nog altijd niet was uitgebracht, concludeerde hij dat de gedraging op dit punt «niet behoorlijk» was.

Bij brief van 2 december 2002 deelde de Visadienst aan verzoeker mee dat de behandeling van het door hem ingediende verzoek om advies werd aangehouden omdat de Nederlandse vertegenwoordiging te Islamabad in verband met de dreigende oorlogssituatie tijdelijk was gesloten. De behandeling van het advies zou worden hervat nadat de Nederlandse vertegenwoordiging te Islamabad weer zou zijn opengesteld. De Visadienst deelde tevens mee dat een individueel ambtsbericht met betrekking tot de huwelijksakte zou moeten worden opgesteld door de Nederlandse vertegenwoordiging in Pakistan. Hierop vroeg de gemachtigde van verzoeker aan de Visadienst wanneer de desbetreffende vertegenwoordiging weer zou worden opengesteld en of het mogelijk was om het verzoek om advies verder te laten behandelen door de Nederlandse vertegenwoordiging te Karachi (Pakistan).

Gelet op de verklaringen van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en de minister van Buitenlandse Zaken gedurende het onderzoek hield de Nationale ombudsman het ervoor dat het vanwege de sluiting van de Nederlandse ambassade te Islamabad niet mogelijk is geweest om bij een Nederlandse vertegenwoordiging te Pakistan een aanvraag om een individueel ambtsbericht in te dienen en te laten opstellen. Hierdoor is het voor verzoeker niet mogelijk geweest de behandeling van zijn verzoek om advies over een in te dienen mvv-aanvraag vlot te trekken. De Nationale ombudsman achtte daarom de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Omdat verzoeker geen mogelijkheden zag om de behandeling van het verzoek om advies vlot te trekken, diende zijn gemachtigde daarover een klacht in bij de Visadienst. De sluiting van de Nederlandse vertegenwoordiging te Islamabad betekende voor verzoeker dat de behandeling van zijn verzoek om advies over een in te dienen mvv-aanvraag van 29 oktober 2002 kwam stil te liggen. Tevens betekende het dat hij niet in de gelegenheid was deze situatie te doorbreken doordat geen enkele Nederlandse vertegenwoordiging te Pakistan in staat was het benodigde individuele ambtsbericht op te stellen. De Nationale ombudsman achtte de klacht daarom gegrond. Dat brengt in beginsel mee dat het op de weg van de minister van Buitenlandse Zaken had gelegen om ten behoeve van verzoeker een passende maatregel te treffen. De minister van Buitenlandse Zaken deelde echter in het kader van het onderzoek mee dat de consulaire afdeling van de Nederlandse ambassade te Islamabad sinds eind mei 2002 was gesloten vanwege de algehele veiligheidssituatie in Pakistan en die van de locatie van de kanselarij in het bijzonder.

De Nationale ombudsman toonde er begrip voor dat de ambassade te Islamabad vanwege de veiligheidssituatie ter plaatse werd gesloten voor het publiek, zodat daar geen verzoeken om individuele ambtsberichten in behandeling konden worden genomen. Ook had hij er begrip voor dat het Consulaat-Generaal te Karachi onvoldoende capaciteit had om de behandeling van dergelijke verzoeken uit het ressort Islamabad gedurende de sluiting over te nemen. Hij concludeerde daarom dat het voor de Visadienst niet mogelijk was om in reactie op de klacht van 15

januari 2003 een passende maatregel te treffen en achtte de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/262 klaagde verzoeker, advocaat, over de ongegrond verklaring van zijn klacht over de lange duur van de behandeling van de aanvraag om een mvv.

In deze zaak was de vraag aan de orde of een mvv-aanvraag was ingediend voor de minderjarige kinderen, tegelijk met de aanvraag ten behoeve van de echtgenote.

De Visadienst had de klacht over de lange duur van de behandeling van de aanvraag van de kinderen ongegrond verklaard omdat de aanvraag van de kinderen afhankelijk was van de aanvraag «verblijf bij echtgenoot» van de echtgenote, en met de afwijzing van deze aanvraag ook de aanvraag ten behoeve van de kinderen definitief was afwezen. Verzoeker was het niet eens met de stelling van de Visadienst dat de aanvraag voor de kinderen afhankelijk was van de aanvraag «verblijf bij echtgenoot», omdat de aanvraag was ingediend mede ten behoeve van de minderjarige kinderen zelf.

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie achtte de klacht over de klachtafdoening gegrond, omdat hierin werd uitgegaan van de veronderstelling dat mede ten behoeve van de kinderen een aanvraag was ingediend. Volgens de minister kon uit het formulier dat de Vreemdelingendienst aan de Visadienst had opgestuurd, niet worden afgeleid dat de aanvraag ook ten behoeve van de kinderen was ingediend. De minister achtte de oorspronkelijke klacht om die reden ongegrond.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de Visadienst ervan mocht uitgaan dat de aanvraag alleen betrekking had op verzoekers echtgenote. Immers, op het modelformulier dat de Visadienst had ontvangen, was vermeld dat het betrekking had op een mvv ten behoeve van een echtgenote of echtgenoot van een houder van een verblijfsvergunning. In die periode bestond ook een modelformulier dat van toepassing was op een aanvraag van een echtgenoot of echtgenote en minderjarige kinderen. Daarnaast had de gemachtigde niet aan de Visadienst laten weten dat de aanvraag ook ten behoeve van de kinderen was ingediend of dat de beschikking op de aanvraag onvolledig was. De Nationale ombudsman achtte verzoekers klacht over de klachtafhandeling gegrond, voor zover de Visadienst bij de behandeling van de klacht van de onjuiste aanname was uitgegaan dat wel een aanvraag voor de kinderen zelf was ingediend, en dat daarop was beslist tegelijk met de beslissing op de aanvraag van verzoekers echtgenote. De Visadienst had de klacht wel terecht ongegrond verklaard, zij het om een onjuiste reden. De Nationale ombudsman achtte de gedraging in zoverre «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman achtte de klacht dat verzoeker niet was gehoord, gegrond, omdat de klacht niet was aangemerkt als kennelijk ongegrond, en verzoeker niet had aangegeven dat hij afzag van het recht om te worden gehoord.

Klachtbehandeling

In rapport 2004/331 speelde het volgende. Verzoekster wenste met ingang van september 2003 in Nederland te studeren. De minister wees haar aanvraag om afgifte van een mvv in eerste aanleg af. Op 30 juni 2003 diende zij een bezwaarschrift in tegen deze afwijzing. Na verloop van tien weken diende verzoekster een klacht in bij de Visadienst over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift. Bij brief van 20 oktober 2003 handelde de Visadienst namens de minister van Buitenlandse Zaken haar klacht af en deelde haar mee geen grond te zien om haar klacht gegrond te verklaren, omdat haar al eerder per brief was meegedeeld dat de Visadienst niet in staat was om haar bezwaarschrift binnen de wettelijke beslistermijn te behandelen en haar daarvoor reeds op

voorhand verontschuldigen waren aangeboden. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de behandeling van het bezwaarschrift de wettelijke beslistermijn overschreed. Hij achtte de klacht hierover daarom gegrond. Met betrekking tot de klachtafhandeling van 20 oktober 2003 oordeelde de Nationale ombudsman dat de klacht eveneens gegrond was. De beslissing op een bezwaarschrift waarvan de beslistermijn al is verdaagd kan alleen dan verder worden uitgesteld indien het bestuursorgaan tijdig – om instemming vraagt aan de indiener van het bezwaarschrift. Van een dergelijk verzoek om instemming was echter geen sprake. Het was daarom niet terecht geweest dat de klacht over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift niet gegrond werd geacht. De Nationale ombudsman oordeelde dat de minister van Buitenlandse Zaken tekort was geschoten vanuit het oogpunt van een adequate klachtbehandeling.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/443 klaagde verzoeker, een advocaat, over de klachtbehandeling door de Visadienst in verband met een mvv-procedure.

De Nationale ombudsman overwoog dat in artikel 9:7 Awb is bepaald dat de behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Blijkens de toelichting op dit artikel is het ook bij klachten over nalatigheid niet wenselijk om de medewerker van een afdeling die volgens het klaagschrift nalatig is geweest, aan te wijzen als behandelaar van de klacht. Dat volgens de minister eerst de klacht was behandeld, en vervolgens een beslissing was genomen op het bezwaarschrift tegen de weigering om een machtiging tot voorlopig verblijf te verlenen, achtte de Nationale ombudsman niet relevant, omdat artikel 9:7 Awb dit onderscheid niet maakt. Immers, ook wanneer klachtbehandeling voorafgaat aan de gedraging en de klacht nu juist beoogt om het bestuursorgaan er toe te bewegen de gevraagde actie te ondernemen, zijn klachtbehandeling en de gedraging nauw met elkaar verbonden. Hieraan doet niet af dat de gemaakte fouten zijn erkend. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman overwoog verder dat volgens artikel 9:10 Awb het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord. De Visadienst had verzoeker alleen aangeboden om te worden gehoord in het kader van de behandeling van het bezwaarschrift. De Nationale ombudsman achtte het begrijpelijk dat verzoeker hierover niet wenste te worden gehoord, omdat het doel van deze hoorzitting alleen was om vast te stellen of sprake was van een duurzame en exclusieve relatie tussen zijn cliënte en de aanvrager. De verplichting om verzoeker in het kader van de klachtbehandeling te horen bleef echter bestaan, en daarom was het niet juist dat aan verzoeker niet ook was aangeboden om te worden gehoord over zijn klacht. Ook op dit punt was de gedraging «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman oordeelde ten aanzien van artikel 9:12 Awb dat de minister kon worden gevolgd in haar lezing dat wanneer een klacht over de lange duur van de behandeling van, in dit geval, een bezwaarschrift, gegrond werd geacht, een passende maatregel diende te worden genomen. Het was dan ook juist dat was aangegeven dat alsnog een hoorzitting zou plaatsvinden in het kader van de behandeling van het bezwaarschrift. Hierbij had de Visadienst echter ook moeten aangeven dat deze hoorzitting binnen vier weken zou plaatsvinden en binnen welke termijn nadat deze hoorzitting had plaatsgevonden, zou worden beslist. Nu dat niet was gebeurd, was de aangeboden maatregel onvoldoende concreet. De onderzochte gedraging was in zoverre eveneens «niet behoorlijk».

Terugmeldplicht

In de zaak die leidde tot rapport 2004/254 (NAV 2004, nr. 254) (zie ook rapport 2004/249, § 9.4.4) ging het om de voorwaarde die de Visdienst kort verblijf (na een bezwaarprocedure) had gesteld in het kader van de verlening van een visum aan verzoeksters Somalische schoonmoeder voor familiebezoek aan Nederland. Na terugkeer diende zij zich in persoon af te melden op de Nederlandse ambassade te Addis Abeba (Ethiopië). De Nationale ombudsman overwoog dat in het algemeen terughoudendheid moet worden betracht bij het stellen van de vergaande voorwaarde van een terugmeldplicht. Bij het opleggen van de voorwaarde dient te worden nagegaan of nakoming van die plicht voor betrokkene niet een onevenredige belasting betekent, en of niet op andere wijze kan worden geverifieerd of betrokkene daadwerkelijk het Schengengebied heeft verlaten. De Schengenregelgeving is er immers op gericht illegale immigratie naar de bij het Akkoord van Schengen aangesloten landen te voorkomen.

In het geval van verzoeksters schoonmoeder oordeelde de Nationale ombudsman dat het stellen van die voorwaarde gerechtvaardigd was, aangezien onder meer de economische en sociale binding onvoldoende met documenten was aangetoond. Het zich terugmelden bij ambassade te Addis Abeba (Ethiopië) betekende naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter een onevenredige belasting voor verzoeksters schoonmoeder. Het voor Ethiopië benodigde terugkeervisum was slechts voor één maand geldig, terwijl een familiebezoek van drie maanden was beoogd en hiervoor ook een visum was verleend. Het verleende visum stond dan ook op gespannen voet met de als voorwaarde gestelde terugmeldplicht. Van de Visdienst kort verblijf had dan ook een actieve en hulpvaardige opstelling mogen worden verwacht bij het zoeken naar een mogelijke oplossing. Van de Visdienst had gezien de omstandigheden van het geval van verzoeksters schoonmoeder enige flexibiliteit mogen worden verwacht.

De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Garantstelling

In de zaak die leidde tot rapport 2004/487 klaagde verzoekster er onder meer over dat de Visdienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst, haar als referent pas in een laat stadium had geïnformeerd over de aanvullende voorwaarden waaronder het visum kon worden verleend, met name wat betreft de verplichting tot afgifte van een garantverklaring (van € 10 000).

Verzoeksters vriend wenste een visum kort verblijf te verkrijgen voor een korte vakantie in Nederland. Na een aanvankelijke afwijzing en een bezwaarprocedure werd het visum verleend.

In het onderzoek was gebleken dat verzoekster tijdig op de hoogte was van het vereiste van een garantstelling voor de visumverlening voor haar vriend uit Algerije. Door ondertekening van de eerste garantstelling op 8 juli 2002 had verzoekster kenbaar gemaakt op de hoogte te zijn van genoemde mogelijkheid garant te moeten staan. Door ondertekening op 20 september 2002 van de nadere uitgewerkte garantverklaring die zij van de Visdienst kort verblijf ontving, moet de inhoud en de omvang van de garantstelling haar geheel duidelijk zijn geweest. Indien verzoekster nog vragen had, had zij de website van de Visdienst kort verblijf kunnen raadplegen of telefonisch bij de Visdienst kort verblijf kunnen informeren. Niet gebleken is dat de Visdienst kort verblijf tekort is geschoten in zijn verplichting verzoekster tijdig van adequate informatie omtrent de inhoud en omvang van de garantverklaring in het kader van de visumverlening te voorzien. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk».

10A.2.2.6 *Interventies*

Om een beeld te geven van de interventiepraktijk volgen enkele voorbeelden van interventies op het terrein van de Visadienst.

Verzoekers echtgenote had op 13 juli 2004 een aanvraag om verlening van een mvv ingediend bij de Nederlandse ambassade te Bogota (Colombia). Omdat bleek dat de aanvraag nog steeds niet was ontvangen door de Visadienst, nam verzoekers echtgenote telefonisch contact op met de ambassade. Op 13 oktober 2004 gaf de ambassade toe dat de aanvraag was blijven liggen en werd deze alsnog naar de Visadienst verstuurd. Op 19 oktober 2004 diende verzoeker een klacht cq verzoek om voorrang in. Vervolgens vroeg de Visadienst, locatie Den Bosch, op 22 oktober 2004 om nadere stukken. De locatie Rijswijk van de Visadienst bevestigde op 3 november 2004 de ontvangst van deze stukken en vroeg op 9 november 2004 nog weer om nadere stukken, waar de locatie Den Bosch niet om had gevraagd. Op 3 december 2004 rappelleerde verzoeker over zijn verzoek om voorrang. Op 7 december 2004 honoreerde het Centraal Klachtenbureau van de IND het verzoek om voorrang van 19 oktober 2004. Tevens werd meegedeeld dat bij het verzoek de aanvraag van de zoon ontbrak. Hierop deelde verzoeker per faxbericht mee dat geen sprake was van een meereizend kind en verzocht op korte termijn om de beslissing over de gehele gang van zaken. De verzoeker wendde zich tot de Nationale ombudsman. Toen op 20 december 2004 bleek dat er nog geen beslissing was, werd de zaak als interventie voorgelegd. Hierop liet de Visadienst weten dat op 22 december 2004 een verklaring van geen bezwaar tegen afgifte van de mvv naar de ambassade was verstuurd. Daarop beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek.

In een andere zaak was de aanvraag om een mvv ten behoeve van verzoeksters partner afgewezen, omdat zij niet in het bezit was van een geldige EU-kaart of een geldige verblijfsvergunning. Zij was echter niet duidelijk geïnformeerd over dit vereiste in verband met de mvv-aanvraag. Inmiddels had zij op 9 augustus 2004 een aanvraag voor een EU-document aangevraagd en een bezwaarschrift ingediend tegen de afwijzing van de mvv-aanvraag. Op 23 september 2004 kreeg verzoekster bericht dat de behandeling van haar aanvraag om het EU-document zes maanden kon duren en dat deze termijn eventueel nog met zes maanden kon worden verlengd.

Een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman maakte verzoekster er op attent dat haar partner niet meer mvv-plichtig was, omdat zij intussen waren getrouwd en haar echtgenoot daarmee onder het begrip gemeenschapsonderdaan viel.

In reactie op de interventie inzake de duur van de behandeling van het EU-document liet de IND weten dat de aanvraag op 5 november 2004 was ingewilligd. Vervolgens erkende de Visadienst dat haar echtgenoot niet mvv-plichtig was en bood als tegemoetkoming aan om de legalisatie van stukken en de verstrekking van een toeristenvisum aan haar echtgenoot kosteloos door de ambassade in Tunis te laten verzorgen.

10A.2.3 *Verblijfsvergunningen*

10A.2.3.1 *Algemeen*

Sinds de invoering van de nieuwe vreemdelingenwet (verder Vw 2000) op 1 april 2001 zijn er twee soorten verblijfsvergunningen: de verblijfsvergunning asiel en de verblijfsvergunning regulier. Deze verblijfsvergunningen zijn vervolgens te onderscheiden in een verblijfsvergunning asiel of regulier voor bepaalde tijd en een verblijfsvergunning asiel of regulier voor onbepaalde tijd.

Vreemdelingen komen in aanmerking voor een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd nadat zij gedurende de in de Vw 2000 bepaalde periode in het bezit zijn geweest van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd. De verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd dient te worden aangevraagd vóór het verstrijken van de geldigheidsduur van de verblijfsvergunning voor bepaalde tijd.

Voor iedere verblijfsvergunning geldt een wettelijke beslistermijn van zes maanden. De beslistermijn van de aanvraag om verlening van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd asiel kan ingevolge van artikel 42 Vw 2000 met ten hoogste zes maanden worden verlengd wanneer voor de beoordeling van de aanvraag advies van of onderzoek door derden nodig is.

Daarnaast kan in voorkomende gevallen op grond van artikel 43 Vw 2000 voor asielaanvragen van bepaalde groepen asielzoekers een besluitmoratorium worden afgekondigd, als gevolg waarvan de beslistermijn nog maximaal een jaar kan worden verlengd.

10A.2.3.2 Cijfers

In 2004 zijn 329 verzoekschriften afgedaan die (mede) betrekking hadden op de behandeling van een verblijfsvergunning asiel. Van deze zaken hadden er 133 betrekking op de lange duur van de behandeling. Er werden 17 rapporten uitgebracht en 111 verzoekschriften werden afgedaan via interventie. Daarnaast zijn 655 verzoekschriften afgedaan die betrekking hadden op de behandeling van een verblijfsvergunning regulier. Van deze zaken hadden er 406 betrekking op de lange duur van de behandeling, waarvan in 78 gevallen in de bezwaarfase. Er werden op dit terrein zeven rapporten uitgebracht. In 315 gevallen werd de zaak afgedaan via interventie.

10A.2.3.3 Behandeling asielaanvragen

Lange duur behandeling

In het verzoekschrift dat ten grondslag lag aan rapport 2004/058 klaagde verzoeker over de lange duur van de behandeling van zijn op 29 oktober 2000 ingediende asielaanvraag. Ingevolge artikel 15e, eerste lid, van de Vreemdelingenwet 1994 diende binnen zes maanden na ontvangst van de aanvraag een beslissing genomen te worden. Deze termijn komt overeen met de beslistermijn van zes maanden in artikel 28 van de per 1 april 2001 in werking getreden Vreemdelingenwet 2000. Op 19 februari 2003 besliste de minister voor V en I op de op 29 oktober 2000 ingediende asielaanvraag.

Uit onderzoek door de Nationale ombudsman bleek dat de asielaanvraag van verzoeker op 18 december 2000 ter behandeling was overgedragen naar de 1F-unit van de IND. De Nationale ombudsman erkende weliswaar het belang van zorgvuldig onderzoek in zaken waarin artikel 1F van de Vluchtelingenverdrag mogelijk van toepassing is, maar kwam in deze zaak tot de conclusie dat de IND onvoldoende voortvarend te werk was gegaan door pas na twee jaar en vier maanden een beslissing op het asielverzoek van verzoeker te nemen, waarbij het grote aantal te behandelen zaken van de 1F-unit van de IND geen rechtvaardiging kon zijn.

Correcties en aanvullingen

In rapport 2004/014 klaagde de gemachtigde van verzoeker erover dat de IND had geweigerd de termijn voor het indienen van correcties en aanvullingen op het rapport van het nader gehoor te verlengen met dertig dagen. Verzoekers gemachtigde had om deze verlenging gevraagd omdat haar cliënt zich in een gevangenis in Duitsland bevond. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie achtte de klacht over deze weigering ongegrond onder verwijzing naar de daarvoor opgestelde beleidsregels in

de Vreemdelingencirculaire (verder Vc) 2000. In de Vc 2000 wordt een aantal situaties beschreven op grond waarvan een advocaat uitstel kan vragen voor het indienen van correcties en aanvullingen en hoe daarmee om gegaan dient te worden. Ingevolge artikel 4:82 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan de minister ter motivering op het verzoek om uitstel voor het indienen van correcties en aanvullingen volstaan met verwijzing naar de beleidsregels in de Vc. In Artikel 4:84 Awb is neergelegd dat de minister handelt overeenkomstig de beleidsregel, tenzij dat voor een of meer belanghebbende onevenredige gevolgen zou hebben. In dit geval oordeelde de Nationale ombudsman dat de minister niet kon volstaan met verwijzen naar toepasselijke beleidsregels. De minister had ook moeten beoordelen of er sprake was van bijzondere omstandigheden die afwijking van die beleidsregels rechtvaardigden. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Bandopname

De klacht die uitmondde in rapport 2004/361 ging over de weigering van de Immigratie- en Naturalisatiedienst om video- en/of geluidsapparatuur toe te staan bij het aanvullend gehoor dat in januari 2001 plaatsvond in een asielprocedure. Volgens verzoekers gemachtigde was het gebruik van deze apparatuur bij het aanvullende gehoor aangewezen. Bij het nader gehoor had de tolk verzoeker uitgemaakt voor moordenaar, of in elk geval had verzoeker uitspraken van de tolk als zodanig opgevat. Dit viel achteraf niet te controleren omdat er in het verslag van gehoor hierover geen informatie was opgenomen en er ook geen bandopname was gemaakt. Nadat de Nationale ombudsman in 1996 een aantal aanbevelingen had gedaan om de kwaliteit van het nader gehoor in de asielprocedure te verbeteren, zijn sindsdien de nodige inspanningen verricht om de kwaliteit van het nader gehoor te verbeteren, zowel met betrekking tot de procedure als ten aanzien van de rol van de contactambtenaar en die van de tolk. Er was dan ook onvoldoende aanleiding voor de conclusie dat het in 2001 nog steeds noodzakelijk was om standaard een bandopname te maken van het nader gehoor. Wel konden bijzondere omstandigheden daartoe aanleiding geven. Gelet op de aanwezigheid bij het gehoor in deze zaak van de advocaat en van een ervaren tolk, die niet afkomstig was uit het land van herkomst, maakten de aangevoerde bijzondere omstandigheden het in dit geval niet noodzakelijk om het verzoek te honoreren om video- en/of geluidsapparatuur bij het aanvullend gehoor van betrokkene over diens asielmotieven toe te staan. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

Informatiebrief terugkeergesprek

In rapport 2004/315 (NAV 2004, nr. 317) deed de Nationale ombudsman de aanbeveling om de informatiebrief die wordt uitgereikt bij de vordering om te verschijnen voor een zogenoemd terugkeergesprek aan te passen. Naar aanleiding van het terugkeergesprek tussen de IND en de betrokken asielzoeker besluit de minister voor V en I of er al dan niet sprake is van medewerking aan de terugkeer naar het land van herkomst of derde land. Indien de minister tot de conclusie komt dat er geen sprake is van medewerking kan het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (verder COA) de geboden opvang en andere verstrekkingen beëindigen. De Nationale ombudsman heeft de aanbeveling gedaan om, gezien het belang van het terugkeergesprek, in de informatiebrief duidelijk op te nemen dat betrokkene zich bij het terugkeergesprek kan laten bijstaan door een raadsman. In de brief was alleen opgenomen dat betrokkene ter voorbereiding op het gesprek eventueel contact op kon nemen met zijn/haar raadsman. Daarnaast zou duidelijker in de informatiebrief moeten worden opgenomen dat niet alleen activiteiten die betrokkene zelf heeft verricht ter voorbereiding van de terugkeer van belang zijn maar dat ook de activiteiten van derden gericht op terugkeer of vertrek van betrokkene van

belang kunnen zijn voor de beoordeling of er sprake is van al dan niet meewerken aan terugkeer. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie nam de aanbeveling over.

Stopzetten asielaanvraag

In de zaak die leidde tot rapport 2004/424 klaagde verzoeker erover dat de IND naar aanleiding van het enkele bericht van zijn advocaat dat hij voornemens was als vluchteling naar de Verenigde Staten door te migreren, de behandeling van zijn asielverzoek (voorlopig) had stopgezet. Ook klaagde verzoeker erover dat de IND hem van deze (voorlopige) stopzetting nooit op de hoogte had gesteld. Verzoeker, van Iraakse nationaliteit, diende bij de IND een aanvraag in om toelating als vluchteling. In november 1999 is het dossier van verzoeker gezonden aan het 1F-projectteam (thans unit-1F) van de IND in verband met de mogelijke toepassing van artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag.

Op 18 september 2001 ontving verzoeker bericht van de Internationale Organisatie voor Migratie (verder IOM) dat hij in de Verenigde Staten geaccepteerd was als vluchteling, maar dat de feitelijke toelating gemiddeld nog drie maanden in beslag kon nemen. Verzoeker wenste van de mogelijkheid om door te migreren naar de Verenigde Staten gebruik te maken. Bij brief van 8 mei 2002 berichtte verzoekers advocaat de IND dat zij geen reden zag de asielaanvraag in te trekken, maar dat zij zich kon voorstellen dat het voornemen van verzoeker naar de Verenigde Staten te gaan voor de IND aanleiding zou kunnen zijn het 1F-onderzoek stop te zetten. Omdat verzoeker niets meer van de IND vernam over de voortgang in het 1F-onderzoek en zijn asielaanvraag, diende hij op 13 oktober 2003 bij de IND een klacht in over de lange duur van de behandeling. De minister verklaarde de klacht wat betreft de lange duur van de behandeling van het asielverzoek gegrond en bood haar excuses aan. Voorts deelde zij mee dat de brief van zijn advocaat van 8 mei 2002 aanleiding was geweest de minister van Buitenlandse Zaken te vragen het 1F-onderzoek voorlopig stop te zetten in afwachting van het vertrek. De minister wees verzoeker in haar brief tenslotte op de mogelijkheid om voortzetting van de behandeling van de asielaanvraag te verzoeken. De Nationale ombudsman overwoog in het rapport het volgende.

De IND heeft ten onrechte niet schriftelijk gereageerd op de brief van de advocaat van verzoeker van 8 mei 2002, waarin deze had gesuggereerd dat de acceptatie van verzoeker als vluchteling in de Verenigde Staten mogelijk aanleiding zou kunnen zijn het 1F-onderzoek in de asielprocedure voorlopig stop te zetten. Het is niet zorgvuldig een suggestie uit een brief op te volgen zonder daarvan duidelijk mededeling te doen aan de betrokkenen. Daarbij heeft de IND verzuimd om, nadat het vertrek van verzoeker naar de Verenigde Staten uitbleef, verzoeker tussentijds te informeren over de stand van zaken in de asielprocedure en over de van de IOM verkregen informatie. Al met al heeft de IND niet gehandeld in overeenstemming met het beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking.

Daar komt nog bij dat blijkens de informatie van de IOM het in het algemeen drie tot zes maanden duurt voordat men na acceptatie als vluchteling feitelijk kan vertrekken naar het ontvangende land. Deze informatie wordt ook bekend verondersteld bij de IND. In dit geval was de termijn van zes maanden ruim overschreden. Uit de telefonische informatie die de IND van de IOM kreeg, bleek ook dat het erg onduidelijk was wanneer het vertrek wel zou kunnen plaatsvinden. Het had daarom, ook indien de opschorting van de procedure in overleg met verzoeker of diens advocaat was geschied, op de weg van de IND gelegen bij verzoeker zelf of de advocaat te informeren naar de wenselijkheid de behandeling van de aanvraag nog langer op te schorten. De termijn voor de behandeling van het asielverzoek was immers al jaren overschreden. In die zin

heeft de IND niet gehandeld conform het vereiste dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. De onderzochte gedraging werd aangemerkt als «niet behoorlijk».

Vrouwelijke contactambtenaar

In de zaak die ten grondslag lag aan rapport 2004/232 klaagde verzoekster er in de eerste plaats over dat de IND haar tijdens het nader gehoor over haar asielverzoek niet had gewezen op de mogelijkheid, en haar daarmee niet in de gelegenheid had gesteld, om door een vrouwelijke contactambtenaar en met behulp van een vrouwelijke tolk te worden gehoord. Aangezien een rechtshulpverlener na het eerste gehoor had aangegeven dat er sprake was geweest van seksueel misbruik en trauma, hadden volgens staand beleid een vrouwelijke contactambtenaar en een vrouwelijke tolk moeten worden ingeschakeld, aldus verzoekster.

De Nationale ombudsman overwoog dat het nader gehoor een belangrijk onderdeel is van de asielprocedure. Tijdens het nader gehoor krijgt een asielzoeker de gelegenheid om aan te geven op welke gronden zijn of haar verzoek om toelating als vluchteling is gebaseerd. In de meeste gevallen vormt het nader gehoor voor hem/haar de enige gelegenheid in de asielprocedure om zijn/haar asielmotieven mondeling toe te lichten. Het dient er tevens toe om de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in de gelegenheid te stellen om, vanuit haar eigen verantwoordelijkheid, te onderzoeken of iemand terecht een beroep doet op het Vluchtelingenverdrag. Waarheidsvinding is één van de centrale uitgangspunten van het nader gehoor. Dit neemt niet weg dat de ondervraagde te allen tijde met respect en – gelet op de kans op een traumatisch verleden in verband met de reden van de vlucht – met de nodige voorzichtigheid moet worden benaderd. Dit geldt temeer voor vrouwen die aangeven, of voor wie een rechtshulpverlener heeft aangegeven, dan wel een contactambtenaar in het eerste gehoor een ernstig vermoeden heeft gekregen, dat zij te maken hebben gehad met traumata of seksueel misbruik. Het is een bekend gegeven dat vrouwelijke asielzoekers, al dan niet vanuit hun culturele achtergrond, schroom hebben om problemen die zij als vrouw hebben ondervonden aan een mannelijke contactambtenaar te vertellen. De IND dient dan ook na te gaan of het aangewezen is dat de betrokken asielzoekster door een vrouwelijke contactambtenaar en met behulp van een vrouwelijke tolk nader wordt gehoord en wel in een zodanig vroeg stadium van de procedure dat daarmee rekening kan worden gehouden bij de planning van het nader gehoor.

De IND had dan ook niet voorbij mogen gaan aan meldingen van de zijde van de rechtshulpverleners in een zwaarwegend advies en nogmaals telefonisch van seksueel misbruik en traumata in verzoeksters asielrelaas om – en zonedig alsnog – in reactie hierop een vrouwelijke contactambtenaar en een vrouwelijke tolk in te schakelen.

Volgens hoofdstuk C 3/13.4.1 van de Vreemdelingencirculaire 2000 (verder Vc 2000) gold slechts voor asielzaken die niet binnen de aanmeldcentrumprocedure (verder AC-procedure) werden afgehandeld, dat vrouwelijke asielzoekers worden gewezen op de mogelijkheid om het nader gehoor te laten plaatsvinden door een vrouwelijke IND-medewerker en met behulp van een vrouwelijke tolk. In hoofdstuk C 3/12 van de Vc 2000 betreffende de AC-procedure ontbrak een dergelijke beleidsregel. Dit maakte het voorgaande evenwel niet anders. Voorts viel niet in te zien waarom, zoals in dit onderzoek bleek, de praktijk op de diverse AC's verschillend was. Op het AC Schiphol werd de asielzoekster wél gewezen op de mogelijkheid om het nader gehoor te laten plaatsvinden met een vrouwelijke IND-medewerker en een vrouwelijke tolk en in de andere drie AC's niet. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

Voorts klaagde verzoekster erover dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in de brief van 5 augustus 2002 haar klacht ongegrond

had verklaard en daarbij had overwogen dat geen rechten kunnen worden ontleend aan interne, niet bindende, richtlijnen en aan richtlijnen van de UNHCR. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kon de minister bij de afhandeling van verzoeksters klacht echter niet volstaan met een beroep op interne richtlijnen. Bovendien binden de in de Vreemdelingen-circulaire 2000 neergelegde beleidsregels de IND om die eigen beleidsregels zoveel mogelijk toe te passen. Evenmin had de minister kunnen overwegen dat het Nederlandse asielbeleid terzake tegemoet kwam aan de in de Guidelines van de UNHCR neergelegde uitgangspunten. In deze Guidelines wordt juist geadviseerd om vrouwelijke asielzoekers te informeren over de keuze voor contactambtenaren en tolken van hun eigen geslacht. Binnen de AC-procedure kwam de IND niet tegemoet aan deze richtlijn van de UNHCR en op dit punt is de werkwijze inmiddels aangepast. De minister had de klacht dan ook niet op deze wijze en met deze redengeving kunnen afdoen. Ook in zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Tenslotte klaagde verzoekster erover dat haar klacht niet tijdens de AC-procedure was afgedaan. Omdat dit veelvuldig voorkomt, is er volgens verzoekster geen sprake van een reëel klachtrecht in het AC. Volgens artikel 9:11 Awb geldt als hoofdregel dat het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken afhandelt, tenzij een klachtenadviescommissie wordt ingeschakeld. In dat geval bedraagt de termijn tien weken. Binnen de AC-procedure worden daarvoor in aanmerking komende asielaanvragen binnen 48 uur afgehandeld. Dit komt overeen met enkele dagen verblijf in een AC.

De Nationale ombudsman overwoog dat voor zover een klacht (onderdeel) is opgenomen in de inhoudelijke beoordeling van de asielaanvraag deze door de rechter kan worden beoordeeld in het beroep gericht tegen de afwijzing van die aanvraag. Voorts achtte hij van belang dat in geval van samenloop met een beroepsprocedure, zoals in een asielzaak, op grond van artikel 9:8, eerste lid sub d Awb, een klacht niet hoeft te worden behandeld door de IND als tegen de gedraging beroep bij de bestuursrechter mogelijk is of is geweest. Een asielzoeker kan klachten die verband houden met, en wellicht van belang zijn voor de beoordeling van zijn asielaanvraag ter toetsing aan de rechter voorleggen. Op deze wijze kan een asielzoeker bepalen of hij de klacht aan de rechter wil voorleggen, zodat de rechterlijke beoordeling van invloed zou kunnen zijn op de uitkomst van de beroepsprocedure met betrekking tot de asielaanvraag. Dit neemt echter niet weg dat een afzonderlijke klacht zo veel mogelijk binnen het tijdsbestek van de AC-procedure behandeld dient te worden. Dit is met name van belang wanneer een klacht gegrond wordt geacht en een passende maatregel nog enig effect zou kunnen hebben met het oog op de AC-procedure. Ook voor ongegronde klachten kan het voor de indiener van belang zijn om op korte termijn een reactie op zijn klacht te krijgen van de minister. De minister kan dan ook gevolgd worden in haar standpunt dat binnen de grenzen van de Awb inhoud wordt gegeven aan het klachtrecht binnen de AC-procedure, door waar mogelijk klachten binnen de AC-procedure af te handelen, zij het dat dit gezien de korte duur van die procedure veelal niet mogelijk zal zijn.

Met de afwijzende beschikking kwam een einde aan verzoeksters AC-procedure. Op diezelfde dag diende verzoeksters gemachtigde een klacht in bij de IND. In verzoeksters geval was het voor de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie dan ook niet mogelijk om de klacht in zo'n kort tijdsbestek binnen de AC-procedure af te doen. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie de werkwijze van de IND met ingang van 20 augustus 2003 heeft aangepast, inhoudende dat vanaf dat moment standaard in het eerste gehoor – ook in een

aanmeldcentrum – diende te worden gevraagd of de betreffende asielzoek(st)er er de voorkeur aan geeft het nader gehoor te laten afnemen door een mannelijke of vrouwelijke medewerker en tolk. De Nationale ombudsman merkte hierbij echter op dat deze wijziging nog niet was neergelegd in regelgeving.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/485 klaagde verzoeker erover dat zij, in het kader van haar asielprocedure, ten onrechte niet was gehoord door een vrouwelijke contactambtenaar en tolk.

De Nationale ombudsman achtte deze klacht gegrond nu verzoeksters uitlatingen tijdens het nader gehoor, waar zij bij aanvang desgevraagd aangaf de voorkeur te hebben voor een vrouwelijke contactambtenaar. Ook het zwaarwegend advies, waaruit bleek dat er sprake was van seksueel misbruik, had er vanwege het belang van de waarheidsvinding en ook uit oogpunt van een correcte bejegening, meteen aanleiding voor moeten zijn. Dat verzoekster op een later moment tijdens het gehoor aangaf het relaas ook wel aan een man te willen vertellen doet hieraan niet af.

Informereren gemachtigde

In de zaak die leidde tot rapport 2004/086 klaagde verzoeker er in de eerste plaats over dat zijn gemachtigde er niet van op de hoogte was gesteld dat een aanvullend gehoor zou plaatsvinden.

Verzoeker, een Iraanse asielzoeker, was opgeroepen om in persoon te verschijnen voor een aanvullend gehoor ten behoeve van zijn asielverzoek, daar zijn persoonlijke aanwezigheid van belang was voor het afnemen van dit aanvullend gehoor en het verschaffen van informatie. Blijkens de Memorie van Toelichting (verder MvT) bij artikel 2:1 Awb heeft het optreden van een gemachtigde tot gevolg dat het contact met de belanghebbende in beginsel via de gemachtigde verloopt. De MvT maakt echter een uitzondering voor het geval dat een persoonlijk optreden van een belanghebbende gewenst is voor het goed voorbereiden van een beslissing. Genoemd wordt het verstrekken van inlichtingen die de persoonlijke omstandigheden betreffen. Het bestuursorgaan kan in een dergelijk geval de belanghebbende persoonlijk oproepen, ook al heeft deze een gemachtigde aangewezen. Wel volgt volgens de MvT uit de jurisprudentie dat dit, gelet op de mogelijke procesbelangen van de betrokkene, niet buiten de gemachtigde om mag gebeuren.

Gelet op het gestelde in de Memorie van Toelichting bij art. 2:1 Awb deed zich in verzoekers geval de uitzondering voor dat hij persoonlijk kon worden opgeroepen, echter niet buiten de gemachtigde om.

Volgens de minister was de gemachtigde bekend met het plannen van het aanvullend gehoor daar dit aan de SRA te Zwolle kenbaar was gemaakt via zogenoemde planlijsten van gehoren en de gemachtigde werkzaam was bij die stichting. Uit het onderzoek is gebleken dat de planlijsten niet worden aangewend voor het informeren van de gemachtigde van de betrokkene. Alleen wanneer de betrokkene geen gemachtigde heeft, wordt daarin alsnog voorzien.

Nu niet de SRA verzoeker als gemachtigde vertegenwoordigde, had het op de weg van de IND gelegen om te verifiëren of het kenbaar maken door middel van de planlijsten aan de SRA er ook in verzoekers geval toe zou leiden dat zijn gemachtigde op de hoogte werd gesteld, dan wel de gemachtigde rechtstreeks over het aanvullend gehoor van verzoeker in te lichten, bijvoorbeeld door het (doen) zenden van een kopie van de oproep van dat gehoor. Het is niet juist dat dit is nagelaten.

Verder klaagde verzoeker erover dat hij buiten medeweten van zijn gemachtigde tijdens het aanvullend gehoor een verklaring ter tekening voorgelegd had gekregen, inhoudende dat hij er geen bezwaar tegen had dat procedurestukken werden opgevraagd bij de Duitse autoriteiten betreffende zijn aldaar ingediend asielverzoek. Het uitgangspunt dat het

contact met de betrokkene in beginsel via de gemachtigde verloopt, impliceert echter niet zonder meer dat verzoekers verleende toestemming voor het opvragen van documenten niet geldig was. Aan een asielzoeker is, anders dan ingevolge artikel 3 113 van het Vreemdelingenbesluit 2000 voor een eerste en een nader gehoor, geen bevoegdheid toegekend om zich bij een aanvullend gehoor te laten bijstaan door een raadsman. Dit brengt mee dat het ter tekening voorleggen zonder de gemachtigde daarin te kennen alleen dan onjuist kon zijn geweest, wanneer verzoekers procesbelang daardoor ernstig zou worden geschaad.

De minister bracht naar voren dat verzoeker bij het eerste gehoor reeds toestemming had verleend voor het opvragen van stukken bij de Duitse autoriteiten. Voorts is in dit onderzoek naar voren gekomen dat de IND gevolg heeft gegeven aan het verzoek van de gemachtigde bij brief van 8 maart 2002 om de Duitse autoriteiten nog niet om informatie te vragen, maar af te wachten totdat hij de situatie met verzoeker had besproken. Bij de correcties en aanvullingen van 4 april 200 op het aanvullend gehoor heeft de gemachtigde, na overleg met verzoeker, alsnog toestemming gegeven voor het opvragen van genoemde informatie bij de Duitse autoriteiten. Naar de minister onweersproken heeft gesteld was er tot dat moment geen informatie opgevraagd en naar het zich liet aanzien bestond er overigens geen aanleiding voor. In zoverre heeft de IND «behoorlijk» gehandeld.

De Nationale ombudsman overwoog ten overvloede dat de gemachtigde gevolgd kon worden in zijn standpunt dat de IND de klacht ingevolge artikel 9:10 Awb niet had kunnen afdoen zonder de gemachtigde te horen, daar de klacht niet kennelijk ongegrond was.

Taalanalyse

Rapport 2004/084 betrof de vraag of het verzoek van een vreemdeling aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) tot het uitvoeren van een taalanalyse dan wel om doorverwijzing daartoe naar een door de IND erkende instelling, behoort te worden gehonoreerd; verder werd geklaagd over het uitblijven van een reactie op een dergelijk verzoek. De Nationale ombudsman overwoog het volgende. In de IND-Werkinstructie nr. 227, inzake het toepassen van taalanalyse, is aangegeven dat indien op basis van de beschikbare informatie twijfel bestaat omtrent de aangegeven nationaliteit, etniciteit of herkomst van een vreemdeling, en de twijfel niet zodanig sterk is dat de asielaanvraag alleen op grond daarvan al kennelijk ongegrond of niet-ontvankelijk kan worden verklaard, een taalanalyse kan worden aangevraagd. De keuze voor het uitvoeren van een taalanalyse ligt alleen bij de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en kan niet worden ingezet wanneer een vreemdeling daarom vraagt ten behoeve van de onderbouwing van zijn asielaanvraag. Dit ligt ook in de rede nu het ingevolge artikel 31, eerste lid, van de Vreemdelingenwet 2000 aan de vreemdeling is zijn aanvraag om een verblijfsvergunning te onderbouwen. Nu de IND gelet op de beschikbare informatie geen aanleiding zag tot het laten uitvoeren van een taalanalyse, behoeft het verzoek daartoe niet te worden gehonoreerd. In zoverre was de gedraging «behoorlijk». Wel tekende de Nationale ombudsman daarbij het volgende aan. Verzoeker verzocht de IND op 16 februari 2001 met nadruk om over te gaan tot het uitvoeren van een taalanalyse, dan wel doorverwijzing naar een door de IND erkende instelling teneinde hem in staat te stellen zijn nationaliteit te bewijzen. Op 8 november 2002 werd verzoekers bezwaar ongegrond verklaard. De beschikking bevatte de overweging dat verzoeker had verklaard zijn nationaliteit te willen bewijzen door middel van een taalanalyse, maar tot op die datum geen bewijzen had overgelegd. Daarop rappelleerde verzoeker de IND tweemaal en pas nadat hij een klacht had ingediend ontving hij een reactie van de IND. De Nationale ombudsman overwoog dat het niet juist

was dat niet op het verzoek van 16 februari 2001 om een taalanalyse te laten uitvoeren, dan wel daar toe door te verwijzen, was gereageerd, en dat verzoeker pas uit de afwijzende beschikking van 8 november 2002 op zijn bezwaar kon afleiden dat een dergelijke analyse niet werd uitgevoerd. Gelet op de gang van zaken was het bovendien niet juist dat in die beschikking werd overwogen dat verzoeker had verklaard zijn nationaliteit te willen bewijzen door middel van een taalanalyse, maar daarvan geen bewijs had overgelegd. De gedraging was in zoverre «niet behoorlijk». Verder oordeelde de Nationale ombudsman dat, nu de IND pas naar aanleiding van verzoekers klacht van 9 januari 2003 inhoudelijk op het verzoek van 16 februari 2001 had gereageerd, verzoeker veel te lang, ruim twee jaar, had moeten wachten op een reactie op zijn verzoek, en dat dit des te meer schrijnt omdat hij geen tussenberichten had ontvangen, en gelet op het belang dat hij eraan hechtte om snel duidelijkheid te krijgen omtrent hetgeen van de minister kon worden verlangd op het gebied van taalanalyse. De gedraging was op dit punt eveneens «niet behoorlijk».

Minderjarige asielzoeker

In deze zaak, die leidde tot rapport 2004/410, klaagde verzoeker, een alleenstaande minderjarige vreemdeling (verder AMV), erover dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in de klachtafhandeling naar aanleiding van zijn klacht over de lange duur van de behandeling van zijn asielaanvraag, onvoldoende was ingegaan op de omstandigheid dat hij minderjarig was. De minister had er bijna een jaar over gedaan om op het asielverzoek te beslissen. Dit terwijl voor AMV's een bijzonder beleidskader geldt waarbij voorop staat dat ten aanzien van AMV's voor de overheid een extra verantwoordelijkheid rust, zodat de behandelingen van aanvragen van AMV's zoveel mogelijk prioriteit moeten krijgen. De Nationale ombudsman oordeelde dat de minister in strijd met één van de vereisten van behoorlijke klachtbehandeling, namelijk dat het oordeel over de klacht berust op alle relevante informatie, had gehandeld. Hoewel de gemachtigde van verzoeker in haar klacht de minderjarigheid niet uitdrukkelijk had vermeld mocht van de minister wel worden verwacht dat zij de minderjarigheid uit eigen beweging zou betrekken bij het onderzoek en de beoordeling van de klacht, nu er een bijzonder beleidskader geldt voor AMV's, aldus de Nationale ombudsman. De minister had dit nagelaten en de Nationale ombudsman achtte de gedraging dan ook «niet behoorlijk».

Medische begeleiding bij het terugkeergesprek

In deze zaak die aanleiding gaf tot rapport 2004/198 speelde het volgende. Verzoekster klaagde over het gebrek aan begeleiding ten tijde van haar zogenoemde terugkeergesprek. De dag na dit gesprek had zij zichzelf geïntoxineerd. Verzoekster wees in dit verband op een eerder advies van de medisch adviseur, waarin onder meer stond dat suïcidaal gedrag van verzoekster bij de ontvangst van een negatieve beschikking niet kon worden uitgesloten. In haar reactie op de klacht betoogde de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie dat het deelnemen aan een terugkeergesprek een wezenlijk andere gebeurtenis is dan het ontvangen van een negatieve beschikking. De minister was echter wel van mening dat het, gelet op de inhoud en de formulering van het advies van de medisch adviseur, op de weg van de IND had gelegen om met verzoekster en haar advocaat in overleg te treden over de noodzaak, wens en inrichting van de aanwezigheid van medische begeleiding bij het terugkeergesprek.

De Nationale ombudsman overwoog dat een terugkeergesprek ten doel heeft een bepaalde categorie uitgeprocedeerde asielzoekers alsnog te stimuleren Nederland te verlaten. Uit de tekst van de informatiebrief die aan de uitgeprocedeerde asielzoeker wordt uitgereikt, bleek ook deze opzet. De Nationale ombudsman oordeelde daarom dat de IND, nu zich de

aanmerkelijke kans voordeed dat de uitgeprocedeerde asielzoeker zichzelf iets zou aandoen vanwege het terugkeergesprek, moest bewerkstelligen dat de uitgeprocedeerde asielzoeker zodanig werd begeleid dat dit risico tot het minimum wordt beperkt. Nu dit was nagelaten, was de IND tekort geschoten uit een oogpunt van zorgvuldigheid. De Nationale ombudsman achtte daarom de onderzochte gedraging op dat punt «niet behoorlijk». Voorts oordeelde de Nationale ombudsman dat de bovengenoemde omstandigheden bovendien aanleiding hadden moeten vormen om bij dat overleg ook de mogelijkheid te betrekken verzoeksters partner bij het terugkeergesprek aanwezig te laten zijn, zoals deze had verzocht. De onderzochte gedraging was ook in zoverre «niet behoorlijk».

Driejarenbeleid

In rapport 2004/033 werd de klacht over de lange duur van de behandeling door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van de aanvraag om verlening van een verblijfsvergunning op grond van het zogenoemde driejarenbeleid, zoals dit gold tot 1 januari 2003, door de Nationale ombudsman gegrond geacht nu eerst een jaar na die aanvraag daarop werd beslist. Ook de klacht over afhankelijkstelling van een beslissing op die aanvraag aan de beslissing of verzoekers in aanmerking komen voor een verblijfsvergunning op grond van het categoriale beschermingsbeleid zoals sinds 25 november 2002 geldt voor Irakese asielzoekers, werd gegrond geacht. Onverlet de wettelijke toetsvolgorde had de minister zo spoedig als mogelijk een beslissing moeten nemen op de aanvraag om verlening van een verblijfsvergunning op grond van het driejarenbeleid gezien het bijzondere karakter van dit beleid: betrokkenen verkeren immers al drie jaar in onzekerheid over hun toekomst. Dit is in dit geval niet gebeurd; zelfs nadat verzoekers bij de IND een klacht hadden ingediend kon de minister niet concreet aangeven binnen welke termijn er een beslissing kon worden verwacht. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Aanvraag

In de zaak in rapport 2004/433 (MR 2004, nr. 81) dienden verzoekers, beiden afkomstig uit Angola, op 10 maart 1999 een asielaanvraag in. Toen hier drie jaar later nog niet onherroepelijk op was beslist, verzocht de gemachtigde van verzoekers de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) om hen een verblijfsvergunning te verlenen op grond van het zogenoemde driejarenbeleid. De beide verzoekschriften werden in de aanhef aangemerkt als «klacht».

In de reactie op de klachten lichtte de toenmalige staatssecretaris van Justitie toe waarom verzoekers niet voor toepassing van het driejarenbeleid in aanmerking kwamen. In geen van beide reacties stond een rechtsmiddelenverwijzing. Het is van groot belang dat bestuursorganen bij de behandeling van aanvragen de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) correct naleven. Ingevolge artikel 1:3, derde lid, van de Awb dient het verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen te worden opgevat als een aanvraag. Op grond van het tweede lid van artikel 1:3 Awb dient op een aanvraag te worden beslist in de vorm van een beschikking. In artikel 3:45 Awb is bepaald dat bij de bekendmaking van een besluit wordt vermeld of tegen dat besluit bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld. Verzoekers verzochten de staatssecretaris van Justitie om toekenning van een verblijfsvergunning. Verzoekers deden hun verzoek in de vorm van een klachtbrief. De klachtbrieven van verzoekers dienden, gezien de inhoud en de formulering, te worden opgevat als aanvragen in de zin van artikel 1:3, derde lid, Awb. De staatssecretaris liet verzoekers schriftelijk en gemotiveerd weten dat hun verzoek niet voor inwilliging in aanmerking kwam. De staatssecretaris maakte deze beslissingen bekend in klachtafdoeningsbrieven. De staatssecretaris had echter op de aanvragen dienen te beslissen in de

vorm van een beschikking waarin aan verzoekers tevens bekend werd gemaakt dat zij tegen de beslissing een rechtsmiddel konden aanwenden. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Klachtbehandeling

In de zaak die leidde tot rapport 2004/245 klaagde verzoekster over het optreden van de contactambtenaar tijdens het aanvullend gehoor in het kader van haar asielprocedure. Zij klaagde dat zij niet was gehoord in het kader van de klachtbehandeling. De Nationale ombudsman oordeelde dat aangezien de IND één klachtonderdeel had aangemerkt als kennelijk gegrond, en de overige klachtonderdelen gelet op het door de bejegeningcommissie verrichtte onderzoek niet had kunnen aanmerken als kennelijk ongegrond, en aangezien verzoekster voorts niet had aangegeven van het recht te worden gehoord te willen afzien, ten onrechte had nagelaten verzoekster in het kader van de behandeling van haar klacht te horen. Daarnaast klaagde verzoekster erover dat de bij het aanvullend gehoor aanwezige tolk niet was gehoord in het kader van de klachtbehandeling. De IND is aldus slechts afgegaan op het verslag van het aanvullend gehoor, zoals dat was opgesteld door de ambtenaar op wie de klacht betrekking had, en op de intenties van diezelfde betrokken ambtenaar, zoals die door deze naar voren waren gebracht. Zeker nu de genoemde klachtonderdelen werden aangemerkt als ongegrond, had het echter voor de hand gelegen dat ook gebruik was gemaakt van een objectieve bron van informatie. In dit licht was het vanuit een oogpunt van zorgvuldige voorbereiding niet juist dat de bij het gehoor aanwezige tolk niet is gehoord. De gedraging was op deze onderdelen «niet behoorlijk». Tenslotte klaagde verzoekster over de bij de klachtbehandeling betrokken ambtenaar. De betrokken ambtenaar had de functie van coördinator van de tolken in regio midden van de IND. Zij had echter geen leidinggevende positie ten opzichte van de beklagde contactambtenaar, en was ook niet betrokken bij de gedraging waarop de klacht betrekking had. Op grond van het bovenstaande oordeelde de Nationale ombudsman dat niet kon worden geconcludeerd dat de bewuste ambtenaar niet had mogen worden betrokken bij de behandeling van de klacht. De gedraging was «behoorlijk».

Besluitmoratorium

In de zaak die leidde tot rapport 2004/477 klaagde verzoekster, mede namens haar minderjarige dochter, erover dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie geen beslissing op haar bezwaarschrift tegen de afwijzing van haar asielaanvraag had genomen na de uitspraak van de rechtbank van 1 oktober 2003 waarin haar beroep gegrond was verklaard en de minister was opgedragen nieuwe beslissingen op de bezwaarschriften van verzoekster en van haar echtgenoot te nemen. Haar echtgenoot had op 25 november 2003 wel een nieuwe beslissing ontvangen. Zijn bezwaarschrift was opnieuw ongegrond verklaard vanwege het ernstige vermoeden dat hij zich schuldig had gemaakt aan misdrijven tegen de menselijkheid en ernstige niet-politieke misdrijven als bedoeld in 1F van het Vluchtelingenverdrag. De minister deelde mee verzoeksters klacht over de lange duur van de behandeling van haar bezwaarschrift gegrond te achten, maar niet te kunnen beslissen op haar bezwaarschrift. De minister gaf hierbij aan dat het inmiddels ingestelde besluitmoratorium, neergelegd in artikel 43 en artikel 117 van de Vreemdelingenwet 2000, voor asielzoekers afkomstig uit Irak weliswaar niet direct van toepassing was op verzoeksters asielaanvraag omdat haar aanvraag dateerde van vóór de invoering van de Vreemdelingenwet 2000, maar dat ook in die zaken geen zorgvuldige beslissing kon worden genomen vanwege de onduidelijke situatie in Irak. Op 23 augustus 2004 werd verzoeksters bezwaarschrift door de minister

ongegrond verklaard omdat haar echtgenoot artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag tegengeworpen had gekregen en in artikel 3.107 van het Vreemdelingenbesluit is opgenomen dat gezinsleden van deze vreemdelingen niet in aanmerking komen voor een verblijfsvergunning tenzij de asielaanvraag van dit gezinslid een zelfstandige rechtsgrond oplevert voor een verblijfsvergunning. Dit laatste was volgens de minister hier niet het geval.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het gezien de reikwijdte van het besluitmoratorium niet mogelijk is dit besluitmoratorium analoog toe te passen op alle asielaanvragen afkomstig uit Centraal-Irak die zijn ingediend vóór de invoering van de Vreemdelingenwet 2000, maar dat dit onverlet laat dat de minister na bestudering van het dossier in een individuele zaak tot de conclusie kan komen dat het niet mogelijk is een zorgvuldige beslissing te nemen vanwege de onduidelijke situatie in Centraal-Irak. In verzoeksters zaak was echter niet op grond van de inhoud van haar individuele asielaanvraag geoordeeld dat geen zorgvuldige beslissing kon worden genomen, maar was slechts in algemene zin meegedeeld dat beslissen op aanvragen, ingediend vóór de invoering van de Vreemdelingenwet 2000, van asielzoekers uit Centraal-Irak ook niet mogelijk was.

De minister voldeed voorts niet aan het vereiste van voortvarendheid door pas op 23 augustus 2004 op het bezwaarschrift van verzoekster negatief te beslissen omdat haar echtgenoot op grond van 1F niet in aanmerking kwam voor een verblijfsvergunning terwijl dit laatste al bekend was op 25 november 2003. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

10A.2.3.4 Behandeling van aanvragen om verlening/verlenging van een reguliere verblijfsvergunning

Uitzetting

In de zaak die leidde tot rapport 2004/342 klaagde verzoekster over de wijze waarop de IND haar klacht over haar verwijdering uit Nederland had afgehandeld. De IND liet verzoekster op 11 november 2002 uit Nederland verwijderen terwijl er bij de rechtbank nog een verzoek om voorlopige voorzieningen gericht tegen de uitzetting aanhangig was. Verzoekster klaagde er met name over dat de IND bij de klachtafhandeling op 13 juni 2003 haar verzoek om te bevorderen dat zij naar Nederland kon terugkeren had afgewezen en dat de IND niet had gereageerd op haar verzoek om schadevergoeding. Verzoekster diende op 13 maart 2001 bezwaar in tegen de beschikking van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie waarbij haar verzoek om verlenging van haar verblijfsvergunning voor verblijf bij partner werd afgewezen. Verzoekster kreeg geen toestemming het bezwaar in Nederland af te wachten. Daarop diende verzoeksters gemachtigde op 22 augustus 2001 bij de rechtbank een verzoek in tot het treffen van een voorlopige voorziening. Hij verzocht de rechtbank de minister te verbieden verzoekster uit Nederland te (doen) verwijderen zolang nog niet op het bezwaarschrift was beslist. Bij uitspraak van 31 oktober 2001 verklaarde de rechtbank dit verzoek niet-ontvankelijk omdat verzoekster had verzuimd binnen de daartoe gestelde termijn een afschrift te over leggen van de mededeling van de IND dat zij de beslissing op bezwaar niet in Nederland mocht afwachten. Naar aanleiding van nadere informatie verklaarde de president bij uitspraak van 8 januari 2002 de eerdere uitspraak van 31 oktober 2001 vervallen, en de behandeling van het oorspronkelijke verzoek om een voorlopige voorziening van 22 augustus 2001 werd voortgezet. Verzoekster werd op 11 november 2001 uit Nederland verwijderd. Op grond van het bepaalde in de Vreemdelingencirculaire 1994 blijft uitzetting achterwege zolang het de vreemdeling is toegestaan om de beslissing op een verzoek om een voorlopige voorziening hier te lande af

te wachten. In het onderzoek is komen vast te staan dat de griffie van de rechtbank te Den Bosch het regiokantoor van de IND per aangetekende brief van 8 januari 2002 van de uitspraak op de hoogte heeft gesteld. Nu de brief aangetekend werd verzonden en niet werd geretourneerd aan de griffie gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat de IND de uitspraak tijdig heeft ontvangen. De IND moet derhalve verantwoordelijk worden gehouden voor de onrechtmatige uitzetting van verzoekster op 11 november 2002. De IND had de klacht over de verwijdering dan ook gegrond moeten verklaren. De onderzochte gedraging is op dit punt «niet behoorlijk».

Het is een vereiste van adequate klachtbehandeling dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die, gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn. In de klachtafhandelingsbrief van 20 mei 2003 liet de minister weten niet van plan te zijn de terugkeer van verzoekster te bevorderen omdat de gronden van het bezwaarschrift zwak waren, het bezwaar (inmiddels) ongegrond was verklaard en er nog geen beroep was ingesteld. De minister stelde zich op het standpunt dat verzoekster indien gewenst alsnog beroep kon instellen tegen het bezwaarschrift, en de openstaande voorlopige voorzieningprocedure na aanpassing kon voortzetten. Eventueel met een verzoek aan de rechtbank de zaak met spoed te behandelen.

Op het moment van indiening van de klacht was er geen juridische grondslag om verzoekster verblijf in Nederland toe te staan. Daarom kan de minister in haar standpunt worden gevolgd dat aan het verzoek de terugkeer van verzoekster te bevorderen geen gevolg kon worden gegeven. Het bevorderen van de terugkeer van verzoekster kon in dit stadium niet worden gezien als een passende maatregel. Op dit punt was de gedraging «behoorlijk».

Tenslotte was het niet juist dat het in de klachtbrief vervatte verzoek om vergoeding van de schade geheel onbeantwoord werd gelaten. Daar kwam in dit geval bij dat de klacht over de uitzetting gegrond verklaard had moeten worden, en er in zoverre aanleiding was om na te gaan of een passende maatregel moest worden getroffen. In dat kader had schadevergoeding kunnen worden overwogen. De gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

Dit was voor de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van de aanbeveling om het verzoek om schadevergoeding alsnog te beoordelen.

Aanvraag

In de zaak die leidde tot rapport 2004/104 waren verzoekers ervan overtuigd dat zij op 17 juli 2001 een aanvraag om verlening van een verblijfsvergunning op medische gronden hadden ingediend bij de vreemdelingendienst van hun woonplaats. Op die datum was de door hen ondertekende aanvraag met een aantal bijlagen per fax verstuurd aan de betrokken vreemdelingendienst.

Ze waren in hun overtuiging gestaafd door de brief van 13 september 2001 van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) aan hun huisarts. In die brief werd de huisarts verzocht informatie te verstrekken aan het Bureau Medische Advisering (BMA) in verband met het uitbrengen van een advies over de gevraagde verblijfsvergunning. Verder had de IND gereageerd op de brieven van de gemachtigde van 21 februari en 21 mei 2002 met een ontvangstbevestiging waarin was opgenomen dat de brieven aan het dossier waren toegevoegd.

De gemachtigde van verzoekers diende op 26 augustus 2001 een klacht in bij de IND over de duur van de behandeling van de aanvraag om verlening van een verblijfsvergunning medisch aan haar cliënten. In de reactie van 5 november 2001 achtte de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie de klacht kennelijk ongegrond, omdat de aanvraag niet was

ingediend conform artikel 3 101 van het Vreemdelingenbesluit 2000. De aanvraag was volgens de minister niet ingediend bij de vreemdelingendienst van de woonplaats van verzoekers. De korpschef van de woonplaats van betrokkenen zou de aanvraag nooit hebben ontvangen, hetgeen ook zou blijken uit de kopie van de aanvraag – de fax van 17 juli 2001 – die de gemachtigde als bijlage bij de brief van 21 februari 2002 had gevoegd. Die was namelijk niet voor ontvangst getekend.

Gelet op de Memorie van Toelichting op artikel 9:10 Awb jo artikel 7:3 Awb mag worden aangenomen dat van een kennelijk ongegronde klacht sprake is, wanneer uit het klaagschrift zelf reeds aanstonds blijkt dat de klacht van de klager ongegrond is en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. In gevallen van kennelijke ongegrondheid van de klacht komt het bestuursorgaan dus reeds na kennisneming van het klaagschrift tot de conclusie dat de daarin neergelegde klacht geen doel kan treffen en de gedraging waarover wordt geklaagd juist is te achten. De wetgever heeft hier evenals bij kennelijke ongegrondheid in de bezwaarschriftenprocedure een restrictieve toepassing beoogd.

De klacht van 26 augustus 2002 was gericht tegen de duur van de behandeling van de aanvraag van 17 juli 2001 om verlening van een vergunning tot verblijf. Gelet op de inhoud van het verzoek van de IND van 13 september 2001 aan de huisarts van verzoekers en de reactie van de IND op de brieven van de gemachtigde van verzoekers van 21 februari en 21 mei 2002 is het niet onbegrijpelijk dat verzoekers ervan zijn uitgegaan dat hun aanvraag van 17 juli 2001 was ontvangen en in behandeling was genomen. Ook het verzoek van de IND van 13 september 2001 aan de huisarts werd volgens de tekst van de brief gedaan in verband met de behandeling van een aanvraag om verlening van een vergunning tot verblijf medisch. Op de brieven van de gemachtigde van 21 februari en 21 mei 2002 over de voortgang in de behandeling van de aanvraag, volgde een ontvangstbevestiging van de IND en de mededeling dat de brieven aan het dossier werden toegevoegd. Op basis van de inhoud van het dossier van betrokkenen bij de IND kan niet worden gesteld dat er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over de conclusie van de minister dat er geen aanvraag was ingediend conform artikel 3 101 van het Vreemdelingenbesluit. De telefonische mededeling van 8 oktober 2002 van de korpschef van de woonplaats van betrokkenen dat er geen aanvraag was ingediend is onvoldoende zwaarwegend om daaraan op voorhand de conclusie te verbinden dat de aanvraag van verzoekers van 17 juli 2001 niet bestond.

Het was derhalve niet aanstonds na het indienen van de klacht duidelijk dat de klacht geen doel trof. Er was immers gereede twijfel mogelijk over de vraag of een aanvraag was ingediend. De klacht vormde dan ook aanleiding voor een nader onderzoek. Door de klacht kennelijk ongegrond te verklaren en daarmee af te zien van het horen heeft de minister zichzelf en verzoekers de mogelijkheid ontnomen om in het kader van de waarheidsvinding nadere informatie te verkrijgen voor een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verklaarde de klacht van 26 augustus 2002 dan ook ten onrechte kennelijk ongegrond. De gedraging was «niet behoorlijk».

Herstel gemaakte fouten

In de zaak die leidde tot rapport 2004/204 (MR 2004, nr. 43) klaagde verzoeker erover dat de IND tijdens de rechtszitting aan de rechtbank de onjuiste mededeling had gedaan dat een in 1992 gedaan verzoek om een mvv geen betrekking had op zijn jongste zoon, en had geweigerd om aan de rechtbank te laten weten dat deze onjuiste mededeling was gedaan. De Nationale ombudsman oordeelde dat van een overheidsorgaan mag worden verwacht dat het gemaakte fouten herstelt. Voor zover het niet (meer) mogelijk is om de eventuele negatieve gevolgen van deze fouten te verhelpen of te beperken, kan het hiermee in elk geval trachten om het

vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen. Vaststond dat een onjuiste mededeling was gedaan, te weten dat het mvv-verzoek geen betrekking had op verzoekers jongste zoon, terwijl dit wel het geval was geweest. Vermoedelijk was dit veroorzaakt door een onzorgvuldige registratie van de IND. Het had dan ook op de weg gelegen van de IND om aan de rechtbank te laten weten dat een onjuiste mededeling was gedaan. De Nationale ombudsman overwoog daarbij verder dat aan het beginsel dat fouten behoren te worden hersteld niet afdoet dat het bestuursprocesrecht ingevolge de bepalingen van de Awb in beginsel geen ruimte biedt aan een partij om na de behandeling ter zitting nog stukken in te zenden teneinde deze bij de beoordeling van het geding te laten betrekken. Het was immers aan de rechtbank om te bepalen welke rol de gedane mededeling zou spelen. In zoverre was de gedraging «niet behoorlijk». Op grond van het voorgaande oordeelde de Nationale ombudsman dat van de IND echter niet behoefde te worden verwacht om nog stukken aan de rechtbank toe te zenden. In zoverre was de gedraging «behoorlijk».

Motivering beschikking

In de zaak die leidde tot rapport 2004/092 behartigde verzoeker als advocaat de belangen van zijn inmiddels overleden cliënt, de heer V. De heer V. woonde ruim vijftien jaar in Nederland toen de IND hem eind 1998 mededeelde dat hij hier geen verblijfsrecht had. Voordien hadden de instanties waar V. in Nederland mee in contact stond, hem nooit tegengeworpen dat hij geen Nederlander was. V. was – meerdere malen – door de Nederlandse rechter veroordeeld tot een langdurige gevangenisstraf. Hij ontving een uitkering van de gemeentelijke sociale dienst van Amsterdam en was in het bezit van een sofi-nummer. Volgens verzoeker is V. in december 1998 «out of the blue» tot buitenlander verklaard. Toen de sociale dienst van de gemeente Amsterdam vervolgens zijn uitkering stopzette werd V. dakloos en verbleef hij bij gedogen van de politie in een koepeltentje in stadsplantsoenen in Amsterdam. V. was drugsverslaafd en stond hiervoor al sinds 1983 in contact met de gemeentelijke geneeskundige en gezondheidsdienst (verder GG&GD) Amsterdam. Begin 2002 werd bij V. een ernstige vorm van kanker geconstateerd. Hij overleed op 25 juli 2002.

Op 12 september 2002, ruim anderhalve maand na zijn dood, wees de IND de verblijfsaanvraag van V. opnieuw af. In de motivering van de beschikking is onder meer het volgende overwogen:

«Het is de keuze geweest van betrokkene zelf om illegaal in Nederland te verblijven. Dat hij onder andere door zijn afhankelijkheid van drugs aan aids lijdt, betekent nog niet dat tot verblijfsaanvaarding overgegaan zou moeten worden.»

Verzoeker had de IND enkele maanden daarvoor laten weten dat V. als gevolg van kanker binnenkort zou komen te overlijden. Bij zijn brief had verzoeker gegevens gevoegd van een medisch onderzoek dat V. had ondergaan in het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (verder OLVG) in Amsterdam. Tijdens dit onderzoek was geconstateerd dat de kanker waar V. aan leed, ongeneeslijk was en dat hij nog slechts korte tijd te leven had. Het OLVG vermeldde in het verslag van het medisch onderzoek eveneens dat bij V. geen aids of HIV was vastgesteld.

De Nationale ombudsman overwoog het volgende. De motivering van de IND dat V. aan aids leed is feitelijk onjuist. Echter zelfs als V. aan aids had geleden, dan had het nog niet op de weg van de IND gelegen om tussen de drugsverslaving en de (bij V. vermeende) ziekte aids een oorzakelijk verband aan te geven. In de context van een beslissing op een verblijfsaanvraag op medische gronden is het irrelevant om aan te geven wat de oorzaak is van de medische situatie van de aanvrager. Door de (ten onrechte veronderstelde) ziekte van V. in verband te brengen met zijn

drugsverslaving heeft de IND de schijn gewekt van vooringenomenheid ten aanzien van drugsverslaafden in het algemeen en van V. in het bijzonder. De gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

In 1998 waren van V. vingerafdrukken afgenomen. Uit het hierop volgende dactyloscopische onderzoek door de divisie Centrale Recherche Informatie (verder CRI) van het Korps Landelijke Politie Diensten bleek dat V. eerder in 1985 was gedactyloscopeerd als de heer M. geboren te Emmerich in Duitsland. Uit het onderzoek door de CRI in 1998 bleek dat de dactyloscopische gegevens van V. tevens overeenkwamen met die van de heer R. geboren te Linz in Oostenrijk. De IND wierp verzoeker deze dactyloscopische «treffers» tegen in de (eerste) afwijzende beschikking van 13 januari 1999. Naar aanleiding van een hoorzitting concludeerde de Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken (verder ACV) dat deze beschikking niet in stand kon blijven en dat de IND, na nader onderzoek met betrekking tot de nationaliteit van V., opnieuw in eerste aanleg op het verblijfsrecht van V. in Nederland diende te beslissen. De IND heeft vervolgens geen nader onderzoek verricht maar is ervan uitgegaan dat V. onderdaan was van één van de Lidstaten van de Europese Unie, maar dat hij geen aanspraak kon maken op verblijf in Nederland als gemeenschapsonderdaan. Op grond hiervan concludeerde de IND onder meer dat derhalve voorbij kon worden gegaan aan een eventuele vaststelling van de Duitse dan wel de Oostenrijkse nationaliteit.

In de beschikking werd aan V. echter ook het niet voldoen aan het paspoortvereiste tegengeworpen. De IND onderbouwde deze tegenwerping met de vaststelling dat niet viel in te zien dat van V. niet zou kunnen worden verlangd zich te wenden tot de Oostenrijkse dan wel de Duitse autoriteiten om een geldig paspoort te verkrijgen. Indien op grond van een wettelijk voorschrift advies wordt ingewonnen, dient een bestuursorgaan dit advies op te volgen of in de beschikking gemotiveerd de reden aan te geven waarom van het advies wordt afgeweken. De ACV adviseerde nader onderzoek met betrekking tot de vaststelling van de nationaliteit van V. De IND heeft dit advies niet opgevolgd en heeft dit in de beschikking gemotiveerd door aan te geven dat het voor de beslissing op de verblijfsaanvraag van V. geen verschil maakte of V. de Duitse dan wel de Oostenrijkse nationaliteit bezat. Volgens de IND kon V. noch met de Duitse noch met de Oostenrijkse nationaliteit aanspraak maken op verblijf in Nederland als gemeenschapsonderdaan. De Nationale ombudsman overwoog dat de afwijking van het advies van de ACV onvoldoende wordt gedragen door de motivering. De ACV achtte immers nader onderzoek naar de nationaliteit noodzakelijk voor het beantwoorden van de vraag of V. in verband met een medische behandeling door de GG&GD in Amsterdam als gemeenschapsonderdaan diende te worden beschouwd. De IND kon derhalve op dit punt niet zonder nadere motivering volstaan met de vaststelling dat V. op geen enkele wijze kon worden beschouwd als gemeenschapsonderdaan. Daar komt bij dat de IND van V, die ruim twintig jaar in Nederland had gewoond en van wie sinds 3 juni 2002 bij de IND bekend was dat hij dodelijk ziek was, niet in redelijkheid kon verlangen zich te wenden tot de Oostenrijkse dan wel de Duitse autoriteiten om een geldig nationaal paspoort te verkrijgen. De IND had zich er daarom van dienen te vergewissen dat V., zo hij geen recht had op verblijf in Nederland, in een ander land de noodzakelijke medische zorg zou krijgen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging ook op dit punt «niet behoorlijk».

Gebruik vreemde talen

In de zaak die ten grondslag lag aan rapport 2004/419 (zie ook: Hoofdstuk 14) arriveerde verzoeker, op dat moment van Indiase nationaliteit, op 24 december 2000 vanuit San Francisco (Verenigde Staten) op Schiphol.

Om zijn bagage bij de bagagebanden op te halen voor zijn verdere reis naar Ierland, diende hij zich op Nederlands c.q. Schengen grondgebied te begeven. De Koninklijke Marechaussee stond dit echter niet toe en verwees hem naar de transitbalie van de luchtvaartmaatschappij. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de reactie op de klacht over dit optreden die hij had ingediend bij de IND, in het Nederlands was opgesteld, waarbij gebruik was gemaakt van formeel juridisch taalgebruik, terwijl hij de Nederlandse taal niet beheerst. Verzoeker beriep zich daarbij op het tweede lid van artikel 2:6 van de Awb, zoals dat door hem in de Engelse taal op de website van het Ministerie van Justitie was aange-troffen.

De minister heeft naar voren gebracht dat het conform de Awb beleid is bij de Afdeling Grensbewaking Schiphol om klachten in de Nederlandse taal af te doen. Daarbij wordt in algemene bewoordingen ingegaan op de feiten, alsmede op het beleidskader. Dit laatste brengt volgens de minister met zich dat juridisch taalgebruik noodzakelijk is.

De Nationale ombudsman overwoog het volgende. In artikel 2:6 van de Awb is in het eerste lid als hoofdregel neergelegd dat bestuursorganen en onder hun verantwoordelijkheid werkende personen de Nederlandse taal gebruiken, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. In afwijking van deze hoofdregel kan ingevolge het tweede lid van dat artikel een andere taal worden gebruikt, indien het gebruik daarvan doelmatiger is en de belangen van derden hierdoor niet onevenredig worden geschaad. Uit de parlementaire stukken met betrekking tot dit wetsartikel komt onder meer naar voren dat uit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur een rechtsplicht kan voortvloeien om van het tweede lid gebruik te maken. Voorts wordt gesteld dat de uitzondering van het tweede lid zeer algemeen is geformuleerd, daar de rechtsontwikkeling nog volop in beweging is gezien de internationalisering en immigratie van andersta-ligen. Bovendien is de bestuurspraktijk te gevarieerd om in meer algemene zin in concrete situaties invulling te geven aan het criterium «doelmatiger». Ter beantwoording van de vraag of het in een concreet geval doelmatiger is om een andere taal dan het Nederlands te gebruiken en de belangen van derden daardoor niet evenredig worden geschaad, dienen de concrete omstandigheden van het geval te worden betrokken in de afweging als bedoeld in het tweede lid van artikel 2:6 Awb, zo blijkt uit de parlementaire stukken.

Artikel 2:6 Awb heeft ook betrekking op de behandeling van klachten volgens hoofdstuk 9 Awb.

Dit houdt onder meer in dat in voorkomende gevallen moet worden bezien of de klachtafdoeningsbrief in een andere taal moet worden gesteld dan in het Nederlands. Wanneer voor het betrokken bestuurs- orgaan vaststaat of aannemelijk moet worden geacht dat een klager de Nederlandse taal niet machtig is en zich evenmin kan laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerst, kan het aangewezen zijn de brief te stellen in een taal die de klager naar mag worden aangenomen wel voldoende beheerst, dan wel de brief te voorzien van een samen- vatting in die taal, tenzij dit voor het betrokken bestuursorgaan een onevenredige inspanning zou inhouden.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de IND in het geval van verzoeker, een internationale reiziger afkomstig uit de Verenigde Staten en op doorreis naar Ierland, zonder aanknopingspunten met Nederland, die de Nederlandse taal niet machtig was gebleken, en die zijn klacht in het Engels vanuit zijn toenmalige woon/verblijfplaats in de Verenigde Staten had ingediend, er niet van kon uitgaan dat verzoeker zich kon laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerste. Het (doen) opstellen van een vertaling of een samenvatting in het Engels zou van de IND geen onevenredige inspanning hebben gevergd. Met name van de Afdeling Grensbewaking Schiphol van de IND mag verwacht worden dat

correspondentie in het kader van een klacht in de Engelse taal kan worden gevoerd. Belangen van derden waren niet in het geding.

In het geval van verzoeker had de IND op de hoofdregel dat bestuursorganen de Nederlandse taal gebruiken dan ook een uitzondering dienen te maken. Dit geldt temeer, aldus het rapport, nu in de klachtafhandeling-brief juridisch taalgebruik werd gebezigd. Nu dit niet is gebeurd, is vanuit het oogpunt van dienstbaarheid en van actieve en adequate informatievoorziening tekort geschoten, aldus het rapport. De gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

In het rapport werd tevens de aanbeveling gedaan aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie om te bevorderen dat wanneer het voor de IND vaststaat of aannemelijk moet worden geacht dat een klager de Nederlandse taal niet machtig is en zich evenmin kan laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerst, de klachtafdoeningsbrief niet in het Nederlands wordt gesteld maar in een taal die de klager naar mag worden aangenomen voldoende beheerst, dan wel de brief te voorzien van een samenvatting in die taal, tenzij dit voor de IND een onevenredige inspanning zou inhouden.

10A.2.3.5 *Interventies*

Hierna volgen enkele voorbeelden van interventies op het terrein van de IND.

Verzoeker diende op 24 mei 2004 bij de IND een aanvraag om verlenging van zijn verblijfsvergunning in. Hij nam vervolgens herhaaldelijk contact op met de IND. Enkele malen werd toegezegd dat binnen vier weken een beslissing genomen zou worden. Op 27 oktober 2004 diende hij een klacht in bij de Nationale ombudsman omdat hij nog geen beslissing op zijn verlengingsaanvraag van de IND had ontvangen. Verzoekers klacht werd telefonisch aan de IND voorgelegd met de vraag of een oplossing gevonden kon worden. Op 15 november 2004 liet de IND weten dat pas op 9 november 2004 de opdracht was uitgegaan een acceptgiro voor de betaling van het legesgeld aan te maken die daarna naar verzoeker verzonden moest worden. Na betaling van de leges zou dan zo spoedig mogelijk op de aanvraag van verzoeker worden beslist. Omdat de Nationale ombudsman deze toezegging onvoldoende concreet vond gaf de IND later aan dat na betaling van de leges binnen vier weken op verzoekers aanvraag zou worden beslist. Verzoeker liet de Nationale ombudsman op 12 december 2004 weten in het bezit te zijn gesteld van zijn nieuwe verblijfsdocument.

Verzoeker diende een klacht in bij de Nationale ombudsman over de lange duur van de behandeling door de IND van zijn tijdig ingediende aanvraag om verlenging van zijn verblijfsvergunning. Verzoeker voegde bij zijn klacht een afwijzende beslissing van het Ministerie van VROM op zijn aanvraag om huursubsidie. Zijn aanvraag om huursubsidie werd afgewezen omdat hij niet beschikte over een geldige verblijfsvergunning. In reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde interventie deelde de IND mee dat een positieve beslissing op zijn verlengingsaanvraag was genomen en dat het verblijfsdocument was besteld. Volgens de IND zou dit document over drie weken door de betreffende gemeente aan verzoeker uitgereikt kunnen worden. Ter overbrugging van de periode waarop het nieuwe document zou worden uitgereikt, verstreekte de IND verzoeker een zogenoemde «artikel 9 verklaring». In deze verklaring was opgenomen dat verzoeker rechtsgeldig in Nederland verbleef.

In de navolgende interventie diende gemachtigde van verzoekster een klacht in over de zogenoemde HASA-lijn van de IND. Indien een asiel-

zoeker een tweede asielaanvraag wil indienen moet dit eerst telefonisch gemeld worden bij de IND waarna een afspraak wordt gemaakt voor de daadwerkelijke indiening van die aanvraag. De eerste asielaanvraag van verzoekster, haar echtgenoot en kinderen, was afgewezen. Zij hadden de aanzegging gekregen terug te keren naar het land van herkomst. Omdat verzoekster en haar kinderen door haar echtgenoot ernstig werden mishandeld en bedreigd, werd haar echtgenoot door het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) van zijn gezin gescheiden en naar een andere opvanglocatie overgebracht. Omdat verzoekster bij terugkeer naar het land van herkomst vreesde, als vrouw geen bescherming te kunnen vinden tegen de gewelddadigheden van haar echtgenoot wilde zij, ook namens haar kinderen, opnieuw een asielaanvraag indienen. Een medewerker van de IND, werkzaam bij de HASA-lijn, deelde hierop aan verzoeksters gemachtigde mee dat alleen het gehele gezin, inclusief echtgenoot van verzoekster, een nieuwe asielaanvraag kon indienen. Later werd hieraan toegevoegd dat geen asielaanvraag kon worden ingediend omdat de aanvraag niet asiel gerelateerd zou zijn. Na interventie van de Nationale ombudsman berichtte de IND dat verzoekster in staat werd gesteld, zonder haar echtgenoot, opnieuw een asielaanvraag in te dienen.

Verzoeker wilde op grond van zijn ernstige medische problemen een aanvraag om verlening van een verblijfsvergunning indienen. Deze aanvraag moest worden ingediend bij, in zijn geval, het (im)migratieloket van de gemeente Rotterdam. De gemeente Rotterdam wilde zijn aanvraag niet in behandeling nemen omdat verzoeker geen identiteitsbewijs kon overleggen. Hierop stuurde verzoekers gemachtigde een klachtbrief naar de IND met het dringende verzoek de aanvraag van verzoeker, gezien de medische nood situatie, in behandeling te nemen. Een maand later ontving verzoekers gemachtigde een brief van de IND waarin alleen werd meegedeeld dat verzoeker zijn aanvraag diende in te dienen bij de gemeente waar hij zijn woon- of verblijfplaats heeft. Niet werd ingegaan op reeds door verzoeker ondervonden problemen bij de gemeente Rotterdam. Na interventie door de Nationale ombudsman liet de IND verzoekers gemachtigde weten dat de gemeente Rotterdam niet juist had gehandeld door de aanvraag van verzoeker niet in behandeling te nemen om de reden dat hij zich niet kon legitimeren. De IND voegde daarbij het naar de gemeente gezonden faxbericht waarin de IND liet weten dat de omstandigheid dat iemand niet beschikt over een identiteitsbewijs geen grond oplevert om een aanvraag niet in behandeling te nemen. Het niet beschikken over een identiteitsbewijs kan wél een grond opleveren om een aanvraag af te wijzen maar die beoordeling is aan de IND. De gemeente Rotterdam werd dan ook verzocht aanvragen van vreemdelingen niet meer buiten behandeling te laten wegens het niet beschikken over een geldig document voor grensoverschrijding of identiteitsbewijs.

10A.2.4 *Naturalisatie*

In 2004 werd in 162 (2003: 82) verzoekschriften geklaagd over de wijze van afhandeling van aanvragen om naturalisatie tot Nederlander. Hiervan zijn 37 (2003: 7) zaken als interventie aan de IND voorgelegd. Er zijn drie rapporten uitgebracht over naturalisatiezaken.

Het aantal klachten over naturalisatiezaken nam in dit jaar toe in verband met achterstanden bij de afdeling Naturalisatie van de IND. Als gevolg van de lange duur van de behandeling van het naturalisatieverzoek kwam het voor dat betrokkenen in problemen kwamen, daar de geldigheidsduur van hun verblijfsvergunning verliep en mogelijk om verlenging moest worden gevraagd en daarbij opnieuw leges moesten worden betaald. In dit verband deelde de IND mee dat op het moment dat die dienst het naturalisatieverzoek ter afhandeling aan H.M. de Koningin voorlegde, geen verlenging van een verblijfsvergunning meer nodig was.

Afstandsverplichting

Rapport 2004/348 (MR 2004, nr. 63) behandelt een klacht over de wijze waarop de IND was omgegaan met de op verzoeker rustende verplichting afstand te doen van zijn Nigeriaanse nationaliteit. Ten eerste klaagde verzoeker erover dat de IND hem eerst had voorgehouden dat hij kon volstaan met een bewijs van de Nigeriaanse autoriteiten dat een verzoek om afstand was ontvangen, maar in een later stadium nog aanvullende eisen had gesteld. De Nationale ombudsman oordeelde dat, zoals in een eerder rapport (2003/101 van 24 april 2003) werd overwogen, de beleidsregels zoals deze op dit punt in de Handleiding Rijkswet op het Nederlanderschap (verder RWN) zijn vastgelegd, niet onredelijk te achten zijn. Van een betrokkene kan in redelijkheid worden gevraagd met stukken te onderbouwen dat hij aan de inspanningsverplichting heeft voldaan om – in die gevallen dat geen sprake is van automatisch verlies van de nationaliteit duidelijkheid te verkrijgen dat hij daadwerkelijk afstand heeft gedaan van zijn oorspronkelijke nationaliteit. De minister had dan ook op goede gronden met toepassing van het gestelde in de Handleiding RWN aan verzoeker gevraagd om een originele verklaring van de betrokken autoriteiten dat op die aanvraag was beslist, zodat duidelijk was dat hij daadwerkelijk afstand had gedaan van zijn Nigeriaanse nationaliteit. Hierbij was van belang dat het verlies van verzoekers Nigeriaanse nationaliteit pas tot stand kon komen door een beslissing van de Nigeriaanse autoriteiten. Voorts heeft de IND in brieven aan verzoeker er terecht op gewezen dat het niet voldoen aan het afstandsvereiste tot gevolg zou kunnen hebben dat verzoeker het Nederlanderschap zou verliezen door intrekking van het besluit tot naturalisatie. Verzoeker kon dan ook niet, zo oordeelde de Nationale ombudsman, worden gevolgd in zijn stelling dat de staatssecretaris van Justitie dan wel de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie hem in eerste instantie zou hebben voorgehouden dat hij aan de verplichting om afstand te doen van zijn Nigeriaanse nationaliteit zou hebben voldaan zodra er een bewijs van de Nigeriaanse autoriteiten zou worden overgelegd waaruit bleek dat een verzoek om afstand was ontvangen. De klacht was op dit punt «behoorlijk».

Verzoeker klaagde er ook over dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie hem geen uitsluitel had gegeven over de vraag of door middel van de door hem overgelegde Nigeriaanse verklaring was voldaan aan de afstandsverplichting. Bij brief van 17 september 2002 had de minister verzoeker laten weten dat een onderzoek was ingesteld naar wijzigingen dan wel onduidelijkheden in de Nigeriaanse nationaliteitswetgeving. De Nationale ombudsman overwoog dat, hoewel het belang van het onderzoek naar de nationaliteitswetgeving van Nigeria wordt erkend, moet worden vastgesteld dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie het onderzoek lange tijd op zijn beloop heeft gelaten en niet voortvarend heeft gehandeld. De vragen die reeds in juli 2000 bij de IND waren gerezen en die aanleiding hadden gevormd om alle Nigeriaanse nationaliteitszaken, waaronder die van verzoeker, aan te houden, waren nog niet, of althans niet geheel, beantwoord. De minister had de vragen in een eerder stadium onder de aandacht van de minister van Buitenlandse Zaken kunnen brengen en had de minister van Buitenlandse Zaken in een eerder stadium moeten rappelleren toen antwoord op de gestelde vragen uitbleef. Verzoeker, die al sinds 13 augustus 2002 in afwachting was van een antwoord op de vraag of de door hem overgelegde verklaring kon worden geaccepteerd in het kader van het afstandsvereiste, is hierdoor onnodig lang in onzekerheid gelaten. De gedraging was in zoverre «niet behoorlijk». Ook de minister van Buitenlandse Zaken heeft het verzoek om een onderzoek in te stellen bij de Nigeriaanse autoriteiten overigens niet voortvarend behandeld. Tenslotte klaagde verzoeker erover dat de IND de voorwaarde had gesteld dat het Nigeriaans document waaruit moest blijken dat hij zijn Nigeri-

aanse nationaliteit had verloren, moest worden gelegaliseerd en/of geverifieerd. Ook deze kwestie had eerder de aandacht van de Nationale ombudsman. Een vergelijkbare klacht leidde tot zijn rapport van 19 januari 2004 (2004/011). De Nationale ombudsman overwoog daarin onder meer dat er kennelijk een volkenrechtelijke grondslag is voor de bevoegdheid tot het stellen van het vereiste van legalisatie en verificatie van akten en documenten inzake de nationaliteit van natuurlijke personen. Deze rechtsgrond komt tot uiting in de overeenkomst van 15 september 1977 tot vrijstelling van legalisatie van bepaalde akten en documenten. Er bestaat dan ook een bevoegdheid om ten aanzien van een afstandsverklaring het vereiste van legalisatie en verificatie te stellen. Met betrekking tot deze bevoegdheid dienen evenwel beleidsregels te worden vastgesteld. Ook deze kwestie is eerder aan de orde gekomen in de zaak die leidde tot rapport 2003/214 van 7 juli 2003. De minister werd daar niet gevolgd in het standpunt dat uit de Handleiding RWN naar voren kwam dat het vereiste van legalisatie en verificatie ook gold voor afstandsverklaringen. Inmiddels is de bewuste Handleiding aangepast. In de per 1 april 2003 in werking getreden Handleiding voor de toepassing van de RWN 2003 is het vereiste van legalisatie en verificatie met betrekking tot de afstandsverklaring opgenomen. Nu het terzake gevoerde beleid in verzoekers geval ten tijde van de onderzochte gedraging niet duidelijk kenbaar was, betekende dit dat verzoeker terecht stelde dat de IND op 25 oktober 2002 niet van hem had mogen vragen de door hem overgelegde verklaring van afstand van zijn Nigeriaanse nationaliteit te laten legaliseren en verifiëren. De gedraging was ook in zoverre «niet behoorlijk».

Herstel fout van andere dienst

In rapport 2004/019 (zie Hoofdstuk 9.4.3) constateerde de Nationale ombudsman onder meer dat de verantwoordelijkheid van het ministerie van Buitenlandse Zaken voor de voor verzoeker ongewenste situatie (verlies van Nederlanderschap en onmogelijkheid van hernaturalisatie) vaststond.

Aan verzoeker was toegezegd dat in samenwerking met het Ministerie van Justitie zou worden onderzocht of zijn kinderen op grond van artikel 10 RWN de Nederlandse nationaliteit zouden kunnen herkrijgen. Hierbij wees de minister verzoeker erop dat de bepaling in het eerste lid onder b van artikel 8 RWN aan het herkrijgen van het Nederlanderschap van de kinderen in de weg zou kunnen staan. Dit vloeit voort uit het gegeven dat de toepassing van de RWN in overeenstemming dient te zijn met de vreemdelingenwetgeving. Verzoeker werd er echter, drie jaar later, door de IND over geïnformeerd dat het eventuele (her)naturalisatieverzoek van hem en zijn kinderen zou worden getoetst aan het geldende beleid en dat hij, noch zijn kinderen beschikte over bijzondere banden met Nederland in de zin van het »bijzondere bandenbeleid«.

De minister van Buitenlandse Zaken beschikte niet over een instrument om het probleem op te lossen, omdat hij niet bevoegd is om beslissingen te nemen op grond van de RWN. Dit evenwel schept een verplichting voor het bestuursorgaan dat wel bevoegdheden heeft ten aanzien van de toepassing van de RWN, aldus de Nationale ombudsman. De door een overheidsdienst gemaakte fout is immers te beschouwen als een fout van de Nederlandse overheid. De Nederlandse overheid was daarom volgens het rapport gehouden die fout, waar dat mogelijk en redelijk was, te herstellen, ook wanneer de betrokken dienst daartoe zelf niet in staat is. Dit kan meebrengen dat betrokkenheid nodig is van een ander bestuursorgaan dan het bestuursorgaan dat de fout heeft begaan. De IND had zich hiervan rekenschap dienen te geven bij het beantwoorden van het verzoek om de voor verzoeker ongewenste situatie ongedaan te maken. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat verzoeker inmiddels door optie het Nederlanderschap heeft herkregen.

10A.3 Griffies van gerechten

De Nationale ombudsman bracht in 2004 geen rapporten uit (2003: 3) die betrekking hebben op gedragingen van griffies van de gerechten. In twee zaken die op griffies van de gerechten betrekking hadden, werd het onderzoek tussentijds beëindigd.

10A.4 Justitiële inrichtingen

De Nationale ombudsman deed in 2004 uitvoerig onderzoek naar de crisisopvang van onder toezicht gestelde jeugdigen in justitiële jeugd-inrichtingen. Het onderzoek vond plaats zowel naar aanleiding van een klacht als uit eigen beweging en spitste zich toe op de duur en de omstandigheden van het verblijf in justitiële opvanginrichtingen. Het betreffende rapport (2004/460) is besproken in paragraaf 1.3.1.3) In 2004 zijn totaal vijf rapporten (2003: 3) uitgebracht die betrekking hebben op justitiële inrichtingen. In één zaak was de klacht niet gegrond, in één zaak was de klacht wel gegrond, in twee zaken was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond, en in één zaak was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond, en kon deels geen oordeel worden gegeven.

Verder werd in één zaak door middel van een interventie een oplossing voor de klacht gevonden, en werd in één zaak het onderzoek tussentijds beëindigd, omdat de betreffende verzoeker – ondanks verzoeken daartoe – niet meer reageerde op correspondentie van de Nationale ombudsman.

10A.4.1 Algemeen

De zaak die leidde tot rapport nummer 2004/153 (zie ook DD 2004, blz. 839) betrof het volgende. Op 11 februari 2002 raakte verzoekster als inzittende van een arrestantenbusje van de Dienst Vervoer en Ondersteuning van het Ministerie van Justitie (verder DV&O) gewond bij een eenzijdig ongeval dat met dat busje plaatsvond. Het busje kwam daarbij in een bocht op de snelweg op het Terbregseplein te Rotterdam op de zijkant terecht.

Verzoekster klaagde er onder meer over dat een ambtenaar van de DV&O, tijdens haar overbrenging van het politiebureau te Spijkenisse naar het Huis van Bewaring te Nieuwersluis, als bestuurder van het busje roekeloos had gereden. Verzoekster liet weten dat het tijdens de rit licht was begonnen te regenen, maar dat de bestuurder juist harder ging rijden. Toen hij de snelweg opreed, ging het amper goed, maar nog veranderde de bestuurder niet van rijstijl, aldus verzoekster. Op het moment dat de bestuurder een bocht in moest rijden, nam hij geen gas terug. Verzoekster deelde mee dat het busje toen op de zijkant belandde. Een mede-inzittende in de bus viel boven op verzoekster.

De Nationale ombudsman nam als uitgangspunt bij de beoordeling van deze klacht dat bestuurders van voertuigen waarmee gedetineerden worden vervoerd, een bijzondere zorgplicht hebben ten aanzien van deze personen. Dit geldt met name voor vervoer met voertuigen die gecompartmenteerd zijn en waarbij een vrijstelling voor het dragen van autogordels ten aanzien van de te vervoeren personen is verleend, zoals ook in deze zaak het geval was. Dit houdt onder meer in dat bestuurders van dergelijke voertuigen een zodanig rijgedrag dienen te vertonen dat de kans op letsel voor vervoerde personen zoveel mogelijk wordt uitgesloten. De Nationale ombudsman heeft bij beoordeling van deze klacht, mede in verband met de gestelde zorgplicht, de door verzoekster bij de formulering van haar klacht gebezigde term «roekeloos» niet gebruikt. In overeenstemming met zijn wettelijke opdracht heeft hij beoordeeld of de wijze van besturen van de DV&O-bus al dan niet behoorlijk was.

Op basis van door het KNMI verstrekte informatie kwam vast te staan dat de (weers)omstandigheden op de plaats en het tijdstip van het ongeval slecht waren: het wegdek was nat en er waaide een harde wind met

windstoten tot stormkracht. De Nationale ombudsman was van oordeel dat niet viel in te zien dat het voertuig bij een harde windvlaag en nat wegdek niet meer onder controle te houden zou zijn geweest. Ook viel niet in te zien dat alléén door de windvlaag het busje over de volledige breedte zijdelings werd verplaatst waardoor het met beide achterwielen op het verdrijvingsvlak kwam te rijden. Mede gelet op hetgeen verzoekster mee had gedeeld over de wijze van rijden van de bestuurder van het busje en gelet op de omschreven zorgplicht, en het feit dat er geen derde bij het ongeval was betrokken, was de Nationale ombudsman van oordeel dat dit ongeval niet slechts kon worden toegeschreven aan de weers- en wegomstandigheden, maar ook aan onvoldoende controle over het voertuig door de bestuurder. Hiermee had de bestuurder in strijd met de vereiste zorgvuldigheid gehandeld. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In de zaak met rapportnummer 2004/160 (zie ook DD 2004, blz. 839) klaagde verzoeker, een vreemdeling die moest worden uitgezet, over het optreden van medewerkers van de DV&O voor en tijdens zijn vervoer naar Schiphol. Hij klaagde onder meer over het gebruik van klittenband en een kussensloop. Ten aanzien van het vervoer van personen die rechtens van hun vrijheid zijn beroofd heeft de minister van Justitie nadere regels gesteld in de Vervoersinstructie. De minister gaf in zijn reactie op de klacht aan dat op grond van de Vervoersinstructie het gebruik van geweld plaatsvindt conform de Geweldsinstructie penitentiaire inrichtingen. Ook ten aanzien van het gebruik van vrijheidsbeperkende middelen verwees de minister naar deze instructie en de Regeling mechanische middelen in penitentiaire inrichtingen. Hoewel in de Bijlage bij deze Regeling limitatief de toegestane middelen worden opgesomd – waar het kussensloop en het klittenband niet bijstaan – achtte de minister het gebruik hiervan gerechtvaardigd nu de medewerkers van de DV&O geen andere middelen ter beschikking stonden.

De Nationale ombudsman overwoog allereerst dat artikel 15 vierde lid van de Grondwet toestaat een inbreuk te maken op de lichamelijke integriteit van personen aan wie rechtens de vrijheid is ontnomen, maar dat artikel 8 van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens (verder EVRM) wel een toegankelijke en voorzienbare regeling vereist. In de Vervoersinstructie zijn bepalingen omtrent het gebruik van handboeien, een blinderingsbril en een broekstok opgenomen. Een toegankelijke en voorzienbare regeling waarin is uitgewerkt dat en onder welke omstandigheden ambtenaren van de DV&O de benen van een persoon mogen vastzetten met klittenband of een kussensloop over het hoofd van een persoon mogen doen, ontbreekt. Dit tekort aan normering werkt willekeurige toepassing van voornoemde niet-toegestane middelen in de hand en is niet verenigbaar met de vereisten die in de jurisprudentie inzake artikel 8 EVRM worden gesteld aan de wettelijke basis van inbreuken op het recht op privéleven.

De Nationale ombudsman achtte onderzochte gedraging derhalve «niet behoorlijk».

Ten overvloede merkte de Nationale ombudsman op dat de Geweldsinstructie niet, zoals de minister had aangegeven, van toepassing is verklaard op het gebruik van dwangmiddelen door medewerkers van de DV&O, evenmin als de Regeling mechanische middelen, waarin uitvoering wordt gegeven aan artikel 33, vierde lid van de Penitentiaire Beginselenwet. De verwijzing naar de Geweldsinstructie in de Vervoersinstructie geldt slechts voor de toepassing van geweld en niet voor het gebruik van vrijheidsbeperkende middelen. Blijkens zijn reactie lag het in de bedoeling van de minister de in de Bijlage bij de Regeling mechanische middelen limitatief opgesomde middelen ter beschikking te stellen aan de medewerkers van de DV&O. De betrokken transportgeleiders hebben

inmiddels ook geoefend met (een aantal van) deze middelen. De Nationale ombudsman concludeerde dat voor toepassing van voornoemde middelen in overeenstemming met artikel 8 EVRM een wijziging van de Vervoersinstructie in voormelde zin noodzakelijk zal zijn. Het voorgaande vormde voor de Nationale ombudsman aanleiding om de minister van Justitie in overweging te geven in de Vervoersinstructie, dan wel in een andere toegankelijke en voorzienbare regeling, voor het gebruik van andere vrijheidsbeperkende middelen, dan thans in de Vervoersinstructie worden genoemd, een uitdrukkelijke grondslag te creëren. Van de zijde van de minister van Justitie is op 5 augustus 2004 en 11 februari 2005 telefonisch bericht dat de aanbeveling zal worden opgevolgd. Hiervoor is echter een wetswijziging nodig. Deze wetswijziging zal waarschijnlijk in de loop van 2005 haar beslag krijgen. De minister is op 11 februari 2005 verzocht om de Nationale ombudsman schriftelijk nader te informeren over de stand van zaken met betrekking tot het opvolgen van de aanbeveling.

10A.4.2 Gevangeniswezen

In de zaak die leidde tot rapport 2004/135 (zie ook DD 2004, blz. 839) was het volgende aan de orde. In 1997 verbleef verzoeker in de penitentiaire inrichting Haaglanden, locatie Scheveningen-Noord, alwaar hij op 19 mei een poging tot gijzeling zou hebben ondernomen. In het rapport dat de penitentiair inrichtingswerkers (verder p.i.w.'ers) naar aanleiding van dit incident hadden opgemaakt, stond vermeld dat zij verzoeker met gepast geweld hadden kunnen overmannen en dat zij hem naar de strafcel hadden overgebracht. Naar aanleiding van dit incident werd verzoeker met onder meer een hoofdwond in het penitentiair ziekenhuis opgenomen.

Verzoekers raadsvrouw verzocht de unitdirecteur van de penitentiaire inrichting haar te laten weten waaruit het geweld jegens verzoeker had bestaan. De unitdirecteur deelde haar bij brief mee dat de aanwezige personeelsleden verzoeker hadden vastgepakt, en dat ze hem het steekwapen afhandig hadden gemaakt. Tevens liet de unitdirecteur weten dat, wanneer er geweldpleging binnen de inrichting plaatsvindt, dit wordt gerapporteerd aan de directeur door middel van een rapport. Een dergelijke rapportage was ook in deze zaak gedaan. Vervolgens beoordeelt de directie per geval of er sprake is geweest van gepast geweld, aldus de unitdirecteur.

Verzoekers raadsvrouw verzocht de unitdirecteur haar in kennis te stellen van de overwegingen op grond waarvan was besloten dat er sprake was van gepast geweld. Tevens verzocht zij de unitdirecteur aan te geven hoe verzoeker aan zijn hoofdwond was gekomen. De unitdirecteur berichtte haar dat hij niet over aanvullende informatie beschikte.

Verzoeker klaagde erover dat de unitdirecteur geen nadere informatie had verstrekt over het geweld dat op 19 mei 1997 door personeelsleden van de P.I. Haaglanden jegens hem was toegepast. De Nationale ombudsman overwoog dat de betrokkenen het incident niet deugdelijk hadden gerapporteerd. De p.i.w.'ers hadden in het rapport slechts gesteld dat zij verzoeker met gepast geweld konden overmannen, en hadden niet nader uiteengezet waaruit dat geweld heeft bestaan. De Nationale ombudsman oordeelde dat de directie, nu er buiten de rapportage geen verdere informatie was, geen zorgvuldige beoordeling had kunnen maken. De beoordeling van geweldgebruik dient immers door de directie te geschieden, en niet door de p.i.w.'ers die het geweld zelf hebben toegepast, aldus de Nationale ombudsman.

Van de unitdirecteur had mogen worden verwacht dat hij zich had ingezet om meer informatie te achterhalen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In Jaarverslag 2003 werd in deze paragraaf rapport 2003/427 besproken over het openen van geprivilegieerde post (zoals brieven van advocaten) door penitentiaire inrichtingen in verband met mogelijke miltvuur-besmetting. Een klacht daarover werd deels gegrond geacht. De minister van Justitie reageerde bij brief van 28 juni 2004 op dit rapport. Hij betreurde de gang van zaken en meldde een verbetering in de organisatie met het oog op voorkoming in de toekomst. De Nationale ombudsman nam hiervan met instemming kennis.

10A.5 Raad voor de Kinderbescherming

Op het terrein van de Raad voor de Kinderbescherming heeft de Nationale ombudsman in 2004, evenals in 2003, drie rapporten uitgebracht. In twee gevallen was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond, en in één geval was de klacht gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/001 klaagden verzoekers over de wijze waarop de Raad had gehandeld naar aanleiding van de vraag van de rechtbank wie van beide ouders belast diende te worden met het ouderlijk gezag over de kleinkinderen van verzoekers.

Verzoekers klaagden er onder meer over dat de Raad de rechtbank en het gerechtshof niet tijdig, niet volledig en niet uit eigen beweging over de klachtprocedure en de uitkomst daarvan had geïnformeerd.

De Nationale ombudsman stelde voorop dat het feit dat cliënten (of andere betrokkenen) van de Raad een klacht indienen, staat de Raad op zich niet in de weg om raadsrapporten toe te zenden aan de rechter. Op grond van het Besluit klachtbehandeling van de Raad voor de Kinderbescherming (verder: Besluit klachtbehandeling) wordt de rechter immers altijd op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht is ingediend zodat hij zich, indien hij dat wenst, daarover altijd nader kan laten informeren door de Raad. Dit laat echter onverlet dat de Raad ook een eigen verantwoordelijkheid heeft om de rechter uit eigen beweging te informeren over een klachtzaak en de uitkomst daarvan. Voor de beoordeling van het raadsrapport en met name voor de waardering van de eindconclusie, kan informatie uit de klachtprocedure immers van belang zijn. Dit geldt met name voor die gevallen waarbij is geoordeeld dat de opzet en uitvoering van het onderzoek niet (in alle opzichten) juist zijn geweest. In deze zaak kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de wijze waarop het raadsonderzoek was uitgevoerd en de wijze waarop het raadsrapport tot stand was gekomen, de toets der kritiek niet kon doorstaan. Hiermee was de conclusie uit het raadsrapport in ieder geval enigszins discutabel geworden. Nu de Raad, op het moment dat de rechtbank uitspraak deed, echter nog geen beslissing had genomen over de door verzoekers en hun zoon ingediende klachten, had van de Raad ten aanzien van zijn informatieverplichting jegens de rechtbank niet meer verwacht mogen worden dan dat hij in dit geval had gedaan. De Raad had met het op de hoogte stellen van de rechtbank dat verzoekers en hun zoon een klacht hadden ingediend, dan ook juist gehandeld. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de gedraging «behoorlijk».

Aangezien ten tijde van de procedure bij het gerechtshof de uitkomst van de klachtprocedure wél bekend was, oordeelde de Nationale ombudsman dat de Raad niet juist had gehandeld door het gerechtshof niet vóór de behandeling van het appel van de uitkomst van de klachtprocedure op de hoogte te stellen. Op dit punt was de gedraging «niet behoorlijk».

Ten overvloede merkte de Nationale ombudsman nog op dat de Raad de klacht van verzoekers onvoldoende voortvarend had behandeld, waardoor de termijn van acht weken uit de klachtenregeling ruimschoots was overschreden. Dit was niet juist. Bovendien is dit, zeker in die gevallen waarin de uitkomst van de klachtprocedure wellicht van invloed kan zijn

op de waardering van het raadsrapport door de rechter, niet in het belang van klagers.

De klacht die leidde tot rapport 2004/056 betrof het volgende. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de Raad niet adequaat had gereageerd op de meldingen die het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (verder AMK) in mei en juni 2000 had gedaan aan de Raad over de zorgelijke ontwikkeling van verzoekers jongste dochter. Verzoeker klaagde er voorts over dat de Raad te weinig actie had ondernomen naar aanleiding van de weigering van de school van verzoekers oudste dochter om informatie aan de Raad te verstrekken.

De Nationale ombudsman overwoog allereerst dat de Raad is belast met een aantal wettelijke taken die erop zijn gericht de belangen van de minderjarigen te beschermen. Als er reden is om te vermoeden dat deze belangen in het geding komen, kan de Raad worden gevraagd om een onderzoek te doen of kan hij hiertoe zelf het initiatief nemen. Het doel van het raadsonderzoek is om systematisch gegevens te verzamelen om zo tot een doeltreffende oplossing te komen die uitzicht biedt op het afwenden van risicofactoren die het kind in zijn ontwikkeling bedreigen. Het raadsonderzoek en de besluitvorming die daarop volgt, leidt volgens het W.O.P.P.-rapport (werkwijze en organisatie primair proces beschermingszaken, oktober 1995) tot verschillende uitkomsten. Raadsbemoeyenis eindigt in gevallen waarin tijdens het onderzoek ofwel is gebleken dat er geen opvoedingsproblematiek is, ofwel dat de problemen gedurende het onderzoek naar bevrediging zijn opgelost en er geen hulpverlening is geïndiceerd. Raadsbemoeyenis eindigt eveneens wanneer hulpverlening wél is geïndiceerd, maar de minderjarige en zijn directe omgeving (met name ouders) over voldoende inzet en inzicht beschikt om deze hulp te aanvaarden. In dat geval wordt enkel verwezen naar een voorziening van jeugdzorg. Raadsbemoeyenis wordt daarentegen niet beëindigd wanneer er (bijvoorbeeld) onzekerheid is over de doeltreffendheid van de gekozen vorm van hulpverlening. Als uiterste mogelijkheid kan de Raad zich tot de rechter wenden met het verzoek een kinderbeschermingsmaatregel te nemen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat nu verzoekers ex-echtgenote volgens de opgegeven informatie zelf hulp had gezocht, de raad in redelijkheid tot de beslissing had kunnen komen om de zaak, die was gestart onder andere naar aanleiding van de melding van het AMK, op te leggen. De Nationale ombudsman achtte de gedraging dan ook «behoorlijk».

Ten aanzien van de klacht dat de Raad te weinig actie had ondernomen naar aanleiding van de weigering van de school om informatie te verstrekken, overwoog de Nationale ombudsman het volgende. Het wettelijk recht op informatie voor de niet met gezag belaste ouder is vastgelegd in artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek. Voor de Raad was – tot een wetwijziging in juni 2003 – echter in de wet geen mogelijkheid neergelegd om een dergelijke informatieverstrekking af te dwingen. Ingevolge het W.O.P.P.-rapport geschiedt het betrekken van informanten in het onderzoek altijd met medeweten van de direct betrokkenen en in de regel met hun toestemming. Wanneer toestemming wordt geweigerd, kan hieraan worden voorbijgegaan.

Van belang in dit geval was dat de Raad beide scholen diverse malen telefonisch en ook eenmaal schriftelijk had benaderd, ook al had de moeder de Raad via haar advocaat laten weten dat zij alle informanten had benaderd met het verzoek om geen inlichtingen te verstrekken. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de Raad niet meer mogelijkheden tot zijn beschikking had om informatieverstrekking af te dwingen, en juist had gehandeld door de scholen toch diverse malen te benaderen en erop aan te dringen informatie te verstrekken. De Nationale ombuds-

man merkte verder op dat het aan de rechter was om te beoordelen of de vader tenslotte wel toegang tot dergelijke informatie kon krijgen, en dat het niet aan de Raad viel te verwijten dat de scholen geen informatie vrijgaven. De Nationale ombudsman achtte de gedraging «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/132 klaagde verzoekster erover dat de Raad te Maastricht bij het opvragen van de gegevens van verzoekster bij de gemeentelijke basisadministratie niet had geconstateerd dat het adres van verzoekster een geheim adres was, terwijl de gemeente dit met een speciale code had aangegeven.

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de minister van Justitie weten dat het door de Raad gehanteerde informatiesysteem (verder KIS) dermate instabiel was gebleken, dat op zeker moment binnen het Landelijk Managementteam was besloten daarin geen ingrijpende wijzigingen meer in te voeren. Dit betekende dat een wijziging in het autorisatiebesluit Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (verder Wet GBA) waaraan de verstrekking «geheim» was toegevoegd, niet in het systeem werd ingevoerd. Op het moment dat de Raad in februari 2002 (via het automatische bevragingssysteem) de persoonsgegevens van verzoekster bij de gemeentelijke basisadministratie van haar toenmalige woonplaats opvroeg, was daarbij wel automatisch de code «geheim» doorgegeven, maar omdat het KIS hierop niet was aangepast, herkende het KIS deze gegevens niet en was deze melding dus niet verwerkt. Op 15 augustus 2002 had de Raad te Maastricht verzoekster echter laten weten dat de Raad, wanneer hij gegevens uit de gemeentelijke basisadministratie ontvangt, niet kan zien of er sprake is van een eventueel gewenste geheimhouding van adresgegevens. Deze informatie was niet juist, of in ieder geval niet volledig.

De Nationale ombudsman achtte het in strijd met het beginsel van zorgvuldigheid dat op zeker moment op landelijk niveau binnen de Raad was besloten om geen wijzigingen meer in het informatiesysteem in te voeren, als gevolg waarvan een wijziging in het autorisatiebesluit Wet GBA, waarbij de verstrekking «geheim» zou worden toegevoegd niet in het systeem werd ingevoerd, terwijl over deze beslissing kennelijk onvoldoende binnen de eigen organisatie was gecommuniceerd. Als gevolg hiervan kon het gebeuren dat de Raad te Maastricht via het automatisch bevragingssysteem de persoonsgegevens van verzoekster bij de gemeentelijke basisadministratie van haar toenmalige woonplaats had opgevraagd, aan welke gegevens automatisch de code «geheim» was meegegeven, welke code echter vervolgens niet door het informatiesysteem was herkend waardoor de medewerkers van de Raad niet op de hoogte waren van het gegeven dat verzoeksters adres geheim was. De Nationale ombudsman achtte deze gang van zaken te meer onjuist, aangezien juist van een organisatie als de Raad die – gezien de aard van haar werkzaamheden – frequent wordt geconfronteerd met gevoelige gegevens, mag worden verwacht dat hij extra voorzichtigheid betracht bij de registratie en verwerking van gegevens. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

Klachtencommissie van de Raad voor de Kinderbescherming

In het jaar 2004 verscheen één rapport over een klachtencommissie van de Raad voor de Kinderbescherming. Die klacht was deels gegrond, deels niet gegrond. Dit rapport, 2004/001, betrof onder meer de klacht dat de klachtencommissie voorafgaand aan de klachtzitting telefonisch overleg had gehad met de Raad alsmede een raadsmedewerker (namelijk de heer X) voor de mondelinge behandeling had uitgenodigd terwijl verzoekers over hem geen klacht hadden ingediend. Volgens verzoekers had de Raad gedurende dit telefoongesprek aangegeven de klacht van verzoekers niet-ontvankelijk te achten. De Nationale ombudsman zag, indien dit daadwerkelijk het geval zou zijn geweest, niet in op welke wijze verzoekers

hierdoor in hun belangen konden zijn geschaad. De klachtencommissie dient immers altijd in eerste instantie de ontvankelijkheid van de klachten te beoordelen. De Nationale ombudsman had geen reden te twijfelen aan het zelfstandige oordeel van de klachtencommissie op dit punt. Hij achtte het niet aannemelijk dat de informatie die wellicht tijdens een dergelijk telefoongesprek van de zijde van de Raad aan de klachtencommissie was gegeven, van enige invloed was geweest op het uiteindelijke oordeel van de klachtencommissie op dit punt.

Verder overwoog de Nationale ombudsman nog dat, teneinde te kunnen beoordelen of de Raad in een bepaalde zaak juist heeft gehandeld, de klachtencommissie onderzoek verricht naar de wijze waarop de Raad zich in een bepaalde zaak jegens klagers heeft gedragen. Op grond van artikel 6, eerste lid, van het Besluit klachtbehandeling is de klachtencommissie daartoe onder meer bevoegd inlichtingen te vragen aan klagers, degene over wie is geklaagd en aan derden. Onafhankelijk van de standpunten van klagers of de Raad, kan de klachtencommissie bepalen wiens verhoor zij nog meer nodig acht. De klachtencommissie heeft hierbij een eigen vrijheid. Om die reden bestond er voor de Nationale ombudsman geen aanleiding om de oproep van de klachtencommissie aan de heer X om ter zitting een nadere toelichting te verschaffen, af te keuren. Hij achtte de onderzochte gedraging dan ook «behoorlijk».

Verder verweten verzoekers de klachtencommissie dat zij de stukken telefonisch bij de Raad had opgevraagd hetgeen volgens verzoekers niet in overeenstemming was met het bepaalde in artikel 6, tweede lid, van het Besluit klachtbehandeling. De Nationale ombudsman kwam tot het volgende oordeel. Eén van de vereisten van behoorlijke klachtbehandeling is dat een bestuursorgaan een beslissing neemt op grond van alle relevante bescheiden over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Ingevolge het besluit Klachtbehandeling Raad voor de Kinderbescherming worden aan de klachtencommissie op haar schriftelijk verzoek ten behoeve van de beoordeling van de klacht de bescheiden, gebezigd in de zaak waarop de klacht betrekking heeft, al dan niet in afschrift overgelegd. De Nationale ombudsman gaf aan deze bepaling niet anders te kunnen verstaan dan dat de bescheiden, gebezigd in de zaak waarop de klacht betrekking heeft, te allen tijde schriftelijk moeten worden opgevraagd. De onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

Met instemming nam de Nationale ombudsman kennis van het feit dat de klachtencommissie in reactie op dit klachtonderdeel aangaf dat zij de bescheiden voortaan schriftelijk opvraagt en aan klagers een afschrift van die brief toezendt.

10A.6 Schadevergoeding

In 2004 bracht de Nationale ombudsman geen rapporten uit met betrekking tot schadevergoeding door de minister van Justitie (2003: 1).

10A.7 Overdracht tenuitvoerlegging strafvonnissen

In 2004 bracht de Nationale ombudsman geen rapporten uit met betrekking tot dit onderwerp (2003: 1).

10A.8 Administratieve organisatie

De Nationale ombudsman bracht in 2004, evenals in 2003, geen rapporten uit die betrekking hadden op de administratieve organisatie van het Ministerie van Justitie. Wel kwam in één zaak middels een interventie een oplossing voor een klacht tot stand. Aan de orde was een klacht dat het

Ministerie van Justitie had nagelaten verzoeksters brieven te beantwoorden, waarin zij vragen had gesteld over een aanvullende uitkering. Na interventie zegde het ministerie toe de brieven alsnog te zullen beantwoorden.

10A.9 Klachtbehandeling

De klachtbehandeling door het Ministerie van Justitie, waarover in 2003 één rapport werd uitgebracht, kwam zijdelings aan de orde in rapport 2004/313 (zie voor een verdere bespreking van dit rapport ook § 10A.11). In dit rapport trok de Centrale Autoriteit van het Ministerie van Justitie een aan de Amerikaanse Centrale Autoriteit gericht verzoek om verdere behandeling van een internationale omgangsregeling in. Tijdens de interne klachtprocedure kwamen slechts de procedurele kanten rond deze beslissing aan de orde; de klacht over de intrekking op zichzelf werd niet in behandeling genomen, omdat dit volgens de minister van Justitie niet onder reikwijdte van artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) viel. De Nationale ombudsman overwoog echter dat de wetgever heeft beoogd hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing te doen zijn op een breed scala aan gedragingen van bestuursorganen. Er was geen reden om de behandeling van verzoekers klacht te beperken tot de meer procedurele aspecten.

10A.10 Centraal Justitieel Incasso Bureau

De Nationale ombudsman bracht in 2004 veertien rapporten (2003: 7) uit over het Centraal Justitieel Incassobureau te Leeuwarden (verder CJIB). In acht zaken was de klacht niet gegrond, in twee zaken was de klacht gegrond, en in vier zaken was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. Voorts werd in twee zaken middels een interventie een oplossing gevonden. In één zaak werd het onderzoek tussentijds beëindigd, omdat de verzoeker inmiddels afdoende was tegemoetgekomen.

10A.10.1 Tenuitvoerlegging van straffen

In 2004 bracht de Nationale ombudsman twee rapporten uit (2003: 4) die deels betrekking hadden op de tenuitvoerlegging van straffen. In de zaak die hieronder wordt besproken was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond; in de andere zaak was de klacht niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/447 was verzoeker veroordeeld tot gevangenisstraf. De mededeling dat hij in aanmerking kwam voor de zogenaamde «zelfmeldprocedure» werd naar een onjuist adres gestuurd. Verzoeker werd op zeker moment gearresteerd voor de tenuitvoerlegging van de straf. Hij zat drie dagen vast op het politiebureau alvorens te worden overgebracht naar een huis van bewaring. Verzoeker vroeg onder meer schadevergoeding voor het feit dat hij in de politiecel had gezeten. Het CJIB wees dit verzoek af. Het verwees naar richtlijnen van het College van procureurs-generaal, volgens welke personen die in verband met de tenuitvoerlegging van de straf zijn aangehouden twee of drie nachten kunnen worden vastgehouden op een politiebureau. De Nationale ombudsman overwoog dat de tenuitvoerlegging van gevangenisstraf door opsluiting in een politiecel in strijd is met de Penitentiaire beginselenwet, zoals deze luidde ten tijde van de onderzochte gedraging (februari 2001). Daargelaten de vraag of richtlijnen van het Openbaar Ministerie hieraan kunnen afdoen en het recht op schadevergoeding kunnen doen vervallen, gaat het in die richtlijnen om gevallen waarin sprake is van personen die in verband met de tenuitvoerlegging van hun straf worden aangehouden. De bepalingen over opsluiting in een politiecel zijn – uiteraard – juist niet bedoeld voor de zogenaamde

zelfmelders. Deze personen hoeven immers juist niet te worden aangehouden door de politie, omdat zij er normaliter voor zullen kiezen om zich zelf te melden bij de aangegeven inrichting.

Het is aannemelijk dat verzoeker, indien hij was aangeschreven op het juiste adres, in het geheel niet – ook niet voor de eerste drie dagen – in een politiecel zou zijn beland. Het kon de minister van Justitie dan ook worden aangerekend dat verzoeker bij de tenuitvoerlegging van de hem opgelegde gevangenisstraf eerst in een politiecel heeft moeten verblijven in plaats van direct te kunnen verblijven in een inrichting die daarvoor is bestemd volgens de bepalingen van de Penitentiaire beginselenwet. In dit licht bezien was het onbegrijpelijk om zich jegens verzoeker te beroepen op de Aanwijzing executie, die op 1 augustus 1999 de meerbedoelde richtlijnen heeft vervangen, en was dat onjuist de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding daarop te baseren. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk», en gaf de minister van Justitie in overweging te bevorderen dat het CJIB de afwijzing van de schadeclaim zou heroverwegen.

Op het moment van het afsluiten van dit jaarverslag had de Nationale ombudsman nog geen reactie op de aanbeveling van de minister van Justitie ontvangen.

10A.10.2 Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften

Drie rapporten gingen mede over de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (verder WAHV), waarbij in de zaak die hieronder wordt besproken de klacht gegrond was, en verder in één zaak de klacht niet gegrond was, en in één zaak de klacht deels gegrond was, en deels niet gegrond. In twee zaken werd middels een interventie een oplossing voor de klacht gevonden. In één zaak werd het onderzoek tussentijds beëindigd, omdat de verzoeker inmiddels afdoende was tegemoetgekomen.

In het rapport met nummer 2004/389 zond het CJIB verzoeker op 11 september 2002 een beschikking betreffende de overschrijding van de maximumsnelheid in de gemeente Hilversum. Op 19 september 2002 berichtte het CJIB verzoeker dat door de politie per abuis een foutieve geconstateerde snelheid was ingevoerd, dat de politie had besloten om de sanctie in te trekken, en dat verzoeker de beschikking van 11 september 2003 als niet verzonden kon beschouwen. Het CJIB berichtte verder dat de politie aan de hand van de correcte gegevens zou bepalen of voor de geconstateerde gedraging een nieuwe sanctie zou worden opgelegd en een reeds betaald bedrag intern over zou boeken naar een nieuwe zaak indien zou worden besloten ter zake van dezelfde gedraging een nieuwe sanctie op te leggen. Verzoeker maakte bezwaar tegen deze gang van zaken.

In reactie op deze klacht liet de minister van Justitie weten dat door correctie van een in eerste instantie opgelegde beschikking aan de betaling van de boete op dat moment de rechtsgrond komt te ontvallen. In een deel van de gevallen vindt gelijktijdig of vrijwel gelijktijdig een nieuwe aanlevering aan het CJIB plaats. Het komt echter ook voor dat sprake is van enig tijdverloop, variërend van enkele dagen tot enkele weken. Een reeds ontvangen betaling wordt maximaal drie weken gereserveerd. Is na het verstrijken van die termijn geen nieuwe zaak aangeleverd, dan wordt het bedrag alsnog teruggestort, zo liet de minister weten.

De minister tekende aan, dat de in dergelijke zaken gevolgde werkwijze met name berust op het uitgangspunt dat onduidelijke communicatie naar de burger en voor hem onnodige administratieve rompslomp zoveel mogelijk dient te worden vermeden. Bij het kort opeenvolgend verzenden van restituties en nieuwe beschikkingen kan daarvan licht sprake zijn,

te meer omdat die dezelfde gedraging betreffen. De minister merkte in dit verband op, dat het gaat om situaties waarin uit de betaling van de oorspronkelijke beschikking kon worden afgeleid dat de burger zich in die beschikking en de daaraan ten grondslag liggende gedraging herkende. Tegen de nieuwe sanctie staat (opnieuw) het rechtsmiddel van beroep op de officier van justitie open.

Uit het antwoord van de minister van Justitie op een vraag van de Nationale ombudsman of een wijziging van de procedure, inhoudend dat reeds gestorte bedragen direct worden teruggestort, technisch uitvoerbaar zou zijn, bleek dat geen systeemtechnische aanpassingen behoeven plaats te vinden. Wel wees de minister er op, dat de politie de nieuwe gecorrigeerde beschikkingen in het algemeen kort na het aanleveren van de onjuiste beschikkingen bij het CJIB aanlevert. In veel gevallen zal de gecorrigeerde beschikking betrokkene eerder bereiken dan de bijschrijving van het teruggestorte bedrag plaatsvindt. Dit kan volgens de minister tot veel verwarring en misverstanden aanleiding geven.

De Nationale ombudsman ondersteunt vanzelfsprekend het uitgangspunt dat onduidelijke communicatie naar de burger en voor de burger onnodige administratieve rompslomp zoveel mogelijk dienen te worden vermeden. Hoewel de Nationale ombudsman begrip kon opbrengen voor de gekozen werkwijze van het CJIB, keurde hij deze werkwijze af. Indien de politie besluit tot een zogenaamde «correctie politie», als gevolg waarvan een sanctie wordt ingetrokken, mist het CJIB immers een rechtsgrond en daarmee de basis om, gezien het bepaalde in de artikelen uit de WAHV, het geld onder zich te houden.

Na intrekking van een administratieve sanctie past dan ook geen andere handelwijze dan het terugboeken van een eventueel reeds betaald bedrag. Wanneer de politie besluit om ter zake van de gedraging een nieuwe sanctie op te leggen, dient ter zake van deze nieuwe sanctie een nieuwe beschikking te worden opgelegd, en dient de inningsprocedure opnieuw te worden uitgevoerd, zo overwoog de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk», en zag in het voorgaande aanleiding om de minister van Justitie in overweging te geven de werkwijze van het CJIB zodanig aan te passen dat een eventueel reeds betaald bedrag bij de toepassing van een «correctie politie», niet wordt gereserveerd ten behoeve van een eventuele nieuwe sanctie, maar onverwijld wordt teruggestort aan betrokkene.

Op het moment van het afsluiten van dit jaarverslag had de Nationale ombudsman nog geen reactie op de aanbeveling van de minister van Justitie ontvangen.

10A.10.3 Schadevergoedingsmaatregelen

In 2004 bracht de Nationale ombudsman vier rapporten uit (2003: geen) met betrekking tot schadevergoedingsmaatregelen en het CJIB. In drie gevallen was de klacht niet gegrond. In één geval was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/006 (zie ook onder § 7B.8 en DD 2004, blz. 832) had de strafrechter een schadevergoedingsmaatregel ten behoeve van verzoeker opgelegd. Het CJIB is belast met tenuitvoerlegging daarvan. Verzoeker klaagde erover dat het CJIB onvoldoende actie had ondernomen met betrekking tot de inning van het schadebedrag. De Nationale ombudsman vond dat het CJIB voldoende en telkens ook tijdig actie had ondernomen, behalve voor wat betreft de termijn van vijf maanden tussen de eerste en tweede aanmaning. Weliswaar moest in die periode nadere adresverificatie plaatsvinden, maar daarmee waren verder geen bijzonderheden geweest. Op dit punt had het CJIB onvoldoende

voortvarend gehandeld. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/038 (zie ook DD 2004, blz. 833) ging het om het volgende.

De minderjarige dochter van verzoeker werd het slachtoffer van een strafbaar feit. De strafrechter legde de dader in november 2000 een schadevergoedingsmaatregel op. Deze hield in de verplichting tot betaling aan de Staat van een bepaald bedrag ten behoeve van verzoekers dochter. In deze zaak had het CJIB, nadat het de veroordeelde twee aanmaningen had toegezonden en hierop geen reactie kreeg, de executie overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder.

In september 2002 betaalde het CJIB een bedrag uit aan verzoekers dochter. Verzoeker vond dat hij wel erg lang op betaling had moeten wachten en klaagde erover dat het CJIB zijn verzoek om vergoeding van de wettelijke rente over de schadevergoedingsmaatregel afwees.

De Nationale ombudsman overwoog als volgt. In het civiele schadevergoedingsrecht kan onder omstandigheden een aanspraak op wettelijke (vertragings)rente ontstaan. In de wettelijke bepalingen inzake de strafrechtelijke schadevergoedingsmaatregel is echter geen aanknopingspunt te vinden voor het aannemen van een verplichting tot het betalen van rente door de veroordeelde. Evenmin bestaat zo'n verplichting voor het CJIB, dat immers niet zelf schadeplichtig is jegens het slachtoffer. Dat zou anders kunnen worden wanneer het CJIB talmt met het doorbetalen van ontvangen gelden, maar daarvan was hier geen sprake: het CJIB betaalde het geïncasseerde bedrag aan verzoeker nog voordat het CJIB dit zelf van de deurwaarder ontving. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging daarom «behoorlijk». Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat een bestuursorgaan dat opdrachten verstrekt aan een derde in het kader van de uitvoering van een aan dit bestuursorgaan opgedragen wettelijke taak, in beginsel verantwoordelijk blijft voor de wijze waarop die derde de opdracht uitvoert. Ten aanzien van de periode tussen de datum waarop de deurwaarder werd ingeschakeld en de datum waarop het CJIB het door de veroordeelde verschuldigde bedrag van de deurwaarder ontving, was de Nationale ombudsman het met het CJIB eens dat het CJIB in dit geval de deurwaarder met een grotere regelmaat had moeten vragen naar de stand van zaken.

Met instemming nam de Nationale ombudsman kennis van het feit dat het CJIB, in het bijzonder de afdeling Schadevergoedingsmaatregelen, met grotere regelmaat de deurwaarder zal benaderen indien hij niet zelf om de drie maanden met een bericht over de stand van zaken komt.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/139 speelde het volgende. De rechtbank legde A. een schadevergoedingsmaatregel op ten behoeve van verzoeker. Verzoeker klaagde erover dat hij schade had geleden, omdat het CJIB onvoldoende actie had ondernomen om de schadevergoedingsmaatregel te innen. Er was nog iets ontvangen toen A. overleed. Het onderzoek van de Nationale ombudsman wees uit dat het CJIB voor de incasso een gerechtsdeurwaarder had ingeschakeld. Deze betekende een dwangbevel op het adres zoals bekend bij de Gemeentelijke basis administratie (verder GBA) van A., legde beslag onder de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam en schakelde een verhaalsbureau in teneinde de inkomensbron te kunnen achterhalen. Al deze handelingen waren vruchteloos. De gerechtsdeurwaarder benaderde daarop de gemeente Rotterdam, teneinde na te gaan of A. wel op het hem bekende GBA-adres woonde. Het bleek dat de gemeente dit adres reeds in onderzoek had genomen, omdat ook bij haar het idee was ontstaan dat A. niet feitelijk op dit adres verbleef. Op het moment dat A. overleed, was het adres nog in onderzoek. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombuds-

man bleek, dat A. gedurende de periode dat de zaak in handen van de gerechtsdeurwaarder was gegeven drie maal gedetineerd was geweest. De Nationale ombudsman oordeelde dat het CJIB op zichzelf voldoende actie had ondernomen om de schadevergoedingsmaatregel te kunnen incasseren en dat het CJIB geen tijd had verspeeld door het niet tijdig overgaan tot een volgende actie. Daarnaast kon het CJIB niet worden verweten dat het geen gebruik had gemaakt van de detentiegegevens die in de Verwijs Index Personen in de Strafrechtketen (verder VIPS) over A. bekend waren, omdat het de standaard incassoprocedure had gevolgd en de incasso van de schadevergoedingsmaatregel in de periodes waarin A. was gedetineerd, was overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk». Overigens nam de Nationale ombudsman met instemming kennis van de mededeling van de minister van Justitie dat het CJIB naar aanleiding van deze zaak de standaardprocedure onder de loep had genomen en binnen de afdeling Schadevergoedingsmaatregelen in algemene zin aandacht had gevraagd voor de wijze en de intensiteit van de communicatie met de gerechtsdeurwaarderskantoren. Eveneens nam de Nationale ombudsman met instemming kennis van het feit dat in de toekomst in de gevallen waarin van de gerechtsdeurwaarder wordt vernomen dat de werkelijke woon- of verblijfplaats van de veroordeelde onbekend is, (wederom) de VIPS zal worden geraadpleegd en afhankelijk van de bevindingen vervolgens alert, adequaat en in de lijn met de standaardprocedure handelend zal worden opgetreden.

10A.10.4 Overige

In 2004 zijn vijf zaken (2003: 3) die (deels) buiten het bereik van voorgaande (sub)paragrafen vallen, door middel van een rapport afgehandeld. In één zaak was de klacht gegrond, in drie zaken, waaronder in de hieronder te bespreken zaak, was de klacht niet gegrond, en in één zaak was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. In één zaak werd het onderzoek tussentijds beëindigd omdat verzoeker inmiddels afdoende was tegemoetgekomen.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/287 was het volgende aan de orde. Verzoeker werkte op basis van een uitzendovereenkomst bij P/flex Contractservice te Amsterdam. Door P/flex werd hij gedetacheerd bij het CJIB, waar hij werkte als medewerker Post en Repro. De detacheringsovereenkomst was aangegaan voor een half jaar, gelijk aan de duur van de uitzendovereenkomst met P/flex. Aansluitend werd nog tweemaal een uitzendovereenkomst aangegaan voor de duur van een half jaar. Ook voor de duur van deze perioden was verzoeker op grond van een detacheringsovereenkomst bij het CJIB werkzaam op de functie bij Post en Repro. Vóór de afloop van de laatste overeenkomst op 10 januari 2003, spraken medewerkers van het CJIB een aantal malen met verzoeker over zijn functioneren; hij was nog niet in staat om zijn werkzaamheden op alle onderdelen goed uit te voeren. Eind 2002 liet het CJIB verzoeker weten dat hij zijn werkzaamheden binnen het CJIB niet mocht voortzetten. Verzoeker klaagde erover dat het CJIB heeft besloten om hem na afloop van zijn contract op 10 januari 2003 geen vast dienstverband aan te bieden. Volgens verzoeker had het CJIB hem de toezegging gedaan dat «het met zijn nieuwe jaarcontract na 10 januari 2003 wel goed kwam», of woorden van gelijke strekking, mits hij vóór die datum volledig ingewerkt zou zijn. De inwerkperiode duurde volgens verzoeker lang, omdat de medewerkers van het CJIB het te druk hadden om hem – ondanks zijn verzoeken daartoe – in te werken.

De Nationale ombudsman overwoog dat de uitzendovereenkomst tussen verzoeker en P/flex van rechtswege eindigde op 10 januari 2003, en dat verzoeker geen aanspraak kon maken op een aanstelling bij het CJIB na

verloop van de overeenkomst met P/flex. Het CJIB was dan ook niet contractueel gehouden verzoeker na afloop van de laatste tijdelijke overeenkomst een dienstverband aan te bieden. Evenmin vloede een dergelijke verplichting voort uit de wet.

De Nationale ombudsman achtte voorts niet aannemelijk dat er een toezegging was gedaan dat verzoeker voor een aanstelling in aanmerking kwam. Van belang in dit verband was mede dat een aanstelling in tijdelijke dienst, op grond van het bepaalde in artikel 6, lid 7, van het Algemeen Rijksambtenarenreglement, van rechtswege zou gelden als een vaste aanstelling, nu verzoeker een reeks van drie tijdelijke arbeidsovereenkomsten op die functie en met dezelfde werkzaamheden achter de rug had. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In het Jaarverslag 2003 is onder meer rapport 2003/297 besproken (zie blz. 423 Jaarverslag 2003). In dit rapport had de Nationale ombudsman de minister van Justitie in overweging gegeven om in alle gevallen van opnemings- en signaleringssysteem met het oog op toepassing van het dwangmiddel gijzeling, de identiteit van de betrokkene zo nauwkeurig mogelijk te beschrijven. Daartoe behoorde ook vermelding van de geboorteplaats van de betrokkene voor wie een machtiging tot gijzeling was verleend. De minister liet begin januari 2004 aan de Nationale ombudsman weten dat aan deze aanbeveling uitvoering werd gegeven. In aansluiting daarop berichtte de minister van Justitie aan de Nationale ombudsman dat het CJIB op 16 maart 2004 twee verbeteringen succesvol had geïmplementeerd.

Ook de aanbeveling in rapport 2003/341, besproken in het Jaarverslag 2003 (zie op blz. 424 Jaarverslag 2003), is in dit verband nog vermeldenswaard. De Nationale ombudsman overwoog in dit rapport dat de zorg voor de behandeling van een klacht over een gedraging van (medewerkers van) het CJIB ingevolge artikel 9:2 Awb berust bij de minister van Justitie, onder wiens verantwoordelijkheid het CJIB werkzaam is. De Nationale ombudsman was in het rapport tot de conclusie gekomen dat de minister van Justitie ten tijde van de indiening en behandeling van verzoekers klacht geen algemene machtiging tot het afhandelen van klachten namens hem had verstrekt aan (de directeur van) het CJIB. Evenmin had een tot afdoening van klachten bevoegde directeur-generaal van het Ministerie van Justitie aan (de directeur van) het CJIB ondermachtiging verleend. De Nationale ombudsman deed de minister van Justitie de aanbeveling om de directeur van het CJIB te (doen) machtigen tot het afdoen van klachten. Op 10 juni 2004 zond het Ministerie van Justitie de Nationale ombudsman een afschrift van de Wijziging Mandaatregeling directoraat-generaal Rechtshandhaving van 21 april 2004. In de mandaatregeling staat vermeld dat de directeur-generaal van de Directie Rechtshandhaving ondermandaat verleent aan de directeur van het CJIB voor het afdoen van klachten. De Nationale ombudsman nam met instemming kennis van het opvolgen van de aanbeveling.

10A.11 Integriteit

In 2004 handelde de Nationale ombudsman evenals in 2003 op het terrein van het Ministerie van Justitie geen zaken af waarbij de integriteit van ambtenaren aan de orde werd gesteld.

10A.12 Overige

In 2004 werden vier rapporten uitgebracht over het Ministerie van Justitie (2003: 1), waarin onderwerpen aan de orde kwamen die vallen buiten het bereik van voorgaande paragrafen. In één zaak was de klacht gegrond, in

één zaak was de klacht niet gegrond, in één zaak was de klacht deels niet gegrond, terwijl deels geen oordeel kon worden gegeven over de klacht, en in één zaak was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond, en kon deels geen oordeel worden gegeven. In een zaak in deze categorie werd geen nader onderzoek ingesteld op basis van de voorliggende informatie. Verder werd in één zaak door middel van interventie een oplossing gevonden voor de klacht.

In de zaak die leidde rapport 2004/119 klaagde verzoekster over het optreden van de Centrale Autoriteit (verder CA), een dienstonderdeel van het Ministerie van Justitie dat op grond van het Verdrag inzake de burgerrechtelijke aspecten van internationale ontvoering van kinderen van 25 oktober 1980 (hierna te noemen: het Haagse verdrag) als zodanig is aangewezen. Aanleiding was het verzoek van haar ex-echtgenoot de uit het huwelijk van partijen geboren kinderen terug te geleiden naar zijn land (de Verenigde Staten van Amerika). Verzoekster en haar toenmalige echtgenoot hadden zich na hun huwelijk in de Verenigde Staten (verder VS) gevestigd. Eind 1998, tijdens een familiebezoek aan Nederland, deelde verzoekster haar echtgenoot mee dat zij van hem wilde scheiden en met de kinderen in Nederland wilde blijven. Haar echtgenoot keerde daarop alleen terug naar de VS en wendde zich eind januari 1999 tot de CA in Nederland met het verzoek de kinderen naar de VS te laten terugkeren. Verzoekster klaagde er onder meer over dat de CA zich van meet af aan als belangenbehartiger van haar (inmiddels) ex-echtgenoot had opgesteld. Bij de beoordeling van deze klacht stelde de Nationale ombudsman voorop dat hij op grond van de Wet Nationale ombudsman niet bevoegd was een oordeel te geven over de inhoud van het Haagse verdrag en de Uitvoeringswet, waarin de taken en bevoegdheden van de CA zijn vastgelegd. Uit het Haagse verdrag en de Uitvoeringswet vloeit voort dat de CA naar aanleiding van een verzoek tot teruggeleiding optreedt namens de verzoekende ouder. Een en ander neemt echter niet weg dat tijdens de fase waarin gepoogd wordt een minnelijke schikking tot stand te brengen de CA zich dient op te stellen als tussenpersoon. Daarbij is het van belang dat de CA zich niet inlaat met de concrete inhoud van de tussen de ouders te bereiken oplossing. Zij dient er immers steeds rekening mee te houden dat zij in het vervolg van de procedure namens de verzoekende ouder als diens gemachtigde in rechte moet optreden. Dit betekent dat de taak van de CA erin is gelegen om de reactie van (in dit geval) de moeder voor commentaar voor te leggen aan de vader. Afhankelijk van de reactie van beide ouders, zal deze uitwisseling van gegevens meerdere malen plaats kunnen vinden. Tijdens het onderzoek in deze zaak bleek dat de CA zich, althans in de eerste fase van de procedure en met name in haar eerste faxbericht aan de Amerikaanse CA, als intermediair had opgesteld en de opmerkingen van de moeder naar aanleiding van het verzoek van de vader zo volledig mogelijk had weergegeven. Niet gesteld kon dan ook worden dat de CA zich van meet af aan als belangenbehartiger van de vader had opgesteld. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Na terugkeer in de VS werden er door de vader twee verschillende procedures in gang gezet. Enerzijds verzocht de vader de rechter in Amerika om de kinderen als noodmaatregel tijdelijk aan hem toe te vertrouwen (verder ook te noemen: de toevertrouwingsprocedure); anderzijds zond de vader een verzoek tot teruggeleiding van de kinderen naar de CA in Nederland (verder ook te noemen: de teruggeleidingsprocedure). Verzoekster was van mening dat de CA zich ten onrechte had bemoeid met de door haar ex-echtgenoot in de VS gestarte toevertrouwingsprocedure.

Ten aanzien van de bemoeienis van de CA in de toevertrouwingsprocedure, overwoog de Nationale ombudsman allereerst het volgende. De

taken van de CA worden beperkt en genormeerd in de ter zake geldende wetgeving en de daarop gestoelde nadere regeling. Het Haagse verdrag maakt duidelijk dat het slechts ziet op de directe ongedaanmaking van kinderonvoering en niet op de toekenning of wijziging van het gezagsrecht. Het verdrag bepaalt daartoe uitdrukkelijk dat gezagskwesaties behoren tot de competentie van de gerechtelijke autoriteiten. Op grond van het Haagse verdrag is voor de CA in een gezagsprocedure dus geen enkele rol of taak weggelegd. Wel achtte de Nationale ombudsman het begrijpelijk dat de CA zich op de hoogte stelt van de ontwikkelingen in een buitenlandse familierechtelijke procedure omdat deze van invloed kunnen zijn op de terugleidingsprocedure. Uiteraard getuigt het van een hulpvaardige opstelling dat de CA, in gevallen waarin zij reeds contact heeft met personen in het kader van terugleidingsprocedures, deze personen ook te woord staat indien zij vragen hebben over het Nederlandse en buitenlandse familierecht. De CA dient hiermee echter terughoudend en behoedzaam om te gaan omdat zij niet in alle gevallen over de benodigde deskundigheid op dit terrein zal beschikken, zij niet altijd volledig geïnformeerd zal zijn en mededelingen van een bestuursorgaan op dit punt met zich mee kunnen brengen dat verwachtingen worden gewekt. Het is dan ook van belang dat de CA gedurende die gesprekken expliciet en zo nodig steeds opnieuw aangeeft dat voor haar in dergelijke procedures geen enkele taak is weggelegd en zij daarop dus geen enkele invloed kan uitoefenen. Om die reden is het raadzaam dat de CA een voorbehoud maakt bij de informatie die zij over dergelijke procedures verstrekt. Bovendien is het van belang dat de CA verzoekers er consequent op wijst dat zij zich voor advies beter tot een rechtsbijstandverlener kunnen wenden. In het geval de CA zich bij het verlenen van advies en het verstrekken van inlichtingen op dit punt terughoudend opstelt, zal de noodzaak voor mensen om zich daadwerkelijk tot een advocaat te wenden, ook toenemen. Bovendien voorkomt de CA hiermee dat onduidelijkheid ontstaat omtrent de positie die de CA in dergelijke gevallen inneemt.

Wanneer eenmaal overeenkomstig artikel 2:1 Awb de aangezochte ouder zich door een gemachtigde laat vertegenwoordigen dan dienen, ook volgens de wetsgeschiedenis, de contacten van het bestuursorgaan met de aangezochte ouder in beginsel via de gemachtigde te verlopen.

Tijdens het onderzoek in deze zaak bleek dat betrokken ambtenaar X verzoekster niet slechts haar mening had gegeven of informatie had verstrekt over het verloop van de toevertrouwingsprocedure in de VS, doch ook met de advocaat van de vader over de voorwaarden onderhandelde waaronder verzoekster eventueel voor de hoorzitting naar de VS zou willen terugkeren. De CA trachtte in dit geval dus de praktische problemen van verzoekster om voor de hoorzitting naar de VS terug te keren, op te lossen. Met deze handelwijze begaf de CA zich daadwerkelijk op het terrein van een rechtshulpverlener. Verder mag het niet zo zijn dat de CA in zaken waarin voor haar geen taak is weggelegd, zij desondanks haar bevoegdheid aanwendt om op die manier het doel van een terugleidingsprocedure, te weten de onmiddellijke terugkeer van de kinderen, te bewerkstelligen. Zeker niet in gevallen zoals de onderhavige waarin het duidelijk was dat verzoekster slechts voor de hoorzitting wenste terug te keren naar de VS. De CA had verzoekster dan ook duidelijk moeten maken dat de terugkeer van de kinderen niet alleen verlangd werd voor de duur van de hoorzitting doch voor de gehele periode waarin nog niet definitief was beslist over het ouderlijk gezag. De wijze waarop de CA zich in deze zaak had bemoeid met de gezagsprocedure was dan ook onjuist en onzorgvuldig. Dit klemde te meer nu het de CA, gelet op de door de CA verstrekte inlichtingen, op dit punt alsmede gelet op het telefonisch contact dat reeds in maart 1999 had plaatsgevonden tussen X en verzoeksters advocaat, bekend had moeten zijn dat

verzoekster een advocaat had. De contacten met verzoekster hadden dan ook in beginsel via deze advocaat dienen te verlopen. Indien de CA eraan twijfelde of deze advocaat nog steeds voor verzoekster optrad, had het op de weg van de CA gelegen daarnaar navraag te doen. De onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

Rapport 2004/313 (zie ook onder 10A.8, Klachtbehandeling) betrof eveneens de CA van het Ministerie van Justitie. Uit het huwelijk van verzoeker en R. werden drie kinderen geboren. In maart 1999 werd de echtscheiding uitgesproken. R. kreeg het gezag over de kinderen. Bij beschikking van 12 oktober 1999 werd een verzoek om omgangsregeling afgewezen. R. vertrok met kinderen naar VS. Verzoeker verzocht begin 2001 de CA om een internationale omgangsregeling te bewerkstelligen. Het verzoek werd afgewezen onder verwijzing naar de uitspraak van 12 oktober 1999. In juni 2002 geleidde de CA een tweede omgangsverzoek conform artikel 21 van het Haagse Verdrag door naar de Amerikaanse CA, het NCMEC. Laatstgenoemde instantie wendde zich vervolgens tot de CA om advies in verband met negatieve berichten over verzoeker. Vervolgens ontving de CA uitgebreide uiteenzettingen van verzoekers ex-echtgenote over haar bezwaren tegen verzoeker en tegen een omgangsregeling. De CA trok vervolgens het verzoek om (verdere) behandeling van het omgangsverzoek aan het NCMEC in en lichtte dit zeer uitvoerig toe, waarbij de conclusie was dat de omgangsregeling niet in het belang van de kinderen was. Verzoeker klaagde erover dat hij in de intrekingsbrief ten onrechte in een negatief daglicht was geplaatst en dat er bovendien onwaarheden in de brief waren vermeld. De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond. Hij overwoog onder meer het volgende. Het ging in dit geval om een zogenaamd uitgaand verzoek, dat wil zeggen een aan het buitenland gericht verzoek om een omgangsregeling. Daarbij is de rol van de CA beperkt tot een (eerste) toets van eventuele beletselen voor het in behandeling nemen van de zaak, waarna het verzoek wordt doorgestuurd naar de buitenlandse centrale autoriteit van het land waar de kinderen zich bevinden. De buitenlandse centrale autoriteit zorgt voor de verdere afhandeling van het verzoek, waaronder het (doen) inschakelen van de rechter kan behoren. In het Protocol Internationale Kinderontvoering (hierna: het Protocol) – hierin wordt de werkwijze van de CA beschreven – is het intrekken van een verzoek om een omgangsregeling dan ook niet specifiek geregeld. Hier heeft de NCMEC echter vóórdat zij de zaak verder afhandelde de CA om nader advies gevraagd, waarna de CA diverse malen contact met R. en haar advocaat heeft gehad. Nu de CA kennelijk in het verzoek van de NCMEC aanleiding zag tot een verdere inhoudelijke bemoeienis met het verzoek om een omgangsregeling in kwestie, had het voor de hand gelegen voor de verdere procedure aan te knopen bij het Protocol voor inkomende verzoeken, dat wil zeggen een aan Nederland gericht verzoek om een omgangsregeling. In die gevallen heeft de CA immers doorgaans meer inhoudelijke bemoeienis met de zaak. In het Protocol is in dat geval voorgeschreven dat de zogenaamd verwerende ouder een reactie wordt gevraagd op de omgangsregeling. Indien die ouder bezwaren heeft, moeten deze volgens het Protocol weer worden voorgelegd aan de verzoekende ouder, die wordt uitgenodigd zijn lezing te geven over door verweerder aangevoerde nieuwe feiten en omstandigheden. Een en ander had dus inderdaad, zoals de minister ook heeft aangegeven, dienen te worden voorgelegd aan verzoeker. Daarbij is nog het volgende van belang. Het is niet ongebruikelijk dat partijen in een geschil als het onderhavige feiten presenteren die hun visie ondersteunen dan wel feiten in een speciaal daglicht stellen en feiten die hun visie zouden kunnen weerspreken ongenoemd laten. Kortom, van partijen kan en hoeft geen objectiviteit te worden verwacht in het presenteren van hun standpunt. Het is daarom van het grootste belang dat zij in staat worden gesteld stellingen te kunnen bestrijden dan wel hun

visie op door de wederpartij verstrekte gegevens kunnen geven. Verzoekers ex-echtgenote heeft vele beschuldigingen jegens verzoeker geuit. Weliswaar heeft de CA lang niet alle door haar genoemde argumenten die zouden pleiten tegen omgang gebruikt in meergemelde brief, maar dit doet er niet aan af dat niet uitgesloten is dat het geschetste beeld van verzoeker toch een bepaalde indruk heeft gewekt, die mogelijk anders zou zijn geweest indien verzoeker direct in staat was gesteld desgewenst het tegen hem te berde gebrachte te weerspreken dan wel in een ander licht te stellen.

Verzoeker was het tevens niet eens met de inhoudelijke beslissing tot intrekking van het verzoek van de CA aan het NCMEC. Ook deze klacht achtte de Nationale ombudsman gegrond. In dit kader overwoog hij onder meer het volgende.

In artikel 21 van het Haagse verdrag is bepaald dat een verzoeker naar keuze een centrale autoriteit van een verdragsstaat kan benaderen in verband met de regeling van het omgangsrecht. De benaderde centrale autoriteit dient zo nodig het verzoek door te zenden naar de autoriteit van de staat waarin het kind zich bevindt. De centrale autoriteiten kunnen ingevolge dit artikel een gerechtelijke procedure (doen) instellen tot het regelen van het omgangsrecht. Ingevolge artikel 27 van het Haagse verdrag is een centrale autoriteit niet gehouden zo'n verzoek in behandeling te nemen wanneer klaarblijkelijk niet aan de door het verdrag gestelde voorwaarden is voldaan of het verzoek klaarblijkelijk niet gegrond is. In het toelichtende rapport bij het Verdrag is ten aanzien van dit artikel vermeld dat het gezond verstand aangeeft dat centrale autoriteiten niet verplicht kunnen worden verzoeken in behandeling te nemen die buiten het bereik van het verdrag vallen of klaarblijkelijk ongegrond zijn.

Hieruit volgt dat de CA een verzoek als het onderhavige in behandeling dient te nemen, tenzij het verzoek – kort gezegd en voor zover hier van belang – klaarblijkelijk niet gegrond is. Het verzoek dient in dit opzicht slechts marginaal te worden getoetst. Slechts in gevallen waarin geen twijfel kan bestaan over het niet-gegrond zijn van het verzoek, hoeft de CA het niet in behandeling te nemen. In andere gevallen dient een verzoek derhalve in behandeling te worden genomen, waarna uiteindelijk de rechter over het verzoek zal moeten oordelen in het geval de ouders niet tot een minnelijke regeling kunnen komen.

Bij de beoordeling van de vraag of sprake is van een kennelijk ongegrond verzoek kunnen aanknopingspunten worden gevonden bij de regeling van het omgangsrecht in boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (verder BW). In artikel 377e BW is bepaald dat het kind en de niet met het gezag belaste ouder recht hebben op omgang met elkaar. De rechter kan het recht op omgang slechts in bepaalde omstandigheden ontzeggen, onder meer indien omgang ernstig nadeel zou opleveren voor de geestelijke of lichamelijke ontwikkeling van het kind of de ouder kennelijk ongeschikt of kennelijk niet in staat moet worden geacht tot omgang.

Een wijzigingsverzoek betreffende de omgang is ingevolge artikel 1:377e BW slechts ontvankelijk indien er sprake is van gewijzigde omstandigheden sedert de eerdere omgangsbeslissing.

Een eerdere rechterlijke afwijzing van een (bijvoorbeeld in het kader van een echtscheiding ingediend) verzoek om een omgangsregeling, is in beginsel een omstandigheid als bedoeld in artikel 27 van het Haagse verdrag. Indien er bij het verzoek om een (internationale) omgangsregeling geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn gesteld of gebleken hoeft het verzoek niet in behandeling te worden genomen, zoals in dit geval ook niet is gebeurd met het begin 2000 gedane verzoek.

Verzoeker heeft bij zijn tweede verzoek om een omgangsregeling aangegeven dat zijn omstandigheden inmiddels waren gewijzigd. Dit vormde – mede gezien het tijdsverloop – voldoende reden om het verzoek

in behandeling te nemen en (ter verdere inhoudelijke behandeling) door te sturen naar de NCMEC, zoals dan ook terecht is gebeurd.

De Nationale ombudsman kon de minister niet volgen in zijn standpunt dat de CA ondanks het gebrek aan wederhoor over voldoende objectieve informatie beschikte om het omgangsverzoek in te trekken. De door de minister genoemde stukken vormden namelijk niet een zodanige aanwijzing dat kan worden gesteld dat het evident was dat de omgangsregeling klaarblijkelijk niet in het belang van de kinderen was. De Nationale ombudsman was dan ook van oordeel dat de CA de vereiste terughoudendheid in de beoordeling van het verzoek tot omgang niet voldoende in ogenschouw heeft genomen. Weliswaar had verzoekers ex-echtgenote een en andermaal haar bezwaren tegen een omgangsregeling gegeven, dit deed er niet aan af dat dit gegeven op zichzelf geen reden is voor een ontzegging van omgang op grond van strijd met de belangen van de kinderen. Nu er daarnaast onvoldoende overige objectieve omstandigheden waren op grond waarvan het verzoek als klaarblijkelijk ongegrond kon worden beschouwd, had het aan de rechter moeten worden overgelaten te beoordelen of een omgangsregeling in enigerlei vorm tot dermate spanningen zou leiden dat daarmee ook zwaarwegende belangen van de kinderen zouden worden getroffen.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

10B BESTUURSORGAAN OP HET TERREIN VAN JUSTITIE

10B.1 Raden voor de Rechtsbijstand

In het jaar 2004 handelde de Nationale ombudsman geen zaken af (2003:3) die betrekking hadden op de Raden voor de Rechtsbijstand.

10B.2 Centraal Orgaan opvang asielzoekers

10B.2.1 *Algemeen*

In 2004 zijn 39 (2003:52) verzoekschriften afgedaan op het terrein van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (verder COA). In dit jaar zijn twee rapporten uitgebracht, en driemaal is een zaak telefonisch als interventie voorgelegd. In het kader van het herkansingsbeleid is viermaal een verzoekschrift doorgestuurd naar het COA met het verzoek de klacht alsnog overeenkomstig hoofdstuk 9 verder Awb te behandelen. Twaalf verzoekschriften voldeden niet aan het kenbaarheidsvereiste.

10B.2.2 *Rapporten COA*

Rapport 2004/025 betrof een klacht van een asielzoeker die in een Asielzoekerscentrum (verder AZC) verbleef en bij het COA erover klaagde dat hij zijn kamer moest delen met een zieke man en als gevolg daarvan overlast ondervond. De Nationale overwoog het volgende. Het COA hanteert het principe van de «zelfredzaamheid van bewoners van asielzoekerscentra». Dit houdt onder meer in dat bewoners hun onderlinge problemen zelf moeten oplossen. Dit principe is in het algemeen niet onjuist. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen die voor het COA aanleiding zijn om van dit uitgangspunt af te wijken en het COA nopen om zich actief op te stellen bij het zoeken naar een oplossing van problemen die tussen bewoners spelen. Daarbij gaat het om situaties waarin niet verwacht kan worden dat de bewoners het probleem door onderling overleg kunnen oplossen. Het feit dat verzoeker zich met zijn probleem tot de medewerkers van het AZC richtte is in dit geval begrijpelijk. Het COA is vervolgens naar aanleiding van het verzoek van verzoeker nagegaan of er een medische noodzaak bestond bij de kamergenoot van verzoeker die aanleiding zou kunnen zijn om hem over te plaatsen naar een éénpersoonskamer. Het COA lijkt echter voorbij te zijn gegaan aan het probleem van verzoeker door niet na te gaan of de situatie op de kamer te belastend was voor verzoeker. Aan verzoeker is niet kenbaar gemaakt dat zijn belangen bij de beslissing zijn betrokken. Nu het COA alleen de medische noodzaak tot overplaatsing heeft beoordeeld van de kamergenoot van verzoeker en niet expliciet op het probleem van verzoeker is ingegaan, is het COA voorbij gegaan aan de kern van verzoekers probleem. Daarmee heeft het COA verzoekers verzoek om overplaatsing van zijn kamergenoot niet zorgvuldig behandeld. De onderzochte gedraging is dan ook «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de wijze van klachtbehandeling overwoog de Nationale ombudsman dat het COA op grond van art.9:2 van de Awb, als verantwoordelijk bestuursorgaan, zorg had moeten dragen voor een behoorlijke behandeling van de klacht. Het feit dat in de op dat tijdstip geldende klachtregeling van het COA was opgenomen dat klachten die niet tevoren zijn ingediend bij de directeur van het opvangcentrum niet in behandeling worden genomen, doet hier niet aan af. Deze bepaling uit de klachtregeling was immers niet conform het op 1 juli 1999 in werking getreden hoofdstuk 9 van de Awb. Behoorlijke klachtbehandeling houdt onder meer in dat nadat de klacht in behandeling wordt genomen, klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld mondeling te worden gehoord. Vervolgens dient een oordeel over

de klacht te worden uitgesproken. Nu dit niet is gebeurd en het COA verzoeker naar aanleiding van zijn brief van 22 juni 2002 slechts heeft gewezen op de mogelijkheid om bezwaren te richten tot leidinggevenden binnen het centrum, dan wel binnen het cluster, heeft het COA niet juist op de klacht gereageerd. Het COA heeft daarmee niet zorg gedragen voor een behoorlijke klachtbehandeling. De onderzochte gedraging is «niet behoorlijk».

In de zaak, die leidde tot rapport 2004/341, diende verzoeker een klacht in over de wijze waarop het COA zijn klacht over de lange duur van de behandeling van zijn bezwaarschrift had afgehandeld. Verzoeker klaagde in de eerste plaats over de lange duur van de behandeling van de klacht. De Nationale ombudsman achtte deze klacht gegrond; het COA had er dertien maanden over gedaan om de klacht af te handelen, waarbij ook nog pas door tussenkomst van de Nationale ombudsman de klacht na vier maanden in behandeling werd genomen. De in artikel 9:11 Awb genoemde termijn voor klachtafhandeling werd aldus in ruime mate (vijftig weken) overschreden. In de tweede plaats klaagde verzoeker erover dat het COA hem geen tussenbericht over de klachtafhandeling had gestuurd. Deze klacht achtte de Nationale ombudsman ook gegrond. Gedurende de dertien maanden dat de klacht in behandeling was, was de behandeling van de klacht verdaagd, noch was verzoeker geïnformeerd over vertraging klachtafhandeling. Voorts klaagde verzoeker erover dat zijn klacht niet overeenkomstig de COA Klachtenregeling en de Awb was behandeld. Op het bezwaarschrift van verzoeker werd pas ruim twee jaar na indiening daarvan en een jaar na indiening van de oorspronkelijk bij het COA ingediende klacht over de behandelingsduur beslist. Pas een maand na die beslissing op het bezwaar reageerde het COA nog pro forma op de klacht van verzoeker, daarbij ervan uitgaande dat de klacht naar tevredenheid van verzoeker was afgedaan; er was immers beslist op het bezwaar. De Nationale ombudsman overwoog dat het COA zich er in dit geval bewust van had moeten zijn dat er een gereede kans bestond dat klacht niet naar tevredenheid van verzoeker was afgedaan. In ieder geval had het COA contact met verzoeker moeten opnemen om te vernemen of hij tevreden was met de klachtafhandeling en verzoeker op de mogelijkheid moeten wijzen om over zijn klacht te worden gehoord. Het COA had dit, in strijd met artikel 9:5 jo. 9:10 Awb en artikel 5 van de COA Klachtenregeling, nagelaten. De onderzochte gedraging was op alle onderdelen «niet behoorlijk».

10B.3 Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)

Over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (verder LBIO) te Gouda, bracht de Nationale ombudsman in 2004 vijftien rapporten uit (2003: 8).

In drie gevallen was de klacht gegrond, in twee gevallen was de klacht niet gegrond, in acht gevallen was de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk niet gegrond, in één geval was de klacht gedeeltelijk gegrond terwijl over een ander deel van de klacht geen oordeel kon worden gegeven en in één geval was de klacht gedeeltelijk niet gegrond terwijl over een ander deel van de klacht geen oordeel kon worden gegeven. In twee gevallen werd een aanbeveling gedaan. In zestien zaken kwam door middel van interventie een oplossing voor de klacht tot stand. Het onderzoek naar aanleiding van deze klachten werd vervolgens beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/079 ging het om het volgende. In verband met een achterstand in de betaling van de partner- en kinderalimentatie had de voormalige partner van verzoeker op 14 juni 2001

derdenbeslag laten leggen op verzoekers girorekeningen. Van verzoekers rekeningen werd een bedrag van € 1669,72 afgeschreven, terwijl zijn ex-partner via de derdengeldrekening van haar advocaat € 1435,91 op haar girorekening kreeg bijgeschreven. Het verschil tussen deze twee bedragen betrof de met beslaglegging samenhangende deurwaarders- en advocaatkosten. Op 11 december 2001 verzocht verzoekers ex-partner het LBIO de inning van de kinderalimentatie over te nemen omdat sprake zou zijn van een betalingsachterstand met betrekking tot de kinderalimentatie. Ook deelde de ex-partner het LBIO mee dat zij via een beslaglegging eenmalig € 1435,91 van verzoeker had ontvangen. Dit bedrag had zij verrekend met de achterstallige partneralimentatie. Verzoeker wees het LBIO erop dat zijn ex-partner via beslaglegging € 1669,72 van hem had ontvangen, en dat hij van mening was dat hij juist teveel alimentatie had betaald in plaats van te weinig. Na een briefwisseling tussen het LBIO en verzoeker, nam het LBIO op 27 juni 2002 de inning van de kinderalimentatie over omdat verzoeker niet zou hebben aangetoond dat er geen sprake was van een betalingsachterstand.

Verzoeker klaagde er vervolgens bij de Nationale ombudsman over dat het LBIO de hoogte van de achterstand van de door hem vanaf 1 juli 2001 verschuldigde kinderalimentatie niet juist had berekend. Verzoeker stelde hierbij dat het via beslag geïnde geld niet volledig als partneralimentatie mocht worden aangemerkt, daar zijn ex-partner op het moment van beslaglegging nog geen recht had op het volledige bedrag aan partneralimentatie.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman liet het LBIO weten dat de invordering inderdaad te vroeg was overgenomen, aangezien op 27 juni 2002 nog geen helderheid bestond over de hoogte van verzoekers betalingsachterstand. De behandelend medewerker van het LBIO was er destijds ten onrechte van uitgegaan dat de ex-partner van verzoeker het in de zomer van 2001 via beslag geïnde geld mocht toekennen aan op dat moment nog niet vervallen termijnen partneralimentatie. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Wat betreft de hoogte van verzoekers betalingsachterstand merkte de Nationale ombudsman nog het volgende op. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman werden het LBIO en verzoeker het erover eens dat verzoeker per 14 juni 2001 een bedrag van € 679,22 bovenverschuldigd had voldaan. Gezien het bepaalde in artikel 6:43 van het Burgerlijk Wetboek volgde de Nationale ombudsman het LBIO in zijn standpunt dat dit bedrag naar evenredigheid diende te worden toegerekend aan de door verzoeker ná 14 juni 2001 verschuldigde partner- en kinderalimentatie. De door het LBIO gehanteerde berekening was op dit punt juist. Ten aanzien van het verschil tussen het bedrag dat bij verzoeker via beslaglegging was geïnd en het bedrag dat zijn ex-partner via de derdengeldrekening van haar advocaat uit dit beslag had verkregen, merkte de Nationale ombudsman nog het volgende op. Gezien het bepaalde in artikel 6:44 van het Burgerlijk Wetboek komen de kosten van het executoriaal derdenbeslag voor rekening van verzoeker. Hierbij diende in aanmerking te worden genomen dat deurwaarderskosten als executiekosten worden aangemerkt; advocaatkosten echter niet. Het LBIO had – ten nadele van verzoeker – dit onderscheid niet gemaakt.

De Nationale ombudsman deed het LBIO de aanbeveling de betalingsachterstand met betrekking tot de door verzoeker verschuldigde kinderalimentatie opnieuw te berekenen, en bij deze berekening de overwegingen en het oordeel van de Nationale ombudsman in acht te nemen. Het LBIO volgde die aanbeveling op.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/306 was het volgende aan de hand. Verzoeker en zijn ex-partner hadden in een echtscheidingsconvenant afspraken gemaakt over betaling van onder meer de kinderalimentatie.

Ook was hierin bepaald dat afwijkende afspraken konden worden gemaakt. De rechter bepaalde dat het convenant deel uitmaakte van de rechterlijke beschikking waarbij de echtscheiding werd uitgesproken. In het convenant stond voorts dat bij onenigheid tussen de partijen eerst een bemiddelingsbureau zou worden ingeschakeld. In maart 2002 schakelde verzoekers ex-partner het LBIO in met het oog op inning van achterstallige kinderalimentatie. In juli 2002 nam het LBIO de inning over omdat het LBIO de gestelde achterstand aannemelijk achtte.

Verzoeker klaagde er onder andere over dat het LBIO de inning had overgenomen ondanks het bestaan van het echtscheidingsconvenant met de daarin opgenomen afspraken. De directeur van het LBIO achtte de klacht niet gegrond. Het LBIO had de rechterlijke beschikking ten uitvoer gelegd, waarbij verzoeker niet had voldaan aan de verplichting om het bedrag aan kinderalimentatie te verhogen met de wettelijk voorgeschreven indexering. Nu hij niet voldeed aan een uit de wet voortvloeiende verplichting, vond het LBIO dat er geen sprake was van het overnemen van de inning op grond van onenigheid voortvloeiend uit verplichtingen vastgelegd in het convenant. Het LBIO vond dat het geen bemoeienis had met het convenant.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de rechter uitdrukkelijk had bepaald dat het convenant deel uitmaakte van de rechterlijke beschikking, zodat ook rekening moest worden gehouden met de afspraken die hierin waren vastgelegd. De Nationale ombudsman oordeelde dat het in de rede had gelegen voor het LBIO om nader onderzoek in te stellen bij verzoekers ex-partner waarom zij geen bemiddeling had gezocht, nu het convenant bepaalde dat er bij onenigheid bemiddeling moest worden gezocht. Nu het convenant verder bepaalde dat ten aanzien van de betalingen afwijkende afspraken konden worden gemaakt, had het LBIO ook hier moeten onderzoeken of de gestelde achterstand wel aannemelijk was. De onderzochte gedraging was in zoverre «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/309 klaagde verzoeker er onder andere over dat het LBIO ten onrechte had gesteld dat hij een achterstand had in de betaling van de alimentatie ten behoeve van zijn kinderen. Na echtscheiding was verzoeker als bijdrage in de kosten van verzorging en opvoeding voor de drie minderjarige kinderen maandelijks bij vooruitbetaling een geldbedrag verschuldigd aan zijn ex-partner.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat verzoeker aan die betalingsverplichting had voldaan tot medio 2001, maar op enig moment de betaling ten behoeve van zijn oudste, toen bijna meerderjarige dochter had gestaakt. Zijn ex-partner had daarop het LBIO ingeschakeld. Het LBIO had op 1 oktober 2001 de inning van de kinderalimentatie overgenomen ten behoeve van de minderjarige kinderen. Verder bleek dat verzoeker tussen oktober 2001 en oktober 2003 een groot aantal in grootte variërende betalingen had verricht, deels rechtstreeks aan zijn ex-partner of aan een van de kinderen, deels aan het LBIO. Naar aanleiding van deze betalingen had verzoeker met regelmaat het LBIO schriftelijk om informatie gevraagd over de actuele achterstand. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf de directeur van het LBIO te kennen dat zijn organisatie tekort geschoten is op het punt van zorgvuldige verwerking van verzoekers betalingen alsmede op het punt van de informatieverstrekking hierover aan verzoeker.

De Nationale ombudsman oordeelde dat op 1 oktober 2001 inderdaad sprake was van betalingsachterstand. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk». De Nationale ombudsman oordeelde echter ook dat de achterstand op dat moment en ook nadien aanzienlijk lager was geweest dan waarvan het LBIO steeds was uitgegaan. Op dit punt was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Een en ander was aanleiding voor de Nationale ombudsman om het LBIO aan te bevelen de van verzoeker gevorderde invorderingskosten, waarvan

de hoogte wordt bepaald door de actuele achterstand, te matigen tot € 49,19. Ten tijde van het afsluiten van het jaarverslag was de aanbeveling (nog) niet opgevolgd.

Aanbeveling: betaling voor aanvang van de maand

In de jaarverslagen over 2002 en 2003 is melding gemaakt van rapport 2002/323 waarin de Nationale ombudsman een aanbeveling had gedaan. In dat onderzoek was aan het licht gekomen dat LBIO-medewerkers ondanks een eerdere aanbeveling van de Nationale ombudsman betalingen die zijn ontvangen in de maand waarover de alimentatie verschuldigd is, als tijdige betalingen aanmerkten, ook al was de alimentatie bij vooruitbetaling verschuldigd. In rapport 2002/323 drong de Nationale ombudsman er bij het LBIO op aan ervoor te zorgen dat zijn medewerkers een betaling die wordt ontvangen in de maand waarover de bijdrage is verschuldigd, niet langer aan te merken als tijdige betaling. Bij brief van 15 september 2003 liet het LBIO de Nationale ombudsman weten dat het opvolgen van de aanbeveling in de praktijk tot niet geringe problemen zou leiden. Het LBIO vroeg de Nationale ombudsman om aan te geven in hoeverre die problemen de Nationale ombudsman aanleiding geven de aanbeveling te nuanceren. De Nationale ombudsman antwoordde dat de brief van 15 september 2003 hem er niet van had kunnen overtuigen dat uitvoering van de aanbeveling het LBIO voor wezenlijke problemen zou stellen of afbreuk zou doen aan de door het LBIO genoemde wens van de wetgever dat ouders de kinderalimentatie onderling regelen. De Nationale ombudsman reikte het LBIO enkele suggesties aan om de gesignaleerde knelpunten op te lossen. Uiteindelijk deed het LBIO bij brief van 21 november 2004 aan de Nationale ombudsman concrete voorstellen voor aanpassing van (standaard) brieven zodat daarin duidelijk tot uitdrukking komt dat een betaling voor aanvang van de maand moet zijn ontvangen. De Nationale ombudsman beschouwt de aanbeveling als opgevolgd en ziet toe op de uitvoering daarvan.

10B.4 Commissie en secretariaat van het Schadefonds
Geweldsmisdrijven

In het jaar 2004 handelde de Nationale ombudsman geen zaken af (2003:0) die betrekking hadden op de Commissie en het secretariaat van het Schadefonds Geweldsmisdrijven.

10B.5 Nederlandse Orde van Advocaten

In het jaar 2004 handelde de Nationale ombudsman geen zaken af (2003:1) die betrekking hadden op de Nederlandse Orde van Advocaten.

10B.6 Orde van Advocaten in de verschillende
arrondissementen

In het jaar 2004 handelde de Nationale ombudsman geen zaken af (2003:1) die betrekking hadden op de Orde van Advocaten in de verschillende arrondissementen.

10B.7 Gerechtsdeurwaarders en notarissen

In het jaar 2004 handelde de Nationale ombudsman geen zaken af (2003:1) die betrekking hadden op notarissen. Over gerechtsdeurwaarders bracht de Nationale ombudsman in 2004 één rapport uit (2003: 1). De klacht was gegrond. In twee zaken werd door middel van interventie een oplossing bereikt. Het onderzoek naar aanleiding van de klacht werd vervolgens beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/352 klaagde verzoeker onder andere over de wijze waarop een gerechtsdeurwaarder bij hem beslag had gelegd voor de inning van € 840. Verzoeker was bij vonnis van de rechtbank veroordeeld tot de betaling van een geldbedrag van € 802 aan een derde.

De Nationale ombudsman stelde vast dat de gerechtsdeurwaarder bevoegd was om beslag te leggen op zaken van verzoeker omdat verzoeker na betekening van het vonnis niet overging tot betaling. Voorts stelde de Nationale ombudsman vast dat de gerechtsdeurwaarder voor de inning van een bedrag van € 840 beslag had gelegd op vijf auto's van verzoeker. Niet weersproken was dat deze auto's gezamenlijk een waarde vertegenwoordigden van ongeveer € 100 000. Gelet hierop oordeelde de Nationale ombudsman dat de waarde van de in beslag genomen zaken in geen verhouding stond tot het te innen bedrag. Hieraan doet niet af dat op de auto's mogelijk andere rechten zouden rusten, waarvan tijdens het onderzoek overigens ook niets is gebleken. Door deze wijze van inbeslag-neming had de gerechtsdeurwaarder disproportioneel gehandeld. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

Voorts onderzocht de Nationale ombudsman op grond van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman uit eigen beweging de wijze waarop de gerechtsdeurwaarder de klacht van verzoeker over het voorgaande had afgehandeld.

De Nationale ombudsman overwoog dat een uiting van ongenoegen over een ambtshandeling van een gerechtsdeurwaarder een klacht is die conform hoofdstuk 9 Awb dient te worden behandeld.

De Nationale ombudsman stelde vast dat verzoeker schriftelijk zijn ongenoegen aan de deurwaarder had geuit over de wijze waarop het vonnis van de rechtbank ten uitvoer was gelegd. Verder stelde hij vast dat de deurwaarder slechts had volstaan met een schriftelijke reactie op verzoekers brief. Hierbij werd verwezen naar eerdere correspondentie en werd aangedrongen op betaling door verzoeker. De Nationale ombudsman oordeelde dat de gerechtsdeurwaarder daarmee niet had gehandeld conform hoofdstuk 9 Awb. De onderzochte gedraging was op dit punt dan ook «niet behoorlijk».

De bij het onderzoek overgelegde interne klachtenregeling gaf de Nationale ombudsman aanleiding het volgende te overwegen. In hoofdstuk 9 van de Awb is een aantal minimumvereisten neergelegd waaraan klachtbehandeling door bestuursorganen moet voldoen. Het staat bestuursorganen vrij in een eigen klachtenregeling extra voorschriften op te nemen, maar deze mogen niet ten nadele van de burger afwijken van de Awb-bepalingen. Het ligt vanuit een oogpunt van heldere regelgeving tevens voor de hand dat voor zover in de eigen klachtenregeling niet alle bepalingen van de Awb zijn overgenomen, in die regeling wordt verwezen naar de (eveneens geldende) Awb-bepalingen. In de regeling van het betrokken deurwaarderskantoor was niets opgenomen over de hoorplicht (vgl artikel 9:10 Awb). Op het punt van toezending van stukken was de klachtenregeling niet geheel conform de Awb vastgesteld. De onderzochte gedraging was ook op dit punt «niet behoorlijk».

Dit gaf de Nationale ombudsman aanleiding de gerechtsdeurwaarder de aanbeveling te doen de klachtenregeling in overeenstemming te brengen met de Awb en waar van toepassing te verwijzen naar de eveneens geldende bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Awb. Ten tijde van het afsluiten van het jaarverslag was de aanbeveling nog niet opgevolgd.

10B.8 Andere bestuursorganen op het terrein van Justitie

In 2004 bracht de Nationale ombudsman vier rapporten uit (2003: 4) over bestuursorganen op het terrein van justitie, die niet hiërarchisch ondergeschikt zijn aan de minister van Justitie. Eén rapport had onder meer betrekking op het College van toezicht op de kansspelen. De klacht was gegrond.

In die zaak die leidde tot rapport 2004/224 klaagde verzoeker er onder meer over dat het College van toezicht op de kansspelen (verder College) zijn klacht over het Holland Casino Utrecht had afgedaan zonder hoor en wederhoor toe te passen.

De Nationale ombudsman overwoog dat op de behandeling van klachten door het College hoofdstuk 9 Awb van toepassing is. Daarnaast dient uit oogpunt van zorgvuldigheid de behandeling van klachten aan een aantal andere voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie. Zo moet het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast. Dit beginsel houdt in dat elk van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht.

De Nationale ombudsman stelde vast dat verzoeker bij het College erover had geklaagd dat een croupier van het Holland Casino Utrecht had geweigerd zijn inzet aan de roulettetafel te accepteren. Volgens verzoeker was er sprake van discriminatie op grond van zijn huidskleur. Het casino had in reactie op de klacht ontkend dat verzoeker zou zijn gediscrimineerd en aangegeven dat verzoeker zich agressief zou hebben gedragen. De Nationale ombudsman oordeelde dat het op de weg van het College had gelegen om verzoeker in het kader van hoor en wederhoor in de gelegenheid te stellen om op de reactie van het casino te reageren. Door zonder meer uit te gaan van de juistheid van de reactie van het casino had het College de klacht van verzoeker niet met de vereiste zorgvuldigheid afgehandeld. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman nam er dan ook met instemming kennis van dat het College van toezicht op de kansspelen zijn klachtenreglement inmiddels heeft aangepast, in die zin dat een bepaling is opgenomen over het toepassen van hoor en wederhoor.

Vier rapporten hadden betrekking op gezinsvoogdij-instellingen (2003: 3). In twee gevallen was de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk niet gegrond en in twee gevallen was de klacht niet gegrond.

De zaak die leidde tot rapport 2004/186 had betrekking op de Stichting Leger des Heils Welzijn- en Gezondheidszorg, Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening (verder AJL) te Leusden. In die zaak klaagde verzoekster er onder andere over dat de AJL uitvoering had gegeven aan de beschikking van de kinderrechter, waarbij ten aanzien van een minderjarige een machtiging tot plaatsing in een gesloten inrichting was verleend. Volgens verzoekster was die tenuitvoerlegging niet in het belang van de minderjarige.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de kinderrechter bij eerdere beschikkingen de minderjarige onder toezicht van de AJL had gesteld en een machtiging tot uithuisplaatsing had verleend. Op grond van die beschikkingen had de AJL de minderjarige in eerste instantie ondergebracht in het gezin van verzoekster. Later had de kinderrechter op verzoek van de AJL bij beschikking een machtiging tot plaatsing in een gesloten inrichting verleend. In die beschikking had de

rechter bepaald dat zijn beslissing op de korst mogelijke termijn ten uitvoer diende te worden gelegd.

De Nationale ombudsman overwoog dat bestuursorganen, gezien de verdeling van machten in onze rechtsstaat, prompte uitvoering behoren te geven aan een vonnis van de onafhankelijke rechter in een bepaalde zaak. Deze grondregel kan slechts uitzondering lijden, indien er een – naar objectieve maatstaven gemeten – onmogelijkheid tot uitvoering van het vonnis in de betreffende zaak aanwezig moet worden geacht.

Dit betekende dat er voor de Nationale ombudsman slechts dan reden was de daadwerkelijke tenuitvoerlegging van de rechterlijke uitspraken af te keuren, indien zou moeten worden geoordeeld dat de gezinsvoogdij-instelling – naar objectieve maatstaven gemeten – in de onmogelijkheid verkeerde tot uitvoering over te gaan. De Nationale ombudsman oordeelde dat een dergelijke omstandigheid zich in dit geval niet voordeed. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/282 had betrekking op het Bureau Jeugdzorg Flevoland te Lelystad. Verzoekers klaagden over de wijze waarop dit bureau uitvoering had gegeven aan de voogdij over verzoekers oudste dochter. Na de ontbinding van het huwelijk tussen verzoeker en de moeder van de meisjes, werd de moeder belast met het gezag over de beide meisjes. Enkele jaren later werd de jongste dochter onder toezicht gesteld van de Stichting Jeugd en Gezin Flevoland, thans Bureau Jeugdzorg Flevoland en werd de oudste dochter onder voogdij gesteld van dit bureau. De ondertoezichtstelling werd drie jaar later opgeheven. De voogdij over de oudste dochter heeft voortgeduurd tot haar meerderjarigheid. De jongste dochter woont bij verzoeker en diens nieuwe partner. De oudste dochter werd geplaatst in een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat Bureau Jeugdzorg Flevoland verzoeker, nu sprake was van voogdij, zeker niet bij alle beslissingen ten aanzien van zijn oudste dochter behoefde te betrekken, dat voor zover verzoeker wél betrokken diende te worden, daartoe voldoende pogingen waren ondernomen en dat zeker niet kon worden gesteld dat de relatie tussen verzoeker en zijn dochter was verstoord ten gevolge van het onvoldoende betrekken van verzoeker bij de beslissingen ten aanzien van zijn dochter. Voorts concludeerde de Nationale ombudsman dat, hoewel het niet tot de taak van het Bureau Jeugdzorg Flevoland behoorde om het belang van de jongste dochter in het oog te houden, toch voldoende aandacht was geweest voor de problematische verhouding tussen de beide meisjes en tussen de jongste dochter en de moeder. Ook was hij van oordeel dat het Bureau Jeugdzorg Flevoland in redelijkheid kon besluiten tot plaatsing van de dochter in de desbetreffende instelling voor mensen met een verstandelijke beperking en continuering van die plaatsing. Hij baseerde zijn oordeel onder meer op de uitkomst van de onderzoeken waaraan het meisje was onderworpen en op de verslagen en behandelplannen van het Bureau Jeugdzorg Flevoland en de instelling waar het meisje verbleef. Gelet hierop en gelet op het feit dat het project begeleid kamerwonen waar de dochter aan mee deed ná het bereiken van de meerderjarigheid nog bijna een jaar was voortgezet én het meisje hierna te kennen had gegeven geen begeleiding meer te wensen, was de Nationale ombudsman tevens van oordeel dat het Bureau Jeugdzorg Flevoland ook nadat de voogdij van rechtswege was geëindigd, voldoende begeleiding had geboden.

Dat het Bureau Jeugdzorg Flevoland op de brieven waarin verzoekers aandacht hadden gevraagd voor de situatie van de jongste dochter had gereageerd met een melding bij het Advies en Meldpunt Kinder mishandeling, achtte de Nationale ombudsman ongepast, nu er geen enkele aanleiding was om te veronderstellen dat sprake zou zijn van kindermishandeling.

Aanbeveling: beslissing alsnog uitvoeren

In het Jaarverslag 2003 is melding gemaakt van rapport 2003/479 waarin de Nationale ombudsman een aanbeveling had gedaan, maar waarvan de reactie op de aanbeveling nog niet in het Jaarverslag 2003 was opgenomen. In genoemd rapport werd de William Schrikker Stichting in overweging gegeven alsnog uitvoering te geven aan de beslissing van de directeur van de stichting om een onafhankelijk onderzoek te laten instellen naar verzoeksters geschiktheid als pleegouder. Daarnaast werd de William Schrikker Stichting in overweging gegeven aan het Steunpunt Pleegzorg Amstelsland alsnog de uitspraak van de Interne Klachtencommissie toe te sturen, en daarbij mee te delen dat de uitspraak aanleiding vormde voor de directeur van de stichting om naar de geschiktheid van verzoekster een onafhankelijk onderzoek te (laten) uitvoeren.

Op 29 januari 2004 liet de voorzitter van de Raad van Bestuur van de William Schrikker Stichting weten dat er een onderzoek zou worden ingesteld naar de geschiktheid van verzoekster als pleegouder en een geanonimiseerde versie van de uitspraak van de Interne Klachtencommissie aan Steunpunt Pleegzorg Amstelsland zou worden gestuurd. De Nationale ombudsman beschouwde de aanbeveling daarmee als opgevolgd. Ten tijde van het afsluiten van dit jaarverslag was het onderzoek naar de geschiktheid van verzoekster als pleegouder overigens nog niet afgerond.

11 BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

11A MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

11A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				17
Ontvangen in 2004				+ 34
				51
Te behandelen				
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			22	} - 44
2) onderzoek				
a) waarvan met rapport	12*	}		
b) tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	8			
c) herkansingen	2		22	
In behandeling per 01/01/2005				7

* Eén rapport had betrekking op meer dan één verzoekschrift

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

In 2004 ontving de Nationale ombudsman 34 verzoekschriften die (mede) betrekking hadden op het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2003: 49).

Gedragingen van het Korps landelijke politiediensten worden in het kader van de Wet Nationale ombudsman aangemerkt als gedragingen van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de beheerder van het korps. Voor een beschrijving van deze rapporten op het terrein van de politie wordt verwezen naar hoofdstuk 7A.

11A.2 Algemeen

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven

11A.3 Rapporten

Rapport 2004/113 had mede betrekking op de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (zie ook hoofdstuk 8, onder 8.3 en hierna onder 11B). Verzoeker klaagde erover dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn brief waarin hij vragen stelde met betrekking tot de inlijving van de kinderen van prinses Irene in de Nederlandse adel onvoldoende zorgvuldig had beantwoord. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de minister met de verwijzing naar de bekrachtiging bij Koninklijk besluit van 15 mei 1996 van de inlijving van de kinderen van prinses Irene in de Nederlandse adel de uitkomst had

weergegeven van de besluitvorming omtrent de inlijving. Dat verzoeker twijfelde aan de rechtmatigheid van de besluitvorming maakte de beantwoording niet onzorgvuldig, aldus de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk».

Rapport 2004/201 handelde over de klacht dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het verzoek van verzoeker om een achter zijn woning geplaatste alarmeringsmast te verplaatsen, niet had ingewilligd. In 2001 werd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een extra alarmeringsmast in verzoekers woonplaats geplaatst. Deze mast was volgens het ministerie nodig voor een optimale dekking van het alarm in geval van calamiteiten. Verzoeker maakte bezwaar tegen de locatie van de plaatsing: achter de achtertuin van zijn huis. Verzoeker stelde dat de achttien meter hoge mast horizonvervuiling voor hem opleverde, terwijl bovendien de mast net zo goed elders op het achter verzoekers woning gelegen industrieterrein kon worden geplaatst.

De minister liet in reactie op de klacht weten dat de mast op de huidige locatie was geplaatst omdat zich in de directe nabijheid van de sirene een aansluiting op de openbare verlichting bevond. Installatietechnisch, maar ook om budgettaire redenen had deze locatie de voorkeur. Voorts liet de minister weten dat op de huidige locatie de meest optimale geluidsdekking werd bereikt.

De Nationale ombudsman erkende de last voor verzoeker, die opeens werd geconfronteerd met een mast van achttien meter hoog achter zijn woning, maar was tevens van oordeel dat de minister op afdoende inzichtelijke wijze naar voren had gebracht hoe de besluitvorming over de plaatsing van de alarmeringsmast tot stand was gekomen. Gebleken was dat de minister de relevante factoren tegen elkaar had afgewogen. Op grond van hetgeen de minister had aangevoerd omtrent het kostenaspect, het technische aansluitingsaspect en met name de dekkingsvraag, was de Nationale ombudsman dan ook van oordeel dat de minister in redelijkheid tot het oordeel kon komen dat er geen aanleiding was om het verzoek om de mast te verplaatsen, te honoreren. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In rapport 2004/328 was sprake van een klacht, dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mede namens de minister van Justitie en de minister-president, tevens minister van Algemene Zaken, onvoldoende zorgvuldig Kamervragen had beantwoord, over de beantwoording van brieven door voornoemde bewindslieden, én over de klachtbehandeling dienaangaande.

Op 8 oktober 1999 verscheen in het Nederlands Juristenblad van verzoeker, hoogleraar Staats- en Bestuursrecht aan de Universiteit van Maastricht, een artikel waarin hij zijn ernstige twijfels uitsprak over het functioneren van de Raad van State en de daadwerkelijke rechtsbescherming van de burger tegen de overheid. In zijn artikel stelde verzoeker onder meer dat zijn balans niet was onderbouwd met sociaal wetenschappelijk en/of bestuurskundig empirisch onderzoek.

In augustus 2002 publiceerde verzoeker een tweedelig handboek voor het bestuursprocesrecht. Ook hierin liet hij zich kritisch uit over de Raad van State. Naar aanleiding van het verschijnen van verzoekers monografie besteedde het televisieprogramma Twee Vandaag op 7 augustus 2002 aandacht aan de Raad van State. In de uitzending kwamen diverse personen aan het woord, waaronder verzoeker. Verzoeker deed daarbij onder meer de uitspraak dat de Raad van State doorgaans de gevestigde orde bevestigt en de Staatsraad zelf de minste verantwoordelijkheid toebedeelt, en dat er voor de individuele burger eigenlijk geen rechtsbescherming meer te vinden is. Op 9 augustus 2002 werden hierover Kamervragen gesteld. Op 3 september 2002 beantwoordde de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mede namens de

minister-president, tevens minister van Algemene Zaken, en de minister van Justitie, deze vraag waarbij hij onder meer stelde dat verzoeker had aangegeven dat zijn oordeel was gebaseerd op impressies en niet was onderbouwd met sociaal-wetenschappelijk en/of bestuurskundig empirisch onderzoek.

De Nationale ombudsman overwoog dat uit het feit dat verzoeker zijn artikel in het Nederlands Juristenblad, waarin hij had aangegeven dat zijn opvatting aldaar was gevormd door impressies en niet was onderbouwd met sociaal wetenschappelijk en/of bestuurskundig empirisch onderzoek, integraal heeft geplaatst in hoofdstuk 16 van zijn boek, niet zonder meer de conclusie kon worden getrokken dat verzoeker de desbetreffende passage uit het artikel nog steeds onderschreef. De mededeling van de minister dat verzoeker had aangegeven dat zijn oordeel was gebaseerd op impressies en niet was onderbouwd met sociaal-wetenschappelijk en/of bestuurskundig empirisch onderzoek, achtte hij dan ook feitelijk onjuist en hij oordeelde de gedraging op dit punt als «niet behoorlijk».

Naar aanleiding van de beantwoording van de Kamervragen, zond verzoeker de betrokken bewindslieden een brief waarin hij zich op het standpunt stelde dat de bewindslieden door de wijze waarop deze de schriftelijke Kamervragen van 9 augustus 2002 hadden beantwoord hem ernstig onrecht hadden aangedaan en hem hadden aangetast in zijn integriteit als wetenschapper. Boven zijn brief vermeldde verzoeker «open brief». Eveneens op 19 september 2002 verscheen een persbericht in de Staatscourant waarin melding werd gemaakt van voornoemde brief. Omdat niet werd gereageerd op de brief van 19 september 2002, rappelleerde verzoeker schriftelijk op 13 december 2002 en 7 januari 2003. De Nationale ombudsman overwoog dat verzoeker door de vermelding «open brief» boven zijn brief van 19 september 2002, zelf aan zijn brief de status had gegeven van open brief en dat daarop in beginsel niet behoefde te worden gereageerd. Op dit punt oordeelde hij de gedraging «behoorlijk». Toen van verzoeker rappels werden ontvangen, diende echter wel op de brief te worden gereageerd. Hoewel dit ook was gebeurd, was naar het oordeel van de Nationale ombudsman onvoldoende voortvarend gereageerd. Op dit punt achtte hij de gedraging «niet behoorlijk». Ook achtte hij het niet juist dat de minister-president, tevens minister van Algemene Zaken, in reactie op verzoekers schriftelijk rappel had gesteld dat de brief die het rappel betrof niet bekend was op het ministerie en derhalve niet kon worden beantwoord. Wanneer een rappel wordt ontvangen en wordt geconstateerd dat de brief die het rappel betreft niet bekend is, moet de brief worden opgevraagd bij de briefschrijver, zo oordeelde Nationale ombudsman en de slotzin «Niettemin dank ik u hartelijk dat u de moeite hebt willen nemen mij te schrijven», vond hij dan ook ongepast. Op dit punt achtte hij de gedraging «niet behoorlijk». Omdat verzoekers brief was gericht aan de drie bewindslieden gezamenlijk en in de brief kritiek werd uitgeoefend op de wijze waarop de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mede namens de twee andere bewindslieden, had gereageerd op Kamervragen, achtte de Nationale ombudsman het geen bezwaar dat sprake was geweest van een gecoördineerde behandeling van verzoekers brief. Hij oordeelde de gedraging op dit punt «behoorlijk». Wat betreft de afhandeling van de klacht was hij echter van oordeel dat deze had moeten plaats vinden door alle drie de bewindslieden afzonderlijk, althans dat de brief waarmee de klacht werd afgehandeld had moeten worden ondertekend door alle drie de bewindslieden aangezien sprake was van drie afzonderlijke bestuursorganen waartegen een klacht was ingediend. Voorts achtte hij de klachtafhandeling onvoldoende voortvarend omdat de klacht niet was afgehandeld binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn. Op deze punten achtte hij de gedraging «niet behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/501 betrof een klacht over de Vertegenwoordiging van Nederland in de Nederlandse Antillen. Verzoeker klaagde erover dat de Vertegenwoordiging met hem geen nieuwe arbeidsovereenkomst had afgesloten en hem er onvoldoende en onvoldoende tijdig op had gewezen dat hij niet op het gewenste niveau functioneerde. Daarnaast klaagde verzoeker erover dat de Vertegenwoordiging zijn loon niet juist had geïndexeerd, de schade aan zijn auto, opgelopen onder diensttijd niet had vergoed én hem niet de juiste kilometervergoeding had toegekend.

Verzoeker trad bij de Vertegenwoordiging in dienst als bode/portier en hij gebruikte de eigen auto voor bodewerkzaamheden. De eerste met verzoeker afgesloten arbeidsovereenkomst gold voor de duur van een jaar. Hierna was een arbeidsovereenkomst afgesloten voor de duur van een half jaar waarna geen arbeidsovereenkomst met verzoeker was afgesloten. De Nationale ombudsman was van oordeel dat verzoeker voldoende tijdig ervan in kennis was gesteld dat hij niet functioneerde op het gewenste niveau en dat verzoeker door het afsluiten van de tweede arbeidsovereenkomst voor de duur van een half jaar in feite in de gelegenheid was gesteld dit functioneren te verbeteren. Nu dit functioneren na ommekomst van het half jaar nog niet op het gewenste niveau was gekomen, was het redelijk dat met verzoeker geen nieuwe arbeidsovereenkomst meer werd afgesloten, aldus de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk». Voorts was de Nationale ombudsman van oordeel dat de indexerings van verzoekers salaris conform de geldende regelgeving was geschied. Hij achtte de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk». Dat de schade aan verzoekers auto niet was vergoed achtte de Nationale ombudsman redelijk nu verzoeker niet had kunnen aantonen dat deze schade was ontstaan tijdens werkzaamheden ten behoeve van de Vertegenwoordiging. Op dit punt was de onderzochte gedraging eveneens «behoorlijk». Wat betreft de toegekende kilometervergoeding oordeelde de Nationale ombudsman dat deze gedeeltelijk juist en gedeeltelijk niet juist was geweest, want niet conform de van toepassing zijnde regelgeving. Verzoeker had vanaf een bepaalde datum een hogere vergoeding moeten worden toegekend. De gedraging was dan ook deels «behoorlijk» en deels «niet behoorlijk». Dit leidde tot de aanbeveling om verzoeker alsnog de hem toekomende kilometervergoeding toe te kennen. In het verslagjaar was nog niet op de aanbeveling gereageerd.

11A.4 Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst

In tegenstelling tot voorgaande jaren, waarin geen rapporten over de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (verder AIVD) verschenen, bracht de Nationale ombudsman in 2004 één rapport uit over deze dienst. Vijf andere ingediende klachten over de AIVD leidden niet tot onderzoek.

De zaak die leidde tot rapport 2004/202 betrof een klacht van verzoeker dat twee medewerkers van de AIVD hem in januari 2002 willens en wetens onder valse identiteit hadden benaderd. Deze AIVD-ers hadden zich jegens hem voorgedaan als politieambtenaren en waren daarmee pas gestopt op het moment dat het duidelijk was dat verzoeker er van op de hoogte was dat zij van de AIVD waren.

Het onderzoek in deze zaak is uitgevoerd conform de volgende wettelijke uitgangspunten. In het geval van een onderzoek naar aanleiding van een klacht over de AIVD kunnen onderzoek en rapportage doorgaans niet met eenzelfde openheid plaatsvinden als in andere zaken gebruikelijk is. Ingevolge de artikelen 19 en 24 van de Wet Nationale ombudsman kan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zich verschonen van het verstrekken van de door de Nationale ombudsman gevraagde

inlichtingen, voor zover het verstrekken van deze inlichtingen in strijd is met een wettelijke geheimhoudingsplicht of met het belang van de Staat. De minister kan bepalen dat de geheimhoudingsplicht wordt opgeheven, onder de voorwaarde dat de Nationale ombudsman het geheime karakter van de verstrekte inlichtingen handhaaft. Artikel 27, vijfde lid, van de Wet Nationale ombudsman bevat overigens al een geheimhoudingsplicht voor de Nationale ombudsman.

Indien de Nationale ombudsman een onderzoek instelt naar aanleiding van een klacht over de AIVD, stelt hij de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, en eventueel een of meer betrokken ambtenaren, in de gelegenheid om op de klacht te reageren. De Nationale ombudsman maakt daarbij gebruik van de in de Wet Nationale ombudsman gegeven onderzoeksbevoegdheden. In voorkomende gevallen verstaat de substituut-ombudsman zich persoonlijk met de medewerkers van de AIVD. Langs deze weg wordt de informatie verkregen die de Nationale ombudsman nodig heeft voor zijn onderzoek.

Ten aanzien van de wijze waarop verzoeker in januari 2002 door medewerkers van de AIVD was benaderd, kwam uit het onderzoek naar voren dat verzoeker op 3 januari 2002 een gesprek had gehad met een politieambtenaar, die op dat moment werkzaamheden verrichtte ten behoeve van de AIVD en met een ambtenaar van de AIVD. Ook was vast komen te staan dat de hoedanigheid van beide ambtenaren niet aan verzoeker was meegedeeld. Verder achtte de Nationale ombudsman het aannemelijk dat dit gesprek met verzoeker onder meer was gehouden om na te gaan of verzoeker geschikt of bereid zou zijn om voor de AIVD als bron op te treden. De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat de minister in zijn standpunt kon worden gevolgd dat het werven van potentiële menselijke bronnen een delicate aangelegenheid is waarbij moet worden voorkomen dat betrokkene ongewild zijn eigen veiligheid in gevaar brengt door (vooraf) met derden over zijn (komende) contact met de AIVD te spreken en waarbij ook dient te worden zorggedragen dat de veiligheid van de desbetreffende dienstmedewerker geen gevaar loopt. Ook is het begrijpelijk dat in het belang van een effectieve bescherming van de nationale veiligheid ook de aard en de inhoud van het desbetreffende AIVD-onderzoek geheim moet blijven en dat medewerkers van de AIVD in dit soort situaties dan ook niet verplicht zijn om zich te legitimeren. Gelet op het feit dat de AIVD wilde nagaan of verzoeker geschikt was om als informant voor de AIVD op te treden en mede gelet op het feit dat dit na één gesprek met verzoeker nog niet duidelijk was, was het dan ook begrijpelijk en aanvaardbaar dat aan verzoeker op dat moment nog niet was meegedeeld dat het om medewerkers van de AIVD ging, aldus de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In 2004 werden drie rapporten uitgebracht die (mede) betrekking hadden op andere bestuursorganen op het terrein van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2003: 0).

Rapport 2004/113 had mede betrekking op de Hoge Raad van Adel (zie hiervoor onder 11A.2 en hoofdstuk 8, onder 8.2). Verzoeker klaagde erover dat de Hoge Raad van Adel zijn brief waarin hij vragen stelde met betrekking tot de inlijving van de kinderen van prinses Irene in de Nederlandse adel en waarin hij de Hoge Raad van Adel verzocht hem antwoord te geven op de vraag waarom andere adellijke families dan de koninklijke de «gedoogrechtsgrond» niet mogen doen gelden bij inlijving van adellijke titels, terwijl deze in 2002 wel werd toegepast bij artikel 7 van de Wet lidmaatschap koninklijk huis. De Hoge Raad van Adel deelde verzoeker in antwoord op zijn brief mee dat de specifieke regeling inzake titels en namen van de leden van het koninklijk huis in het bijzonder waren gebaseerd op de Wet op de adeldom. Voorts ging de Raad in op de codificatie van de titel Prins (Prinses) van Oranje. Tenslotte deelde de Raad mee dat de inlijving in de Nederlandse adel van de kinderen van prinses Irene had plaatsgevonden bij Koninklijk Besluit van 15 mei 1996. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de Raad daarmee verzoekers vragen voldoende zorgvuldig had beantwoord. De onderzochte gedrag was op dit punt «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/122 klaagde verzoeker erover dat de Stichting Administratie Indonesische Pensioenen naar aanleiding van zijn brieven had geweigerd het pensioen en de uitkering apart te specificeren en slechts het totale belastbare bedrag daarvan had vermeld. Verzoeker ontving een uitkering in het kader van de Algemene Oorlogsongevallenregeling en een zogenoemd Indonesisch pensioen. Verzoeker overleed tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman overwoog dat uitkeringsgerechtigden en pensioengerechtigden er recht op hebben te worden geïnformeerd over de hoogte van hun uitkering of hun pensioen en met de specificaties zoals die door de Stichting Administratie Indonesische Pensioenen aan verzoeker werden verstrekt, waarbij de uitkering en het pensioen in één bedrag werd vermeld, voldeed de stichting niet aan het vereiste dat de informatieverstrekking zodanig is ingericht dat de gerechtigde kan weten hoe de gelden die aan hem worden uitgekeerd, zijn opgebouwd. De omstandigheid dat het door de stichting gebruikte systeem verouderd was, verklaarde weliswaar waarom de afzonderlijke bedragen niet werden uitgesplitst, maar rechtvaardigde dit niet, aldus de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman gaf het bestuur van de Stichting Administratie Indonesische Pensioenen in overweging om gerechtigden die zowel een uitkering als een pensioen ontvangen door middel van een mededeling op of bij de specificatie te attenderen op de mogelijkheid om te verzoeken om nadere informatie over de opbouw van de uitkering en het pensioen afzonderlijk. De aanbeveling is opgevolgd.

Rapport 2004/403 betrof een klacht over het Nederlands bureau brandweerexamens. Verzoeker had zich bij het Nederlands bureau brandweerexamens over beklagd dat hij voor een examen, waaraan hij samen met enkele collega's had deelgenomen, als afwezig was geregistreerd en dat hem derhalve geen cijfer was toegekend. Hij klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat hij na maanden nog geen officiële reactie op zijn klacht had ontvangen. De Nationale ombudsman constateerde dat het Nederlands bureau brandweerexamens pas ruim elf weken nadat

verzoeker zijn klacht had ingediend, inhoudelijk op de klacht had gereageerd. Dit gebeurde bovendien pas nadat verzoeker diverse keren per e-mail om een officiële reactie had gevraagd. De Nationale ombudsman oordeelde dat het aan de vereiste voortvarendheid had ontbroken. De Nationale ombudsman overwoog ten overvloede dat op de klachtbehandeling ook op andere punten het één en ander aan te merken was. Hij constateerde dat bij de behandeling van verzoekers klacht het vereiste van actieve informatieverwerving, dat impliceert dat het bestuursorgaan naar aanleiding van een klacht een met het oog op een passende afdoening toereikend onderzoek instelt naar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, niet in acht was genomen. Voorts stelde hij vast dat sprake was geweest van een onvoldoende onpartijdige opstelling én dat niet was voldaan aan het vereiste dat een klager gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». Hij gaf het bestuur van het Nederlands bureau brandweerexamens in overweging een klachtenregeling op te stellen in overeenstemming met het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, en de behandeling van klachten te doen plaatsvinden conform die regeling. De aanbeveling is opgevolgd.

12 ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP
 12A MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP
 12A.1 Cijfers; algemeen

Tabel 1 Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				5	
Ontvangen in 2004				+ 28	
				33	
Te behandelen					
Afgedaan					
1) niet in onderzoek			26	} - 31	
2) onderzoek			} 5		
a. waarvan met rapport	0	}			}
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	2				
c. herkansingen	3				
			2		
In behandeling per 01/01/2005					

Op het gebied van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap werden in 2004 twee zaken via de interventiemethode afgedaan (2003: 1). Er werden geen rapporten uitgebracht (2003: 1).

Burgerbrievenonderzoek

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag wordt uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven.

12B ANDERE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN
ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP

12B.1 Informatie Beheer Groep (IB-Groep)

12B.1.1 *Cijfers*

Tabel 1 Informatie Beheer Groep: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004					17
Ontvangen in 2004					+ 183
					200
Te behandelen					
Afgedaan					
1) niet in onderzoek				150	} - 189
2) onderzoek				} 39	
a. waarvan met rapport	0	}			
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	15				
c. herkansingen	24				
					11
In behandeling per 01/01/2005					

Het aantal klachten dat over de Informatie Beheer Groep (verder IB-Groep) wordt ontvangen is al enige jaren vrij constant. Ook het aantal klachten dat tot een onderzoek leidt fluctueert al enkele jaren nauwelijks. In 2004 werden vijftien zaken via onderzoek afgehandeld (2003: 20). Er werden geen rapporten uitgebracht (2003: 3); alle onderzoeken werden tussentijds beëindigd.

Een aantal klachten dat in 2004 tot onderzoek leidde had betrekking op het alsnog invorderen van schulden die waren ontstaan in de periode van 1992 tot uiterlijk eind 1997. De IB-Groep ging in de loop van 2004 over tot het – al dan niet opnieuw – versturen van ingebrekestellingen; verzoekers die deze ingebrekestellingen ontvingen hadden gemiddeld zes tot zeven jaar niets vernomen van de IB-Groep, zo bleek tijdens de onderzoeken die naar aanleiding van deze verzoekschriften werden ingesteld. Deze verzoekers dienden nu alsnog, binnen drie weken na dagtekening van de ingebrekestelling, het openstaande bedrag te voldoen. Interventie door de Nationale ombudsman leidde in alle gevallen tot kwijtschelding van de vordering. Enkele van deze zaken worden hierna besproken.

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

12B.1.2 *Studiefinanciering*

In 2004 vonden zes onderzoeken op het gebied van studiefinanciering plaats (2003: 10). Alle onderzoeken werden via de interventiemethode afgedaan (2003: 9); deze methode leidde in alle gevallen tot bevredigende resultaten. Vrijwel alle klachten op dit gebied hadden betrekking op de inning van schulden.

Eén van deze onderzoeken betrof de volgende situatie. Verzoeksters dochter, die vanaf 1 januari 2004 met de aflossing van haar studieschuld moest beginnen, was als gevolg van persoonlijke omstandigheden (verblijf in blijf-van-mijn-lijfhuizen) niet in staat aan haar aflossingsverplichting te voldoen. Inmiddels was door de IB-Groep een deurwaarder ingeschakeld voor de inning van achterstallige termijnen. Hierop wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. Na interventie door de Nationale ombudsman gaf de IB-Groep aan – bij wijze van hoge uitzon-

dering – bereid te zijn de betalingsverplichting voor het jaar 2004 op nihil te stellen en de deurwaarderskosten voor haar rekening te nemen.

In een andere zaak klaagde verzoekster erover dat de IB-Groep haar had aangemaand om de termijnen januari tot en met oktober 2003 van haar studieschuld (totaal € 450) ineens te voldoen. Zij was echter niet eerder dan in oktober 2003 op de hoogte gesteld van het feit dat zij in januari 2003 met de aflossing van haar studieschuld had moeten beginnen. Tijdens het onderzoek naar de klacht gaf de IB-Groep aan dat correspondentie over de terugbetaling van de studieschuld altijd naar het in de Gemeentelijke basisadministratie (verder GBA) geregistreerde adres wordt gezonden. Op basis van gegevens uit de GBA was bij verzoekster in het verleden een wijziging in de adresgegevens doorgevoerd, naar later bleek ten onrechte (een naar dat adres gezonden poststuk kwam onbestelbaar retour). Het adresonderzoek dat vervolgens werd ingesteld had pas in oktober 2003 resultaat. Aangezien verzoekster niets viel te verwijten gaf de IB-Groep aan dat zij vanaf november 2003 met de aflossing kon beginnen. De achterstallige termijnen werden weer bij de hoofdsom opgeboekt.

Een andere klacht betrof de hiervoor al aangehaalde inning van oude vorderingen. In dit verband zond de IB-Groep verzoekster op 15 oktober 2004 een ingebrekestelling. Verzoekster diende binnen drie weken een bedrag van € 529,56 te betalen; als zij niet tijdig betaalde zou een deurwaarder of incassobureau worden ingeschakeld. Verzoekster gaf aan dat zij in juni 1997 voor het laatst contact had met de IB-Groep; ook legde zij een bankafschrift over waaruit bleek dat in 1994 een zelfde bedrag aan de IB-Groep was betaald.

Tijdens het onderzoek naar de klacht bleek dat bedoeld bedrag destijds niet was voldaan door verzoekster; als gevolg van een correctieboeking op een andere vordering stond een gelijk bedrag nog steeds open. Hiervan was zij met een aanmaning, verzonden in 1997, ook op de hoogte gesteld. Na verzending van deze aanmaning werden door de IB-Groep echter geen invorderingsmaatregelen meer genomen. De IB-Groep gaf aan dat dit haar viel te verwijten en dat zij daarom ertoe zou overgaan de vordering definitief buiten invordering te stellen.

12B.1.3 Tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten

Een onderzoek dat in 2004 op dit gebied plaatsvond had betrekking op de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (2003: 1), een tweede onderzoek betrof de per 1 augustus 2001 vervallen Wet tegemoetkoming studiekosten (2003: 1). In 2004 werden geen rapporten uitgebracht die betrekking hadden op één van deze wetten (2003: 1). Beide klachten hadden betrekking op de invordering van ten onrechte ontvangen tegemoetkomingen.

Eén van de klachten die tot onderzoek leidde betrof de volgende situatie. Verzoeker klaagde erover dat de IB-Groep hem bij brief van 4 juni 2004 had aangemaand een bedrag van € 566,09 binnen drie weken te betalen. Bij het uitblijven van tijdige betaling zou een deurwaarder of incassobureau worden ingeschakeld. Verzoeker gaf aan niet eerder een rekening dan wel aanmaning te hebben ontvangen. Tijdens het onderzoek naar de klacht gaf de IB-Groep aan dat verzoeker er bij bericht van 26 februari 1997 van op de hoogte was gesteld dat hij de door hem ontvangen tegemoetkoming in de studiekosten van zijn kinderen moest terugbetalen, dit omdat zijn inkomen bij controle te hoog was gebleken. In februari en maart 1998 werden verzoeker aanmaningen gezonden; hierop voldeed verzoeker een deel van de vordering. Hierna werden geen betalingen meer ontvangen. Echter, daar de IB-Groep gedurende een periode van

ruim zes jaar had nagelaten verdere invorderingsmaatregelen te nemen, ging zij ertoe over de vordering definitief buiten invordering te stellen.

12B.1.4 Lesgeld

Zes onderzoeken op het gebied van het lesgeld ingevolge de Les- en cursusgeldwet werden tussentijds beëindigd (2003: 5). Een deel van de klachten had betrekking op de inning van het lesgeld door een door de IB-Groep ingeschakelde deurwaarder.

Zo stelde de Nationale ombudsman onderzoek in naar het volgende. Verzoeker klaagde erover dat de IB-Groep executoriaal derdenbeslag had gelegd teneinde een bedrag aan rente en kosten in verband met een lesgeldvordering te innen. Verzoeker was van mening dat het niet aan hem was te wijten dat bedoelde vordering uit handen was gegeven. In reactie op de klacht gaf de IB-Groep aan dat verzoeker zich in eerste instantie had ingeschreven voor het schooljaar 2001/2002; op een later moment echter schreef hij zich weer – tijdig – uit met als gevolg dat hij het lesgeld niet langer verschuldigd was. Echter, niet eerder dan in november 2002 werd het bewijs van uitschrijving door de IB-Groep ontvangen. Omdat de IB-Groep voor de inning van het lesgeld inmiddels een deurwaarder had ingeschakeld, stelde zij zich op het standpunt dat aan verzoeker was te wijten dat kosten waren gemaakt; verzoeker had na ontvangst van de betalingsverzoeken en ingebrekestelling geen contact opgenomen met de IB-Groep om kenbaar te maken dat hij naar zijn mening geen lesgeld verschuldigd was. Naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman bleek echter dat verzoeker zich wel tijdig, in februari 2002, tot de IB-Groep had gewend. Om onbekende redenen heeft dit contact toen niet tot een oplossing geleid. De IB-Groep nam daarom alsnog de berekende rente en kosten voor haar rekening.

Een andere klacht betrof de volgende situatie. Verzoeker had aangegeven dat hij het lesgeld voor zijn dochter over het schooljaar 2003/2004 in termijnen, door middel van een automatische incasso, wilde voldoen. Verzoekers dochter schreef zich op 5 september 2003 echter weer uit bij haar school; als gevolg hiervan was verzoeker het lesgeld niet langer verschuldigd. In oktober 2003 werd de eerste termijn toch nog van verzoekers rekening afgeschreven. Toen verzoeker bij de IB-Groep informeerde wanneer dit bedrag weer gerestitueerd zou worden, werd hem gemeld dat dit circa zes weken zou duren. Verzoeker begreep niet waarom dat niet veel sneller kon en diende hierover een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Tijdens het onderzoek naar verzoekers klacht gaf de IB-Groep aan dat het bewijs van uitschrijving pas in oktober 2003 werd ontvangen; op dat moment was het niet meer mogelijk om het incasseren van de eerste termijn te voorkomen. Verzoeker had de afschrijving binnen dertig dagen ongedaan kunnen laten maken door een zogeheten stornoboeking, zo gaf de IB-Groep verder aan. In verband met deze mogelijkheid wacht de IB-Groep in deze situatie ook dertig dagen met het ondernemen van actie; zo wordt voorkomen dat het afgeschreven bedrag ten onrechte tweemaal wordt gerestitueerd. Omdat binnen genoemde termijn geen storno-verzoek werd ontvangen werd op 28 november 2003 het proces van restitutie in werking gezet; dit duurt gemiddeld twee weken, zo liet de IB-Groep weten. Medio december 2003 ontving verzoeker het bedrag dan ook op zijn rekening.

Op een later moment gaf de IB-Groep echter nog aan dat inmiddels was gebleken dat de verwerkingsperiode voor een restitutie in de regel veel langer duurt dan bij verzoeker het geval was, namelijk zes tot tien weken na afloop van de stornoperiode. Binnen de organisatie waren inmiddels maatregelen genomen om één en ander te verbeteren. Hierop verzocht de

Nationale ombudsman de IB-Groep om een nadere toelichting op deze maatregelen te geven. De IB-Groep gaf aan dat in de werkinstructies inmiddels was opgenomen dat stornering de voorkeur geniet boven een restitutieverzoek, zodat medewerkers hieraan bij het verstrekken van informatie voortaan aandacht kunnen besteden. Verder werd bezien of de tijd die met de verwerking van restitutieverzoeken is gemoeid kon worden bekort; in aanvulling hierop gaf de IB-Groep te kennen dat restitutieverzoeken met voorrang worden verwerkt en dat een achterstand in de verwerking alleen ontstaat in zogenoemde piekperiodes.

12B.2 Overige bestuursorganen op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

12B.2.1 *Op het terrein van onderwijs en onderzoek*

In 2004 werd één klacht via de interventiemethode afgedaan (2003: 3). Dit onderzoek had betrekking op de Universiteit van Amsterdam. Een tweede onderzoek leidde tot een rapport (2003: 2).

In de zaak die leidde tot rapport 2004/456 klaagde verzoeker erover dat een medewerker van Wageningen Universiteit in een sollicitatieprocedure, op 12 april 2001, een brief had gestuurd aan de voormalige werkgever van verzoeker, zonder verzoeker daarvan op de hoogte te stellen. De brief van 12 april 2001 betrof een brief van de heer X aan verzoekers toenmalige chef de heer Y. In deze brief bevestigde de heer X, op verzoek van de heer Y, de uitkomst van zijn gesprekken met de heer Y inzake het gebruik maken van de diensten van verzoeker. De heer X gaf in zijn brief aan dat hij de suggestie van de heer Y om verzoeker hoofd van het bureau van een met naam genoemd departement van Wageningen Universiteit te maken niet kon opvolgen. Enerzijds omdat de betrokken medewerkers hadden aangegeven moeite te hebben met de persoonlijkheid van verzoeker en anderzijds omdat hij de keuze had gemaakt een facility manager aan te trekken in plaats van een hoofd bureau. Voorts merkte X in zijn brief van 12 april 2001 op dat hij geen gebruik kon maken van het aanbod van de heer Y om verzoeker de taken van de interim-directeur Wageningen NMR-centrum te laten oppakken na het vertrek van de huidige interim-directeur. Aan de hand van gesprekken met betrokken medewerkers was X tot de conclusie gekomen dat verzoeker op geen enkel draagvlak kon rekenen voor deze functie. Aangezien X draagvlak als een van de belangrijkste, zo niet het belangrijkste uitgangspunt beschouwde voor een leidinggevende, viel verzoeker wat hem betrof af. Het College van Bestuur van Wageningen Universiteit oordeelde naar aanleiding van verzoekers klacht dat de heer X op correcte en zorgvuldige wijze de geschiktheid van verzoeker voor beide functies had beoordeeld. Verder oordeelde het College dat het alleszins begrijpelijk was dat de heer X aan de heer Y had gerapporteerd, aangezien in beide gevallen op verzoek van de heer Y was gehandeld. Wel had het, zo gaf het College aan, voor de hand gelegen verzoeker een afschrift van de bewuste brief te sturen. De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat vast stond dat verzoeker pas achteraf op de hoogte was gesteld van het feit dat de heer Y informatie over hem had ingewonnen bij de heer X over de geschiktheid van verzoeker voor de desbetreffende functies en van de bevindingen hieromtrent van de heer X, die door de heer X aan de heer Y waren meegedeeld. Door het College van Bestuur van Wageningen Universiteit werd niet gesteld dat er in dit geval sprake was van een (in)formeel herplaatsingsonderzoek en dat de heer X om die reden bevoegd zou zijn geweest om buiten medeweten van verzoeker om de desbetreffende

informatie aan verzoekers chef te verstrekken. Noch was gebleken van een andere reden op grond waarvan de heer X hiertoe bevoegd zou zijn. Ook had verzoeker geen toestemming verleend tot het inwinnen van referenties bij anderen wat betreft zijn geschiktheid voor deze functies. Gelet hierop had de heer X dan ook niet juist gehandeld door buiten medeweten en zonder toestemming van verzoeker informatie in te winnen bij andere medewerkers wat betreft de geschiktheid van verzoeker voor de desbetreffende functies en deze informatie vervolgens door te geven aan verzoekers chef. Door zijn handelwijze had de heer X onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoeker bij bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer, aldus de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

12B.2.2 Overige bestuursorganen

In 2004 werd één klacht over de Koninklijke Akademie van Wetenschappen in onderzoek genomen. Dit onderzoek werd echter tussentijds beëindigd toen tijdens het onderzoek bleek dat de Nationale ombudsman niet bevoegd was.

13 FINANCIEN

13A MINISTERIE VAN FINANCIEN

13A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Financiën: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				123
Ontvangen in 2004				+ 1044
				1167
Te behandelen				1167
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		840		} - 1 042
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	33			
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	75			
c. herkansingen	94		202	
				125
In behandeling per 01/01/2005				125

13A.2 Belastingdienst

13A.2.1 Inleiding

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo) neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven.

Het aantal gevallen waarin op het gebied van Financiën aan het betrokken bestuursorgaan (veelal de betrokken eenheid van de Belastingdienst) in het kader van het herkansingsbeleid (zie Jaarverslag 2001, § 1.3.1 blz. 36 e.v.) moest worden gevraagd een klacht alsnog te behandelen volgens de voorschriften voor interne klachtbehandeling in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) is gestegen van 66 in 2003 tot 90 in het verslagjaar.

In het Jaarverslag 2003 is op deze plaats melding gemaakt van vragen die de Nationale ombudsman in 2003 heeft gesteld aan de staatssecretaris van Financiën inzake de heffingsrente. Het betrof de vraag in hoeverre van de Belastingdienst mag worden verwacht dat hij, ter voorkoming van het ontstaan van heffingsrente, steeds eigener beweging beoordeelt of er aanleiding is tot het opleggen van een (nadere) voorlopige aanslag, met name bij (aanvullende) aangiften die worden ingediend buiten het normale aangiftepatroon. Ook was de vraag gesteld wat naar het oordeel van de minister de consequentie moet zijn van een verwijtbaar nalaten van de Belastingdienst om (eigener beweging) een (nadere) voorlopige aanslag op te leggen.

In het verslagjaar heeft de staatssecretaris op de vragen geantwoord. De staatssecretaris gaf aan geen aanleiding te zien tot wijziging van het beleid zoals vastgelegd in zijn Besluit van 24 oktober 2001, nr. CPP 2001/2110. Hij benadrukte daarbij het neutrale karakter van de heffingsrente. Het antwoord van de staatssecretaris gaf de Nationale ombudsman aanleiding af te zien van verder onderzoek op dit punt. De betrokken zaak is beschreven onder § 13A.2.5.6 in dit jaarverslag.

Ingevolge het bepaalde in artikel 26 WNo beoordeelt de Nationale ombudsman gedragingen van bestuursorganen op behoorlijkheid. Deze toetsing kan leiden tot een andere uitkomst dan de toetsing op wet- en rechtmatigheid zoals de rechter die toepast. De eis van behoorlijkheid kan onder omstandigheden een beperking met zich meebrengen van het gebruik van de ruimte die de belastingwet de inspecteur biedt. In rapport 2003/243 (Jaarverslag 2003, onder § 13A.2.5.6 blz. 483) oordeelde de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst te lang had gewacht met het opleggen van een (nadere) voorlopige of definitieve aanslag. Hierdoor had verzoeker een aanzienlijk bedrag aan heffingsrente belopen. In het verslagjaar heeft het gerechtshof Den Haag uitgesproken dat de heffingsrente terecht in rekening was gebracht omdat op de inspecteur geen verplichting rust tot het opleggen van een (nadere) voorlopige aanslag en omdat de definitieve aanslag binnen de wettelijke termijn van drie jaar was opgelegd. In de literatuur (NTFR 2004/934) wordt hierin ten onrechte een verschil van mening gezien tussen het gerechtshof en de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de Belastingdienst uit een oogpunt van behoorlijkheid, ondanks de aanwezige wettelijke ruimte, onder de omstandigheden van het geval niet had mogen wachten tot het einde van de drie-jaarstermijn met het opleggen van een (nadere) voorlopige of definitieve aanslag. Het verschil in toetsing aan wet- en rechtmatigheid enerzijds en aan behoorlijkheid kwam ook tot uitdrukking in het hierna onder § 13A.2.3 beschreven rapport 2004/146 (FUTD 2004, nr. 0849), waarin de Nationale ombudsman oordeelde dat de inspecteur uitspraak had moeten doen op het door verzoeker ingediende bezwaarschrift ondanks het feit dat de wettelijke termijn van een jaar van artikel 25 Algemene wet inzake rijksbelastingen (verder Awr) nog niet was verstreken.

In dit verband heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van de inhoud van de brief van de staatssecretaris van Financiën, die hij op 24 december 2004 naar de voorzitter van de Tweede Kamer heeft gezonden (kenmerk WDB 2004-786 M) en die betrekking heeft op fiscale beslistermijnen.

In reactie op een aangenomen motie (Kamerstukken II 2003/04, 29 529 en 29 531, nr. 16), waarin de regering werd verzocht de beslistermijnen alsmede de bezwaartermijnen nog in 2004 te heroverwegen, daarbij aansluiting zoekend bij de Awb, liet de staatssecretaris onder meer weten:

«Gebleken is dat de Belastingdienst in staat is om in nagenoeg alle gevallen te beslissen binnen de door de Awb gestelde termijnen van acht weken voor beschikkingen op aanvraag, respectievelijk zes weken voor beslissingen op bezwaar. Ook is gebleken dat de geautomatiseerde verwerking van de beslissingen de nodige tijd kost. Dit leidt er in een aantal gevallen toe dat de termijnen van de Awb niet worden gehaald. Dit in aanmerking nemend acht ik een wettelijke beslistermijn van dertien weken verantwoord, voor zowel beschikkingen op aanvraag, als voor beslissingen op bezwaar. Dit impliceert dat zal worden voorgesteld de wettelijke beslistermijnen van een jaar die zijn opgenomen in artikel 5a en artikel 25, eerste lid, Awr, met ingang van 1 januari 2006 terug te brengen naar dertien weken. Deze termijn is in nagenoeg alle gevallen in de praktijk haalbaar en sluit aan bij een termijn die voorkomt in de sociale zekerheidswetgeving. Overigens blijft de in het Voorschrift Awb 1997 gehanteerde doelstelling om Awb-conform te werken, gehandhaafd.
(...)

De in artikel 25, tweede lid, van de Awr opgenomen verdagingsmogelijkheid van een jaar voor het doen van uitspraken op bezwaar blijft in mijn voorstel gehandhaafd. Deze verdagingsmogelijkheid is in de praktijk nodig, bijvoorbeeld in situaties dat naar aanleiding van een bezwaarschrift

nadere vragen worden gesteld, er een strafrechtelijk onderzoek loopt of inlichtingen uit het buitenland moeten worden verkregen.

(...)

Voorname voorgestelde wijzigingen kunnen doorwerken naar regelingen die worden uitgevoerd door andere bestuursorganen dan die van de Belastingdienst. Dit is het geval bij regelingen waarbij de Awr van (overeenkomstige) toepassing is verklaard, zoals bij de heffing van decentrale belastingen, bepaalde rijksheffingen of bij werkzaamheden in het kader van de Wet waardering onroerende zaken. Bezien zal worden of de voorgestelde wijzigingen ook kunnen doorwerken naar deze regelingen. Daartoe zal ik in overleg treden met de bij die regelingen betrokkenen, waaronder de samenwerkingsverbanden van de decentrale overheden».

In het verslagjaar is een relatief aanzienlijk aantal klachten ontvangen die betrekking hadden op het ontbreken van een overgangsregeling inzake het grijze kenteken. De betrokken verzoekers zijn verwezen naar de Tweede Kamer der Staten-Generaal dan wel een politieke partij van hun voorkeur. Hetzelfde geldt voor de klachten die zijn ontvangen in verband met het inmiddels per 1 januari 2005 in werking getreden Besluit tegemoetkoming kosten kinderopvang.

De Nationale ombudsman ontving in 2004, evenals in 2003, klachten over de telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst (Jaarverslag 2003, § 13A.2.1, blz. 458 e.v.).

De minister heeft de Nationale ombudsman overeenkomstig de in 2003 gemaakte afspraak gedurende 2004 op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen terzake. Uit deze informatie en de terzake ontvangen klachten bleek dat de telefonische bereikbaarheid aan het einde van het verslagjaar niet optimaal was (zie verder § 13A.2.9).

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

13A.2.2 Schadevergoeding; rentevergoeding

In 2004 sloot de Nationale ombudsman vijf onderzoeken af over het onderwerp schadevergoeding/rentevergoeding (2003: 10). Er werd één rapport uitgebracht (2003: 7). De conclusie luidde dat de klacht gegrond was en er werd een aanbeveling gedaan.

In het geval dat leidde tot rapport 2004/128 (VN 2004, nr. 26.20; FUTD 2004, nr. 0827) (zie ook § 13A.2.5.5) klaagde verzoekster er onder meer over dat de Belastingdienst/Amsterdam haar verzoek had afgewezen om vergoeding van rente over de periode dat zij niet over vier voorlopige teruggaven inkomstenbelasting 2003 had kunnen beschikken. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst met de storting van de aan verzoekster toekomende teruggaven op een rekeningnummer van een derde niet bevrijdend had voldaan aan zijn verplichting tot betaling aan verzoekster. Derhalve kon de Belastingdienst het verzoek om rentevergoeding op grond van de resolutie van de staatssecretaris van Financiën van 12 december 1990, nr. AFZ90/8697, zoals ook neergelegd in artikel 28, § 2, punt 4, Leidraad Invordering 1990 in redelijkheid niet afwijzen op de grond dat de Belastingdienst geen verwijt kon worden gemaakt, zoals door hem werd gesteld in reactie op de klacht. Dit gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling. De aanbeveling werd opgevolgd. De Belastingdienst zou alsnog tot rentevergoeding overgaan over de periode dat verzoekster niet over de haar toekomende teruggaven had kunnen beschikken.

Overigens werd er met betrekking tot het onderwerp schadevergoeding een rapport uitgebracht over de Belastingdienst/Douane, dat aan de orde komt in § 13A.2.7.

In één van de onderzoeken die zonder rapport werden beëindigd, luidde de klacht dat de staatssecretaris van Financiën een verzoek om een rentevergoeding in verband met de trage afwikkeling van de aangifte vennootschapsbelasting 2000 had afgewezen. De staatssecretaris liet in reactie op de klacht weten dat hij in dit specifieke geval uit coulance-overwegingen bereid was om aan de BV een vergoeding te betalen van € 1 178,53. Verzoekster liet weten tevreden te zijn met het bereikte resultaat en de klacht als afgedaan te beschouwen.

13A.2.3 *Behandelingsduur*

In het verslagjaar beëindigde de Nationale ombudsman negentien onderzoeken die betrekking hadden op het onderwerp behandelingsduur (2003: 10). Driemaal gebeurde dat door het uitbrengen van een rapport (2003: 2). In alle drie de gevallen werd de klacht gegrond geacht. In twee rapporten werd aan die conclusie een aanbeveling verbonden.

Rapport 2004/146 (VN 2004, nr. 3030; FUTD 2004, nr. 0849) heeft betrekking op de volgende situatie. Aan verzoeker werden navorderingsaanslagen inkomstenbelasting en vermogensbelasting opgelegd over een reeks van jaren. De navorderingsaanslagen waren aan hem opgelegd omdat aan de Belastingdienst gegevens ter beschikking waren gekomen waaruit de Belastingdienst afleidde dat verzoeker een bankrekening in het buitenland had gehad die niet in zijn aangiften voor de inkomstenbelasting en vermogensbelasting was opgenomen. De navorderingsaanslagen werden opgelegd met een bestuurlijke boete van 100%. Bij de aankondiging van de navorderingsaanslagen verzocht de Belastingdienst verzoeker er mee in te stemmen dat eventueel door hem in te dienen bezwaarschriften zouden worden aangehouden totdat de belastingrechter uitspraak zou hebben gedaan in een aantal proefprocedures. De Belastingdienst stelde dat in die procedures rechtsvragen aan de orde waren die ook voor de beoordeling van de door verzoeker in te dienen bezwaarschriften van belang zouden zijn. De Belastingdienst wees op een protocol waarin afspraken met een advocatenkantoor waren vastgelegd die erop waren gericht de bedoelde rechtsvragen zo snel mogelijk aan de belastingrechter voor te leggen.

Verzoeker stemde met het verzoek van de Belastingdienst niet in. Hij voerde aan dat hij niet had beschikt over de betrokken bankrekening in het buitenland en dat hij er bezwaar tegen had langer dan nodig verdacht te worden van ernstige fiscale fraude.

Verzoeker tekende tegen de navorderingsaanslagen tijdig bezwaar aan. Met een beroep op de termijnen genoemd in artikel 25 Awr deed de Belastingdienst op verzoekers bezwaarschriften geen uitspraak binnen de termijn van zes weken, genoemd in artikel 6.2.7 Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997.

Op verzoekers klacht over de handelwijze van de Belastingdienst overwoog de Nationale ombudsman dat het streven van de Belastingdienst naar het vergroten van de proceseconomie en het voorkomen van een groot aantal procedures over dezelfde rechtsvragen weliswaar geoorloofd was, maar dat dit er niet toe mocht leiden dat aan een belastingplichtige gedurende langere tijd tegen zijn zin en met voorbijgaan aan zijn gemotiveerde belang bij een zo spoedig mogelijke uitspraak van de rechter de toegang tot de rechter wordt onthouden in een situatie waarin de standpunten over en weer voldoende zijn uitgekristalliseerd.

De Nationale ombudsman deed de aanbeveling om alsnog zo spoedig mogelijk uitspraak te doen op verzoekers bezwaarschriften. De staatssecretaris van Financiën liet weten de aanbeveling op te volgen.

De klacht, die leidde tot rapport 2004/426 (FUTD 2004, nr. 2070) (zie verder § 13A.2.4), had onder meer betrekking op de behandelingsduur van een bezwaarschrift gericht tegen de definitieve aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2000.

In artikel 6.2.7 Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 is bepaald dat de hoofdregel is dat de Belastingdienst een bezwaarschrift afhandelt binnen een termijn van zes weken en dat hij alleen in uitzonderingsgevallen een beroep zal doen op de maximale termijnen voor de afhandeling van een bezwaarschrift uit artikel 25 Awr.

In dit geval klaagde verzoeker erover dat de Belastingdienst/Holland Midden/kantoor Leiden niet binnen een jaar na het indienen van het bezwaarschrift daarop uitspraak had gedaan.

In reactie op de klacht erkende de Belastingdienst niet binnen een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift daarop uitspraak te hebben gedaan. De reden die de Belastingdienst hiervoor gaf was de grote hoeveelheid door hem te behandelen bezwaarschriften in samenhang met de beschikbare behandelcapaciteit en de complexiteit van een flink aantal van de ingediende bezwaarschriften.

In aanvulling hierop berichtte de Belastingdienst dat zijn beleid structureel gericht is op de behandeling van bezwaarschriften binnen zes weken. Gedurende de eerste zes maanden van 2004 was 79% van de 5 728 door hem afgedane bezwaarschriften binnen zes weken afgedaan, aldus de Belastingdienst.

Voorts liet de Belastingdienst weten dat er na het verstrijken van de jaartermijn sedert vier maanden briefwisseling over het bezwaarschrift plaatsvond tussen verzoeker en hem.

De Nationale ombudsman oordeelde dat in het geval van verzoeker geen reden was om te stellen dat er sprake is van een uitzonderingssituatie als bedoeld in artikel 6.2.7 Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997.

Door de behandeling van het bezwaarschrift niet te laten plaatsvinden binnen de daarvoor gestelde termijnen in dat artikel, had de Belastingdienst in strijd gehandeld met het vereiste van voortvarendheid.

De door de Belastingdienst genoemde oorzaak van het niet behandelen binnen de gestelde termijnen was van interne aard. Zij vormde weliswaar een verklaring voor de ontstane vertraging, maar was jegens verzoeker niet toereikend als rechtvaardiging. Derhalve achtte de Nationale ombudsman de klacht op dit onderdeel gegrond.

Op dit punt werd door de Nationale ombudsman de aanbeveling gedaan dat de Belastingdienst met de nodige voortvarendheid de van hem te verwachten handelingen verricht die leiden tot de afhandeling van het bezwaarschrift. De aanbeveling werd opgevolgd.

Met instemming nam de Nationale ombudsman kennis dat de Belastingdienst naar aanleiding van dit onderzoek het Managementteam van deze regio-eenheid zou vragen zodanige maatregelen te treffen dat alle bezwaarschriften binnen de in artikel 6.2.7 Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 genoemde termijnen worden afgedaan.

Rapport 2004/439 (FUTD 2004, nr. 215; VN 2004, nr. 65.17) ziet onder meer op de behandelingsduur van de aangiften inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2001 en 2002. De aangiften waren door verzoeker tijdig ingediend bij de Belastingdienst/Holland-Noord/kantoor Alkmaar. In het hier van toepassing zijnde Bedrijfsplan 1999–2003 van de Belastingdienst is bepaald dat alle aangiften die tijdig, dat wil zeggen vóór 1 april bij de Belastingdienst zijn ingediend, binnen drie maanden na het verstrijken van de aangiftetermijn (dus vóór 1 juli) dienen te resulteren in een (negatieve) voorlopige of definitieve aanslag. In artikel 11, derde lid,

Awr staat vermeld dat de bevoegdheid tot het vaststellen van de aanslag vervalt door verloop van drie jaren na het tijdstip waarop de belasting-schuld is ontstaan. De Nationale ombudsman overwoog dat op grond van het bedrijfsplan verzoeker vóór 1 juli 2002 een (negatieve) voorlopige of definitieve aanslag over 2001 had moeten zijn opgelegd. De redenen die de Belastingdienst aanvoerde voor het niet halen van die termijn achtte de Nationale ombudsman daarvoor wel een verklaring maar geen rechtvaardiging. De Nationale ombudsman merkte daarbij nog op dat de opgetreden vertraging, met name in de periode tussen 3 januari 2003 en 6 mei 2004, blijk gaf van een onvoldoende voortvarende behandeling van de aangifte. Het feit dat de in artikel 11 Awr neergelegde termijn van drie jaar nog niet was verstreken deed aan het voorgaande niet af. Verzoekers (tijdig) ingediende aangiftebiljet over 2002 bleek bij de verdere (centrale) verwerking door de Belastingdienst in Heerlen op 7 april 2003 te zijn ingeboekt als binnengekomen post op de laatstgenoemde datum bij de Belastingdienst, en daarmee was de aangifte abusievelijk geregistreerd als een niet tijdig ingediende aangifte. De Nationale ombudsman stelde vast dat hierdoor de aangifte niet was behandeld als één die op grond van het Bedrijfsplan 1999–2003 diende te worden behandeld binnen een termijn van drie maanden. De Nationale ombudsman overwoog voorts dat, gelet op hetgeen was overwogen met betrekking tot de behandelingsduur van de aangifte over 2001, alleen al daarom ook op dit klachtonderdeel sprake was van strijd met het uit het zorgvuldigheidsvereiste voortvloeiende beginsel van voortvarendheid. Immers, het feit dat de Belastingdienst de aangifte over 2001 op onvoldoende voortvarende wijze had behandeld, had tot gevolg dat ook de aangifte over 2002 niet kon worden afgehandeld nu de Belastingdienst deze eerst wilde opleggen nadat de eerstgenoemde aangifte was opgelegd. In zoverre werkte de tekortkoming in de behandeling van de aangifte over 2001 door in de behandeling van de aangifte over 2002. De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond.

Interventies

In de zestien zaken die werden beëindigd zonder dat een rapport werd uitgebracht, werd in de meeste gevallen een oplossing bereikt doordat de Belastingdienst – al dan niet onder het aanbieden van verontschuldigen – alsnog overging tot actie. Het betrof onder meer: een verzoek om een betalingsregeling, een verzoek om toepassing van de hardheidsclausule, de behandeling van aangiftes, de behandeling van bezwaarschriften en verzoeken om een voorlopige teruggaaf.

13A.2.4 Informatieverstrekking

Inzake informatieverstrekking op het terrein van de Belastingdienst rondde de Nationale ombudsman in 2004 elf onderzoeken af (2004: 6). Er werden vijf rapporten uitgebracht (2004: 1). In één geval was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond; in de andere gevallen was de klacht wat betreft de informatieverstrekking gegrond.

Toezending formulieren omzetbelasting

Rapport 2004/071 (VN 2004, nr. 15.28; FUTD 2004, nr. 0523) betreft de volgende situatie. Verzoeker had de Belastingdienst gevraagd om toezending van een verklaring van Nederlandse belastingplicht voor de omzetbelasting en van formulieren OB 68. Dit is een formulier waarmee een Nederlandse ondernemer de in een lidstaat van de EU betaalde omzetbelasting kan terugvragen. Hij verzocht de Belastingdienst de formulieren, in verband met het dreigend verstrijken van de termijn nog diezelfde dag toe te sturen. De Belastingdienst stuurde de formulieren toe een week na het verzoek. In die week was er herhaaldelijk telefonisch contact tussen verzoeker en de Belastingdienst. Ook werd hem in eerste

instantie wel de verklaring maar niet het formulier toegezonden. In zijn reactie op de klacht liet de Belastingdienst weten dat voor het afgeven van de gevraagde verklaring enig onderzoek nodig was en dat de normale behandelingsduur van een verzoek als dat van verzoeker drie weken was. Verzoeker klaagde over de wijze waarop zijn verzoek was afgehandeld. De Nationale ombudsman oordeelde dat niet gezegd kon worden dat de Belastingdienst niet binnen een redelijke termijn aan verzoekers verzoek uitvoering had gegeven. Dat de Belastingdienst onzorgvuldig had gehandeld door verzoeker in eerste instantie alleen de verklaring en niet het formulier toe te sturen deed daaraan niet af. De Nationale ombudsman oordeelde echter ook dat het niet juist was dat de Belastingdienst verzoeker niet direct had geïnformeerd over de normale behandelingsduur. Daarmee had de Belastingdienst onjuiste verwachtingen bij verzoeker kunnen voorkomen.

Betalingstermijn omzetbelasting

Verzoeker klaagde er in de zaak die leidde tot rapport 2004/075 (VN 2004, nr. 16.35; FUTD 2004, nr. 0535) over dat de Belastingdienst hem bij brief van 11 juni 2002, zonder afdoende onderbouwing, had meegedeeld dat hij de omzetbelasting per kalendermaand moest gaan voldoen in plaats van per kalenderkwartaal. De Nationale ombudsman oordeelde hierover als volgt.

Volgens de wettelijke bepalingen en het daarop gebaseerde beleid van de Belastingdienst, diende verzoeker, nu hij in de kwartalen voor 1 juli 2002 in drie kwartalen de norm, zijnde € 4 084 per kwartaal, had overschreden, de aangifte omzetbelasting per kalendermaand te doen in plaats van per kwartaal. Een Mededeling Omzetbelasting inzake de wijziging van het aangiftetijdvak betreft een standaardbrief die door het geautomatiseerde systeem wordt verzonden. Gezien het grote aantal belastingplichtigen dat aangifte omzetbelasting doet, en de frequentie waarmee er een wijziging van het aangiftetijdvak zal plaatsvinden, is het niet onredelijk dat de Belastingdienst heeft gekozen voor een standaardbrief. Dat de mededeling slechts summiere informatie bevat over de reden voor het wijzigen van het aangiftetijdvak, volgt uit het feit dat het om een standaardmededeling gaat. Hierbij is van belang dat de informatie over het normbedrag en de vraag hoe vaak de norm moet zijn overschreden voldoende toegankelijk is middels het foldermateriaal van de Belastingdienst en de website op het internet. Bovendien wordt op de mededeling, onder vermelding van een telefoonnummer, aangegeven dat men zich met vragen over de inhoud van de mededeling kan wenden tot de eenheid. De Belastingdienst had daarmee voldoende gevolg gegeven aan het vereiste van adequate informatieverstrekking.

In de zaak was tevens de beantwoording van brieven van verzoeker aan de orde. Volgens verzoeker was de Belastingdienst onvoldoende ingegaan op zijn opmerkingen over de termijn waarop de wijziging van het aangiftetijdvak zou ingaan (twee weken was volgens verzoeker te kort) en over de stijl en inhoud van de mededeling van de Belastingdienst die volgens hem beneden peil was.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was de Belastingdienst afdoende ingegaan op de brieven van verzoeker waar het de stelling van verzoeker betrof dat de gegeven termijn van ingang van de wijziging van het aangiftetijdvak te kort was. De Belastingdienst had uitgelegd dat de verandering verzoeker ruim een maand voor het uitreiken van de aangifte over de maand juli was medegedeeld. Daarnaast diende verzoeker deze aangifte eerst medio de maand augustus in te dienen en zonodig te betalen. Deze termijn achtte de Belastingdienst kort, maar zeker niet onredelijk kort. De Belastingdienst kon in dit standpunt worden gevolgd. De Belastingdienst was niet afdoende ingegaan op de brieven van verzoeker waar het zijn vraag betrof wie verantwoordelijk was voor de stijl en de inhoud van de mededeling van 11 juni 2002, welke hij beneden peil

vond. De Belastingdienst had in reactie hierop laten weten geen mening te hebben over het niveau van de mededeling en verdere discussie zinloos te achten. Het had voor de hand gelegen als de Belastingdienst, zoals in de reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman was gedaan, erop had gewezen dat de mededeling een zakelijke mededeling betreft die voldoet aan de daaraan te stellen eisen en dat het Centrum voor procesen productontwikkeling verantwoordelijk was voor het formulier. De Belastingdienst had op dit punt geen recht gedaan aan het beginsel dat brieven adequaat en voldoende gemotiveerd dienen te worden beantwoord.

Verzoeker klaagde er verder nog over dat de Belastingdienst hem, nadat was gebleken dat hij, gezien de wijzigingen van de normbedragen inzake de systeemtijdvakken omzetbelasting per 1 oktober 2002, weer per kalenderkwartaal aangifte omzetbelasting zou kunnen doen, had meegedeeld dat dit pas per 1 januari 2003 kon ingaan.

De Belastingdienst kon volgens de Nationale ombudsman worden gevolgd in zijn opvatting dat minder gelukkig was gehandeld door de wijziging van het aangiftetijdvak voor de omzetbelasting als gevolg van het per 1 oktober 2002 verhoogde normbedrag pas per 1 januari 2003 te laten ingaan in plaats van per 1 oktober 2002. De mededeling van de Belastingdienst over de verhoging van de normbedragen vond plaats bij brief van 28 oktober 2002. Voor zover op dat moment, omdat de aangifte voor oktober reeds verzonden was, wijziging van het aangiftetijdvak niet mogelijk was, had het voor de hand gelegen verzoeker in de brief van 28 oktober 2002 aan te bieden over oktober en november 2002 nihil-aangiften te doen zodat de aangifte over december kon worden beschouwd als kwartaalaangifte. In plaats daarvan wees de Belastingdienst verzoeker er bij brief van 30 januari 2003 op dat hij zelf een verzoek had kunnen indienen over oktober en november 2002 nihil-aangiften te mogen doen. De Belastingdienst had zich op dit punt onvoldoende hulpvaardig opgesteld.

Overigens had de Belastingdienst de negatieve gevolgen van zijn handelwijze op afdoende wijze weggenomen door in de brief van 30 januari 2003 aan te bieden de door verzoeker gederfde rente te vergoeden.

Informatie over verwerking aangiftegegevens

Uit de in rapport 2004/265 (FUTD 2004, nr. 1575; zie tevens onder de § 13A.2.5.5 en § 13A.2.8) genoemde rapportage van de Belastingdienst inzake zijn onderzoek naar uitbetaling op ongewenste rekeningnummers blijkt dat mededelingen die op een (papieren) aangiftebiljet, zoals een T-biljet, buiten de daarvoor bestemde, voorbedrukte rubrieken (invulhokjes) worden vermeld, niet bij de geautomatiseerde verwerking worden opgemerkt en dus (per definitie) niet tot uitval leiden.

De Nationale ombudsman overwoog onder meer ten aanzien hiervan ten overvloede dat het op zich begrijpelijk en aanvaardbaar is dat de Belastingdienst zich bij de geautomatiseerde verwerking van aangiftetiljetten beperkt tot het doorvoeren van mededelingen die zijn geplaatst binnen de invulhokjes. Het voert te ver om van de Belastingdienst te verwachten dat ieder aangiftetiljet bij geautomatiseerde verwerking nauwkeurig wordt bekeken op mededelingen buiten die invulhokjes. In het T-biljet 2001, en de daarop volgende belastingjaren staat evenwel onder het «kopje» gebruiksaanwijzing vermeld dat wanneer door de belastingplichtige niet binnen de invulhokjes wordt geschreven, de Belastingdienst de aangifte «niet goed kan verwerken». Wat precies onder «niet goed verwerken» moet worden verstaan en wat de eventuele gevolgen daarvan voor de belastingplichtige kunnen zijn, wordt niet duidelijk gemaakt. De gebruikte terminologie kan inhouden dat hetgeen buiten de invulhokjes is geschreven wel wordt verwerkt, maar niet direct centraal doch te zijner tijd in het kader van de afhandeling van de aangifte

door de decentrale eenheden, hetgeen bijvoorbeeld zou kunnen leiden tot een vertraging in de afwikkeling van die aangifte. Ook zou bedoeld kunnen zijn dat dergelijke gegevens als gevolg van de geautomatiseerde verwerking in het geheel niet kunnen worden verwerkt. Voor de belastingplichtige is van groot belang te weten waar hij aan toe is. Het is dan ook aan de Belastingdienst ervoor te zorgen dat de verstrekte informatie op dit punt en de eventuele consequenties van het buiten de invulhokjes plaatsen van mededelingen, op een volstrekt heldere wijze met de belastingplichtige wordt gecommuniceerd.

Hetzelfde geldt ten aanzien van het meesturen van (eigen) bijlagen bij de aangifte. Op het T-biljet 2001 en de daarop volgende belastingjaren, alsmede op de daarbij behorende toelichtingen, wordt door de Belastingdienst (meermalen) verzocht geen (eigen) bijlagen met de aangifte mee te sturen. In de toelichting bij het T-biljet 2003 is hieraan toegevoegd dat de Belastingdienst de (eigen) bijlagen van belastingplichtigen niet kan verwerken.

Bij het vaststellen van de voorlopige aanslag door het geautomatiseerde systeem worden de in de eventuele bijlagen vermelde en gescande gegevens niet meegenomen. Indien daar aanleiding voor is worden deze gegevens bij het vaststellen van de definitieve aanslag wel in aanmerking genomen, aldus de staatssecretaris.

In de hiervoor genoemde rapportage inzake het onderzoek naar uitbetaling op ongewenste rekeningnummers werd door de Belastingdienst het voorstel gedaan de mogelijkheden te onderzoeken in de aangiftebiljetten de tekst (kort gezegd) – geen bijlagen mee te sturen – wat betreft de inhoud te verduidelijken.

De staatssecretaris heeft er in zijn besluit van 9 januari 2002, nr. CPP2002/49M, op gewezen dat aan de aangifte geen andere toelichtingen en bijlagen mogen worden gevoegd dan die welke in het model zijn voorzien. Vanwege de centrale verwerking van alle voor de aangifte relevante gegevens zoals die op het daarvoor bestemde formulier worden ingevuld, is een aparte informatiestroom via de decentrale eenheden in dit systeem ongewenst. Er wordt daarom dan ook geen expliciete verwijzing naar deze mogelijkheid opgenomen in de aangiftebiljetten, aldus de staatssecretaris. Hij voegde daaraan toe dat het wel mogelijk is dat de belastingplichtige een eventuele toelichting op de aangifte afzonderlijk aan de bevoegde inspecteur toezendt.

De staatssecretaris kon op dit punt niet in zijn standpunt worden gevolgd. Juist wanneer op de aangiftebiljetten nadrukkelijk wordt aangegeven dat niets buiten de invulhokjes mag worden geplaatst en dat er geen (eigen) bijlagen mogen worden meegezonden, ligt het vanuit een oogpunt van klantvriendelijkheid en actieve informatieverstrekking in de rede dat de belastingplichtige er op wordt gewezen dat hij wanneer hij daartoe aanleiding ziet, de eenheid waartoe hij behoort kan benaderen. De staatssecretaris werd derhalve door de Nationale ombudsman in overweging gegeven dit aspect te betrekken bij de nadere besluitvorming naar aanleiding van de meergenoemde rapportage.

Naar aanleiding van deze aanbeveling heeft de staatssecretaris in het verslagjaar laten weten dat de kwestie van de verwerking van met de aangifte meegezonden bijlagen zal worden meegenomen in het vervolgonderzoek naar het voorkomen van uitbetalingen op een niet gewenste rekening.

Uitblijven verdagingsbericht

In het geval dat resulteerde in rapport 2004/426 (FUTD 2004, nr. 2070) (zie ook § 13A.2.3) klaagde verzoeker er onder meer over dat de Belastingdienst/Holland Midden/kantoor Leiden de door hem gedane toezegging in de ontvangstbevestiging van verzoekers bezwaarschrift gericht tegen een definitieve aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen niet was nagekomen. De toezegging hield in dat indien niet binnen zes weken

na ontvangst op het bezwaarschrift zou zijn beslist verzoeker hiervan, onder opgaaf van redenen, op de hoogte zou worden gesteld. Zoals de Belastingdienst in reactie op de klacht erkende, had hij zijn toezegging in de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift niet gestand gedaan. De reden die de Belastingdienst hiervoor gaf, te weten de grote hoeveelheid door hem te behandelen bezwaarschriften in samenhang met de beschikbare behandelcapaciteit en de complexiteit van een flink aantal van de ingediende bezwaarschriften, vormde volgens het oordeel van de Nationale ombudsman voor het niet nakomen van de toezegging weliswaar een verklaring, maar is jegens verzoeker geen rechtvaardiging.

Door in dit geval de gewekte verwachting over het tijdstip van afhandeling van het bezwaarschrift niet te honoreren en verzoeker daarover niet te informeren, handelde de Belastingdienst in strijd met het vertrouwensvereiste. De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit onderdeel derhalve gegrond.

Ten overvloede overwoog de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst in dit geval handelde in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking door verzoeker niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 6.2.7 Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 te informeren over de stand van zaken en de behandelingsduur van zijn bezwaarschrift.

In bovenvermeld artikel is onder meer bepaald dat indien de Belastingdienst niet binnen zes weken (of binnen zes weken verlengd met de periode gedurende welke de beslistermijn is opgeschort) op het bezwaarschrift beslist hij de beslistermijn met ten hoogste vier weken kan verlengen. Hij dient hiervan schriftelijk mededeling aan de belanghebbende te doen. In overleg met de belanghebbende is eventueel verder uitstel mogelijk.

3-procentsregeling

In rapport 2004/468 (FUTD 2004, nr. 2352; NTFR 2004, nr. 1876) speelt het volgende. Verzoeker had de Belastingdienst vragen gesteld naar aanleiding van publicaties over de wijze van behandelen door de Belastingdienst van bewoners van «De Vinkenslag» en andere zogenoemde vrijplaatsen. Met name had verzoeker de Belastingdienst verzocht de zogenoemde 3-procentsregeling ook op hem toe te passen. De Belastingdienst had in antwoord op verzoekers vragen aangegeven dat met de ontstane praktijk rond de handhaving van wetten en regels op woonwagenvelden inmiddels was gebroken, omdat deze praktijk niet langer aanvaardbaar werd geacht binnen de Nederlandse rechtsorde. Voorts had de Belastingdienst aangegeven dat verzoekers verzoek om een gelijke behandeling niet kon worden gehonoreerd omdat verzoekers situatie immers onvergelijkbaar was met de gevallen waarop de bedoelde praktijk betrekking had. Verzoeker klaagde erover dat de Belastingdienst niet had gemotiveerd waarom zijn situatie met de bedoelde gevallen onvergelijkbaar was.

De Nationale ombudsman overwoog dat verzoekers vraag een verzoek om algemene informatie was. Het betrof niet een bezwaarschrift of anderszins een verzoek om een of meer aan hem opgelegde aanslagen te verminderen. In een dergelijk geval kan de Belastingdienst volstaan met een antwoord in meer algemene zin, zonder direct in te gaan op alle juridische nuances. In zoverre was de onderzochte gedraging behoorlijk. Verder oordeelde de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst had gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking door zonder toelichting te stellen dat verzoekers situatie «immers» onvergelijkbaar was met de gevallen waarop verzoeker doelde. De Belastingdienst had moeten begrijpen dat het verzoeker en mogelijk ook andere belastingplichtigen juist in het geheel niet zonder meer duidelijk was welke specifieke, juridisch relevante kenmerken van

woonwagewbewoners leiden tot de bedoelde onvergelykbaarheid. Op dit punt was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Interventies

In één van de zaken die werden afgehandeld zonder rapport ging het om het volgende. Verzoeker had pas een voorlopige teruggaaf ontvangen nadat hij tot driemaal toe een aanvraagformulier had ingediend. Hij had daarover een briefwisseling gevoerd met de Belastingdienst. Verzoeker klaagde erover dat de Belastingdienst/Holland-Noord hem in die briefwisseling had meegedeeld dat hij het formulier inzake de voorlopige teruggaaf 2004 tot twee keer toe verkeerd had ingevuld. Verzoeker was van mening dat hij bij het invullen, gezien de tekst en de toelichting van het formulier, juist had gehandeld. In dat verband wees hij erop dat de Belastingdienst had aangegeven dat hij bij het invullen van het eerste formulier een vraag niet had ingevuld die wel had moeten worden ingevuld, terwijl uit de tekst van de toelichting van het formulier naar voren kwam dat de vraag voor hem niet van toepassing was. Tevens wees hij erop dat de Belastingdienst had aangegeven dat hij bij het invullen van het tweede formulier ten onrechte een minteken bij een bedrag had geplaatst, terwijl in de toelichting de indruk was gewekt dat het bedrag inclusief het minteken moest worden vermeld.

De Nationale ombudsman nam de klacht in onderzoek. De Belastingdienst liet weten dat er in de desbetreffende periode een uiterst vervelende situatie was geweest. De tekst van de aanvraagformulieren voor de voorlopige teruggaaf 2004 en de daarbij behorende toelichting sloot niet aan op de programmatuur van de computer in Heerlen, waar de formulieren werden gescand en verwerkt. Anders gezegd, zoals de Belastingdienst het uitdrukte: als iemand het goed deed, ging het fout. Naar aanleiding van telefoontjes van belastingplichtigen ontdekten de belastingkantoren in de praktijk langzaam maar zeker op welke punten de problemen ontstonden en hoe deze voorkomen konden worden: door het formulier op sommige punten anders in te vullen dan in de toelichting was vermeld.

De Belastingdienst was het met verzoeker eens dat hij het formulier de eerste en de tweede keer goed had ingevuld, in die zin dat hij zich had gehouden aan de instructies in de toelichting. Echter, er was sprake van een «dubbele» situatie, een paradox. Onder de gegeven omstandigheden was «goed invullen» tevens «verkeerd invullen», en andersom. De Belastingdienst gaf toe dat het binnen die context begrijpelijk, maar toch ongelukkig gekozen was dat in brieven aan verzoeker de term «onjuist invullen» was gebruikt. De Belastingdienst voegde daaraan toe dat in de brieven ten onrechte was opgemerkt dat verzoeker «verkeerde conclusies» had getrokken, omdat in die formulering de schuld voor de hapering in het verlenen van de voorlopige teruggaaf bij verzoeker werd gelegd. De werkelijke oorzaak daarvan lag in landelijke afstemmingsperikelen binnen de Belastingdienst. De Belastingdienst bood verzoeker verontschuldigen aan. De Nationale ombudsman beëindigde het onderzoek.

13A.2.5 Heffing

13A.2.5.1 Controle

In 2004 heeft de Nationale ombudsman drie (2003: 1) klachten in onderzoek genomen die (mede) betrekking hadden op de controle door de Belastingdienst. In alle drie de zaken werd een rapport uitgebracht. In één geval werd de klacht niet gegrond geacht, in de beide andere gevallen werd de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk niet gegrond geacht.

In rapport 2004/285 (VN 2004, nr. 39.32; NTFR 2004, nr. 1183; FUTD 2004, nr. 1406) speelde het volgende.

Verzoeker klaagde erover dat de Belastingdienst een boekenonderzoek had doen uitvoeren door een ambtenaar die niet voldoende deskundig was. Na onderzoek oordeelde de Nationale ombudsman dat niet gezegd kon worden dat de Belastingdienst onjuist of onzorgvuldig had gehandeld ten aanzien van het boekenonderzoek, nu de Belastingdienst dit had doen uitvoeren door een ambtenaar die daarvoor voldoende was gekwalificeerd, die met dat soort werkzaamheden een geruime ervaring had en over wie niet eerder klachten waren ontvangen.

Verzoeker klaagde er voorts over dat de betrokken ambtenaar zijn belastingaangelegenheden zonder zijn toestemming had besproken met een derde en aan deze derde vertrouwelijke gegevens had verstrekt. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam naar voren dat verzoeker de ambtenaar had gevraagd de afronding van het onderzoek op te schorten omdat hij een adviseur had gevonden die de zaak voor hem zou bekijken. En voorts dat de ambtenaar verzoeker had gevraagd of hij contact mocht hebben met deze adviseur. Volgens de Belastingdienst zou verzoeker daarop hebben gereageerd met de mededeling dat hij een dergelijk contact niet kon tegenhouden.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de belastingambtenaar onder deze omstandigheden niet onjuist en niet in strijd met de op hem rustende geheimhoudingsplicht had gehandeld door verzoekers belastingaangelegenheden te bespreken met de genoemde adviseur. De Nationale ombudsman verwees voor zijn oordeel naar het bepaalde in artikel 2:1 Awb.

De Nationale ombudsman achtte niet aannemelijk dat verzoeker, zoals deze aanvoerde, zou hebben gezegd dat zijn belastingaangelegenheden in het contact met de adviseur niet aan de orde mochten komen. De Nationale ombudsman kwam hiertoe omdat verzoeker deze voor zijn klacht uiterst relevante toevoeging pas in een van zijn laatste brieven naar voren had gebracht terwijl hij daarvan in eerdere brieven geen melding had gemaakt.

De Nationale ombudsman merkte ten slotte onder verwijzing naar het bepaalde in het tweede lid van artikel 2:1 Awb op dat het wellicht beter was geweest wanneer de ambtenaar de adviseur zou hebben gevraagd om overlegging van een schriftelijke machtiging.

Rapport 2004/305 (VN 2004, nr. 42.35; NTFR 2004, nr. 1200; FUTD 2004, nr. 1508) betreft een klacht over het optreden van de Belastingdienst bij een reeks waarnemingen ter plaatse in 2003 bij een vennootschap onder firma die een restaurant dreef.

Op de klacht dat de waarnemingen ter plaatse (verder wtp's) niet correct waren aangekondigd verwees de Belastingdienst naar een algemene brief waarin alle ondernemers in 2001 over het fenomeen wtp waren geïnformeerd. Voorts merkte de Belastingdienst op dat één van de twee firmanten bij het eerste bezoek van de reeks mondelinge toelichting was ingelicht over de hoedanigheden van deze controlemethode. De Nationale ombudsman oordeelde dat dit niet voldoende was. De algemene brief was te lang geleden verzonden en de mondelinge toelichting tijdens het eerste bezoek kon niet worden aangemerkt als een aankondiging vooraf.

Over de klacht dat niet bij elk bezoek toestemming was gevraagd aan één van de firmanten om het gebouw te mogen betreden, overwoog de Nationale ombudsman dat de gebruiker van het gebouw op grond van artikel 50 Awr daarnaar gevraagd verplicht is toegang te verlenen en oordeelde dat aan het gegeven dat bij het eerste bezoek door de firmante niet de toegang was geweigerd ook betekenis toekwam voor de vervolfbezoeken in het kader van de betrokken reeks waarnemingen ter plaatse. Op de klacht dat de belastingambtenaren hun bevoegdheid hadden overschreden door het gebouw te doorzoeken, oordeelde de Nationale ombudsman dat de bevoegdheid van artikel 50 Awr betrekking heeft op

alle ruimtes van het gebouw en dat van overschrijding van de bevoegdheid daarom geen sprake was.

Op de klacht dat de Belastingdienst overlast had veroorzaakt door het restaurant ook te bezoeken tijdens de drukste uren overwoog de Nationale ombudsman dat de wtp's waren gericht op het vaststellen van het aantal in de onderneming werkzame personen en dat dit doel het rechtvaardigde ook wtp's uit te voeren op de uren dat het grootste aantal personen werkzaam zou zijn.

Ten slotte oordeelde de Nationale ombudsman dat de ambtenaren van de Belastingdienst niet hun bevoegdheid hadden overschreden door personen die tijdens de wtp het gebouw door de achterdeur wilden verlaten te vragen zich te legitimeren nu niet was gebleken dat de ambtenaren deze personen met fysieke middelen daadwerkelijk staande hadden gehouden.

Rapport 2004/437 (NTRF 2004, nr. 1736; FUTD 2004, nr. 2164) heeft betrekking op een klacht naar aanleiding van een boekenonderzoek van de Belastingdienst. Het boekenonderzoek was begonnen in 2000, en was in 2004, ten tijde van het indienen van het verzoekschrift bij de Nationale ombudsman nog niet afgerond. De Nationale ombudsman overwoog dat de artikelen 47 en 50 Awr geen beperkingen stellen aan de bevoegdheid van de inspecteur tot het instellen van een boekenonderzoek maar dat de voor de Belastingdienst geldende beginselen van behoorlijk bestuur dat wel doen. Voor zover hier van belang vereist het evenredigheidsbeginsel als beginsel van behoorlijk bestuur dat bestuursorganen voorafgaand aan elk handelen (rechtshandelingen en feitelijke handelingen) het belang van het realiseren van een doelstelling afwegen tegen de belangen van burgers. Het bestuursorgaan moet bij die belangenafweging in het licht van het realiseren van zijn doelstelling anticiperen op de gevolgen van zijn handelen voor de burgers en uit dat oogpunt de voor de burgers minst bezwarende handelwijze kiezen. Het evenredigheidsvereiste brengt in dit verband met zich mee dat de Belastingdienst een boekenonderzoek in verband met de overlast en het tijdsbeslag die daarvan voor de ondernemer het gevolg kunnen zijn zo snel en efficiënt mogelijk dient af te ronden. De Belastingdienst had daaraan naar het oordeel van de Nationale ombudsman in dit geval niet voldaan.

Tijdens het onderzoek had de Belastingdienst aan verzoekers diverse aanslagen tot behoud van rechten opgelegd onder toepassing van omvangrijke correcties. Verzoekers klaagden erover dat een deugdelijke onderbouwing van de aanslagen ontbrak. De Nationale ombudsman overwoog dat van de Belastingdienst verwacht had mogen worden dat het verband tussen de bevindingen bij het onderzoek en de opgelegde aanslagen verzoeker zou zijn duidelijk gemaakt.

De aanbeveling aan de minister van Financiën om te bevorderen dat de Belastingdienst verzoekers alsnog gespecificeerd zou informeren over de toegepaste correcties bij de tijdens het onderzoek opgelegde aanslagen, werd opgevolgd.

13A.2.5.2 Ambtshalve vermindering

In 2004 heeft de Nationale ombudsman twee (2003: 6) zaken in onderzoek genomen die betrekking hadden op een verzoek om ambtshalve vermindering door de Belastingdienst. In één zaak werd een rapport uitgebracht en in één geval werd het onderzoek beëindigd zonder dat een rapport werd opgemaakt. In het geval waarin een rapport werd opgemaakt, werd de klacht niet gegrond geacht.

De klacht die leidde tot rapport 2004/452 (NTRF 2004, nr. 1791) betrof het volgende. Verzoeker bezat een pakket aandelen in een bedrijf. Het pakket vormde een aanmerkelijk belang. Door uitgifte van nieuwe aandelen in

1999 verloor het pakket van verzoeker in dat jaar de status van aanmerkelijk belang. In de aangifte over 1999 gaf verzoeker op grond van artikel 20 a, zesde lid, letter h, Wet op de inkomstenbelasting (verder Wet IB 1964) aanmerkelijk belang winst aan. De aanslag werd op dit punt conform de aangifte vastgesteld en tegen de aanslag werd geen (tijdig) bezwaar gemaakt. In 2004 verzocht verzoeker de Belastingdienst de aanslag 1999 ambtshalve te herzien in die zin dat de aanmerkelijk belangwinst op grond van artikel 20e, eerste lid, Wet IB 1964 alsnog buiten aanmerking zou worden gelaten en de inspecteur alsnog een beschikking zou nemen als bedoeld in artikel 20e, derde lid, Wet IB 1964. Verzoeker klaagde erover dat de Belastingdienst het verzoek had afgewezen. Hij wees er op dat bij twee andere belastingplichtigen dezelfde aanmerkelijk belangwinst alsnog buiten de heffing was gebracht. De Nationale ombudsman overwoog dat de Belastingdienst terecht het standpunt had ingenomen dat een verzoek als bedoeld in artikel 20e, eerste lid, Wet IB 1964 slechts gedaan kon worden tot het moment waarop de aanslag over het jaar waarin de aanmerkelijk belangwinst was genoten, onherroepelijk was komen vast te staan. De Nationale ombudsman overwoog daartoe dat het systeem van de wet uitging van afrekening in het jaar van ontstaan van de aanmerkelijk belangwinst en dat het uitblijven van een verzoek om van die hoofdregel af te wijken voordat de aanslag onherroepelijk werd, betekende dat definitief was gekozen voor toepassing van de hoofdregel. De Belastingdienst stelde naar het oordeel van de Nationale ombudsman terecht dat een ruimere termijn zoals de door verzoeker voorgestane termijn van vijf jaar zoals die wordt gehanteerd voor een verzoek om ambtshalve vermindering van een aanslag, zou betekenen dat verzoeker de mogelijkheid kreeg om achteraf te kiezen voor de gunstigste optie. De Nationale ombudsman verwierp het beroep op het gelijkheidsbeginsel onder meer omdat de door verzoeker aangevoerde gevallen niet gelijk waren aan zijn geval.

13A.2.5.3 Hardheidsclausule

In 2004 heeft de Nationale ombudsman één zaak in onderzoek genomen die (mede) betrekking had op de toepassing van de hardheidsclausule. De klacht werd niet gegrond geacht.

De zaak, die leidde tot rapport 2004/295 (VN 2004, nr. 48.16; NTFR 2004, nr. 1302; FUTD 2004, nr. 1444), betrof de volgende kwestie.

Verzoekster was enig aandeelhouder van X BV. X BV had in maart 2002 ten laste van haar winstreserves 4603 (bonus)aandelen ter waarde van elk € 875 uitgereikt aan verzoekster. De totale nominale waarde van de uitgereikte aandelen bedroeg € 4 027 625. In overeenstemming met het bepaalde in artikel 3, eerste lid, sub c, van de Wet op de dividendbelasting 1965 had X BV hierover dividendbelasting afgedragen ten bedrage van € 1 006 906. Deze dividendbelasting was op 8 mei 2002 aan de Belastingdienst betaald. Tussen de Belastingdienst en verzoekster staat vast dat de uitreiking van de (bonus)aandelen niet leidde tot het verschuldigd worden van inkomstenbelasting op grond van de Wet inkomstenbelasting 2001 (verder Wet IB 2001). De ingehouden dividendbelasting werd bij de aanslagregeling inkomstenbelasting als voorheffing verrekend. Dit leidde in het geval van verzoekster bij de aanslagregeling inkomstenbelasting 2002 tot een teruggaaf van de ingehouden dividendbelasting.

Met ingang van 1 januari 2003 is het mogelijk om op voet van het bepaalde in artikel 9.3, vijfde lid, van de Wet IB 2001 ingehouden dividendbelasting door middel van een voorlopige aanslag inkomstenbelasting te doen terugbetalen door de Belastingdienst. Voor 1 januari 2003 bestond die mogelijkheid niet. Tot dat moment bestond onder het regime van de Wet IB 2001 slechts de mogelijkheid een voorlopige teruggaaf te

verlenen in het geval aannemelijk was dat meer loonbelasting zou worden geheven dan het bedrag dat aan inkomstenbelasting verschuldigd zou zijn indien een aanslag inkomstenbelasting zou worden opgelegd. Blijkens informatie van de staatssecretaris van Financiën zijn verzoeken daartoe uit de praktijk, gedaan na (en in verband met) de invoering van de Wet IB 2001, aanleiding geweest voor de wetwijziging per 1 januari 2003 waarmee het mogelijk werd om ingehouden dividendbelasting door middel van een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting terug te vragen. Verzoekster had de staatssecretaris van Financiën verzocht om met toepassing van de hardheidsclausule ex artikel 63 Awr een rentevergoeding te verlenen ter grootte van de wettelijke heffingsrente met terugwerkende kracht over de periode 8 mei 2002 tot 1 januari 2003. Verzoekster grondde dit verzoek op het feit dat in het jaar 2002 nog niet de mogelijkheid bestond om de geheven dividendbelasting middels een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting terug te vragen. Deze mogelijkheid bestaat eerst per 1 januari 2003 waarmee – naar verzoekster stelt – een onvolkomenheid in het nieuwe belastingstelsel 2001 ongedaan was gemaakt. Verzoekster stelde zich op het standpunt dat zij feitelijk het bedrag aan «voorheffing» dividendbelasting aan de Belastingdienst had uitgeleend vanaf het moment van afdracht door X BV op 8 mei 2002 tot het moment van opleggen van de aanslag inkomstenbelasting 2002. Ook maakte zij in dit verband een vergelijking met het civielrechtelijke begrip onverschuldigde betaling. Verzoekster merkte in dit verband op dat in het onderhavige geval geen sprake was van een in het jaar 2002 ontstane belastingschuld dan wel teruggaaf, maar van een belastingafdracht (van dividendbelasting) waarvan op het moment van afdracht al vaststond dat het bedrag onverschuldigd was en tot een teruggaaf zou leiden. Omdat niet over de gehele periode van 8 mei 2002 tot het moment van opleggen van de aanslag inkomstenbelasting 2002 (heffings)rente werd vergoed, doch slechts vanaf 1 januari 2003 stelde verzoekster zich op het standpunt dat zij tengevolge van een te late aanpassing van de Wet IB 2001 een rentenadeel had geleden. Verzoekster berekende het rentenadeel op een bedrag van € 21 179,88.

De staatssecretaris van Financiën besliste afwijzend op het verzoek. De Nationale ombudsman overwoog dat voor toepassing van de hardheidsclausule als bedoeld in artikel 63 Awr slechts plaats is indien zich bij de toepassing van de belastingwet onbillijkheden van overwegende aard voordoen die door de wetgever niet zijn voorzien of bedoeld. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was van een dergelijke situatie in het onderhavige geval geen sprake. Vast stond dat de dividendbelasting was geheven in overeenstemming met het bepaalde in artikel 3, eerste lid, sub c, van de Wet op de dividendbelasting 1965. Dit betekende dat niet kon worden gezegd dat aan de geheven dividendbelasting geen rechtsgrond ten grondslag lag. Voor zover verzoekster in dit verband het standpunt innam dat feitelijk sprake was van een lening dan wel een vergelijking maakte met het civielrechtelijke begrip onverschuldigde betaling, kon zij daarin dan ook niet worden gevolgd.

Voorts stond vast dat voor verzoekster in het jaar 2002 niet de mogelijkheid bestond om ter zake van de ingehouden dividendbelasting een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting te vragen, en aldus de ingehouden dividendbelasting terug te krijgen. Pas per 1 januari 2003 was met een wijziging van artikel 9.3, vijfde lid, Wet IB 2001 in deze mogelijkheid voorzien. Uit de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel tot de bedoelde wetwijziging blijkt dat de wetgever de bedoeling heeft gehad een voorziening te treffen die mogelijk maakt dat vanaf 1 januari 2003 bij de vaststelling van de voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting rekening wordt gehouden met de dividendbelasting:

«Het voorstel is bij de vaststelling van de voorlopige teruggaaf voortaan mede rekening te houden met de dividendbelasting»

Er was geen voorziening getroffen naar het verleden toe. In aanmerking genomen dat verzoeken uit de praktijk aanleiding hadden gegeven tot de onderhavige wetswijziging moest – aldus de Nationale ombudsman – worden aangenomen dat gevallen als het onderhavige voor de wetgever voorzienbaar waren, ook op het punt van het gestelde rentenadeel. Zo bezien achtte de Nationale ombudsman het aannemelijk dat de wetgever bewust ervoor had gekozen aan de wetswijziging geen terugwerkende kracht te verlenen en geen voorziening te treffen in de sfeer van de vergoeding van rente die verder gaat dan het wettelijk stelsel van vergoeding van heffingsrente. Niet ter discussie stond dat op grond van deze wettelijke regeling geen aanspraak bestond op vergoeding van heffingsrente over de periode vóór 1 januari 2003. Zoals de staatssecretaris aangaf, betreft het wettelijk stelsel van vergoeding van heffingsrente een welbewuste keuze van de wetgever voor een praktische, uitvoerbare regeling, dat wil zeggen met een vast rentepercentage, volgens vaste regels per kwartaal vastgesteld, met vaste ingangsdata, door welke regeling zowel de belastingbetaler als de Staat per geval voor- en nadeel kunnen ondervinden. Zo bezien, achtte de Nationale ombudsman het te billijken dat geen verdere rentevergoeding werd verstrekt dan waarin de wettelijke regeling van de heffingsrente voorziet. Ook het feit dat verzoekster ter gelegenheid van de indiening van de aangifte voor de dividendbelasting had verzocht om uitstel van betaling voor de dividendbelasting maakt een en ander niet anders. Blijkens informatie van de staatssecretaris was dit verzoek in overeenstemming met het daarvoor geldende beleid afgewezen, terwijl voorts gold dat in geval van toewijzing van een dergelijk verzoek invorderingsrente verschuldigd zou zijn geweest, waarvoor hetzelfde percentage zou hebben gegolden als voor de heffingsrente.

13A.2.5.4 Onjuiste aanslagen

In 2004 heeft de Nationale ombudsman twee (2003: 2) zaken in onderzoek genomen die (mede) betrekking hadden op onjuiste belastingaanslagen. In beide gevallen werd het onderzoek beëindigd zonder dat een rapport werd opgemaakt.

13A.2.5.5 Belastingteruggaaf

In 2004 nam de Nationale ombudsman dertien (2003: 7) klachten in onderzoek die betrekking hadden op een belastingteruggaaf. In negen gevallen werd een rapport uitgebracht. In vier gevallen werd het onderzoek beëindigd zonder dat een rapport werd opgemaakt.

De gevallen waarin een rapport werd uitgebracht hadden alle (mede) betrekking op een storting van de teruggaaf op een onjuiste of ongewenste rekening. In vijf gevallen werd de klacht gegrond geacht, in drie gevallen gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk niet gegrond en in één geval niet gegrond.

Voor de beoordeling van gevallen van storting op een ongewenste rekening is het volgende van belang.

De Nationale ombudsman acht het in beginsel in strijd met de zorgvuldigheid indien de Belastingdienst zonder voorafgaand onderzoek teruggaven stort op een rekeningnummer dat in zijn bestand (het Vastgirobestand) voorkomt. De Belastingdienst dient dit rekeningnummer steeds vooraf ter verificatie aan de betrokken belastingplichtige aan te bieden en hem de gelegenheid te geven dit te corrigeren of te vervangen. Wanneer de Belastingdienst dit nalaat, dient hij de belastingplichtige vóór de storting in de gelegenheid te stellen kenbaar te maken op welk rekeningnummer hij de teruggaaf wenst te ontvangen.

Deze kwestie kwam aan de orde in de hierna te behandelen rapporten 2004/253, 2004/304 en 2004/318.

In het Jaarverslag 2003 (§ 13A.2.5.5 blz. 477 e.v.) is aangegeven dat de staatssecretaris van Financiën in zijn brief van 30 oktober 2003 de bereidheid heeft uitgesproken zijn Besluit van 16 maart 2001, nr. RTB2001/1081M aan te passen in die zin dat een vordering wegens ongerechtvaardigde verrijking die het gevolg is van de storting van een belastingteruggaaf op een uitgesloten rekening niet meer rauwelijks wordt verrekend, met de verplichting de teruggaaf alsnog te storten op de door de rechthebbende aangegeven rekening. In het verslagjaar heeft de staatssecretaris laten weten de bedoelde aanpassing van het Besluit niet te zullen uitvoeren. De reden daarvoor is dat de Hoge Raad der Nederlanden in zijn arrest van 29 oktober 2004, nr. (03/002 HR) heeft uitgesproken dat artikel 24 Invorderingswet 1990 een dergelijke verrekening aan de ontvanger niet toestaat. De kwestie van de verrekening speelde in het vóór het arrest van de Hoge Raad uitgebrachte rapport 2004/165 (FUTD 2004, nr. 0925; NTFR 2004, nr. 769; VN 2004, nr. 31.30).

In dit rapport speelde het volgende. Verzoekster is in 1996 gescheiden gaan leven en op 20 juni 1998 werd haar huwelijk ontbonden. Op 7 oktober 1998 is zij hertrouwd. Over 1998 had zij recht op een teruggaaf inkomstenbelasting. Op haar aangiftebiljet 1998 had zij het (nieuwe) rekeningnummer voor de teruggaaf vermeld. De Belastingdienst had deze vermelding over het hoofd gezien en stortte het bedrag van de teruggaaf op 20 mei 1999 op de rekening die nog in het bestand van de Belastingdienst als verzoeksters rekening voorkwam. Dit betrof een en/of-rekening op naam van verzoekster en haar ex-echtgenoot. Op navraag van verzoekster naar het uitblijven van het bedrag van de teruggaaf stortte de Belastingdienst het bedrag van de teruggaaf opnieuw, op het door verzoekster opgegeven nieuwe rekeningnummer.

De Belastingdienst stelde zich vervolgens op het standpunt dat verzoekster door de eerste storting was verrijkt omdat de rekening waarop deze storting had plaatsgevonden, mede op haar naam stond. De Belastingdienst verrekende het bedrag van de (eerste) storting in verband met de door hem gestelde ongerechtvaardigde verrijking op de voet van artikel 24 Invorderingswet 1990 met latere teruggaven inkomstenbelasting aan verzoekster.

Verzoekster stelde dat zij niet was verrijkt omdat zij op het moment van de storting niet meer de beschikkingsmacht had over de en/of-rekening met haar ex-echtgenoot, zij klaagde over de verrekening die de Belastingdienst had toegepast.

In reactie op verzoeksters klacht wees de Belastingdienst er op dat verzoeksters ex-echtgenoot stelde dat juist verzoekster over de en/of-rekening had kunnen beschikken en dat hij op het saldo van die rekening executoriaal beslag had (moeten) laten leggen in verband met alimentatieschulden van verzoekster aan hem.

De Nationale ombudsman oordeelde dat om tot verrekening over te gaan voldoende zeker moest zijn dat sprake was geweest van verrijking. Door de verrekening realiseerde de Belastingdienst zijn private vordering uit ongerechtvaardigde verrijking immers met gebruikmaking van een publiekrechtelijke bevoegdheid waartegen de middelen van bezwaar en beroep niet openstaan.

De Nationale ombudsman overwoog dat het feit dat de rekening waarop de storting had plaatsgevonden mede op naam stond van verzoekster onvoldoende was om aan te nemen dat verzoekster door de (eerste) storting was verrijkt. De Nationale ombudsman oordeelde dat de verrekening door de Belastingdienst in dit geval niettemin was te billijken omdat verzoekster onvoldoende naar voren had gebracht tegenover de informatie van haar ex-echtgenoot dat hij beslag had moeten laten leggen

op de en/of-rekening om over het saldo daarvan te kunnen beschikken. Tegenover deze informatie had zij niet meer naar voren gebracht dan de bewering dat haar ex-echtgenoot de beschikkingsmacht over de en/of-rekening had. De klacht was niet gegrond.

De rapporten 2004/128 en 2004/265 gingen over de verwerking van gegevens over het door verzoeker gewenste rekeningnummer die op het aangiftebiljet waren vermeld.

In het geval dat leidde tot rapport 2004/128 (VN 2004, nr. 26.20; FUTD 2004, nr. 0827) (zie ook § 13A.2.2) klaagde verzoekster er onder meer over dat de Belastingdienst/Amsterdam vier voorlopige teruggaven inkomstenbelasting 2003 niet had gestort op het door haar gewenste rekeningnummer. De Nationale ombudsman overwoog dat vast stond dat de Belastingdienst de vier teruggaven niet aan verzoekster had betaald. Het rekeningnummer waarop de Belastingdienst de teruggaven had gestort, stond ten tijde van die stortingen immers niet op haar naam maar op naam van een derde. Verzoekster was door de betaling aan de derde op geen enkele wijze gebaat. Verzoekster wees erop dat zij op het door haar ingediende formulier verzoek voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2003 het gewenste rekeningnummer had ingevuld.

De Nationale ombudsman oordeelde dat niet duidelijk was of het zesde cijfer van het door verzoekster op het formulier ingevulde rekeningnummer een 4 of een 9 was. Het had daarom op de weg van de Belastingdienst gelegen bij verzoekster te informeren naar het juiste rekeningnummer. Door dit na te laten had de Belastingdienst naar het oordeel van de Nationale ombudsman gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/265 (FUTD 2004, nr. 1575) (zie ook § 13A.2.4 en § 13A.2.8) oordeelde de Nationale ombudsman dat het niet juist was dat de Belastingdienst de door verzoeker buiten de invulhokjes op het T-biljet geplaatste mededelingen omtrent het gewenste rekeningnummer niet had verwerkt. In zoverre handelde de Belastingdienst jegens de zoon van verzoeker in strijd met het uit het zorgvuldigheidsvereiste voortvloeiende beginsel van administratieve nauwkeurigheid.

De staatssecretaris van Financiën kon volgens de Nationale ombudsman evenwel in zijn standpunt worden gevolgd dat de Belastingdienst niet gehouden was de teruggaaf opnieuw uit te betalen, aangezien de zoon van verzoeker door de storting was verrijkt. De rekening waarop deze had plaatsgevonden stond namelijk op zijn naam en de staatssecretaris kon voorts in redelijkheid het standpunt innemen dat het bedrag van de storting de zoon van verzoeker ten goede was gekomen. Daarvoor was van belang dat op het moment van de storting door de Belastingdienst niet vast stond dat de schuldsanering, waarop verzoeker zich beriep, daadwerkelijk zou plaatsvinden. Van een bijzondere omstandigheid als bedoeld onder 1.3. in het Besluit van de staatssecretaris van Financiën van 16 maart 2001, nr. RTB2001/1081M was dan ook geen sprake. Ook het feit dat dit rekeningnummer ten tijde van de storting door de bank was geblokkeerd, deed er niet aan af dat het bedrag van de storting de zoon van verzoeker daadwerkelijk ten goede was gekomen. De schuld aan de bank was immers ondanks die blokkering verminderd met het bedrag van de storting. Nu verzoekers zoon de storting niet als voldoening van de schuld aanvaardde, had de Belastingdienst op hem een vordering wegens ongerechtvaardigde verrijking als bedoeld in artikel 6:212 Burgerlijk Wetboek. Het standpunt van de staatssecretaris dat deze vordering diende te worden verrekend met de schuld die voortvloeide uit de verplichting om het bedrag alsnog aan de zoon van verzoeker uit te betalen was in overeenstemming met zijn Besluit van 16 maart 2001. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

Het Besluit van 16 maart 2001 van de staatssecretaris schrijft de Belastingdienst voor bij de belastingplichtige te informeren naar eventuele schade die het gevolg zou kunnen zijn van de hiervoor bedoelde verrekening. De Nationale ombudsman oordeelde dat de staatssecretaris in zijn standpunt kon worden gevolgd dat in dit geval de vraag naar de eventuele schade achterwege kon blijven, aangezien door verzoeker was aangegeven dat het bedrag van de teruggaaf geen enkele invloed had gehad of had kunnen hebben op de uiteindelijk tot stand gekomen saneringsregeling. Gelet hierop had het volgens de Nationale ombudsman op verzoekers weg gelegen de Belastingdienst op zijn schade te wijzen. De Nationale ombudsman nam er met instemming kennis van dat de staatssecretaris van Financiën had aangeboden het bedrag van de teruggaaf alsnog uit te betalen op het gewenste rekeningnummer, mits het bedrag waarmee de zoon van verzoeker was verrijkt, zonodig door middel van een betalingsregeling, zou worden terugbetaald.

In het geval dat leidde tot rapport 2004/253 (VN 2004, nr. 35.31; FUTD 2004, nr. 1272) klaagde verzoekster erover dat de Belastingdienst/Limburg/kantoor Heerlen niet bereid was het bedrag van een haar toekomstige voorlopige teruggaaf (verder VT) 2002 alsnog te storten op een rekening die op haar naam staat. De Belastingdienst had het bedrag van de VT op 11 december 2002 gestort op een rekening die op dat moment op naam stond van de voormalige echtgenoot van verzoekster. De storting kwam dan ook bij hem terecht.

In reactie op de klacht deelde de Belastingdienst mee dat informatie omtrent het rekeningnummer op het VT-verzoek ontbrak. De Belastingdienst had de VT daarom gestort op de rekening die voorkwam in zijn bestand en waarop circa zestien maanden eerder ook een teruggaaf aan verzoekster was gestort. Een dergelijke termijn was volgens de Belastingdienst in het betalingsverkeer met particulieren niet ongebruikelijk. De Belastingdienst was daarom niet bereid de VT alsnog op de door verzoekster gewenste rekening te storten.

De Nationale ombudsman stelde vast dat de Belastingdienst met de gedane storting niet aan verzoekster had betaald en dat zij door die storting ook niet was verrijkt. Hoewel de Belastingdienst stelde dat hij op het moment van de storting niet wist dat de betrokken rekening niet meer op verzoeksters naam stond, stond niet vast dat hij dit ook niet behoefde te weten. Niet alleen op grond van het criterium van artikel 3:11 Burgerlijk Wetboek, maar ook op grond van artikel 3:2 Awb rust op de Belastingdienst een onderzoeksplicht. De Belastingdienst heeft daaraan in dit geval onvoldoende invulling gegeven. Nu op het VT-formulier niet het bij de Belastingdienst bekende rekeningnummer ter controle door verzoekster was afgedrukt en verzoekster op het VT-verzoek ook zelf geen rekeningnummer had ingevuld, had de Belastingdienst verzoekster overeenkomstig zijn vaste werkwijze eerst in de gelegenheid moeten stellen alsnog een rekeningnummer op te geven. De Belastingdienst heeft gehandeld in strijd met het uit het zorgvuldigheidsvereiste voortvloeiende beginsel van actieve informatieverwerving.

De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond en deed de minister van Financiën de aanbeveling het bedrag van de VT alsnog op het door verzoekster gewenste rekeningnummer te storten. De aanbeveling werd opgevolgd.

In het geval dat leidde tot rapport 2004/277 (VN 2004, nr. 39.31; FUTD 2004, nr. 1398) was een soortgelijke situatie aan de orde. Verzoekster klaagde erover dat de Belastingdienst/Noord/kantoor Leeuwarden het bedrag van de teruggaaf inkomstenbelasting 2002 niet had gestort op de door haar op de aangifte inkomstenbelasting 2002 aangegeven rekening. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst in zoverre had gehandeld in strijd met het uit het zorgvuldigheidsvereiste voort-

vloeiende beginsel van administratieve nauwkeurigheid. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». Overigens kon de Belastingdienst ook in dit geval in zijn standpunt worden gevolgd dat hij niet gehouden was de teruggaaf opnieuw aan verzoekster uit te betalen, aangezien zij door de storting op de rekening die op haar naam stond was verrijkt. Daarvoor was volgens de Nationale ombudsman van belang dat op het moment van de storting door de Belastingdienst niet vast stond dat verzoeksters verzoek tot schuldsanering bij de Gemeentelijke Kredietbank Leeuwarden daadwerkelijk zou plaatsvinden. Ook het feit dat de rekening waarop de teruggaaf was gestort ten tijde van de storting door de bank was geblokkeerd deed er niet aan af dat het bedrag van de storting verzoekster daadwerkelijk ten goede was gekomen. De schuld aan de bank was immers ondanks die blokkering verminderd met het bedrag van de storting. Nu verzoekster door de storting was verrijkt en zij deze niet als voldoening van de schuld van de Belastingdienst had aanvaard, had de Belastingdienst in overeenstemming met het genoemde besluit van de staatssecretaris gehandeld door het standpunt in te nemen dat hem een vordering toekwam wegens ongerechtvaardigde verrijking en dat deze vordering diende te worden verrekend met de schuld die voortvloeit uit de verplichting het bedrag van de teruggaaf alsnog aan verzoekster uit te betalen. De Nationale ombudsman nam er met instemming kennis van dat de Belastingdienst maatregelen had genomen om ervoor te zorgen dat het bedrag alsnog op de juiste rekening zou worden gestort onder voorwaarde dat verzoekster de vordering uit ongerechtvaardigde verrijking, eventueel door middel van een betalingsregeling, aan hem terugbetaalde.

Ook rapport 2004/304 (VN 2004, nr. 42.34; NTFR 2004, nr. 1313; FUTD 2004, nr. 1512) ging over de rekening waarop de Belastingdienst een belastingteruggaaf had gestort. Verzoekster had eigener beweging, zonder daartoe door de Belastingdienst te zijn uitgenodigd door toezending van een bijjet of een diskette, langs elektronische weg aangifte gedaan voor de inkomstenbelasting. Zij had daarbij geen rekeningnummer opgegeven ten behoeve van een teruggaaf. De Belastingdienst stortte de teruggaaf op de rekening die nog in zijn bestand voorkwam. Dit was een en/of-rekening op naam van verzoekster en haar ex-partner, waarover zij niet meer de beschikkingsmacht had. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst bevrijdend had betaald nu de teruggaaf was gestort op een rekening die (mede) op naam stond van verzoekster en die zij niet rechtsgeldig had uitgesloten. De Nationale ombudsman oordeelde verder dat de Belastingdienst in strijd met de zorgvuldigheid had gehandeld door niet eerst bij verzoekster te informeren op welke rekening hij de teruggaaf kon storten. De Belastingdienst had hiermee al dan niet bewust het risico genomen dat de teruggaaf ten gevolge van tussentijdse veranderingen niet bij verzoekster terecht zou komen.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/312 (VN 2004, nr. 48.17; NTFR 2004, nr. 1285; FUTD 2004, nr. 1542) speelde het volgende. Verzoekster deed gecombineerd met haar echtgenoot langs elektronische weg aangifte voor de inkomstenbelasting over 2002. De Belastingdienst stortte de teruggaaf van haar echtgenoot op de juiste rekening maar de teruggaaf van verzoekster werd gestort op de rekening van een derde waarvan het rekeningnummer twee cijfers verschilde van dat van verzoekster (en haar echtgenoot). De Belastingdienst merkte op dat op een gecombineerde aangifte voor elk van beide partners een apart rekeningnummer kan worden opgegeven en dat aan de verwerking van een elektronische aangifte geen toetshandelingen te pas komen. De Belastingdienst sloot daarom uit dat de Belastingdienst een fout had gemaakt en concludeerde dat verzoekster het rekeningnummer van de derde moest hebben opgegeven.

De Nationale ombudsman stelde vast dat op de uitnodiging aan verzoeksters echtgenoot tot het doen van aangifte het juiste rekeningnummer door de Belastingdienst was afgedrukt. Tijdens het onderzoek was niet gebleken van een uitnodiging tot het doen van aangifte aan verzoekster waarop het onjuiste rekeningnummer was afgedrukt. De Belastingdienst was voorts, hoewel uitdrukkelijk daarnaar gevraagd, niet in staat een stuk te overleggen waarop de vermelding van het onjuiste rekeningnummer door verzoekster had plaatsgevonden. Op een door de Belastingdienst overgelegde kopie-uitdraai van de aangifte van verzoeksters echtgenoot was vermeld dat bij de ingediende aangifte noch ten aanzien van verzoekster noch ten aanzien van haar echtgenoot is afgeweken van de voorbedrukte gegevens. De Nationale ombudsman oordeelde dat tegenover deze omstandigheden het argument van de Belastingdienst dat door hem geen fout kon zijn gemaakt omdat er geen verzoetsing van aangiftegegevens had plaatsgevonden, onvoldoende was om aan te nemen dat het onjuiste nummer door verzoekster aan de Belastingdienst was opgegeven. Tijdens het onderzoek liet de Belastingdienst weten het bedrag van de teruggaaf alsnog aan verzoekster te zullen uitbetalen. De Nationale ombudsman nam hiervan met instemming kennis.

Rapport 2004/318 (VN 2004, nr. 48.18; NTFR 2004, nr. 1286; FUTD 2004, nr. 1549) ziet op de storting van een belastingteruggaaf aan een BV. De BV had aangifte gedaan voor de vennootschapsbelasting. Op een aangiftebiljet voor de vennootschapsbelasting pleegt de Belastingdienst geen rekeningnummer af te drukken waarop een eventuele teruggaaf zal worden gestort. Ook wordt de belastingplichtige niet de ruimte geboden om een (ander) nummer op te geven.

De Belastingdienst had de teruggaaf voor verzoekster zonder nader onderzoek gestort op de rekening die in zijn bestand voorkwam als de rekening waarop teruggaven voor verzoekster konden worden overgemaakt. Deze rekening bleek te staan op naam van een voormalige dochtervennootschap van verzoekster. Ten tijde van de storting door de Belastingdienst was deze dochter al verkocht.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst onvoldoende invulling had gegeven aan de op hem ingevolge artikel 3:11 Burgerlijk Wetboek rustende onderzoeksplicht door het bedrag van de teruggaaf zonder nader onderzoek te storten op de rekening in zijn bestand. Het risico van deze handelwijze dat het geld dientengevolge niet bij de rechthebbende terecht kwam, diende dan ook te komen voor rekening van de Belastingdienst.

In reactie op het onderzoek liet de staatssecretaris van Financiën weten het bedrag alsnog aan verzoekster te zullen uitbetalen. Ook liet de staatssecretaris weten te zullen nagaan wat de mogelijkheden zijn om op het aangiftebiljet vennootschapsbelasting, net als op het aangiftebiljet inkomstenbelasting, het rekeningnummer uit zijn bestand af te drukken en de gelegenheid te bieden een ander rekeningnummer op te geven. De Nationale ombudsman nam hiervan met instemming kennis.

In de zaak die resulteerde in rapport 2004/442 (FUTD 2004, nr. 2153) klaagde verzoekster erover dat de Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Breda het bedrag van de haar toekomende teruggaaf inkomstenbelasting over het jaar 2002 ad € 1 738 niet alsnog wilde storten op het door haar gewenste rekeningnummer Y.

Op verzoeksters aangifte had de Belastingdienst het rekeningnummer Y afgedrukt dat in zijn bestand (Vastgiro) voorkwam als het nummer van de rekening waarop een eventuele teruggaaf zou worden gestort. Dit rekeningnummer stond mede op naam van verzoekster. Bij de daarvoor op de aangifte opgenomen rubriek «Uw rekeningnummer voor teruggaaf» had verzoekster echter (abusievelijk) rekeningnummer X ingevuld als rekening waarop zij de mogelijke teruggaaf wenste te ontvangen. Dit

rekeningnummer stond niet (mede) op verzoeksters naam. Op de aanslag over 2002 stond vermeld dat de teruggaaf zou worden overgemaakt naar rekeningnummer Y. De teruggaaf werd echter naar het door verzoekster op haar aangifte vermelde rekeningnummer X overgemaakt.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst door op de aanslag niet het op de aangifte door verzoekster opgegeven rekeningnummer te vermelden in strijd had gehandeld met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. Voorts had hij in strijd gehandeld met dit vereiste door op de aanslag niet hetzelfde rekeningnummer te vermelden als dat waarop hij de teruggaaf had gestort. Dat volgens de Belastingdienst de op het biljet opgegeven wijziging van het nummer nog niet zodanig in zijn geautomatiseerde bestand was verwerkt dat dit ook kon worden afgedrukt op het aanslagbiljet, was naar het oordeel van de Nationale ombudsman een verklaring, maar geen rechtvaardiging jegens verzoekster. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de klacht gegrond. De Nationale ombudsman nam met instemming kennis van de mededeling van de staatssecretaris van Financiën dat het hiervoor genoemde automatiseringsprobleem in de vervolgfase van het onderzoek van de Belastingdienst naar uitbetaling op ongewenste rekeningnummers zal worden betrokken.

Voorts oordeelde de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst in zijn standpunt kon worden gevolgd dat hij niet gehouden was de teruggaaf alsnog naar verzoeksters rekeningnummer Y over te maken. Door de vermelding van de door haar gewenste rekening op de aangifte had verzoekster andere rekeningen, waaronder de rekening die de Belastingdienst in verband met teruggaven in zijn bestand Vastgiro had staan, rechtsgeldig uitgesloten. De Belastingdienst had derhalve gedaan wat van hem verwacht mocht worden om de juistheid van het rekeningnummer voor teruggaaf te verifiëren. Door de teruggaaf over te maken naar het door verzoekster op de aangifte vermelde rekeningnummer had de Belastingdienst volgens de Nationale ombudsman gehandeld overeenkomstig het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. In aanmerking genomen het bovenstaande had de Belastingdienst bevrijdend betaald. Derhalve achtte de Nationale ombudsman de klacht in zoverre niet gegrond.

Ook de gevallen waarin het onderzoek tussentijds werd beëindigd, hadden betrekking op stortingen door de Belastingdienst op een ongewenste rekening. In twee van de vier gevallen werd het onderzoek beëindigd nadat de Belastingdienst had laten weten het gestorte bedrag opnieuw te zullen uitbetalen. In de overige twee gevallen werd het onderzoek beëindigd omdat was gebleken dat van de Belastingdienst niet kon worden verwacht dat hij alsnog tot storting op de juiste rekening overging. In één van deze gevallen was dat omdat werd vastgesteld dat de stortingen ondanks een onjuiste afhandeling door de Belastingdienst waren terechtgekomen in de bestaande gemeenschap van goederen tussen verzoekster en haar echtgenoot.

In een brief van 30 januari 2004 heeft de staatssecretaris van Financiën laten weten de aanbeveling in rapport 2003/258 (Jaarverslag 2003, § 13A.2.5.5 blz. 479 e.v.) op te volgen. In de aanbeveling werd de minister van Financiën in overweging gegeven het bedrag van een teruggaaf inkomstenbelasting dat was gestort op de rekening van verzoeksters zoon alsnog op haar rekening te storten. Verzoekster had op haar aangifte geen rekeningnummer opgegeven. De Belastingdienst had gebruik gemaakt van een rekeningnummer dat enige tijd eerder was opgegeven voor een teruggaaf motorrijtuigenbelasting. Dit nummer behoorde toe aan verzoeksters zoon die de motorrijtuigenbelasting voor haar auto betaalde.

13A.2.5.6 Overige zaken op het terrein van de heffing

In 2004 nam de Nationale ombudsman negen (2003: 9) overige zaken in onderzoek op het terrein van de heffing. In twee zaken werd een rapport opgesteld. In één zaak werd de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond bevonden. In de andere zaak die leidde tot een rapport onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel. In zeven zaken werd geen rapport opgemaakt.

Rapport 2004/400 (FUTD 2004, nr. 1907) heeft betrekking op een klacht over vooringenomenheid bij een ambtenaar van de Belastingdienst. Verzoekers gemachtigde had op diens verzoek een gesprek gehad met een ambtenaar van de Belastingdienst over de fiscale consequenties voor de overdrachtsbelasting van een voorgenomen aandelentransactie. Verzoeker klaagde erover dat de ambtenaar van de Belastingdienst er tijdens het gesprek blijk van had gegeven vooringenomen te zijn jegens verzoeker op grond van diens verbondenheid met en rol in een politieke partij en de daaruit af te leiden politieke voorkeur van verzoeker. De Nationale ombudsman stelde een onderzoek in maar onthield zich uiteindelijk van een oordeel. De oorzaak daarvan was dat de Nationale ombudsman vaststelde dat de verklaringen van betrokkenen op het punt van wat er tijdens het gesprek was gezegd, tegenover elkaar stonden. De Nationale ombudsman zag geen aanleiding om aan de verklaring van de ene partij meer gewicht toe te kennen dan aan de verklaring van de andere partij.

Een zaak waarin geen rapport werd uitgebracht had betrekking op het volgende. Verzoeker deed in 1998 een aanvulling op zijn aangifte inkomstenbelasting 1996. Ingevolge deze aanvulling zou het te betalen belastingbedrag sterk toenemen. Verzoeker en de inspecteur kwamen overeen dat de aanslag 1996, zondig met voorbijgaan aan de termijn van drie jaar voor het opleggen van een aanslag, pas zou worden opgelegd als de kwestie waarvan de aanvullende aangifte het gevolg was, helemaal zou zijn uitgezocht en de juiste fiscale gevolgen daarvan helemaal duidelijk zouden zijn. Dientengevolge werd de aanslag 1996 pas vastgesteld in 2003. Bij de aanslag werd verzoeker een groot bedrag aan heffingsrente in rekening gebracht. De Nationale ombudsman overwoog dat de inspecteur van de Belastingdienst bij de ontvangst van de aanvullende aangifte had moeten beoordelen of een (nadere) voorlopige aanslag moest worden opgelegd, dan wel dat de inspecteur de voorlopige aanslag uiterlijk te berde had moeten brengen bij het maken van bovenbedoelde afspraak met verzoeker.

De Nationale ombudsman stelde vast dat hij op grond van artikel 16f WvO niet bevoegd was te oordelen over de consequenties voor de heffingsrente van het nalaten van de inspecteur.

In het kader van het onderzoek had de Nationale ombudsman vragen gesteld aan de minister van Financiën over het door hem vastgestelde en in het Besluit van 24 oktober 2001, nr. CPP 2001/2110 vastgelegde beleid ten aanzien van de heffingsrente. De Nationale ombudsman had de minister gevraagd of deze de stelling onderschreef dat van de Belastingdienst mag worden verwacht dat deze bij een (aanvullende) aangifte altijd beoordeelt of er aanleiding bestaat tot het opleggen van een (nadere) voorlopige aanslag. De Nationale ombudsman had ook gevraagd wat volgens de minister de consequenties moesten zijn voor de heffingsrente van een verwijtbaar nalaten van de Belastingdienst op dit punt.

In antwoord op de vragen wees de staatssecretaris van Financiën erop dat het aan de inspecteur was om te beoordelen of een (nadere) voorlopige aanslag moest worden opgelegd en dat een belastingplichtige hierom expliciet kon vragen. De staatssecretaris wees voorts op het neutrale

karakter van de heffingsrente. Hij gaf aan geen aanleiding te zien tot heroverweging van het gevoerde beleid.

De Nationale ombudsman zag in dit antwoord geen aanleiding tot voortzetting van het onderzoek en sloot het dossier.

13A.2.6 Invordering

13A.2.6.1 Verrekening

In 2004 nam de Nationale ombudsman vijf zaken in onderzoek (2003:1) die (mede) betrekking hadden op de handelwijze van de Belastingdienst bij het uitvoeren van verrekeningen. Alle onderzoeken in deze zaken zijn tussentijds beëindigd nadat de Belastingdienst de gevraagde informatie had verstrekt dan wel nadat verzoek(st)ers alsnog in het gelijk waren gesteld.

In één zaak werd erover geklaagd dat een bedrag dat verzoekster ten onrechte aan motorrijtuigenbelasting had betaald niet was terugbetaald of verrekend. De Belastingdienst stelde verzoekster in het gelijk en liet weten dat een bedrag van € 70 alsnog zou worden teruggegeven of verrekend. In een andere zaak werd het onderzoek beëindigd na de mededeling van de Belastingdienst dat een foutieve verrekening (onterechte inhouding van een voorlopige teruggaaf ter invordering van een aanslag inkomstenbelasting) was veroorzaakt door een onvolkomenheid in het geautomatiseerde systeem en dienaangaande maatregelen waren genomen om herhaling te voorkomen. Verzoeker kon het hem toekomende bedrag binnen drie weken tegemoet zien.

13A.2.6.2 Betalingsregeling

De Nationale ombudsman stelde in 2004 tweemaal (2003: 3) een onderzoek in naar aanleiding van een klacht over het afwijzen van een verzoek om een betalingsregeling. In één geval werd het onderzoek tussentijds beëindigd omdat werd vastgesteld dat de Belastingdienst bij het nemen van het besluit tot het niet toestaan van de gewenste betalingsregeling op juiste wijze verzoeksters betalingscapaciteit had vastgesteld en zich daarmee had gehouden aan de van toepassing zijnde bepalingen (Invorderingswet 1990, Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 en de Leidraad Invordering 1990).

Tijdens het onderzoek in de andere zaak liet de Belastingdienst weten dat verzoekster alsnog in aanmerking kwam voor een betalingsregeling met een maximale duur van 36 maanden in plaats van twaalf maanden. De Leidraad Invordering 1990 biedt deze mogelijkheid in het geval de belastingschuld is ontstaan als gevolg van een onjuist of onterecht verzoek om een voorlopige teruggaaf, een en ander voor zover het opleggen van de aanslag, noch het onbetaald laten ervan, niet aan opzet van de belastingschuldige is te wijten. Omdat tegemoet was gekomen aan de klacht, besloot de Nationale ombudsman het onderzoek te beëindigen.

13A.2.6.3 Kwijtschelding

Op het terrein van de kwijtschelding werden in 2004 vijf klachten (2003: 2) via onderzoek afgehandeld. Eén leidde tot een rapport, waarin de klacht niet gegrond werd verklaard. De overige vier zaken werden tussentijds beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/118 (VN 2004, nr. 23.22; FUTD 2004, nr. 0732) klaagden verzoekers erover dat de Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Roosendaal bij beslissing van 20 mei 2003 het beroep had afgewezen tegen de afwijzing bij beslissing van 20 maart 2003 door de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Rijswijk van het verzoek om

kwijtschelding van 14 april 2002 van de aan één van de verzoekers opgelegde aanslagen inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen en premie Wet arbeidsongeschiktheidsverzekeringen 2000. Verzoekers stelden zich op het standpunt dat indien eerder op het verzoek om kwijtschelding was gereageerd geen rekening zou zijn gehouden met de teruggaaf inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2002. Volgens verzoekers was op het moment van het indienen van het verzoek om kwijtschelding nog geen sprake van een teruggaaf over 2002.

De Nationale ombudsman oordeelde dat op grond van het bepaalde in de Leidraad Invordering 1990 geen kwijtschelding wordt verleend voor het bedrag van de te betalen aanslag waarop het verzoek betrekking heeft als aannemelijk is dat dit bedrag kan worden voldaan omdat binnen een jaar na het verzoek een belastingteruggaaf, anders dan de voorlopige teruggaaf, kan worden verwacht. In dit geval was op het moment van het indienen van het verzoek om kwijtschelding voor de Belastingdienst aannemelijk dat verzoeker recht had op een teruggaaf over 2002. Dat na verrekening met onder meer de hiervoor genoemde teruggaaf in mei 2003 de aanslagen volledig waren voldaan, betekende dat de Belastingdienst terecht had kunnen besluiten om op deze grond geen kwijtschelding te verlenen. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

Ten overvloede overwoog de Nationale ombudsman dat overeenkomstig het bepaalde in het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 een beslissing op een verzoek om kwijtschelding in beginsel binnen acht weken na ontvangst van het verzoek dient te worden genomen. Indien dit niet mogelijk blijkt, dient de aanvrager daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te worden gesteld. Daarbij wordt dan aangegeven waarom de beschikking nog niet kan worden gegeven en binnen welke termijn de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

Door in dit geval pas na ruim elf maanden een beslissing op het verzoek om kwijtschelding te nemen was niet met de vereiste voortvarendheid en in strijd met het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 gehandeld. Voorts werd ten aanzien van het niet verwijzen naar de Nationale ombudsman in de beslissing op het beroepschrift overwogen dat de Belastingdienst/Zuidwest overeenkomstig vast beleid in zijn beslissing erop had moeten wijzen dat de belastingplichtige de mogelijkheid heeft om zich tot de Nationale ombudsman te wenden. Het was niet juist dat dit was nagelaten. Met instemming nam de Nationale ombudsman er kennis van dat de verwijzing in het vervolg standaard wordt opgenomen in de beslissing op een beroepschrift.

Vermeldenswaard is de volgende zaak die tussentijds werd afgedaan. Verzoeksters klacht had (mede) betrekking op de reactie van de Belastingdienst/Zuidwest op haar beroepschrift tegen de afwijzende beslissing van de Belastingdienst/Rijnmond op haar verzoek om kwijtschelding. Nadat de klacht in het kader van het onderzoek was voorgelegd aan de Belastingdienst/Zuidwest, vond een gesprek plaats tussen verzoekster en de Belastingdienst/Rijnmond. De Belastingdienst stelde op dat moment vast dat de betalingscapaciteit van verzoekster nihil was geworden als gevolg van hogere huurverplichtingen zodat van haar geen betaling op haar belastingschuld meer kon worden geëist. Met verzoekster werd afgesproken dat de mogelijkheid tot betaling opnieuw zou worden beoordeeld wanneer haar financiële positie zou wijzigen. Omdat de Belastingdienst hiermee feitelijk alsnog aan verzoeksters klacht was tegemoet gekomen, besloot de Nationale ombudsman het onderzoek te beëindigen.

13A.2.6.4 Gebruik dwangmiddelen

De Nationale ombudsman sloot in 2004 acht onderzoeken af die (mede) betrekking hadden op het toepassen van dwangmiddelen (2003: 5). Eén

zaak mondde uit in een rapport. De andere zaken werden tussentijds beëindigd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/167 (VN 2004, nr. 31.31) zag de klacht er op dat de Belastingdienst/Holland-Noord/kantoor Zaandam ter invordering van belastingschulden van de heer S. op 17 januari 2003 beslag roerende zaken had gelegd op de inboedel in de woning X te Zaandam. Verzoekster diende op 24 januari 2003 beroep in bij de Belastingdienst/Holland-Noord tegen het op 17 januari 2003 gelegde beslag. Zij voerde aan dat zij op het adres X te Zaandam woonde en dat de aanwezige huisraad haar eigendom was. Volgens verzoekster had belastingschuldige, de heer S., op het bewuste adres enkel zijn postadres. Op verzoek van de Belastingdienst/Holland-Noord verstrekte verzoekster in aanvulling op haar beroepschrift een inventarisatielijst. Bij de inventarisatielijst had verzoekster aankoopbonnen gevoegd betreffende een aantal zaken. Voorts had verzoekster bijgevoegd een verklaring van een vriendin waarin staat vermeld dat verzoekster een aantal concreet benoemde andere zaken van haar had overgenomen. Op deze laatste verklaring ontbraken de naam-, adres- en woonplaatsgegevens van de vriendin.

In zijn beslissing op het beroepschrift heeft de Belastingdienst/Utrecht-Gooi voor de zaken waarvoor verzoekster aankoopbonnen had overgelegd het beroep gegrond verklaard en het beslag opgeheven. Wat betreft de zaken die op de verklaring van de vriendin stonden vermeld, nam de Belastingdienst het standpunt in dat de eigendom niet voldoende was aangetoond nu naam-, adres en woonplaatsgegevens van de vriendin ontbraken. Dit laatste gold ook voor alle overige zaken waarvoor verzoekster in het geheel geen bewijsstukken had aangeleverd. De Nationale ombudsman oordeelde dat de beslissing van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi in redelijkheid de toets der kritiek kon doorstaan. Hierbij was van belang dat de Nationale ombudsman op basis van de resultaten van het onderzoek oordeelde dat de Belastingdienst in redelijkheid kon worden gevolgd in zijn standpunt dat de heer S. ten tijde van het gelegde beslag woonachtig was op het adres X te Zaandam. Verder was van belang dat verzoekster zich naar aanleiding van de beslissing van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi op 22 juni 2003 opnieuw had gewend tot de Belastingdienst/Holland-Noord. Zij deed het aanbod haar eigendom te laten aantonen door personen van wie zij een aantal zaken had overgenomen. De Belastingdienst/Holland-Noord ging hierop inhoudelijk niet in. Reden hiervoor was dat de Belastingdienst/Utrecht-Gooi uitspraak had gedaan op het beroepschrift, en dat niet de mogelijkheid bestond om daartegen nogmaals in beroep te gaan. De Nationale ombudsman merkte hierover op dat de Belastingdienst/Holland-Noord hiermee weliswaar formeel een juist standpunt heeft ingenomen, maar dat geen dringende reden bestond om niet in te gaan op het hernieuwde bewijsaanbod van verzoekster. Tijdens de procedure bij de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst weten het bewuste bewijsaanbod alsnog te accepteren wat betreft de zaken die op de verklaring van de vriendin stonden vermeld. Volgens de Nationale ombudsman viel niet in te zien dat de Belastingdienst/Holland-Noord dat niet direct naar aanleiding van het daartoe gedane verzoek van verzoekster had kunnen doen. Dit temeer nu hangende de procedure bij de Nationale ombudsman op basis van de door verzoekster verstrekte additionele informatie ook deze zaken alsnog waren geaccepteerd als verzoeksters eigendom en het beslag voor deze zaken was opgeheven. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Interventies

Als voorbeeld van zaken die na een interventie tussentijds werden afgedaan kunnen de volgende twee worden vermeld.

De eerste zaak betrof een klacht over de Belastingdienst/Amsterdam die door tussenkomst van de deurwaarder van verzoeker een boete invorderde, terwijl hij tegen de boete bezwaar had gemaakt bij de Belastingdienst. Tijdens het onderzoek liet de Belastingdienst weten dat na de bedrijfsbeëindiging van verzoeker ten onrechte de toezending van aangiftebiljetten omzetbelasting niet was gestopt. De Belastingdienst deed de toezegging dat de fout terstond ongedaan zou worden gemaakt. Dat betekende dat de boete kwam te vervallen en de invorderingsmaatregelen zouden worden ingetrokken.

Ook in de volgende kwestie was sprake van een onnauwkeurigheid in de administratie van de Belastingdienst die leidde tot een klacht. Verzoekster had enkele keren per fax de Belastingdienst/Utrecht-Gooi in kennis gesteld van het feit dat zij beroep had ingesteld bij het gerechtshof tegen een uitspraak op haar bezwaarschrift. In plaats van antwoord op haar (fax)brieven ontving verzoekster een dwangbevel tot betaling. De Belastingdienst liet weten dat de (fax)brieven niet op de juiste plaats binnen de Belastingdienst waren ontvangen en hierdoor ten onrechte het dwangbevel was verstuurd. Nadat de fout was hersteld, beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek.

13A.2.7 Douane

De Nationale ombudsman heeft in 2004 twee rapporten (2003: 1) uitgebracht met betrekking tot klachten over de douane. Voorts werd in twee gevallen (2003: 0) het onderzoek beëindigd zonder dat een rapport werd uitgebracht.

In het geval dat leidde tot rapport 2004/131 klaagde verzoeker erover dat de Belastingdienst/ Douane Rotterdam zich op 4 maart 2003 ingevolge de douanewetgeving de toegang had verschaft tot twee door hem van het bedrijf X gehuurde zogeheten opslagboxen. Volgens verzoeker had de Douane op 4 maart 2003 om 12.57 uur de voicemail van zijn mobiele telefoon ingesproken met de mededeling dat aangezien hij niet te bereiken was, het onderzoek in zijn afwezigheid zou worden uitgevoerd. Verzoeker had na het onderzoek door de Douane zijn voicemail afgeluisterd. X is een zogenaamd self-storage bedrijf dat (onder meer) opslagboxen verhuurt aan particulieren en bedrijven. Om zich de toegang tot de boxen te kunnen verschaffen had de Douane de sloten van verzoekers boxen doorboord. Na afloop van het onderzoek waren in opdracht van en op kosten van de Douane nieuwe sloten in de boxen geplaatst. De twee boxen bevonden zich op de locatie van X.

In reactie op de klacht liet de Douane onder meer weten dat op het bedrijventerrein waar X is gevestigd, zich ook een opslagruimte voor niet-communautaire goederen bevindt. Het risico van statusverwisseling van communautaire en niet-communautaire goederen is derhalve aanwezig, aldus de Douane.

De Nationale ombudsman overwoog dat de Douane ingevolge artikel 12 Douanewet bevoegd is bepaalde locaties aan onderzoek te onderwerpen. Uit de Memorie van Toelichting bij de Douanewet blijkt dat als locaties in artikel 12 zijn aangewezen die locaties waar een intensief verkeer van niet-communautaire en communautaire goederen plaatsvindt. Controle van deze locaties is gewenst omdat de mogelijkheid tot fraude aldaar aanwezig is. Daarbij kan onder meer worden gedacht aan statusverwisseling – verwisseling van communautaire en niet-communautaire goederen – van aldaar aanwezige goederen.

De Nationale ombudsman achtte het standpunt van de Douane aanneemelijk dat in dit geval het risico van statusverwisseling van niet-commu-

nautaire en communautaire goederen op de locatie van X aanwezig was. In aanmerking genomen het hiervoor vermelde in de Memorie van Toelichting bij de Douanewet dat controle op dergelijke locaties gewenst is, alsmede de aard van de activiteiten van X, te weten de verhuur van opslagboxen aan particulieren en bedrijven, kon de Douane in haar standpunt worden gevolgd dat zij overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 Douanewet bevoegd was de door verzoeker van X gehuurde boxen aan een onderzoek te onderwerpen.

De Nationale ombudsman overwoog dat overeenkomstig het bepaalde in artikel 27 Douanewet, eerste en tweede lid, zo mogelijk een waarschuwing vooraf gaat aan het gebruik van geweld bij de uitoefening van de werkzaamheden waartoe de Douane ingevolge wettelijke bepalingen bevoegd is geweld te gebruiken wanneer het daarmee beoogde doel dit, mede gelet op de aan het gebruik van geweld verbonden gevaren, rechtvaardigt en dat doel niet op een andere wijze kan worden bereikt. In aanmerking genomen het bepaalde in artikel 27 Douanewet, eerste en tweede lid, het beleid van de Douane bij de controle van X om zo mogelijk de boxhuurders telefonisch te benaderen en in de gelegenheid te stellen om het onderzoek van de door hun gehuurde box(en) bij te wonen, alsmede dat de Douane op 4 maart 2003 in de avonduren tot 20.00 uur en in de ochtend van 5 maart 2003 huurders desgewenst in de gelegenheid had gesteld om bij het onderzoek naar hun box(en) aanwezig te laten zijn, achtte de Nationale ombudsman het niet juist dat de Douane verzoeker daartoe niet in de gelegenheid had gesteld. Het had in dit geval op de weg van de Douane gelegen om om 12.57 uur in verzoekers voicemail in te spreken dat hij zich binnen een redelijke, door de Douane te bepalen, termijn (telefonisch) tot haar kon wenden, teneinde met haar de mogelijkheid te bespreken of hij, dan wel een belangenbehartiger, binnen de door de Douane uitgetrokken tijd van het onderzoek, bij het onderzoek van de door hem gehuurde boxen aanwezig kon zijn. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Overigens liet de Douane weten dat op 12 december 2003 door haar met de vereniging van verhuurders in de self-storage branche, te weten de Self Storage Association te Amsterdam een controleprotocol is opgesteld. In het protocol staat onder meer vermeld dat de Douane bij soortgelijke controles als de bovengenoemde in beginsel alle huurders van de te controleren boxen telefonisch zal uitnodigen de box te openen. Daarbij zal de Douane de huurder een redelijke termijn gunnen aan het verzoek tot opening te voldoen. De particuliere huurders zullen door de Douane zoveel mogelijk op de avond voorafgaande aan de controle worden benaderd.

De zaak die resulteerde in rapport 2004/330 zag op de volgende kwestie. Verzoekster was gedurende een periode van een jaar werkzaam geweest voor werkgever X. Verzoekster verstrekte aan de Belastingdienst/FIOD-ECD informatie over de werkzaamheden van X. Na beëindiging van haar dienstverband bij X trad verzoekster in dienst bij een andere werkgever, zijnde een concurrent van X. Door het in dienst treden bij de andere werkgever handelde verzoekster in strijd met een concurrentiebeding dat zij was overeengekomen met X. In relatie tot dit laatste stelde X een civielrechtelijke vordering in tegen verzoekster (op grond van overtreding van het concurrentiebeding). Die vordering werd door de rechter gehonoreerd.

Verzoekster nam – door tussenkomst van de Belastingdienst te Haarlem – in februari 2002 contact op met de Belastingdienst/Douane West. De laatstgenoemde had een openstaande vordering op X, en de heer B. (de ontvanger) onderhandelde met X over de mogelijkheid om door middel van een vaststellingsovereenkomst een regeling te treffen met X. Verzoekster verzocht de heer B. om de vordering over te nemen die X op haar had. Kennelijk had verzoekster daarbij de bedoeling dat door betaling

van een bedrag ineens een lager bedrag van haar zou worden geïncasseerd (schuldvermindering). Uiteindelijk leidden de activiteiten van de heer B. niet tot dit beoogde resultaat. Verzoekster stelde zich op het standpunt dat door de heer B. verwachtingen bij haar waren gewekt die niet waren waargemaakt. Zij stelde dat de heer B. haar meer dan aannemelijk had gemaakt dat de Douane hoogst waarschijnlijk wel akkoord zou gaan met het door haar advocaat gedane bod van f 5 000 (€ 2 268,90) voor afkoop van de boete, hetgeen zou betekenen dat niet de gehele vordering van X op verzoekster zou worden geïncasseerd. Verzoekster stelde dat zij als gevolg van het niet waarmaken door de heer B. van de gewekte verwachtingen schade had geleden die voor vergoeding door de Douane in aanmerking kwam.

De Nationale ombudsman overwoog dat in dit geval de feiten als volgt lagen. Er bestond geen directe rechtsverhouding tussen de Douane en verzoekster. Verzoekster stond buiten de (fiscale) rechtsverhouding die bestond tussen de Douane en X, en waarover de Douane en X in onderhandeling waren. Door verzoekster was zelf contact opgenomen met de Douane (medewerker B.) met een voorstel ter zake van het overnemen van de vordering die X op verzoekster had. De betrokken medewerker van de Douane, de heer B., verklaarde op ambtseed dat hij verzoekster had meegedeeld dat hij mogelijkheden zag iets met het door X ter invordering van diens vordering op verzoekster op de uitkering van verzoekster gelegde beslag te kunnen doen, en dit zou kunnen meenemen in contacten (besprekingen) met X. Volgens de betrokken ambtenaar had hij geopperd dat als X daarmee akkoord wilde gaan, door verzoekster een eenmalige betaling gedaan zou kunnen worden tegen finale kwijting, en dat het voorstel van verzoeksters advocaat hem in deze een redelijk bedrag leek. Op die manier kon dit bedrag direct aan de Douane toekomen en als onderdeel van een te sluiten vaststellingsovereenkomst gelden. Aldus was blijkens de verklaring van de betrokken medewerker van de Douane geen sprake van een ondubbelzinnige toezegging van de zijde van de Douane geweest, althans van gewekte verwachtingen als door verzoekster gesteld. De Nationale ombudsman achtte dit laatste ook aannemelijk. Immers, tussen de Douane en verzoekster bestond geen rechtsverhouding zodat voor overname van bedoelde vordering door de Douane als door verzoekster beoogd de medewerking van X was vereist. Daarnaast gold dat ook uit hetgeen verzoekster naar voren had gebracht geen ondubbelzinnige toezegging van de zijde van de Douane viel af te leiden. Termen als «meer dan aannemelijk» en «hoogst waarschijnlijk» impliceren de mogelijkheid dat het beoogde resultaat zou uitblijven, hetgeen in dit geval ook was gebeurd. Zo bezien kon volgens de Nationale ombudsman niet worden gezegd dat de Douane gehouden zou zijn om de door verzoekster geclaimde schadevergoeding te betalen. Ook overigens was niet gebleken van omstandigheden die meebrachten dat de Douane gehouden zou zijn aan verzoekster een schadevergoeding toe te kennen. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

Ten overvloede werd door de Nationale ombudsman nog het volgende opgemerkt. In aanmerking genomen dat tussen de Douane en verzoekster geen directe rechtsverhouding bestond, en door de Douane ten aanzien van de overname van de vordering die X had op zijn voormalige werknemer niet was gesteld dat voor hem sprake was van een reëel invorderingsbelang en daarvan evenmin was gebleken, was de handelwijze van de Douane in de onderhavige kwestie minder gelukkig. Juist gezien de delicate relatie tussen verzoekster en haar werkgever had het in de rede gelegen dat de Douane zich buiten de rechtsverhouding tussen eerstgenoemden had gehouden. De handelwijze van de Douane wekte op zijn minst de schijn van behartiging van de belangen van verzoekster, die de Douane had geïnformeerd over de werkzaamheden van X. Naar het

oordeel van de Nationale ombudsman was het niet wenselijk dat een dergelijke schijn werd opgewekt.

13A.2.8 Klachtbehandeling

In 2004 bracht de Nationale ombudsman vijf rapporten (2003:7) uit waarin geheel of gedeeltelijk de klachtbehandeling door de Belastingdienst centraal stond. Op deze rapporten wordt hieronder afzonderlijk ingegaan. Voorts werd in tien gevallen (2003:11) het onderzoek beëindigd zonder dat een rapport werd uitgebracht.

In het Jaarverslag 2003 (blz. 493 e.v.) is aangegeven dat de minister van Financiën in 2003 nog niet had gereageerd op de aanbeveling in rapport 2003/467 (FUTD 2004, nr. 0071; NTFR 2004, nr. 26; VN 2004, nr. 4.31). In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat het niet juist was dat de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam niet had gereageerd op veertien klachtbrieven, tien brieven waarin verzoeker om een nadere reactie had verzocht met betrekking tot eerder door hem ingediende en al afgewezen of afgehandelde klachten, alsmede op een brief inhoudende een verzoek om het opsturen van een afschrift van een brief genoemd in een afdoeningsbrief betreffende een door verzoeker ingediende klacht. De Nationale ombudsman deed de aanbeveling dat alsnog door de Belastingdienst zou worden overgegaan tot afhandeling van de bovengenoemde klachtbrieven, alsmede dat tot beantwoording van de overige hiervoor vermelde brieven zou worden overgegaan. In het verslagjaar liet de minister van Financiën weten de aanbeveling op te volgen.

Behandelingsduur

In het geval dat leidde tot rapport 2004/323 (FUTD 2004, nr. 2009; VN 2004, nr. 50.22) klaagde verzoeker over de Belastingdienst/Holland Midden. Met name klaagde verzoeker erover dat hij op 2 juni 2004 (nog) geen reactie had ontvangen op zijn – op zijn verzoek daartoe – door de Nationale ombudsman bij aanbiedingsbrief van 8 oktober 2003 naar de Belastingdienst doorgestuurde kopie van zijn klachtbrief. In de aanbiedingsbrief van de Nationale ombudsman was de Belastingdienst verzocht de klacht overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb te behandelen. De Belastingdienst erkende dat begin juni 2004 nog niet op verzoekers klacht was gereageerd, maar gaf tevens aan dat inmiddels bij brief van 9 juni 2004 wel te hebben gedaan.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de reden die de Belastingdienst voor de vertraagde afhandeling had gegeven, te weten dat de klachtbehandeling binnen de regio Holland Midden was gewijzigd van een behandeling per kantoor naar een centrale behandeling voor de hele regio, en dat de klacht was mislegd en daardoor niet tijdig in behandeling was genomen weliswaar een verklaring vormde, maar geen rechtvaardiging jegens verzoeker.

Door zo te handelen, had de Belastingdienst onder meer in strijd gehandeld met het bepaalde in artikel 9:11 Awb en met het vereiste van voortvarendheid. Dat de klacht – zoals de Belastingdienst aangaf – was mislegd, getuigde van onvoldoende administratieve nauwkeurigheid. De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond.

Hoorplicht

In de zaak die leidde tot rapport 2004/075 (FUTD 2004, nr. 0535; VN 2004, nr. 16.35) klaagde verzoeker er onder meer over dat de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam zijn mondelinge klacht niet juist had afgehandeld. Verzoeker voerde op 29 augustus 2002 een telefoongesprek met één van de medewerkers van de Belastingdienst. Verzoeker was niet tevreden met het verloop van het gesprek (onder andere omdat de medewerker van de Belastingdienst pas tegen het einde van het telefoon-

gesprek meedeelde dat het gesprek op de luidspreker was gezet en dat een collega meeluisterde) en hij diende telefonisch een klacht daarover in. Verzoeker was het niet eens met de brief van de Belastingdienst van 2 september 2002 waarin weliswaar zijn klacht over het af luisteren gegrond was verklaard maar waarin zijn overige bezwaren werden afgewimpeld met de opmerking dat het gesprek van 29 augustus 2002 inhoudelijk correct was afgewikkeld. Verzoeker vond dat hij daarover vooraf gehoord had moeten worden.

Ingevolge artikel 9:2 Awb dient het bestuursorgaan zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van onder meer mondelinge klachten over zijn gedragingen. Het betreft hier een algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen. Bij mondelinge klachten hoeft afdeling 9.2 Awb (*De behandeling van klaagschriften*) niet verplicht te worden toegepast. Mondelinge klachten mogen wel volgens de bepalingen van afdeling 9.2 Awb worden behandeld.

De Belastingdienst was niet verplicht om verzoeker in het kader van wederhoor, de zienswijze van zijn betrokken medewerker voor te leggen. Artikel 9:10 Awb waarin de hoorplicht is vastgelegd, waarbij de wetgever onder meer de bedoeling heeft gehad dat klager en aangeklaagde op elkaars standpunten moeten kunnen reageren (wederhoor), is immers onderdeel van afdeling 9.2 Awb. Gezien de aard van de klacht, waarbij verzoeker kennelijk had aangegeven dat er sprake was van intimiderend optreden, en het hierna genoemde uitgangspunt bij het beginsel van hoor en wederhoor, was er in dit geval volgens de Nationale ombudsman aanleiding wel wederhoor toe te passen.

Het beginsel van hoor en wederhoor houdt in dat er een evenwicht behoort te zijn in de mate waarin beide partijen in de gelegenheid worden gesteld hun visie kenbaar te maken op datgene waarover wordt geklaagd. Wanneer een klachtbehandelende instantie de klacht voorlegt aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en het gegeven antwoord geheel aansluit bij de klacht, is het niet noodzakelijk de reactie aan de klager voor te leggen. Wanneer de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft echter feitelijk verweer voert, dat wil zeggen de gedraging als zodanig ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een geheel ander licht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste. In dit geval was sprake van deze situatie. De klacht was aan de betrokken ambtenaar voorgelegd en deze nam een geheel ander standpunt in dan verzoeker. Alvorens de Belastingdienst tot een beoordeling van de klacht had kunnen komen, had dit standpunt aan verzoeker (eventueel telefonisch) moeten worden voorgelegd. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Verplichting tot klachtbehandeling

De rapporten 2004/190 (FUTD 2004, nr. 1012; VN 2004, nr. 32.30) en 2004/191 (FUTD 2004, nr. 1012) hebben betrekking op de weigering van de Belastingdienst/Limburg/kantoor Maastricht om een klacht in behandeling te nemen. In beide gevallen diende de betrokken verzoeker tegelijkertijd een bezwaarschrift en een klacht in tegen een beschikking waarin hij als bestuurder aansprakelijk werd gesteld voor de belastingschuld van een BV. De klacht had betrekking op de motivering van de beschikking. De Belastingdienst grondde zijn beslissing om de klacht niet in behandeling te nemen op artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder c, Awb. De Nationale ombudsman oordeelde dat geen van de in het eerste lid van artikel 9:8 Awb genoemde gronden om een klacht niet in behandeling te nemen zich in de gevallen van verzoekers voordeed. Met name was niet van toepassing de grond genoemd onder c. Deze uitzondering op de regel dat een klacht in behandeling moet worden genomen ziet ingevolge de tekst ervan uitsluitend op de situatie dat een klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar had kunnen worden

gemaakt, maar deze dat om welke reden dan ook niet heeft gedaan en ook niet meer kan doen.

De Nationale ombudsman overwoog dat de uitzondering in artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder c, Awb blijkens de Memorie van Toelichting beoogt oneigenlijk gebruik van de klachtprocedure te voorkomen voor situaties waarin het door het verstrijken van de termijn niet meer mogelijk is bezwaar te maken. Deze situatie was ten aanzien van verzoekers niet aan de orde, zij hadden immers ook bezwaar aangetekend tegen de beschikking aansprakelijkstelling. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedragingen «niet behoorlijk».

Wijze van klachtbehandeling

Rapport 2004/110 (VN 2004, nr. 22.22) betrof onder meer een klacht van verzoeker dat de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam in zijn afdoeningsbeslissing naar aanleiding van zijn klacht niet had gereageerd op het door hem gestelde onjuiste gebruik door de Belastingdienst van de tenaamstellingen van zijn vennootschappen.

De Nationale ombudsman overwoog dat vaststaat dat de Belastingdienst in zijn afdoeningsbeslissing niet had gereageerd op verzoekers klacht voor zover deze betrof het door verzoeker gestelde onjuiste gebruik door de Belastingdienst van de tenaamstellingen van zijn vennootschappen. Door zo te handelen had de Belastingdienst gehandeld in strijd met het beginsel van zorgvuldige klachtbehandeling. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Voorts klaagde verzoeker over het volgens hem zeer ruime tijdsverloop tussen de ontvangst van een door hem bij de Belastingdienst afgegeven klachtbrief en het doorzenden daarvan naar de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn. Verzoeker klaagde er met name over dat de Belastingdienst in de afdoeningsbeslissing had laten weten deze klacht niet in behandeling te nemen omdat verzoekers belang en het gewicht van de gedraging onvoldoende zouden zijn.

De Nationale ombudsman overwoog dat in artikel 9:8, tweede lid, Awb het bestuursorgaan de mogelijkheid geboden wordt een klacht buiten behandeling te laten, indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. In dit geval had de Belastingdienst zonder nadere motivering verzoekers klacht op basis van de beide hiervoor genoemde gronden buiten behandeling gelaten. Door zo te handelen had de Belastingdienst gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre eveneens «niet behoorlijk».

13A.2.9 Overige zaken op het terrein van de Belastingdienst

In 2004 nam de Nationale ombudsman vier zaken in onderzoek (2003: 0) die geheel of gedeeltelijk kunnen worden gerangschikt onder «overige zaken». In twee van deze gevallen werd een rapport uitgebracht. In één geval was de klacht gegrond en in het andere geval niet gegrond. Voorts werd in één geval het onderzoek naar aanleiding van een klacht over de Belastingdienst/FIOD-ECD beëindigd zonder dat een rapport werd uitgebracht.

In rapport 2004/357 (FUTD 2004, nr. 1714; VN 2004 nr. 55. 37) oordeelde de Nationale ombudsman dat opsporingsambtenaren van de Belastingdienst/FIOD-ECD geen onjuist gebruik hadden gemaakt van hun bevoegdheden en niet onzorgvuldig waren omgegaan met de belangen van verzoeker. De opsporingsambtenaren stelden een strafrechtelijk onderzoek in naar gedragingen van een derde. In het kader van dat onderzoek werden medewerkers van verzoekers opdrachtgever gehoord. Aan hen werden ook enkele vragen gesteld over de mogelijke betrokkenheid van verzoeker. Verzoeker klaagde erover dat de medewerkers van zijn

opdrachtgever waren gehoord en dat aan hen vragen waren gesteld over hem voordat hij zelf was gehoord. Hij stelde dat zijn opdrachtgever de contacten met hem dientengevolge had opgeschort en de betalingen stopgezet.

De FIOD-ECD gaf aan dat voor deze volgorde was gekozen met het oog op het belang van het onderzoek. De opsporingsambtenaren wilden langs deze weg eerst meer zicht krijgen op de betrokkenheid van verzoeker en zodoende vaststellen of verzoeker moest worden gehoord als getuige of als verdachte.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwamen geen aanwijzingen naar voren dat de handelwijze van de opsporingsambtenaren in betekenende mate had bijgedragen aan de opstelling van de opdrachtgever jegens verzoeker. De Nationale ombudsman oordeelde dat de opsporingsambtenaren hun bevoegdheid niet te buiten waren gegaan en niet onzorgvuldig jegens verzoeker hadden gehandeld. Hij achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In het geval dat resulteerde in rapport 2004/071 (FUTD 2004, nr. 0523; VN 2004, nr. 15.28; zie ook § 13A.2.4) klaagde verzoeker er onder meer over dat de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Den Haag telefonisch slecht bereikbaar was.

In reactie op de klacht wees de Belastingdienst op een samenloop van omstandigheden waardoor de bereikbaarheid slecht was. Hij stelde dat tijdelijke maatregelen hadden geleid tot een telefonische bereikbaarheid van 75%.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de door de Belastingdienst aangevoerde omstandigheden daarvoor wel een verklaring maar geen rechtvaardiging vormden. De Nationale ombudsman voegde daaraan toe dat van een publieke dienst als de Belastingdienst onder alle omstandigheden een goede telefonische bereikbaarheid mag worden verwacht. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

In aansluiting op het hiervoor beschreven rapport wordt het volgende opgemerkt.

In het Jaarverslag 2003 (blz. 495 e.v.) is aangegeven, dat de Nationale ombudsman naar aanleiding van ontvangen klachten over de telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst met betrekking tot vooral de Belastingdienst/Limburg/kantoor Buitenland maar zeker ook op landelijk niveau de minister van Financiën om een reactie heeft gevraagd.

Uit die reactie bleek onder meer dat voor de korte termijn een aantal maatregelen zou worden getroffen om de bereikbaarheid te verhogen. Deze maatregelen waren erop gericht om de vragen te verschuiven richting de website en de Belastingtelefoon en daarmee de klantendiensten te ontlasten.

Voor de langere termijn was het project herinrichting telefonische dienstverlening gestart. Met dit project wordt een organisatie ingericht die in staat is om 90% van de telefonische contacten af te handelen. Hiervoor worden de callcenters van de klantendiensten en de callcenters van de belastingtelefoon samengevoegd tot een virtuele organisatie, bereikbaar via één telefoonnummer. Alleen als het voor de klant logischer is en voor de organisatie efficiënter, bestaan nog specifieke inbelmogelijkheden. Deze organisatie zou in 2005 vorm krijgen en bestaan uit een tiental callcenters. De aansturing en verdeling van het aanbod vindt centraal plaats, vergelijkbaar met de belastingtelefoon Particulieren, aldus de minister in zijn reactie.

De minister van Financiën heeft de Nationale ombudsman op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid door onder meer vanaf januari 2004 maandelijks cijfer-

matige gegevens te verstrekken over de telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst op landelijk niveau.

In 2004 ontving de Nationale ombudsman in bepaalde perioden wederom een relatief groot aantal klachten dat betrekking had op de telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst. Uit de door de minister van Financiën naar de Nationale ombudsman gestuurde cijfers is gebleken dat de telefonische bereikbaarheid van enkele regio's in bepaalde perioden niet toereikend was.

De minister van Financiën heeft toegezegd de Nationale ombudsman in januari 2005 schriftelijk op de hoogte te brengen van de stand van zaken betreffende het project herinrichting telefonische dienstverlening.

Ten slotte verdient het volgende vermelding. In 2003 ontving de Nationale ombudsman zes klachten over het weigeren van de Belastingdienst om hulp te bieden bij het invullen van de aangifte. In alle zaken was nog niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. De klachten werden daarom doorgezonden naar de desbetreffende belastingeenheid met het verzoek deze te behandelen volgens de interne klachtprocedure. Aangezien er mogelijk sprake was van een structureel probleem, werd de eenheden gevraagd de Nationale ombudsman een afschrift te sturen van de klachtafhandelingsbrief en daarbij een aantal vragen te beantwoorden. Vijf van de zes eenheden besloten om in het kader van de afhandeling van de klacht de verzoeker alsnog hulp bij het invullen van de aangifte te bieden. In één geval gaf de Belastingdienst aan daarvoor geen aanleiding te zien.

In reactie op de vragen van de Nationale ombudsman gaven de belastingeenheden onder meer het volgende aan:

In 2002 was besloten de zogenaamde Hulp-bij-Aangifte-campagne (HUBA) uit te breiden in verband met de te verwachten verhoogde vraag om hulp bij het invullen van de aangifte als gevolg van de inwerkingtreding van het nieuwe belastingstelsel in 2001. Voor 2003 werd, mede door de uit te voeren bezuinigingen, besloten de HUBA terug te brengen op het niveau van 2001. In verband daarmee werd door de telefoonmedewerkers die de afspraken maken voor hulp bij het invullen van de aangifte gebruik gemaakt van een landelijk vastgesteld vragenformulier, een zogenaamd script. Daarmee werd aangestuurd op zelfredzaamheid. Bijvoorbeeld door te wijzen op de gebruikersvriendelijke aangiftediskette, op de mogelijkheid om vragen te stellen aan de Belastingtelefoon, en op de mogelijkheid om hulp te vragen aan een vakbond, ouderenbond, of andere hulpverlenende instantie.

In de zaak waarbij de Belastingdienst had aangegeven dat hulp bij het invullen van de aangifte terecht was geweigerd, gaf verzoeker aan een onderzoek van de Nationale ombudsman op prijs te stellen. De klacht werd daarop aan de betrokken eenheid voorgelegd. Daarnaast besloot de Nationale ombudsman de minister van Financiën, gelet op zijn verantwoordelijkheid voor (dan wel zijn betrokkenheid bij) de HUBA-campagne, in de gelegenheid te stellen zijn zienswijze op de klacht te geven. Daarbij werd de minister verzocht zijn mening te geven over de reacties zoals die door de verschillende eenheden in de overige HUBA-zaken waren gegeven. Ten slotte werd verzocht aan te geven of de HUBA-campagne in 2004 zou worden gewijzigd.

Het Ministerie van Financiën reageerde onder meer als volgt:

«Ten aanzien van de reacties van de kantoren kan ik u melden dat zij gehandeld hebben conform de gemaakte afspraken. In 2002 is bewust zwaarder ingezet op de Hulp bij Aangifte omdat in dat jaar het nieuwe belastingstelsel van toepassing werd. In dat jaar werden 180 000 personen geholpen. In 2003 is ervoor gekozen om terug te gaan naar het niveau van hulp van de voorgaande jaren en werden 151 000 personen geholpen.

Verder is de laatste jaren steeds meer invulling gegeven aan samenwerking met andere organisaties zoals vak- en ouderenbonden. Deze organisaties hebben een groter deel van het aantal klanten voor hun rekening genomen, maar het totale aanbod is hetzelfde gebleven namelijk 350 000 personen.

Het beleid ten aanzien van de hulp bij aangifte is niet gewijzigd, maar er is wel gekozen voor een striktere toepassing ervan. Voor 2004 gaat de Belastingdienst uit van de onderstaande aanpak. Dit is conform de lijn van 2003.

De hulp bij aangifte service willen we in ieder geval verlenen aan

- de groep van 55+ met een fiscaal inkomen van < € 18 000.
- Gezinnen/eenoudergezinnen onder 65 met fiscaal inkomen < € 19 000
- Alleenstaanden onder 65 met fiscaal inkomen < € 15 000
- Gezinnen 65+ fiscaal inkomen < € 17 000 (inclusief T-biljetten)

Daarnaast worden ook andere personen geholpen, maar van de overige personen wordt met behulp van een script bepaald of zij zelf in staat zouden zijn om hun aangifte in te vullen dan wel of zij mogelijk elders een beroep kunnen doen op invulhulp (al dan niet tegen betaling). Als dat niet het geval is worden zij in principe geholpen door de Belastingdienst; er is geen echte bovengrens vastgesteld. Over het algemeen doet slechts een relatief klein deel (2,5%) van de belastingplichtigen een beroep op de Belastingdienst voor hulp bij aangifte.»

De Belastingdienst gaf in reactie op de klacht aan verzoeker hulp te zullen bieden bij het invullen van zijn aangifte voor 2003. Verzoeker was daarmee tevredengesteld. Dit gegeven en de inhoud van de reactie van het Ministerie van Financiën, waaruit kon worden opgemaakt dat de striktere toepassing van het beleid inzake HUBA (dat op zichzelf ongewijzigd was) niet had geleid tot het benadelen van een grote groep belastingplichtigen, waren voor de Nationale ombudsman aanleiding de kwestie af te sluiten.

13A.3 Ministerie van Financiën anderszins

13A.3.1 *Dienst Domeinen*

In 2004 bracht de Nationale ombudsman twee rapporten uit waarin de klacht mede betrekking had op gedragingen van de Dienst Domeinen (2003: 5). In het ene rapport werd de klacht voor zover betrekking hebbend op de Dienst Domeinen gegrond en in het andere rapport niet gegrond geacht. Daarnaast beëindigde de Nationale ombudsman in één geval het onderzoek zonder het uitbrengen van een rapport (in 2003: 1).

In rapport 2004/065 ging het er onder meer om dat verzoeker van de Dienst Domeinen Roerende Zaken te Amsterdam een – in het kader van de «plukze»-wetgeving door de regiopolitie Kennemerland in conservatoir beslag genomen – auto met schade had gekocht, die, naar achteraf werd vastgesteld, uit meerdere delen bestond, waarbij van één deel de herkomst niet traceerbaar was. De Nationale ombudsman was niet met verzoeker van oordeel dat Domeinen onderzoek had moeten verrichten naar deze auto toen hij de auto van de regiopolitie Kennemerland in ontvangst had genomen, noch de auto als een doos onderdelen te koop had moeten aanbieden in plaats van als schade-auto zonder kentekenbewijs deel I. Op grond van de bij Domeinen beschikbare informatie was de kavelomschrijving van de auto door Domeinen in de catalogus in combinatie met de vermelding in de algemene voorwaarden dat wanneer in de catalogus bij motorvoertuigen staat vermeld «zonder deel I van het kentekenbewijs» dat deel niet aan de koper wordt uitgereikt, op zich correct geweest. Deze informatie, tezamen met de informatie in de

algemene voorwaarden dat de staat waarin het gekochte zich bevindt, in beginsel voor rekening en risico van de koper komt, is op zich toereikend geweest voor een potentiële koper om te weten waaraan hij begint als hij een bod op een kavel doet. In dat geval valt niet in te zien waarom Domeinen zelf onderzoek zou dienen te verrichten naar de staat of herkomst van een motorvoertuig.

Er had voor Domeinen voorts geen aanleiding bestaan, gelet op het ontbreken van kentekenbewijzen deel I en II en gegeven de staat van de auto en de regelgeving dienaangaande, om te vermoeden dat in het kentekenregister van de Dienst Wegverkeer mogelijk ten onrechte nog vermeld zou staan dat voor de auto een volledig kentekenbewijs beschikbaar was. Domeinen was niet tekortgeschoten in het zorgvuldigheidsvereiste van actieve informatievergaring en informatieverstrekking. In het verlengde daarvan oordeelde de Nationale ombudsman dat de directie Domeinen het verzoek om vergoeding van de kosten, die verzoeker had gemaakt na de koop van de auto, in redelijkheid had kunnen afwijzen. Overigens was het de Nationale ombudsman ambtshalve bekend dat Domeinen Roerende Zaken, het Openbaar Ministerie en het Nederlands Politie-instituut in overleg waren over de vormgeving en stroomlijning van het beslagtraject. De bevindingen van dit onderzoek waren voor de Nationale ombudsman dan ook aanleiding bij de betrokken bestuursorganen onder de aandacht te brengen om in het traject tot een Landelijk Beslaghuis, ook de in dit onderzoek opgekomen onvolkomenheden in de informatievoorziening tussen de betrokken overheidsorganisaties mee te nemen en aan te geven waar en wanneer welke verantwoordelijkheden liggen voor de informatievergaring en informatieverstrekking, waarbij ook afstemming met de Dienst Wegverkeer als een vereiste werd gezien.

Rapport 2004/214 betrof onder meer de verkoop van een auto door de Dienst Domeinen Roerende Zaken te Herkenbosch. Verzoeker klaagde erover dat zijn auto, na in beslag genomen te zijn, door Domeinen was vervreemd. Met name klaagde verzoeker erover dat Domeinen de waarde van zijn auto daarbij had getaxeerd op een lager bedrag dan € 2250, terwijl deze € 6000 waard was. In zijn reactie aan de Nationale ombudsman deelde de minister van Financiën mee dat een medewerker van Domeinen een in beslag genomen voertuig aan de hand van een opnameformulier taxeert op basis van de vervangingswaarde. De stelling van verzoeker dat zijn auto € 6000 waard was, was daarbij door verzoeker niet nader onderbouwd of aannemelijk gemaakt. Wel had Domeinen in het kader van de klachtbehandeling volledigheidshalve een onafhankelijke taxatie laten verrichten door Autotelex. Daarbij was de verkoopwaarde van de auto op 12 maart 2002 getaxeerd op ongeveer € 2600. De minister achtte de klacht in zoverre gegrond dat de waarde van de auto op een lager bedrag was getaxeerd dan € 2250, maar evenwel niet in zoverre dat de auto € 6000 waard zou zijn. Daarnaast gevraagd kon de minister geen verklaring geven voor het feit dat de taxaties van Domeinen en Autotelex uiteenliepen. Naar zijn mening had de medewerker van Domeinen op grond van zijn deskundigheid en ervaring de auto getaxeerd. De Nationale ombudsman overwoog in dit verband dat Domeinen verzoekers auto op 15 januari 2002 had getaxeerd op € 2000. Autotelex had vervolgens verzoekers auto op 12 maart 2002 getaxeerd aan de hand van hetzelfde opnameformulier dat Domeinen had gebruikt en was daarbij uitgekomen op een bedrag van ongeveer € 2600. Tussen de twee taxaties zat derhalve een verschil van € 600, ofwel ruim 20%. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was dit verschil wel erg groot. Aangezien het taxatiebedrag van € 2000 dichtbij het bedrag van € 2250 lag én het verschil tussen de beide taxaties € 600 bedroeg, overwoog de Nationale ombudsman dat Domeinen de auto zorgvuldiger had moeten taxeren en het derhalve niet juist was dat Domeinen verzoekers auto op een lager bedrag dan € 2250 had getaxeerd. Gelet op de taxatie van Autotelex zag

de Nationale ombudsman evenwel geen reden om aan te nemen dat verzoekers auto € 6000 waard was.

Nu het niet juist was dat Domeinen verzoekers auto beneden een bedrag van € 2250 had getaxeerd, had Domeinen verzoekers auto niet mogen vervreemden. Artikel 10, vierde lid, van het Besluit In beslag genomen Voorwerpen was immers niet van toepassing zodat Domeinen niet gemachtigd was om verzoekers auto te vervreemden. De klacht van verzoeker was gegrond. De Nationale ombudsman nam met instemming kennis van de bereidheid van de minister van Financiën om verzoeker alsnog een vergoeding aan te bieden van € 920 boven op het bedrag van € 1680 dat reeds aan verzoeker was uitgekeerd.

De zaak waarin het onderzoek zonder rapport werd beëindigd betrof de door de Regionale directie Domeinen Zuid gehanteerde inschrijvingsvoorwaarden voor de openbare verkoop bij inschrijving voor de onttrekking van schelpen voor het tijdvak 1 januari 2002 tot 31 december 2004, waarin geen bepaling zou zijn opgenomen om te voorkomen dat eenieder tegen irreële prijzen inschreef op grote (delen van) kavels zonder deze ook daadwerkelijk te winnen. Verzoeker gaf aan dat zijn onderneming hierdoor in grote financiële moeilijkheden was geraakt. In zijn reactie aan de Nationale ombudsman erkende de staatssecretaris van Financiën dat Domeinen (in beperkte mate) een verantwoordelijkheid heeft om te voorkomen dat partijen «uit de markt worden gedrukt». Domeinen zou echter niet kunnen en willen voorkomen dat onderlinge concurrentie plaatsvindt tussen gelijkwaardige partijen. Bij een dergelijke concurrentie had Domeinen belang. Wel zou Domeinen kwalitatieve eisen stellen aan partijen die zich inschrijven. De staatssecretaris wees er op dat in de inschrijvingsvoorwaarden zoals die golden voor de openbare inschrijving voor het tijdvak 2002–2004 een tweetal bepalingen was opgenomen om te waarborgen dat alleen serieuze gegadigden op aangeboden kavels zouden inschrijven. Als zodanig gold de bepaling dat een lijst diende te worden overgelegd van de beschikbare werktuigen voor de schelpenwinning alsmede de bepaling van afgifte van een bankgarantie. Gevraagd naar de reden waarom in de inschrijvingsvoorwaarden 2002–2004 niet een boetebepaling wegens minderafname was opgenomen zoals wel was opgenomen in de voorwaarden 2004–2007 deelde de staatssecretaris mee dat een dergelijke voorwaarde in de voorwaarden 2002–2004 ontbrak omdat destijds geen enkele zekerheid kon worden gegeven omtrent de aanwezigheid van de gegunde hoeveelheden in de Waddenzee. Pas na de evaluatie in februari 2004 bestond daarover zoveel zekerheid dat een boetebepaling wegens minderafname verantwoord kon worden opgenomen. De Nationale ombudsman achtte deze verklaring plausibel. Gelet hierop alsmede de in de inschrijvingsvoorwaarden 2002–2004 wel opgenomen voorwaarden om irreële inschrijving te voorkomen, was de Nationale ombudsman van oordeel dat Domeinen de belangen van de bij de inschrijving betrokkenen over de periode 2002–2004 voldoende had afgewogen.

13A.3.2 Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Financiën

De Nationale ombudsman ontving in 2004 geen klachten die gerangschikt kunnen worden onder de categorie «overige zaken op het terrein van het Ministerie van Financiën» (2003: 0).

13B ANDERE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN
FINANCIEN

In het verslagjaar werden twee onderzoeken beëindigd met betrekking tot de Stichting Waarborgfonds Motorverkeer (het Waarborgfonds) omdat aan de klacht van de desbetreffende verzoekers alsnog tegemoet was gekomen.

Een onderzoek naar een klacht over de Stichting Autoriteit Financiële Markten werd voortijdig beëindigd. Op 24 februari 2004 trad een Besluit van 4 februari 2004 in werking tot wijziging van het Besluit bestuursorganen WNo en Wob. Als gevolg hiervan is de Nationale ombudsman niet bevoegd de desbetreffende klacht te onderzoeken.

14 MINISTERIE VAN DEFENSIE

14.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Defensie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				40
Ontvangen in 2004				+ 56
				<hr/>
Te behandelen				96
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			43	
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	20	}	30	- 73
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	7			
c. herkansingen	3			
			<hr/>	
In behandeling per 01/01/2005				23

In 2004 zijn 56 verzoekschriften ontvangen die betrekking hadden op het Ministerie van Defensie (2003: 84). Dertig van deze zaken werden in onderzoek genomen. In twintig zaken werd een rapport uitgebracht (2003: 28). Van deze rapporten hadden er dertien betrekking op de Koninklijke Marechaussee.

Zeven zaken werden schriftelijk in onderzoek genomen en tussentijds beëindigd omdat inmiddels op afdoende wijze aan de klacht was tegemoetgekomen (tweemaal) dan wel omdat verzoeker, ook na herhaald verzoek, niets meer van zich liet horen (éénmaal).

Bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, blijven de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing. Hieronder wordt een aantal van de zaken die door de Nationale ombudsman in onderzoek zijn genomen behandeld.

14.2 Algemeen

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven.

14.3 Ministerie

14.3.1 *Uitgebrachte rapporten*

Rapport 2004/073 betrof het resultaat van een onderzoek uit eigen beweging naar het niet vermelden van de mogelijkheid van bezwaar, dan wel van de indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman door de staatssecretaris van Defensie.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat het in deze zaak ging om de reactie van de staatssecretaris van Defensie op een klacht van de vader van een meerderjarige militair. De vader had erover geklaagd dat zijn zoon door het ministerie, in strijd met toezeggingen, niet in aanmerking was gebracht voor een rijopleiding. Hij verzocht de staatssecretaris van Defensie om zijn zoon alsnog op kosten van het ministerie een rijopleiding te laten volgen. In zijn afwijzing van dat verzoek had de staatssecretaris

niet aangegeven dat daartegen bezwaar kon worden gemaakt, dan wel een klacht kon worden ingediend.

De minister van Defensie stelde zich op het standpunt dat, nu het verzoek niet namens de betrokken militair was gedaan, de vader niet rechtstreeks belanghebbende was en evenmin degene was jegens wie de gedraging van de staatssecretaris had plaatsgevonden. Dit betekende volgens de minister dat er geen sprake was van een aanvraag in de zin van artikel 1:3, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb), en evenmin van een klacht waarop de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van de Awb van toepassing waren. De Nationale ombudsman stelde vast dat het standpunt van de minister op zichzelf juist was.

Van het in strijd met het bepaalde in de Awb niet informeren van betrokkene over de mogelijkheid op te komen tegen de afwijzing van het verzoek om zijn zoon in aanmerking te laten komen voor een rijopleiding vanwege het ministerie, was dan ook geen sprake. De Nationale ombudsman concludeerde dat de gedraging van de staatssecretaris van Defensie «behoorlijk» was.

Wel maakte de Nationale ombudsman twee kanttekeningen bij de handelwijze van het ministerie. In de eerste plaats had het volgens hem niet misstaan wanneer het ministerie, vanuit een oogpunt van dienstbetoon, betrokkene had gevraagd of hij zijn verzoek wellicht namens zijn zoon had gedaan. Bij een bevestigend antwoord daarop zou wél sprake zijn geweest van een aanvraag in de zin van artikel 1:3, derde lid, van de Awb respectievelijk van een klaagschrift dat met toepassing van de artikelen 9:5 en volgende van de Awb had moeten worden behandeld. Daarnaast had de staatssecretaris er vanuit een oogpunt van actieve informatieverstrekking goed aan gedaan betrokkene te attenderen op de mogelijkheid een (vervolg)klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman, ook al gold de verplichting van artikel 9:12, tweede lid, van de Awb in dit geval niet omdat het hier niet ging om een klacht over een gedraging jegens de betrokkene zelf.

Rapport 2004/061 handelt over de klacht dat de staatssecretaris van Defensie verzoeker in juni 2001 verkeerd, althans onvolledig, had voorgelicht over de gevolgen van de overdracht in juni 2001 van zijn pensioen van het Ministerie van Defensie naar het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (verder ABP). Hij klaagde er in het bijzonder over dat hem onvolledige informatie was verstrekt over de zogeheten garantietoelage. Pas in januari 2002 was hij erachter gekomen dat hij niet profiteerde van het nieuwe geïndexeerde pensioenbedrag. Omdat hij een garantietoelage ontving ging het pensioenbedrag niet omhoog, maar bleef dat bedrag gelijk: zoveel de indexering het pensioenbedrag hoger deed uitkomen, zoveel lager werd de garantietoelage. Indien hij dit in juni 2001 had geweten en dus wél juist was geïnformeerd, had hij bezwaar aangekend tegen de beschikking van 6 juni 2001 waarbij de overdracht werd aangekondigd. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift was in januari 2002 verstreken.

De Nationale ombudsman overwoog dat van een bestuursorgaan de nodige inspanning mag worden verwacht om wijzigingen van regelgeving onder de aandacht te brengen van belanghebbenden. Het bestuursorgaan dient in een dergelijk geval belanghebbenden actief te informeren over hun rechten en plichten. Daarnaast dienen belanghebbenden zelf ook een zekere mate van inspanning aan de dag te leggen om zich te informeren over voor hen relevante regelgeving of relevant beleid.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de brief van 6 juni 2001, waarin melding wordt gemaakt van de garantietoelage, samen met de informatie van het ABP (een «Leeswijzer Pensioenbericht» en de brochure «Welkom bij ABP, De overdracht van uw pensioen van Defensie naar ABP») een volledig én juist beeld gaven van de gevolgen van de overdracht met betrekking tot de garantietoelage. Doordat de staatssecretaris

van Defensie in zijn brief van 6 juni 2001 verwees naar genoemde, later die maand te ontvangen informatie van het ABP, kon de informatie van het ABP worden meegewogen bij het oordeel over de zorgvuldigheid van de informatieverstrekking door de staatssecretaris van Defensie. De gevolgen waren voldoende volledig en in begrijpelijke bewoordingen beschreven. Indien aannemelijk was dat verzoeker deze informatie had ontvangen, diende de onderzochte gedraging als «behoorlijk» te worden gekwalificeerd.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman legde verzoeker tegenstrijdige verklaringen af over het tijdstip waarop hij het voorlichtingsmateriaal had ontvangen. Om deze reden kon niet als vaststaand worden aangenomen dat verzoeker de brochure niet had ontvangen in juni 2001. De Nationale ombudsman was echter van oordeel dat ook indien verzoeker de brochure niet in juni 2001 had ontvangen, niet kon worden gesteld dat was tekortgeschoten uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking. In de tekst van de welkomstbrief van juni 2001 van het ABP was voldoende duidelijk gemaakt dat bij deze brief een brochure behoorde te zijn gevoegd, die meer achtergrondinformatie bevatte. Verder was daarin meegedeeld dat betrokkenen zich met vragen telefonisch konden wenden tot de klantenservice. Voor zover deze brochure abusievelijk niet was gevoegd bij de brief aan verzoeker en hij kennis had willen nemen van de inhoud, had het op de weg van verzoeker gelegen contact op te nemen met het ABP via het in de brief genoemde telefoonnummer van de klantenservice. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging derhalve «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/072 klaagde verzoeker over de lange duur van de behandeling door de minister van Defensie van zijn verzoek van 29 november 1999 om toekenning van de Militaire Willems-Orde aan het Korps commandotroepen.

Ten aanzien van de lange duur van de behandeling van het verzoekschrift overwoog de Nationale ombudsman dat het een vereiste van zorgvuldigheid is dat verzoeken van burgers binnen een redelijke termijn worden afgehandeld. Wat een redelijke termijn is, hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval. In het onderhavige geval had de behandeling van het verzoek reeds bijna drie jaar in beslag genomen, welke termijn naar het oordeel van de Nationale ombudsman in elk geval niet meer als redelijk kon worden aangemerkt. De door de minister geschetste omstandigheden – een vanwege het uitzonderlijke karakter van dergelijke verzoeken moeilijk te indiceren termijn van afdoening, een langdurige ziekteperiode van het hoofd van de sectie onderscheidingen van het ministerie, de vorming van de Commissie Dapperheidsonderscheidingen en de behandeling van meer recente voorstellen voor dapperheidsonderscheidingen in verband met de Kosovo-luchtoorlog – deden daaraan niet af. De onderzochte gedraging was in zoverre «niet behoorlijk».

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan adequate interne klachtbehandeling heeft hij in de onderhavige zaak uit eigen beweging onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de klacht van verzoeker intern was behandeld. Nu de minister heeft nagelaten verzoekers klacht in behandeling te nemen, nadat deze door de Nationale ombudsman aan hem was voorgelegd met het verzoek de klacht conform hoofdstuk 9 Awb af te doen, heeft hij onvoldoende zorg gedragen voor een behoorlijke afhandeling van de klacht. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging eveneens «niet behoorlijk».

14.3.2 Interventies en tussentijdse beëindigingen

In 2004 werd één zaak met betrekking tot het Ministerie van Defensie door middel van een interventie afgedaan. In deze zaak klaagde verzoeker

erover dat het Ministerie van Defensie, tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet op zijn brief, noch op zijn klacht had gereageerd. Nadat de Nationale ombudsman de klacht telefonisch aan het Ministerie van Defensie had voorgelegd en om een oplossing had verzocht, werd alsnog op de brief en de klacht gereageerd. Hierna sloot de Nationale ombudsman het dossier.

Verder werd één zaak met betrekking tot het Ministerie van Defensie tussentijds beëindigd. Dit gebeurde nadat alsnog een maatregel ten behoeve van verzoeker was getroffen.

14.4 Nederlandse krijgsmacht

De Nederlandse krijgsmacht bestaat uit de Koninklijke Marechaussee, de Koninklijke Luchtmacht, de Koninklijke Landmacht en de Koninklijke Marine. In 2004 heeft de Nationale ombudsman (net als in 2003) klachten over de twee eerstgenoemde krijgsmachtonderdelen behandeld. Deze klachten zullen hierna in afzonderlijke paragrafen worden besproken.

14.4.1 Koninklijke Marechaussee

14.4.1.1 Algemeen

Op 8 oktober 2004 bracht de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee (verder KMAR), Generaal-majoor M.A. Beuving, een kennismakingsbezoek aan de Nationale ombudsman. Hij werd bij die gelegenheid vergezeld door mr. S.J.A.M. van Gend, voorzitter van de klachtencommissie en door Kolonel drs. W.A. Broesder, Chef Kabinet. Onderwerp van gesprek was onder meer de klachtbehandeling door de KMAR.

14.4.1.2 Uitgebrachte rapporten

De Nationale ombudsman heeft in 2004 13 rapporten uitgebracht naar aanleiding van een klacht over de Koninklijke Marechaussee (2003: 17). De onderzochte gedragingen van de Koninklijke Marechaussee speelden zich in acht zaken af op Schiphol, daarvan hadden zes zaken betrekking op noodpaspoorten. Twee zaken hadden betrekking op de vliegbasis Volkel. De overige zaken waren divers van aard. Hieronder zal een aantal van deze rapporten worden besproken. Van de overige zaken wordt rapport 2004/419, gelet op de inhoud, ook in hoofdstuk 10 besproken.

Noodpaspoorten Schiphol

In het kader van de behandeling van hierna genoemde klachten over de behandeling van aanvragen om verlening van noodpaspoorten, brachten twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman op 17 mei 2004 een bezoek aan het Bureau NooddOCUMENTEN op Schiphol. Hierna worden de rapporten 2004/386, 2004/387, 2004/388, 2004/391, 2004/402 en 2004/445 besproken. Al deze rapporten hebben betrekking op aanvragen om verlening van noodpaspoorten bij het Bureau NooddOCUMENTEN van de Koninklijke Marechaussee op Schiphol.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/386 wilden verzoekster, haar partner en hun twee minderjarige kinderen op vakantie naar Mallorca (Spanje), dat binnen het zogenoemde Schengengebied ligt. Omdat het paspoort van verzoekster was verlopen, vroeg zij op Schiphol bij de Koninklijke Marechaussee een noodpaspoort aan voor haarzelf en voor de minderjarige kinderen. Het paspoort van haar partner was geldig, maar de kinderen waren niet in zijn paspoort bijgeschreven. Zij waren niet getrouwd en hadden geen documenten bij zich waarmee het gezag over de kinderen kon worden aangetoond. Aan verzoekster werd een noodpaspoort verleend, omdat haar verlopen paspoort voldoende werd

geacht om haar identiteit en nationaliteit aan te tonen. De dienstdoende medewerkster van de back-office van het Bureau weigerde echter om een noodpaspoort te verstrekken voor de kinderen, omdat het gezag over deze kinderen niet was aangetoond met ondersteunende documenten, zoals een uittreksel uit de Gemeentelijke Basisadministratie.

De klacht hield in dat de medewerkster van de back-office de eis van het overleggen van uittreksels uit het geboorteregister voor de minderjarige kinderen heeft gehandhaafd, ondanks het feit dat haar collega's op dat punt een andere mening hadden.

De Nationale ombudsman overwoog in dit rapport en in de rapporten 2004/387, 2004/388 en 2004/391, 2004/402 en 2004/445, in zijn algemeenheid dat het feit dat binnen het Schengengebied geen grenscontrole meer plaatsvindt, niet wegneemt dat Nederlanders ook binnen dit gebied moeten aantonen dat zij Schengen-onderdaan zijn. Voor Nederlanders betekent dit dat zij niet alleen hun identiteit, maar ook hun nationaliteit moeten kunnen aantonen. Dit kunnen zij doen met een geldig paspoort. Wanneer zij niet beschikken over een geldig paspoort, kunnen zij bij de Koninklijke Marechaussee een aanvraag doen om verlening van een noodpaspoort. Voordat tot afgifte van een nooddocument kan worden overgegaan moet de identiteit en nationaliteit van de aanvrager vaststaan. De bewijslast om de identiteit en nationaliteit aan te tonen ligt bij de aanvrager. Bij de behandeling van een aanvraag neemt de Koninklijke Marechaussee onder meer de Paspoortwet, de Paspoortuitvoeringsregeling Koninklijke Marechaussee 2001 en de Operationele Instructie III-46-A in acht. Deze Instructie laat de ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee een zekere beoordelingsvrijheid om op grond van een combinatie van documenten de identiteit en/of nationaliteit voldoende aannemelijk te achten. Wanneer de aanvraag om een noodpaspoort wordt gedaan voor een minderjarig kind moeten de ouders aantonen dat zij het wettig gezag over deze kinderen uitoefenen.

De Nationale ombudsman overwoog dat verzoekers niet afdoende konden aantonen dat zij het gezag hadden over de minderjarige kinderen. Weliswaar waren de kinderen bijgeschreven op verzoeksters paspoort, maar daarvan was de geldigheidsduur verstrekken. Op grond van de Operationele Instructie kon dit verlopen paspoort wel worden geaccepteerd als bewijs van verzoeksters nationaliteit en identiteit, en ook van de nationaliteit en identiteit van de kinderen. Indien het paspoort niet te lang verlopen is, hebben de ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee op dit punt enige beoordelingsvrijheid. Wat betreft de vaststelling van het gezag over de kinderen gelden, met het oog op het grote belang dat kinderen niet tegen de wil van een gezaghebbende uit het land worden gevoerd, striktere eisen. De Operationele Instructie geeft in dit verband aan dat het verstrekken van noodpaspoorten aan minderjarige kinderen uiterst zorgvuldige toepassing van de regelgeving vereist. De Nationale ombudsman overwoog dat de ambtenaar van de back-office van de Koninklijke Marechaussee dan ook terecht had geoordeeld dat de vermelding van de kinderen op verzoeksters verlopen paspoort onvoldoende basis vormde voor de verstrekking van een noodpaspoort aan de kinderen, en dat zij op goede gronden een uittreksel uit de Gemeentelijke Basisadministratie had verlangd. Dat de dienstdoende ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee van de front-office wel akkoord was met afgifte van noodpaspoorten aan de kinderen deed daaraan niet af, omdat de medewerkster van de back-office een controlerende taak heeft, en deze ook dient uit te oefenen. Vervolgens vond een wisseling van de dienst plaats en beoordeelde de ambtenaar van de back-office die de dienst overnam de aanvraag positief en verleende de nooddocumenten voor de kinderen. Het vliegtuig was toen inmiddels vertrokken. Dit had verwarring gewekt bij verzoekster. De Nationale ombudsman oordeelde dat de

onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk» is, maar merkte hierbij wel op dat van de Koninklijke Marechaussee had mogen worden verwacht dat aan verzoekers was uitgelegd waarom de eerste ambtenaar van de back-office gelijk had, maar dat desondanks het noodpaspoort werd verleend.

In dit rapport en in de rapporten 2004/387 en 2004/388 oordeelde de Nationale ombudsman eveneens over klachten over de duur van de klachtbehandeling. Hij achtte een termijn van respectievelijk ruim een jaar, een jaar en bijna een jaar voor de behandeling van een klacht veel te lang. De onderzochte gedraging op dat punt was «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman merkte in dit rapport, evenals in de rapporten 2004/388, 2004/391, 2004/402 en 2004/445, ten overvloede op dat de minister van Defensie had laten weten dat de omstandigheid dat de Koninklijke Marechaussee niet was aangesloten op de Gemeentelijke Basisadministratie, belemmerend werkte voor het vaststellen van de nationaliteit en identiteit van aanvragers van nooddocumenten. Daarom vond hierover al enige tijd overleg plaats tussen de Koninklijke Marechaussee en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (verder BZK). Omdat het uitgangspunt was om tot aansluiting te komen van de Koninklijke Marechaussee op de Gemeentelijke Basisadministratie, was op 24 maart 2004 afgesproken om de praktische mogelijkheden van aansluiting nader te bezien. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van dit uitgangspunt.

In deze zaken zouden de verzoekers hebben kunnen reizen wanneer tijdig op grond van de informatie uit de Gemeentelijke Basisadministratie de identiteit, nationaliteit, dan wel de gezagsverhouding over de kinderen had kunnen blijken.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/387 klaagde verzoekster over de onnodig trage behandeling van haar aanvraag om verlening van een noodpaspoort door de Koninklijke Marechaussee voor haar minderjarige zoon, met als gevolg dat zij en haar partner en kinderen het vliegtuig naar Spanje hadden gemist.

De Nationale ombudsman overwoog dat bij de behandeling van een dergelijke aanvraag de gebruikelijke snelheid in acht moet worden genomen en dat daarbij zo mogelijk rekening moet worden gehouden met spoedeisende omstandigheden. De behandeling van verzoeksters aanvraag nam ongeveer 37 minuten in beslag. Binnen deze tijd moest verzoekster een pasfoto laten maken, wat ongeveer acht minuten had geduurd. De Nationale ombudsman vindt het begrijpelijk dat verzoekster van mening is dat de betrokken ambtenaar de aanvraag sneller had moeten behandelen, omdat verzoekster slechts op twee minuten na het vliegtuig had gemist. Echter, waar de gebruikelijke behandeltijd al een half uur was, kon in dit geval niet worden gesteld dat de betrokken ambtenaar vanuit een oogpunt van dienstverlening was tekortgeschoten. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

Op verzoeksters mededeling dat haar echtgenoot de avond tevoren naar de Koninklijke Marechaussee had gebeld, te horen had gekregen wat zij mee moest nemen en te horen had gekregen dat de aanvraag in ongeveer vijftien minuten kon zijn afgehandeld, overwoog de Nationale ombudsman ten overvloede dat op grond van informatie van het Ministerie van Defensie in beginsel aan de juistheid van de informatie in zijn algemeenheid kon worden getwijfeld, maar dat in dit geval niet kon worden vastgesteld dat de informatie ten aanzien van de duur van de behandeling van de aanvraag onjuist was. De informatie over de benodigde papieren die verzoekster mee moest nemen was wel juist gebleken.

In rapport 2004/388 behandelde de Nationale ombudsman een klacht die betrekking had op informatieverstrekking door de Koninklijke Marechaus-

see over het vereiste van een geldig grensoverschrijdingsdocument. Verzoeker had aan de betrokken ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee gevraagd of hij zonder paspoort naar Spanje kon reizen. Daarop had de betrokken ambtenaar hem volgens verzoeker meegedeeld dat de luchtvaartmaatschappij (die hem zonder paspoort naar Nederland had vervoerd) hem ook mee terug moest nemen naar Spanje. Verzoeker had hieruit begrepen dat hij geen paspoort nodig had voor de terugreis. Volgens verzoeker kwam hij door deze informatie zonder paspoort op Schiphol, waar de luchtvaartmaatschappij weigerde hem mee te nemen omdat hij geen geldig reisdocument had.

De Nationale ombudsman kon niet vaststellen wat er tijdens het telefoongesprek was gezegd. Volgens de betrokken ambtenaar had hij verwezen naar de luchtvaartmaatschappij omdat dat de instantie is die een geldig reisdocument eist, en niet de Koninklijke Marechaussee. Verder kon deze ambtenaar in zijn lezing worden gevolgd dat het algemeen bekend wordt geacht dat iedereen, ook binnen het Schengengebied, in het bezit dient te zijn van een geldig reisdocument.

Op dit punt kon «geen oordeel» worden gegeven.

De Nationale ombudsman overwoog, op de klacht over de informatieverstrekking over de gemeente waar verzoeker een uittreksel uit de Gemeentelijke Basisadministratie kon verkrijgen, dat niet de juiste inlichtingen waren verschaft. Op dit punt moet onderscheid worden gemaakt tussen een aanvraag door een niet-ingezetene om een paspoort en een aanvraag om een uittreksel uit de Gemeentelijke Basisadministratie. Een aanvraag om een paspoort moet bij de burgemeester van Den Haag worden ingediend. Een aanvraag om een uittreksel uit de Gemeentelijke Basisadministratie van personen die zich vóór 1 oktober 1994 uit Nederland hebben laten uitschrijven kan bij de burgemeester van Den Haag worden ingediend. Deze aanvraag van degenen die zich ná deze datum hebben laten uitschrijven moet worden gedaan bij de gemeente waar zij het laatst als ingezetene waren ingeschreven. De Nationale ombudsman achtte het wel begrijpelijk dat de Koninklijke Marechaussee heeft verwezen naar de gemeente Den Haag, omdat in het kader van de aanvraag om een paspoort ook een onderzoek kan plaatsvinden naar de identiteit en de nationaliteit van de aanvrager, waarbij informatie uit de Gemeentelijke Basisadministratie nodig kan blijken. Deze verwijzing was echter niet juist omdat verzoeker als niet-ingezetene die na 1 oktober 1994 is uitgeschreven, niet een aanvraag om een paspoort bij de gemeente wilde indienen – die aanvraag wilde hij immers indienen bij het Bureau Nooddocumenten – maar slechts gegevens uit de Gemeentelijke Basisadministratie nodig had. De onderzochte gedraging is op dit punt «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/391 klaagde verzoeker over de wijze waarop zijn aanvraag om verlening van een noodpaspoort was behandeld. Volgens verzoeker wist de betrokken ambtenaar niet welke documenten nodig waren om zijn nationaliteit vast te stellen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk» was. De betrokken ambtenaar wist wel welke documenten nodig waren om verzoekers nationaliteit vast te stellen, maar het proces-verbaal over verzoeker, dat de Koninklijke Marechaussee bij de politie had opgevraagd, voldeed op zichzelf niet aan de vereisten. Verzoeker had ook een kopie van zijn paspoort meegenomen. De uitleg van de Koninklijke Marechaussee om dit proces-verbaal toch te accepteren hield in dat het als ondersteunend bewijs diende voor het feit dat de kopie van verzoekers paspoort niet was vervalst. De Nationale ombudsman achtte deze uitleg voldoende begrijpelijk en ook passend binnen de service-gerichte houding en de beoordelingsvrijheid die de Koninklijke Marechaussee heeft. Hij oordeelde daarom dat geen sprake was van willekeur.

Op de klacht dat de Koninklijke Marechaussee te Schiphol reizigers onvoldoende heeft geïnformeerd over de benodigde gegevens die de aanvrager van een noodpaspoort moet overleggen, constateerde de Nationale ombudsman dat verzoeker de website van de Amsterdam Airport Schiphol (verder AAS) heeft bezocht. De tekst op de website luidde op dat moment dat voor een nooddocument twee pasfoto's en een identiteitsbewijs nodig zijn. Deze tekst geeft inderdaad onvoldoende informatie over de vereisten voor het verkrijgen van een nooddocument. Deze website valt echter niet onder verantwoordelijkheid van de Koninklijke Marechaussee.

Omdat dit de website is die mensen bezoeken wanneer zij informatie willen hebben over nooddocumenten, heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van de mededeling van de minister dat verzoekers klacht zowel met AAS als met het Bureau Nooddocumenten is besproken en dat dit heeft geleid tot aanzienlijke uitbreiding en verbetering van de informatie op de website.

Over de klacht dat de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee niet was ingegaan op alle punten in verzoekers klachtbrief, overwoog de Nationale ombudsman dat het een vereiste van behoorlijke klachtbehandeling is dat het bestuursorgaan de gehele klacht behandelt en daarbij ook ingaat op de verschillende klachtonderdelen, tenzij deze samenhangen en gezamenlijk kunnen worden behandeld, of de klacht bestaat uit verschillende details die gezamenlijk kunnen worden gezien als een samenhangende klacht. De Bevelhebber had de kern van verzoekers klacht beantwoord. Hij had daarbij aangegeven wat de vereisten waren voor een noodpaspoort en wat de betrokken ambtenaar had gedaan. Verzoeker had in zijn klachtbrief echter nog vijf punten, die hij klachten noemde, aan de orde gesteld. Vier daarvan hadden betrekking op de behandeling van zijn aanvraag. Het vijfde punt hield in dat van andere personen van wie het paspoort was verlopen, het paspoort werd verlengd. Op dit punt was de Bevelhebber niet ingegaan. De Nationale ombudsman overwoog dat verzoeker in het geheel geen paspoort bij zich had gehad, zodat vergelijking met zijn zaak niet opging. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Bevelhebber voldoende informatie had verstrekt over de behandeling van verzoekers aanvraag. Hij achtte het dan ook begrijpelijk, en niet onjuist, dat de Bevelhebber niet specifiek op elk van de vijf punten afzonderlijk was ingegaan. Voor de duidelijkheid in de beantwoording was het volgens de Nationale ombudsman overigens beter geweest wanneer de Bevelhebber hierop ook was ingegaan, of in zijn brief had vermeld dat hij aannam dat ook deze punten meteen waren besproken. Echter, gelet op de samenhang die deze punten vertoonden kan al met al niet worden gezegd dat de klachtbehandeling in zoverre is tekortgeschoten. De onderzochte gedraging was ook op dit punt «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/402 klaagde verzoeker over de wijze waarop zijn aanvraag om een noodpaspoort voor zijn elf maanden oude dochtertje was behandeld.

Verzoeker had voor zijn echtgenote, voor zichzelf en voor hun twee minderjarige kinderen een (last-minute) vakantiereis naar Griekenland geboekt. Hoewel er bij een reis binnen het Schengengebied geen personencontrole aan de binnengrenzen wordt uitgeoefend, stelde de vliegmaatschappij zoals gebruikelijk de eis dat zij alle vier over een geldig reisdocument beschikten. Verzoekers echtgenote verzocht bij de gemeente Amersfoort om haar dochtertje in haar paspoort te laten bijschrijven, maar het bleek niet mogelijk te zijn dit diezelfde dag nog te regelen. De dienstdoende ambtenaar van de gemeente verwees verzoekers echtgenote om die reden naar Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee te Schiphol. Op dinsdag 22 oktober 2003 verzocht verzoeker rond 4.30 uur aan de balie van Bureau Nooddocumenten om een nooddocument voor zijn dochter. Het vliegtuig vertrok omstreeks 5.25

uur. Volgens de Operationele Instructie Koninklijke Marechaussee, uitgewerkt in de interne werkinstructie, dient de medewerker van de front-office iedere aanvraag schriftelijk in behandeling te nemen door een aanvraagformulier in te laten vullen. Dit geldt ook in die gevallen waarin al duidelijk is dat de aanvraag niet tot verstrekking zal leiden. De gegevens van het aanvraagformulier worden in het systeem opgeslagen. Bij afwijzing wordt de reden van weigering op het aanvraagformulier vermeld. Bovendien wordt, indien een aanvrager niet tevreden is over de wijze van behandeling van zijn aanvraag, daarvan een incidentennota opgesteld.

De lezingen van verzoeker en de medewerkers van Bureau Nooddocumenten over de reden waarom de aanvraag van verzoeker niet in behandeling is genomen, lopen uiteen. Volgens verzoeker is de aanvraag niet in behandeling genomen vanwege een computerstoring. De betrokken medewerkers hebben daarentegen achteraf verklaard zich wel de computerstoring op die dag, maar niet het voorval te kunnen herinneren. Volgens hen kan het ook zo zijn dat de aanvraag niet in behandeling is genomen omdat verzoeker onvoldoende gegevens kon verstrekken over met name het gezag over het kind.

De Nationale ombudsman oordeelde dat, wat er ook zij van de reden om de aanvraag niet te behandelen, het beginsel van administratieve nauwkeurigheid meebrengt dat de medewerker van de Koninklijke Marechaussee verzoeker conform de interne werkinstructie in de gelegenheid had moeten stellen een aanvraagformulier in te vullen, tenzij er een afdoende reden was dit niet te doen. De reden om de aanvraag niet in behandeling te nemen had hij in dat geval op dit formulier moeten vermelden en het formulier in de administratie moeten bewaren. Nu de betrokken ambtenaar dit alles heeft nagelaten, is gehandeld in strijd met de vereiste administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk.»

Over verzoekers klacht dat zijn verzoek om vergoeding van de door hem geleden schade slechts voor de helft was toegewezen oordeelde de Nationale ombudsman dat de Koninklijke Marechaussee wel een verwijt viel te maken over de behandeling van de aanvraag van verzoeker om een nooddocument voor zijn dochttertje. Er kon echter niet worden gezegd dat de schadeclaim zo evident juist was dat de Koninklijke Marechaussee deze niet in redelijkheid had kunnen afwijzen. Er kon namelijk niet zonder meer worden aangenomen dat het niet in behandeling nemen van de aanvraag had geleid tot de door verzoeker gestelde schade. Indien de aanvraag wel in behandeling was genomen, was het de vraag of dit tot afgifte van een nooddocument had geleid en of verzoeker het vliegtuig nog op tijd zou hebben gehaald. Al met al achtte de Nationale ombudsman het verband tussen het niet in behandeling nemen van de aanvraag en de door verzoeker gestelde schade doordat de vakantie niet doorging niet zonder meer aangetoond, omdat teveel onzekere factoren daarbij een rol speelden. Door de helft van de schade te vergoeden heeft het bestuursorgaan in dit geval er blijk van gegeven het belang van verzoeker daarin te hebben betrokken. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk.»

In de zaak die leidde tot rapport 2004/445 wilde verzoekster, 81 jaar oud, de begrafenis van haar broer in Canada bijwonen. Gelet op het feit dat haar paspoort in 1984 was verlopen, had haar zoon bij de gemeente en bij de Koninklijke Marechaussee, brigade Twente, geïnformeerd naar de mogelijkheden om in het bezit te komen van een (nood)paspoort. Een spoedprocedure bij de gemeente was, gelet op de korte vertrektermijn, niet meer mogelijk. De brigade Twente had aan verzoeksters zoon onjuiste informatie verstrekt over de vereisten voor een nooddocument. Het Bureau Nooddocumenten van de Koninklijke Marechaussee te Schiphol wees de aanvraag om verlening van een nooddocument af, omdat

verzoeksters identiteit en nationaliteit onvoldoende konden worden vastgesteld. Omdat verzoeksters paspoort reeds in 1984 was verlopen, was het niet aannemelijk dat met dit document verzoeksters nationaliteit voldoende kon worden vastgesteld. Daarom mocht de brigade Twente er niet van uitgaan dat het Bureau Nooddocumenten, na het overhandigen van het in 1984 verlopen paspoort en twee pasfoto's, aan verzoekster een noodpaspoort zou verstrekken. Door dit wel aan haar mee te delen heeft de Koninklijke Marechaussee, zoals ook de Bevelhebber al aangaf, niet zorgvuldig gehandeld. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat is besloten verzoekster de kosten van het vliegticket te vergoeden.

De Koninklijke Marechaussee heeft geprobeerd via de politie informatie over verzoeksters nationaliteit en identiteit te verkrijgen. De dag dat verzoekster op Schiphol om een nooddocument verzocht was zondag, eerste Pinksterdag. De gemeenten waren niet bereikbaar. Ook via de politie lukte het niet de gewenste informatie te krijgen. Andere middelen stonden de Koninklijke Marechaussee niet ter beschikking. Niet kan worden gesteld dat de Marechaussee zich onvoldoende heeft ingespannen om verzoekster in het bezit te stellen van een nooddocument. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk».

Ook in dit rapport kwam de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de behandeling van verzoeksters klacht te lang had geduurd. De klacht was ongeveer een jaar in behandeling geweest. Daarmee waren de termijnen genoemd in de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) ruimschoots overschreden. In zijn overwegingen gaf de Nationale ombudsman aan dat de minister van Defensie tijdens het onderzoek had aangegeven dat de in de Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/Krijgsmacht genoemde afdoeningstermijn was overschreden. De Nationale ombudsman oordeelde dat deze regeling echter niet van toepassing was op de gedraging waarover verzoekster had geklaagd, nu de Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/Krijgsmacht uitsluitend betrekking heeft op de behandeling van klachten over de uitvoering van politietaken. Daarvan was hier geen sprake.

Overige zaken Schiphol

In de zaak die leidde tot rapport 2004/172 betrof de klacht de weigering van de Koninklijke Marechaussee om verzoekers gemachtigde toestemming te geven om verzoeker, die op Schiphol verbleef in afwachting van zijn naderende uitzetting, op de hoogte te brengen van de rechterlijke uitspraak waarin het verzoek om de uitzetting te verbieden werd afgewezen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het inderdaad niet mogelijk was geweest om verzoeker naar een andere ruimte te brengen (in de ruimte waarin verzoeker verbleef was geen telefoon) om met zijn raadsman te spreken, omdat aannemelijk was dat het strakke tijdschema van de uitzetting niet de ruimte liet om verzoeker naar een andere ruimte te begeleiden. Ook achtte de Nationale ombudsman het uit privacy-overwegingen niet onredelijk dat niet het privé-telefoonnummer van de mobiele telefoon van de ambtenaar, die zich bevindt in de ruimte waar verzoeker verbleef, was verstrekt aan de gemachtigde. Door er niet voor te zorgen dat het voor verzoeker belangrijke bericht van de gemachtigde, verzoeker op een andere manier bereikte, terwijl het wel mogelijk was geweest om een bericht door te geven en er geen sprake was geweest van een zwaarwegend belang dat zich daartegen verzette, had de Marechaussee echter onnodig afbreuk gedaan aan het recht op vrij verkeer tussen de raadsman en zijn cliënt, zoals is neergelegd in de Vreemdelingenwet 2000 en Vreemdelingencirculaire 2000. Voor zover de

Marechaussee van mening was dat verzoeker mogelijk onvoorspelbaar zou reageren op het negatieve bericht, merkte de Nationale ombudsman op dat ook het uitblijven van enig bericht hiertoe had kunnen leiden. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In rapport 2004/419 behandelde de Nationale ombudsman een klacht van verzoeker over de wijze waarop de Koninklijke Marechaussee hem op 24 december 2000 op Schiphol heeft behandeld. Deze klacht heeft ook betrekking op de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Zie voor de bespreking van dit rapport ook hoofdstuk 10A.

Verzoeker arriveerde die dag op Schiphol vanuit San Francisco (Verenigde Staten). Verzoeker had op dat moment nog de Indiase nationaliteit.

Verzoeker was op doorreis naar Ierland, maar had op zijn bagage Amsterdam als eindbestemming aangegeven. Verzoeker was in het bezit van een visum voor Ierland en een visum voor het Schengengebied. Volgens verzoeker was hij op weg naar Ierland om daar de Kerstdagen bij zijn verloofde door te brengen. Verder wilde hij met zijn verloofde een kort bezoek aan Parijs brengen. Beide visa waren geldig op het moment dat verzoeker op Schiphol arriveerde.

Volgens verzoeker had hij op zijn bagage als eindbestemming Amsterdam aangegeven in de hoop met een eerdere dan zijn geboekte vlucht naar Dublin (Ierland) te kunnen doorreizen, zodat hij niet ruim zeven uur hoefde te wachten. Om zijn bagage op te halen voor zijn verdere reis naar Ierland diende hij zich op Nederlands en daarmee op Schengengrondgebied te begeven. De Koninklijke Marechaussee stond het verzoeker echter niet toe de doorlaatpost te passeren om bij de bagageband zijn bagage op te halen. Hij werd doorverwezen naar de transitbalie van de luchtvaartmaatschappij. Verzoeker kreeg de gelegenheid om met een eerdere vlucht naar Dublin verder te reizen. Daar bleek zijn bagage echter niet te zijn aangekomen. Verzoeker heeft de Kerstdagen dan ook zonder zijn bagage, waaronder kleding en kerstcadeaus voor de familie van zijn verloofde, doorgebracht. Uiteindelijk arriveerde volgens verzoeker zijn bagage op 9 januari 2001, de dag voordat hij naar San Francisco terugkeerde.

Verzoeker klaagde er onder meer over dat hij zich vernederd voelde doordat de Koninklijke Marechaussee hem in het bijzijn van andere reizigers onderhield over zijn reisdoel in Nederland en hem daarbij de toegang tot Nederland, waar hij zijn bagage wilde afhalen voor zijn doorreis naar Ierland, ontzegde. Ingevolge de op dat moment geldende regelgeving (artikel 5 van de Uitvoeringsovereenkomst bij het Akkoord van Schengen jo. artikel 8 van de Vreemdelingenwet (oud) jo. artikel A4/2.1. van de Vreemdelingscirculaire 1994 (oud) en artikel A5/5.3.2. van de Grensbewakingscirculaire 1995 (oud) moest een vreemdeling die voor maximaal drie maanden toegang tot het Schengengebied, waaronder Nederland, verzocht, onder meer in het bezit zijn van een geldig paspoort voorzien van een geldig visum; bij de grensoverschrijding beschikken over voldoende middelen van bestaan; en voorts het doel en de duur van het verblijf in het Schengengebied kunnen aantonen. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gaf in zijn eerste reactie aan dat verzoeker formeel de toegang tot Nederland niet was geweigerd. Verzoeker had zijn weg naar zijn eindbestemming normaal kunnen vervolgen. De minister erkende echter in antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman dat verzoeker een geldig Schengenvisum had, waarmee hij zich in beginsel op Nederlands grondgebied kon begeven. De minister gaf aan dat, ondanks de mogelijkheid dat de ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee een praktische oplossing voor ogen heeft gestaan, verzoekers verzoek formeel had moeten worden aangemerkt als een verzoek om toegang en dat om die reden ook formeel de toegang had moeten worden geweigerd. Daarbij had echter het door verzoeker opgegeven reisdoel, te weten het ophalen van zijn bagage, noch het visum een grond voor weigering mogen zijn. Of verzoeker destijds ook

aan de overige voorwaarden voldeed was inmiddels niet meer na te gaan, omdat in de registratie van de Koninklijke Marechaussee geen mutaties bekend waren met betrekking tot verzoeker, aldus de minister. Aan verzoeker had dan ook de toegang tot het Schengengebied in beginsel niet mogen worden geweigerd. Hij had immers een geldig visum, terwijl het feit dat zijn hoofddoel in het Schengengebied een bezoek aan Parijs was, er niet aan af deed dat verzoeker een (legitiem) nevendoeel in Nederland kon aantonen: te weten het ophalen van zijn bagage. Voor zover viel na te gaan heeft de Koninklijke Marechaussee niet onderzocht of hij aan de overige voorwaarden voldeed. Aangezien verzoekers reisdoel duidelijk was en zijn visum geldig, had de ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee slechts kunnen nagaan of verzoeker voldeed aan de overige voorwaarden voor binnenkomst in het Schengengebied. Hoewel de juiste toedracht niet is komen vast te staan, mag het er volgens de Nationale ombudsman voor worden gehouden dat verzoeker zonder verder onderzoek was geweigerd om de doorlaatpost te passeren om zijn bagage op te halen, waarna hij was verwezen naar de transitbalie van de luchtvaartmaatschappij om het doorzenden van zijn bagage te regelen. Aangezien verzoeker het hiermee niet eens was omdat hij een geldig visum had, is het aannemelijk te achten dat er tenminste enige discussie heeft plaatsgevonden met de betreffende ambtena(ar)(en) van de Koninklijke Marechaussee. Het is dan ook niet onaannemelijk, zoals door verzoeker naar voren gebracht, dat er achter hem een rij van reizigers is ontstaan waarvan sommigen hun ongeduld op diverse manieren tot uitdrukking brachten. Dat verzoeker zich door een en ander zeer ongemakkelijk heeft gevoeld, is dan ook voorstelbaar te achten. Het oponthoud is het gevolg geweest van het feit dat de betrokken ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee verzoeker ten onrechte de toegang tot Nederland, en daarmee tot zijn bagage, hebben geweigerd. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt dan ook «niet behoorlijk».

In rapport 2004/483 behandelde de Nationale ombudsman de klacht van een verzoeker over een aantal gedragingen van ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee op de luchthaven Schiphol. In de eerste plaats klaagde hij erover dat de ambtenaren hem op Schiphol opzettelijk verkeerd de weg hadden gewezen. Verzoeker zocht de weg naar een parkeerplaats en nadat hij de weg aan de ambtenaren had gevraagd kwam hij op de oprit naar de snelweg terecht, waarna hij achteruit terug richting Schiphol reed. Hij werd toen aangehouden door ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee. Verzoeker klaagde er voorts over dat de ambtenaren tijdens de aanhouding onvoldoende begrip hadden getoond voor zijn situatie. Verzoeker wilde namelijk zijn schoonvader afhalen op Schiphol, die – omdat verzoeker geen parkeerplaats kon vinden – reeds was geland. De Nationale ombudsman achtte de klacht over het opzettelijk verkeerd de weg wijzen niet gegrond; er waren geen aanwijzingen ter staving van verzoekers stelling daarover, terwijl wel aannemelijk was dat verzoeker niet de richting op was gereden die de ambtenaren hem wezen. De klacht over het onvoldoende begrip tonen door de ambtenaren bij de aanhouding nadat verzoeker achteruit op de oprit naar de snelweg was gaan rijden achtte de Nationale ombudsman evenmin gegrond. Nu er sprake was van een aanzienlijk veiligheidsrisico op het moment van aanhouding en verzoeker een verwarde indruk maakte was de manier waarop ambtenaren hem te woord stonden (kortaf) niet ongepast. De gedraging was op deze punten «behoorlijk».

Verzoeker klaagde er verder over dat de ambtenaren hem niet hadden toegestaan van het toilet op het politiebureau te Schiphol gebruik te maken. De terzake opgemaakte processen-verbaal maakten geen melding van een verzoek om toiletgebruik en de minister van Defensie kon de

stelling van verzoeker op dit punt niet weerspreken. De Nationale ombudsman ging derhalve uit van de lezing van verzoeker, nu er geen reden was om die op zichzelf onaannemelijk te achten. Dat verzoeker niet werd toegestaan om van het toilet gebruik te maken, getuigt niet van een hulpvaardige houding. De gedraging was op dit punt «niet behoorlijk». Ook klaagde verzoeker erover dat de ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee hem niet hadden toegestaan om, nadat hij na zijn aanhouding mee moest komen naar het politiebureau op Schiphol ter administratieve afhandeling van de aanhouding, naar de aankomsthal te gaan om zijn schoonvader op te vangen. Deze klacht achtte de Nationale ombudsman niet gegrond nu blijkens de terzake opgemaakte processen-verbaal de ambtenaren zich juist hulpvaardig opstelden, door eerst op het vluchtinformatiepaneel te checken of de vlucht van de schoonvader reeds was geland (dit was nog niet het geval), en vervolgens de dochter van verzoeker te begeleiden naar de aankomsthal, alwaar zij haar schoonvader kon opvangen, terwijl ondertussen de aanhouding met verzoeker op het politiebureau administratief kon worden afgehandeld. Mogelijk was het zo dat verzoeker vanwege de gebrekkige kennis van de Nederlandse taal de gang van zaken had ervaren alsof het hem niet en zijn dochter wel werd toegestaan de aankomsthal binnen te gaan. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk».

Verzoeker klaagde tenslotte over de lange behandelingsduur van zijn bij de Koninklijke Marechaussee ingediende klacht. De termijn genoemd in de op deze klacht van toepassing zijnde klachtenregeling was met zeven weken overschreden. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

Volkel

De rapporten die de Nationale ombudsman heeft uitgebracht over de Koninklijke Luchtmacht van de vliegbasis Volkel, staan hierna vermeld onder paragraaf 14.4.2. In rapport 2004/436 onderzocht de Nationale ombudsman de klacht over de klachtbehandeling door de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee. Daarom is dit rapport hier opgenomen. De klacht was afkomstig van een vredesactiviste, die zich op de dag van haar aanhouding op de vliegbasis Volkel bevond in het kader van een demonstratie tegen de vermeende aanwezigheid van atoomwapens. Verzoekster klaagde erover dat de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee haar klacht over de verblijfsomstandigheden na haar aanhouding ongegrond had verklaard. Deze klacht betrof met name dat haar gedurende de periode waarin zij na haar aanhouding werd opgehouden, geen eten en drinken was verstrekt, dat de ruimte waarin zij verbleef onvoldoende was verwarmd, vies was geweest en onvoldoende zitplaatsen had geboden.

De Nationale ombudsman overwoog dat voor de ruimte voor de eerste opvang van ex artikel 53, eerste lid van het Wetboek van Strafvordering (verder Sv) aangehouden personen, in afwachting van onverwijld overdracht aan een opsporingsambtenaar, in juridische zin geen specifieke vereisten bestaan. In het algemeen geldt dat een overheidsinstantie de aan haar zorg toevertrouwde personen behoorlijk dient te behandelen. Dit betekent dat wanneer op het terrein van een overheidsinstantie aangehouden verdachten regelmatig tijdelijk (dat wil zeggen maximaal een aantal uren) zijn ingesloten, in afwachting van de komst van opsporingsambtenaren, een ophoudruimte aan bepaalde minimale eisen voor een kort verblijf moet voldoen. In elk geval mag een verblijf aldaar geen gevaar opleveren voor de gezondheid. Verder moeten de verblijfsomstandigheden menselijk zijn. Vanuit dat oogpunt dient de ruimte redelijk schoon te zijn en moet de temperatuur geregeld kunnen worden. Ook dient er minimaal een zitplaats per arrestant aanwezig te zijn. Tevens dienen er in beginsel voorzieningen te zijn getroffen voor eten en drinken.

De Nationale ombudsman overwoog verder dat in het kader van de demonstratie waaraan verzoekster die dag deelnam zo'n vijftig personen, waaronder verzoekster, waren aangehouden door ambtenaren van de Koninklijke Luchtmacht en de Koninklijke Marechaussee. De aangehouden personen werden in afwachting van hun voorgeleiding ondergebracht in een ruimte op de vliegbasis. Omdat het winter was, met een temperatuur van tussen de 2,6 en 4,5 graden volgens het KNMI, en verzoekster ruim zes uur werd opgehouden in een ruimte die aan één zijde open was en aan de andere afgesloten met plastic en die maar door één blower werd verwarmd, en er in die zeven uur aan verzoekster geen warme drank en geen eten was verstrekt, oordeelde de Nationale ombudsman dat de verblijfsomstandigheden van verzoekster – wat ook zij van de zitplaatsen en de hygiëne – in het geheel genomen onvoldoende waren geweest. Gelet hierop had de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee in redelijkheid niet kunnen komen tot zijn oordeel dat verzoeksters klacht op dit punt niet gegrond was. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de beoordeling van de klacht dat haar geen afschrift was verstrekt van het proces-verbaal van haar aanhouding door de Bevelhebber, overwoog de Nationale ombudsman dat ingevolge artikel 30 Sv de rechter-commissaris, en tijdens het voorbereidende onderzoek het openbaar ministerie, aan de verdachte op diens verzoek toestaat van de processtukken kennis te nemen. Daarom had verzoekster zich met betrekking tot het proces-verbaal en de van haar gemaakte foto dan ook tot de hulpofficier van Justitie moeten wenden. Dat haar de polaroid foto, die in verband met haar aanhouding was gemaakt, niet was verstrekt, was juist omdat de foto deel was gaan uitmaken van het op haar betrekking hebbende strafdossier. Gelet hierop kon de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee in redelijkheid komen tot zijn oordeel dat verzoeksters klacht op dit punt niet gegrond was. Daaraan deed een eventuele toezegging om de foto te verstrekken niet af, hoewel de Nationale ombudsman het op zichzelf bezien niet juist achtte om een dergelijke toezegging te doen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk».

Ten aanzien van de beoordeling van de klacht door de Bevelhebber dat verzoekster niet ten spoedigste was voorgeleid, overwoog de Nationale ombudsman dat op grond van artikel 53, eerste, derde en vierde lid, Sv een verdachte die door een ander dan een opsporingsambtenaar is aangehouden, onverwijld aan een opsporingsambtenaar moet worden overgedragen die er dan weer voor moet zorgen dat de aangehoudene ten spoedigste voor een (hulp)officier van justitie wordt geleid. Of ten spoedigste is voorgeleid is sterk afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Verzoekster werd zes uur na haar aanhouding voorgeleid aan de hulpofficier van justitie. Na te zijn gehoord werd zij heengezonden. Zij was die dag één van de circa vijftig personen die in het kader van de demonstratie op de basis werden aangehouden. De reden dat verzoekster pas na zeven uur en twintig minuten werd heengezonden, was gelegen in de personele capaciteit: de bezetting liet een snellere afhandeling van haar zaak niet toe. Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat bij een massale demonstratie van actievoerders rond de vliegbasis voorzienbaar is dat een groot aantal aanhoudingen moet worden verricht. De betrokken diensten moeten daarmee rekening houden met de inzet van personeel en middelen, zodat de afhandeling in de aanhoudingen niet onnodig veel tijd vergt. Anderzijds kunnen de betrokken actievoerders er, in de omstandigheden zoals in dit geval, niet op rekenen dat zij allen korte tijd na hun eventuele aanhouding worden voorgeleid en heengezonden, aangezien dat een onevenredige inzet zou vergen. Nu er in dit geval veel meer personen werden aangehouden dan in het van te voren opgestelde plan

van aanpak was voorzien en er geen maatregelen waren getroffen voor het geval er meer personen werden aangehouden dan waarop was geanticipeerd, is de voorbereiding van de Koninklijke Marechaussee in zoverre onvoldoende adequaat geweest. Mede in aanmerking genomen dat de verblijfsomstandigheden van verzoekster na haar aanhouding in het geheel genomen onvoldoende waren, heeft zij te lang op haar voorgeleiding moeten wachten. De periode van ruim zeven uren overschrijdt ook de maximale termijn voor ophouden voor verhoor, welke termijn aanvangt op het moment dat de aangehouden verdachte aankomt op de plaats van voorgeleiding (ex art. 61, eerste lid, Sv). Gelet hierop had de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee in redelijkheid niet kunnen komen tot zijn oordeel bij brief van 11 december 2003 dat verzoeksters klacht op dit punt niet gegrond was. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging eveneens «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/435, klaagde verzoeker, demonstrant op de vliegbasis Volkel, erover dat hij na zijn aanhouding tegen zijn wil in een vrachtwagen werd meegenomen naar een plaats ongeveer drie kilometer van de vliegbasis, en daar in vrijheid was gesteld. Het uitgangspunt van de Koninklijke Marechaussee was om de demonstranten ter wille te zijn door hen na het verhoor daarheen te brengen waar zij het snelst verder konden reizen, waarbij zij konden kiezen uit twee plaatsen. De Nationale ombudsman oordeelde dat dit uitgangspunt op zich zelf niet onjuist was. Dit wordt echter beschouwd als een dienstverlening aan de demonstranten, aangezien zij al waren verhoord en in vrijheid waren gesteld. Dit betekent dat zij konden kiezen om van dit vervoersaanbod al dan niet gebruik te maken. Door verzoeker niet die keuze te laten, maar hem zonder meer mee te nemen, was de vrijheidsbeneming verlengd, zonder dat hiervoor een strafrechtelijke grond was. Daarnaast was het onjuist dat aan verzoeker niet werd verteld waar hij werd heen gebracht, in plaats van dat hem de keuze werd gelaten om te kiezen uit twee plaatsen. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Overige rapporten

Rapport 2004/138 betrof een klacht over het feit dat het onderzoek en de advisering van de «klachtencommissie ongewenst gedrag defensie» op een aantal punten onzorgvuldig waren. Deze klachtencommissie had een klacht over verzoeker behandeld en had aan de Commandant Staf van de Koninklijke Marechaussee geadviseerd om de klacht van een medewerker van de Koninklijke Marechaussee over verzoeker gegrond te verklaren.

De Nationale ombudsman stelde allereerst vast dat deze klachtencommissie een zelfstandig bestuursorgaan is, waarop voor de behandeling van klachten hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) van toepassing is.

Verder overwoog de Nationale ombudsman naar aanleiding van de klacht dat verzoekers vroegere leidinggevende niet was gehoord en dat deze leidinggevende achtergrondinformatie had kunnen verstrekken.

Aangezien de klachtencommissie wel verzoekers huidige leidinggevende had gehoord en in totaal vier functioneel betrokkenen, oordeelde de Nationale ombudsman dat daarom niet kon worden gezegd dat de klachtencommissie onvoldoende had getracht om een goed beeld te krijgen van verzoeker en de klacht. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Ook klaagde verzoeker erover dat de klachtencommissie personen had gehoord die niet in de commissie wensten deel te nemen, om te horen wat hun reden daarvoor was, maar niet over de klacht zelf, en dat de commissie hiervoor onjuiste redenen had aangevoerd.

De Nationale ombudsman overwoog hierover dat de redengeving van de commissie om deze personen te horen, te weten dat er behoefte was aan

meer gegevens omdat uit de verklaringen van de vier functioneel betrokkenen onvoldoende informatie was gebleken, feitelijk onjuist was. Dit omdat de commissie eerst twee functioneel betrokkenen had gehoord en daarna de personen die niet in de commissie wensten deel te nemen, zodat de commissie op dat moment nog niet kon weten wat de andere twee functioneel betrokkenen zouden verklaren. De Nationale ombudsman achtte het horen van de personen die niet in de klachtencommissie wensten deel te nemen om de reden daarvan te vernemen, wat er ook zij van de redengeving, echter niet onjuist, alleen al omdat de reden van weigering alleen al betekende dat zij (functioneel) met verzoeker te maken hadden gehad. In zoverre was de onderzochte gedraging eveneens «behoorlijk».

Verder was de Nationale ombudsman van oordeel dat de klachtencommissie op grond van de artikelen 9:12 en 9:15 Awb het rapport, met daarin de bevindingen die het onderzoek heeft opgeleverd, en het advies, met eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan moet zenden. De klachtencommissie was dan ook in beginsel wel bevoegd om tot aanbevelingen te adviseren, waaronder ook, zoals in casu, een psychologisch onderzoek. De commissie had echter in dit geval niet van deze bevoegdheid gebruik mogen maken, omdat zij niet tot een zo verstrekkend advies had kunnen komen. Dit advies steunde immers niet op de verklaringen van de functioneel betrokkenen en was daarom kennelijk vooral gebaseerd op de achtergrondinformatie, in plaats van op vastgestelde feiten. Op dit punt was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In het onderzoek dat werd afgesloten met rapport 2004/319 ging het over de wijze waarop verzoeker bij zijn staandehouding c.q. het stilhouden van zijn voertuig door een betrokken ambtenaar (X) was bejegend.

Ten aanzien van de klacht dat ambtenaar X zich niet had gelegitimeerd overwoog de Nationale ombudsman dat ingevolge artikel 2 van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke Marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar, de ambtenaar op een verzoek daartoe zich legitimeert met een legitimatiebewijs dat aan hem is verstrekt bij optreden in uniform. In het onderhavige geval liepen de lezingen van verzoeker en de betrokken ambtenaar op dit punt uiteen. Aangezien er geen omstandigheden waren die de ene lezing meer aannemelijk maakte dan de andere, en de Nationale ombudsman van mening was dat nader onderzoek daarin thans geen verandering meer kon brengen, onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel op dit punt.

Op de klacht dat ambtenaar X verzoeker onnodig lang met een zaklamp in het gezicht had geschenen, overwoog de Nationale ombudsman dat opsporingsambtenaren in geval zij in redelijkheid kunnen aannemen dat sprake is van een zeker veiligheidsrisico, bij het benaderen in het donker van een inzittende van een auto een zaklamp gebruiken om vast te stellen waar de handen van de bestuurder zich bevinden en wat er binnen handbereik van de bestuurder ligt. Het gebruik daarvan dient proportioneel te zijn. In reactie op de klacht had ambtenaar X verklaard dat hij gelet op het rijgedrag van verzoeker diens voertuig in het belang van zijn eigen veiligheid had benaderd op een manier waarbij hij zijn zaklamp voortdurend gericht hield op verzoeker. De minister deelde in reactie op de klacht mee dat met betrekking tot het gebruik van een zaklamp bij een staandehouding in het kader van de Wegenverkeerswet 1994 geen regelgeving voorhanden is. Wel is het de standaardprocedure dat na zonsondergang een zaklamp wordt gebruikt tijdens een staandehouding. De Nationale ombudsman oordeelde dat op grond van het rijgedrag van verzoeker de betrokken ambtenaren in redelijkheid konden aannemen dat sprake was van een zeker veiligheidsrisico bij de benadering van verzoeker, nadat zijn voertuig was stilgezet. Dat de betrokken ambtenaar bij de benadering met een zaklamp in de auto scheen, is dan ook te billijken. Dat aldus niet alleen werd getracht te zien wat verzoeker deed

maar ook in diens gezicht werd geschenen om hem te beletten eventuele gevaarlijke handelingen te verrichten, was in de gegeven omstandigheden niet disproportioneel. Op dit punt achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Op de klacht dat ambtenaar X een andere bij de staandehouding betrokken ambtenaar (Y) had belet hem diens naam door te geven en dat Y slechts zijn dienstnummer had doorgegeven, overwoog de Nationale ombudsman dat op grond van artikel 2 van eerdergenoemde Ambtsinstructie, de ambtenaar zich legitimeert bij optreden in uniform, op verzoek daartoe. Volgens de minister had ambtenaar X verzoeker naast zijn eigen naam ook de naam van zijn collega meegedeeld. Tevens deelde de minister mee dat een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee een Kennisgeving van bekeuring met zijn eigen naam dient te ondertekenen. Waarom ambtenaar Y op de aan verzoeker aangereikte Kennisgeving van bekeuring tweemaal zijn dienstnummer had geplaatst en niet zijn naam, kon de minister niet meer achterhalen, maar hij merkte hierbij op dat een ambtenaar aan de hand van zijn dienstnummer altijd te traceren is. Ook op dit punt liepen de verklaringen van verzoeker en de betrokken ambtenaren uiteen. Aangezien er geen omstandigheden waren die de ene lezing meer aannemelijk maakte dan de andere, en de Nationale ombudsman van mening was dat nader onderzoek daarin thans geen verandering meer kon brengen, onthield de Nationale ombudsman zich ook op dit punt van een oordeel. Wel merkte de Nationale ombudsman op dat, nu het niet vermelden van zijn naam op de Kennisgeving van bekeuring door Y blijkens de mededeling van de minister niet conform de normale handelwijze van ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee is, hij daarvoor geen verklaring kon geven en van een vergissing geen sprake leek nu Y ook op de aankondiging van beschikking aan verzoeker tweemaal zijn dienstnummer plaatste, de handelwijze van Y in de onderhavige zaak bevreemding wekte.

14.4.1.3 Interventies en tussentijdse beëindigingen

Een voorbeeld van een onderzoek aangaande de Koninklijke Marechaussee dat werd beëindigd voordat de Nationale ombudsman in een rapport tot een oordeel over de klacht was gekomen betrof de volgende zaak. De reden van beëindiging was dat voor verzoekster intussen een bevredigend resultaat was bereikt.

De klacht betrof het niet bieden van de gelegenheid aan verzoekster die met het vliegtuig wilde reizen en een zakmes bij zich had, om het door Seceurop ingenomen zakmes aan de luchtvaartmaatschappij aan te bieden ter verdere afhandeling, en het afwijzen van het verzoek om vergoeding van de waarde van het zakmes. De minister van Defensie liet weten dat Amsterdam Airport Schiphol passagiers wel de mogelijkheid biedt om goederen tegen betaling te laten versturen naar twee servicepunten. Daarom had de klachtenfunctionaris van de Koninklijke Marechaussee verzoekster een bos bloemen aangeboden. Daarnaast waren excuses aangeboden en zouden de kosten van het zakmes worden vergoed. Daarop had verzoekster haar klacht ingetrokken. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie van de Koninklijke Marechaussee op de klacht.

14.4.2 Koninklijke Luchtmacht

In de zaak die leidde tot rapport 2004/029 klaagde verzoekster allereerst over de wijze waarop ambtenaren van de Koninklijke Luchtmacht van de vliegbasis Volkel van het ministerie van Defensie zich tussen november 2000 en juni 2001 op en om het bosperceel waar zij verbleef en dat eigendom is van de Stichting Atoomvrijstaat, hebben gedragen. Zij klaagde er in dit verband over dat voornoemde ambtenaren haar in

genoemde periode zowel overdag als 's nachts om de ongeveer dertig minuten met (nacht)kijkers hadden bespied, daarbij met legervoertuigen over smalle bospaden hadden gereden, zich daarbij hadden doen vergezellen van een hond en gewapend waren geweest met (een) mitrailleur(s).

De Nationale ombudsman overwoog ten aanzien van het patrouilleren dat de beveiliging van de vliegbasis Volkel en de bijbehorende militaire objecten is opgedragen aan het bewakingspersoneel van de Koninklijke Luchtmacht. Het patrouilleren op en rondom de vliegbasis vindt in het kader van deze bewaking plaats. In het Voorschrift Bewaking Koninklijke Luchtmacht en in de Lokale Instructie Bevoegdheden van en Optreden door wachtpersoneel zijn de uitgangspunten en de procedures vastgelegd voor de bewaking. Beide instructies hebben een confidentieel karakter. De Nationale ombudsman had kennis genomen van de inhoud van beide instructies. Daarnaast is het Besluit geweldgebruik defensiepersoneel in de uitoefening van de bewakings- en beveiligstaak van toepassing. De minister gaf in zijn reactie op de klacht aan dat het bosperceel van de Stichting Atoomvrijstaat uit oogpunt van bewaking als aandachtsgebied gold. Gezien de reden van verblijf van verzoekster op het perceel van de Atoom Vrijstaat – uit protest tegen de vermeende aanwezigheid van kernwapens op de vliegbasis – kan de minister in deze stelling worden gevolgd. Het patrouilleren in de nabijheid van dit terrein was dan ook toegestaan. De Nationale ombudsman was van oordeel dat gelet op het doel van de patrouilles – veiligheid – ten opzichte van het doel van het verblijf van de betrokkenen – het voeren van acties door onder meer het aanrichten van vernielingen en het betreden van de vliegbasis – het niet onredelijk was frequent te patrouilleren, en daarbij het bosperceel van de Stichting Atoomvrijstaat te observeren. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk».

Ten aanzien van het gebruik van (nacht)kijkers overwoog de Nationale ombudsman dat dit op zichzelf genomen niet bijzonder was. Het was dan ook niet onaannemelijk dat bij de (nachtelijke) patrouilles in voorkomende gevallen (nacht)kijkers waren gebruikt. Dat verzoekster dit uit een oogpunt van privacy als hinderlijk heeft ervaren is begrijpelijk, met name voor zover sprake was van verstoring van de nachtrust. Het was verzoekster echter niet toegestaan om zich 's nachts op het bosperceel te bevinden. Het perceel van de stichting Atoom Vrijstaat heeft op grond van het bestemmingsplan Buitengebied Zeeland als bestemming bosgrond. Dit betekent dat het perceel onder andere mag worden gebruikt voor recreatief buitenverblijf tussen zonsopgang en zonsondergang. Dat verzoekster met het verblijf protesteerde tegen de aanwezigheid van kernwapens op vliegveld Volkel en haar verblijf zag als een zelfstandige vorm van vrijheid van meningsuiting, maakt dit niet anders. Ook in zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Ten aanzien van het rijden over de bospaden overwoog de Nationale ombudsman dat naast de Wegenverkeerswet de interne instructies voor bewaking van toepassing zijn tijdens het patrouilleren. Uit het onderzoek kwam naar voren dat in verband met het patrouilleren om de vliegbasis Volkel geen verharde weg is aangelegd. In beginsel maakt men gebruik van de openbare en verharde weg, tenzij een incident of noodsituatie het noodzakelijk maakt hiervan af te wijken. In dat geval wordt de patrouille te voet voortgezet en wordt er melding van gemaakt in het dagrapport. Uit de getoonde dagrapporten bleek niet van een noodsituatie die tot afwijking van de verharde weg noopte. Uit de in de dagrapporten gedane gedetailleerde signaleringen bleek echter wel dat men regelmatig zeer dicht in de buurt van het kamp moet zijn geweest om een en ander te kunnen waarnemen. Ook de opmerking van de minister dat, als er al op de bospaden zou zijn gereden, dit in ieder geval niet onnodig (lang) had

plaatsgevonden, doet vermoeden dat men tijdens de patrouillering inderdaad de verharde weg heeft verlaten. In dit geval hecht de Nationale ombudsman dan ook meer waarde aan de gedetailleerde beschrijving van verzoekster dan aan de verklaring van de betrokken ambtenaren dat ze het zich niet kunnen herinneren. Het wordt er dan ook voor gehouden dat de ambtenaren van de Koninklijke Luchtmacht zich meerdere keren niet hebben gehouden aan de interne instructies en zich zonder noodzaak daartoe op de bospaden hebben begeven. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Ten aanzien van het met hond patrouilleren overwoog de Nationale ombudsman dat dit op grond van het Besluit geweldgebruik defensiepersoneel in de uitoefening van de bewakings- en beveiligingstaak is toegestaan als dit gebeurt onder toezicht van een hondengeleider. Ook het dragen van een wapen door het defensiepersoneel tijdens het patrouilleren is toegestaan.

Op dit punt achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Verzoekster klaagde in de tweede plaats over de wijze waarop zij was bejegend tijdens haar aanhouding. Zij klaagde er in dit verband over dat zij van haar fiets was getrokken en geen gelegenheid had gekregen om haar fiets op slot te zetten.

Ten aanzien van de aanhouding overwoog de Nationale ombudsman dat de commandant van de Koninklijke Luchtmacht zich door zijn wijze van optreden niet professioneel had gedragen. Hij had verzoekster door zijn stem te verheffen in combinatie met het heffen van zijn hand geïntimideerd. Bovendien had de commandant moeten ingaan op het verzoek om de fiets op slot te zetten. Nu verzoekster was aangehouden, kon zij de zorg voor haar fiets immers niet meer zelf uitoefenen. Door niet te reageren op het verzoek, had de betrokken ambtenaar verzoeksters belang onvoldoende behartigd. In zoverre is de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

De lezingen van verzoekster en de betrokken ambtenaar over de wijze van aanhouding lopen uiteen en er zijn geen feiten of omstandigheden die de ene lezing meer aannemelijk maken dan de andere. Vaststaat dat verzoekster op heterdaad is betrapt bij het vernielen van hekwerken. Ook staat vast dat zij zich op moment van aanhouding met een fiets buiten de vliegbasis bevond in de nabijheid van het vernielde hekwerk. Er kan echter niet worden vastgesteld of verzoekster ten val is gekomen doordat zij door de gladheid weggleed, of doordat de betrokken ambtenaar haar fiets vastpakte. Op dit punt kan geen oordeel worden gegeven.

14.5 Inspectie Militaire Gezondheidszorg

Het onderzoek dat resulteerde in rapport 2004/116 betrof een klacht over de wijze waarop verzoekers klacht intern was behandeld.

Verzoeker was ten tijde van de onderzochte periode werkzaam als psycholoog bij de Sectie Individuele Hulpverlening Zuid van de Afdeling Individuele Hulpverlening van het Ministerie van Defensie. In 2001 wendde de heer X, wachtmeester bij de Koninklijke Marechaussee, zich tot de SIH voor hulp vanwege problemen in de thuissituatie. Verzoeker voerde met X twee intakegesprekken. Naderhand diende X over het optreden van verzoeker een klacht in bij de Inspectie Militaire Gezondheidszorg van het Ministerie van Defensie (verder IMG). De IMG stelde een onderzoek in naar de klacht en bracht daarvan op 5 maart 2002 rapport uit. Verzoeker klaagde over de wijze waarop de IMG de klacht van X had behandeld. Hij achtte het onderzoek naar de klacht onzorgvuldig en onvolledig. Verder was hij van mening dat de rapportage van 5 maart 2002 onjuistheden en verkeerd getrokken conclusies bevatte.

De Nationale ombudsman toetste het onderzoek van de IMG aan de voorwaarden waaraan een zorgvuldige klachtbehandeling dient te voldoen. Deze voorwaarden betreffen onder meer het beginsel van onpartijdigheid en het beginsel van hoor en wederhoor. Het beginsel van onpartijdigheid houdt onder meer in dat klachten worden behandeld door onafhankelijke en onpartijdige personen, en dat ook de schijn van partijdigheid wordt vermeden. Het beginsel van hoor en wederhoor houdt in dat er een evenwicht behoort te zijn in de mate waarin beide partijen in de gelegenheid worden gesteld hun visie op datgene waarover wordt geklaagd kenbaar te maken.

Getoetst aan de voornoemde criteria concludeerde de Nationale ombudsman dat de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk» was. Zo kwam uit het onderzoek van de Nationale ombudsman onder meer naar voren dat de zienswijze van verzoeker enerzijds en klager X anderzijds ten aanzien van meerdere punten verschilden. De IMG was voor haar oordeel vervolgens afgegaan op de visie van klager X zonder dit te verifiëren of zonder te onderbouwen waarom aan de zienswijze van verzoeker werd voorbijgegaan.

Voorts achtte de Nationale ombudsman het niet behoorlijk dat de IMG geen afschrift van het klaagschrift aan verzoeker had doen toekomen, zoals artikel 9:9 van de Awb voorschrijft. Alleen door het toezenden van bedoeld klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken wordt de aangeklaagde op afdoende wijze in de gelegenheid gesteld zich tegen de klacht te verweren. De Nationale ombudsman achtte ook op dit punt de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

14.6 Instituut Defensie Leergangen

In 2004 bracht de Nationale ombudsman twee rapporten uit die (mede) betrekking hadden op het Instituut Defensie Leergangen van het Ministerie van Defensie. Beide zaken werden bij de Nationale ombudsman aangebracht door (ex-)medewerksters van het instituut.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/010 klaagde verzoekster er allereerst over dat de directeur van het Instituut Defensie Leergangen (verder D-IDL) van het Defensie Interservice Commando (verder DICO) van het Ministerie van Defensie in geruchten over haar privé-omstandigheden aanleiding had gezien aangifte tegen haar te doen bij de Koninklijke Marechaussee, zonder dat hij de moeite had genomen om zich bij haar persoonlijk van de toedracht van de gebeurtenissen op de hoogte te stellen alsmede dat de D-IDL haar tijdens een gesprek had meegedeeld dat hij aan een mogelijk positieve uitkomst van het onderzoek van de Koninklijke Marechaussee geen consequenties zou verbinden, maar aan een mogelijk negatief resultaat wel.

De Nationale ombudsman overwoog dat de in artikel 162 Sv neergelegde aangifteplicht voor openbare colleges en ambtenaren die in de uitoefening van hun bediening kennis krijgen van een misdrijf met de opsporing waarvan zij niet zijn belast, alleen geldt indien de aangifteplichtige weet dat zich een feit heeft voorgedaan en hij in de redelijke veronderstelling verkeert dat dit feit kan worden gekwalificeerd als een misdrijf. In het onderhavige geval stond op het moment van aangifte echter niet vast dat sprake was van een feit, welke redelijkerwijs was te kwalificeren als strafbaar. Het vermoeden van een strafbaar feit was onvoldoende om te spreken van een aangifteplicht.

Het voorgaande liet volgens de Nationale ombudsman echter onverlet dat de D-IDL op basis van zijn vermoeden – op basis van een schriftelijk bewijs en verklaringen van verzoekster was twijfel gerezen aan haar ambtelijke integriteit – wel aangifte kon doen tegen verzoekster. In zoverre had de D-IDL zich niet enkel op geruchten gebaseerd, maar op een op

redelijke gronden gebaseerd vermoeden. De D-IDL hoefde voorafgaande aan de aangifte niet persoonlijk bij verzoekster naar de toedracht van de gebeurtenissen te informeren, nu verzoekster tijdens een intern onderzoek al over de toedracht was gehoord. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat het – na de aangifte – aan de justitiële autoriteiten was om vast te stellen in hoeverre er aanleiding was tot strafrechtelijke vervolging. Na beëindiging van het strafrechtelijke onderzoek middels sepot lag het, gelet op de ernst van de aantijging jegens verzoekster en haar belang, echter op de weg van de D-IDL om zo nodig in samenspraak met de justitiële autoriteiten na te gaan in hoeverre de uitkomsten van het onderzoek aanleiding vormden voor een initiatief van zijn kant om verzoeksters integriteit weer buiten twijfel te plaatsen. Daarnaast door verzoekster gevraagd, had de D-IDL echter bij voorbaat aangegeven dit niet te zullen doen. Daarmee had hij het belang van verzoekster en zijn eigen verantwoordelijkheid op dit punt miskend. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman gaf de minister van Defensie in overweging om te onderzoeken of er aanleiding bestond verzoekster, gelet op de uitkomst van het justitiële onderzoek, eetherstel te verlenen en een getuigschrift te verstrekken. De minister liet de Nationale ombudsman in de loop van 2004 weten dat de aanbeveling zou worden opgevolgd.

Verzoekster wendde zich met haar klacht over de D-IDL, voor zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, eerst tot de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht (verder IGK) en de commandant DICO (verder C-DICO). Haar klacht bij de Nationale ombudsman strekte zich ook uit over hun handelen.

Ten aanzien van de IGK klaagde verzoekster erover dat de IGK onjuist met door haar, tijdens een gesprek, verstrekte vertrouwelijke informatie was omgegaan, nu hij hieraan had gerefereerd in een brief aan haar en deze brief in afschrift had gestuurd aan de C-DICO en de D-IDL. Op dit punt overwoog de Nationale ombudsman dat van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat het zorgvuldig omgaat met aan hem verstrekte informatie. Dit houdt in dat informatie waarvan de verstrekker aangeeft dat deze vertrouwelijk moet blijven, in beginsel vertrouwelijk blijft, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet. Dit geldt ook voor informatie die naar zijn aard vertrouwelijk is. In het onderhavige geval had verzoekster de IGK niet verzocht om geheimhouding van de inhoud van het gesprek. Voorts had verzoekster een afschrift van haar klachtbrief gezonden aan de D-IDL en DICO. Gelet hierop was er voor de IGK geen reden om aan te nemen dat de inhoud van het gesprek, in elk geval voor zover hij daaraan refereerde in zijn brief, vertrouwelijk was. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

Ten aanzien van de C-DICO klaagde verzoekster erover dat hij haar klacht op ondeugdelijke gronden niet gegrond had verklaard. Nu geen nader onderzoek was ingesteld, terwijl dat wel mogelijk was, had de C-DICO niet in redelijkheid tot zijn oordeel kunnen komen dat verzoeksters klacht gegrond was. Hij beschikte op dat moment immers niet over de feiten om tot dat oordeel te komen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Het onderzoek dat resulteerde in rapport 2004/188 betrof allereerst een klacht van een ex-werkneemster over de gang van zaken met betrekking tot het door de D-IDL ingestelde onderzoek naar de werk- en leefomstandigheden binnen het Informatiecentrum van het IDL waarvan verzoekster hoofd was. Verzoekster achtte het niet juist dat de handelwijze van een medewerkster van het Informatiecentrum de aanleiding vormde tot het onderzoek en dat de betrokken medewerkster niet op haar gedrag was

aangesproken. Voorts was verzoekster van mening dat het onderzoek zich ten onrechte had beperkt tot de periode dat zij in dienst was terwijl ook al voordien sprake was geweest van een slechte arbeids sfeer. Tenslotte achtte verzoekster het niet juist dat zij, terwijl zij ziek was, in het kader van het onderzoek een verklaring had moeten afleggen. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat sprake was van verstoorde arbeidsverhoudingen en de Nationale ombudsman achtte het om die reden te billijken dat voornoemd onderzoek was ingesteld alvorens eventueel maatregelen werden genomen. Gelet op de ruime opdracht van de onderzoekscommissie was de commissie vrij in het bepalen van de periode waarover het onderzoek zich uitstrekte. Nu verzoeksters ziekmelding mede het gevolg was van de arbeidssituatie, vond de Nationale ombudsman het terecht dat verzoekster tijdens haar ziekte een verklaring diende af te leggen. Overigens is hem gebleken dat voldoende zorgvuldig met verzoeksters belangen is omgesprongen omdat met haar gemoedstoestand rekening was gehouden. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Verzoeksters tweede klacht betrof de gang van zaken met betrekking tot het gesprek van haar met D-IDL. Verzoekster klaagde erover dat deze tijdens het gesprek met haar te kennen had gegeven dat zij niet zo moest «kleppen», dat het hoofd Algemene Zaken (verder AZ) tijdens dit gesprek een spreekverbod opgelegd had gekregen, dat geen gehoor was gegeven aan haar verzoek om de onderzoekscommissie voor het gesprek uit te nodigen, en dat van voornoemd gesprek geen verslag was gemaakt. De Nationale ombudsman achtte het aannemelijk dat D-IDL het woord «kleppen» had gebruikt, hetgeen hij niet fatsoenlijk achtte. Gezien hetgeen over en weer door betrokkenen is verklaard, was het niet mogelijk vast te stellen of het hoofd AZ een spreekverbod opgelegd had gekregen en op dit punt onthield hij zich dan ook van een oordeel. Omdat met het uitbrengen van het onderzoeksrapport de taak van de onderzoekscommissie was geëindigd, was de Nationale ombudsman van oordeel dat de onderzoekscommissie terecht niet voor het gesprek was uitgenodigd. Tenslotte oordeelde hij het «behoorlijk» dat van het gesprek geen verslag was opgemaakt aangezien het gesprek het karakter had van een exitgesprek.

Verzoekster klaagde verder over de Klachtencommissie DICO. Dit gedeelte van de klacht zal hierna onder § 14.7 worden behandeld.

14.7 Klachtencommissie Defensie Interservice Commando

Rapport 2004/188 betrof een klacht over de Directeur van het Instituut Defensie Leergangen (verder D-IDL) van het Defensie Interservice Commando (verder DICO) van het Ministerie van Defensie en over de Klachtencommissie DICO. De klacht met betrekking tot de D-IDL is hiervoor onder § 14.6 behandeld.

Ten aanzien van de klachtbehandeling door de Klachtencommissie DICO was de Nationale ombudsman van oordeel dat de klachtbehandeling onvoldoende voortvarend was geweest omdat de wettelijke beslistermijn, zoals vastgelegd in de Awb, was overschreden. Voorts achtte hij het niet juist, dat verzoekster niet de verslagen van de hoorzitting waren toegezonden terwijl zij daarom wel had verzocht, vond hij het conceptadvies en het advies van de klachtencommissie onduidelijk en slecht leesbaar, achtte hij verzoeksters klachten slecht verwoord en was naar zijn oordeel de personeelsadviseur ten onrechte niet gehoord. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». Ten overvloed overwoog hij dat de klacht ten onrechte was getoetst aan de Regeling klachtenprocedure ongewenst gedrag Defensie.

- 15 VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER
- 15A MINISTERIE VAN VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER
- 15A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				88
Ontvangen in 2004				+ 551
				639
Te behandelen				639
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			367	} - 614
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	4	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	167			
c. herkansingen	76		247	
				25
In behandeling per 01/01/2005				25

15A.2 Algemeen

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven.

Overigens liet de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder VROM) in haar reactie op de aanbevelingen in het burgerbrievenrapport, voor zover die waren gericht op verbeteringen in werkprocessen van het Ministerie van VROM, weten dat zij niet alleen alle aanbevelingen overnam, maar ook dat daartoe inmiddels een reeks maatregelen was getroffen. Zij nodigde de Nationale ombudsman uit om daarvan op het ministerie kennis te nemen. Op 20 september 2004 bracht de Nationale ombudsman een bezoek aan het ministerie. De minister gaf een toelichting op de getroffen maatregelen in het kader van het project «Burgerbrieven», onder meer bestaande uit de inrichting van een centrale unit, gekoppeld aan de publieksvoorlichtingsfunctie. Daarnaast deelde zij naar aanleiding van de aanbevelingen die de Nationale ombudsman in het huurcommissierapport (2004/225; zie voor een beschrijving van dit rapport hoofdstuk 1.3.1.3) mee dat zij overwoog voorstellen tot herziening van het stelsel van huurcommissies in te brengen. Afhankelijk van de eventuele politieke besluitvorming daarover, kon dit consequenties hebben voor de opvolging van de gedane aanbeveling. De minister en de Nationale ombudsman namen vervolgens deel aan een rondleiding door het ministerie, waarbij de uitvoering van de getroffen maatregelen werd getoond.

15A.3 Directoraat-generaal Wonen

15A.3.1 Algemeen

In 2004 bracht de Nationale ombudsman, behoudens twee rapporten over het Secretariaat van de huurcommissies (deze worden besproken onder de paragrafen 15A3.3 en 1.3.1.3), nog twee rapporten uit over het directoraat-generaal Wonen van h VROM.

Rapporten

In de zaak die leidde tot rapport 2004/258 (AB 2004, nr. 280, afl. 32, blz. 1459–1461, m.n. P.J. Stolk) klaagde verzoeker erover dat het Ministerie van VROM hem geen verslag van een hoorzitting heeft toegezonden, die werd gehouden in het kader van zijn bezwaarschrift gericht tegen afwijzing van zijn aanvraag om subsidieverlening voor sanering van zijn drinkwaterleiding. Het bezwaarschrift werd ongegrond verklaard, maar bij de beschikking zond het ministerie geen verslag van de hoorzitting mee. De minister achtte de klacht ongegrond omdat artikel 7:7 Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) niet voorschrijft dat een verslag aan de bezwaarde wordt toegezonden. De minister erkende echter wel dat het beter was geweest om het verslag bij de beslissing op bezwaar mee te sturen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat in artikel 7:7 Awb alleen is bepaald dat een verslag van het horen wordt gemaakt, zodat dit artikel inderdaad niet dwingend voorschrijft dat dit verslag ook aan de bezwaarde wordt gezonden. In navolging van een uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 12 juni 1997 volgde de Nationale ombudsman de minister echter niet in haar standpunt dat daarmee de klacht niet gegrond was. In deze uitspraak werd overwogen dat het, gelet op de betekenis van de hoorzitting, voor de hand lag dat het verslag daarvan uiterlijk gelijktijdig met het besluit aan belanghebbenden werd toegezonden, en, indien dit verslag voorafgaand aan het besluit aan de belanghebbenden werd toegezonden, zij daarmee de mogelijkheid hadden gehad om kenbaar te maken of het verslag naar hun mening een juiste weergave bevatte van de hoorzitting.

De Nationale ombudsman oordeelde dat uit een oogpunt van adequate informatieverstrekking onvoldoende zorgvuldig was gehandeld. De onderzochte gedraging was hiermee derhalve «niet behoorlijk». Het andere rapport betrof een klacht over de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van VROM (verder IBS) en wordt hieronder besproken in § 15A.3.2.

15A.3.2 Huursubsidie

Rapport

In de zaak die leidde tot rapport 2004/107 klaagde verzoekster over de wijze waarop IBS inzake de terugvordering wegens onterecht betaalde huursubsidie voor het huursubsidiejaar 1995/1996 met haar had gecorrespondeerd, en over de wijze waarop haar klacht was afgehandeld. Enkele aspecten van de klacht en de beoordeling worden hier nader toegelicht. Ten aanzien van de wijze waarop IBS met verzoekster had gecorrespondeerd overwoog de Nationale ombudsman dat, indien een burger met een bestuursorgaan correspondeert en in plaats van zijn eigen adres een correspondentieadres opgeeft, van het bestuursorgaan mag worden verwacht dat het correspondentieadres wordt geregistreerd en eventuele correspondentie naar dit adres wordt gestuurd. Dit houdt ook in dat het bestuursorgaan de brief zorgvuldig leest, zodat daadwerkelijk kan worden ingegaan op de inhoud van de brief.

In het onderhavige geval was de Nationale ombudsman van oordeel dat IBS onvoldoende administratieve zorgvuldigheid had betracht, nu het de

correspondentie, ondanks verscheidene verzoeken daartoe, niet via verzoeksters gemachtigde had laten verlopen. Op dit punt werd de gedraging als «niet behoorlijk» aangemerkt.

Verzoekster klaagde er voorts over dat IBS in brieven had meegedeeld dat, indien men vragen heeft, telefonisch contact kan worden opgenomen met het ministerie, terwijl zij in de praktijk had ondervonden dat niet kon worden doorverbonden met de behandelend medewerker.

De Nationale ombudsman overwoog ten aanzien van dit klachtonderdeel dat, indien binnenkomend telefoonverkeer het primaire werkproces teveel zou belasten, het niet onredelijk is dat bellers niet rechtstreeks worden doorverbonden met de behandelend medewerker. Dit mag echter niet zover gaan dat toegang tot de behandelend medewerker wordt uitgesloten. Indien de burger door de telefoondesk niet afdoende kan worden geholpen, mag worden verwacht dat de behandelend medewerker, eventueel in een later stadium, de burger verder helpt. Aangezien het dossier van verzoekster geen telefoonnotities bevatte waaruit bleek dat verzoekster door de behandelend medewerker was teruggebeld, ging de Nationale ombudsman ervan uit dat dit ook niet was gebeurd.

Op dit punt achtte de Nationale ombudsman de gedraging eveneens «niet behoorlijk».

Interventies

De overige, en derhalve het merendeel van de klachten die speelden op het terrein van de huursubsidie werden volgens de interventiemethode behandeld. Vorig verslagjaar had de Nationale ombudsman, met name in het eerste kwartaal, nog te maken met de nasleep van de perikelen die in 2002 waren ontstaan als gevolg van de invoering van de laatste fase van EOS, een geheel vernieuwd uitvoeringssysteem voor de huursubsidie. Ondanks het feit dat de gang van zaken voor het subsidiejaar 2003/2004 genormaliseerd was, ontving de Nationale ombudsman in het vorige verslagjaar nog bijna 265 klachten over IBS.

Voor het subsidiejaar 2004/2005 zetten de effecten van de normalisatie door. Van omvangrijke, structurele problemen was ook dit verslagjaar geen sprake meer.

Ongeveer 155 klachten werden in het verslagjaar door de Nationale ombudsman via de interventiemethode afgedaan. Hiervan werden bijna 125 klachten in 2004 ontvangen. Daarvan werden er bijna vijftig ingediend in het eerste kwartaal van dit verslagjaar. Deze klachten hadden dan ook nog betrekking op het vorige subsidiejaar 2003/2004.

De overige klachten die in 2004 bij de Nationale ombudsman werden ingediend waren merendeels afkomstig van verzoekers die als «Eerste Aanvrager» moesten worden aangemerkt voor het subsidiejaar 2004/2005. De meeste klachten die via de interventiemethode aan IBS werden voorgelegd, werden afgerond nadat de Nationale ombudsman van IBS een reactie ontving waarin een toereikende oplossing werd aangereikt voor de problemen van de betrokken verzoekers.

Verder bleek dat in zeker twaalf gevallen op basis van de door IBS verstrekte informatie verzoekers alsnog te horen moesten krijgen dat de Nationale ombudsman geen oplossing kon bewerkstelligen, noch een nader (schriftelijk) onderzoek zou instellen (bijvoorbeeld omdat een klacht bij verzoekers, soms wegens gebrekkige communicatie met het ministerie, op een misverstand bleek te berusten, waardoor de grond aan hun klacht ontviel; of omdat bleek dat toch sprake was van een beslissing waartegen verzoekers bezwaar en eventueel beroep konden instellen; ook bleken klachten soms tussentijds te zijn opgelost). In een viertal zaken leidde de interventie alsnog tot een schriftelijk onderzoek vanwege het uitblijven van een (bevredigende) toezegging.

De onderwerpen van de klachten die in het verslagjaar werden ingediend en afgehandeld, varieerden van het uitblijven van een beslissing op bezwaar, gericht tegen een beslissing huursubsidie en het uitblijven van een beslissing op een verzoek om kwijtschelding, of een verzoek om toepassing van artikel 26 van de Huursubsidiewet (de zogeheten hardheidclausule) tot problemen met een betalingsregeling, met een verrekening of met de uitbetaling (bijvoorbeeld door storting op een volgens verzoeker onjuist rekeningnummer, het niet (tijdig) verwerken van de wijziging van een rekeningnummer of door de overgang van geclusterde betaling naar betaling op eigen rekening). Voor het overige liepen de oorzaken voor de vertraging in de toekenning van huursubsidie, in de afhandeling van aanvragen, bezwaarschriften, verzoeken en brieven, en in het uitbetalen van huursubsidie nogal uiteen.

Atypische verklaringen betroffen bijvoorbeeld een verwisseling van persoonsgegevens, het onverklaarbaar afwisselend verzenden van berichtgeving aan een vorig adres en het huidige adres van betrokkene, het niet opheffen van een blokkade voor de uitbetaling en het niet uitsluiten van een aanvraag voor toekomstige inkomenscontroles.

Een regelmatig terugkerende verklaring voor de vertraging in de afhandeling van aanvragen (met zekerheid werd dit in elk geval in zestien zaken vastgesteld) was het niet overeenstemmen van de bij IBS bekende bewoningsgegevens van aanvragers met hun gegevens uit de Gemeentelijke basisadministratie (verder GBA). De Nationale ombudsman kreeg met de vaststelling dat de bewoningsgegevens problemen opleverden overigens niet altijd zicht op de oorzaak van het uitwisselingsprobleem. In het algemeen bleek de problematiek van de bewoningsgegevens ook op het ministerie nog steeds als knelpunt te worden ervaren. Daarom ook ging hiernaar dit jaar weer de aandacht uit van zowel de Tweede Kamer als de minister zelf. De minister liet de Tweede Kamer in een brief van 23 november 2004 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2004–2005, 29 800 XI, nr. 13) weten:

«Analyse van het probleem

Uit een onderzoek dat ik heb laten uitvoeren blijkt dat de meeste afwijkingen tussen hetgeen de aanvrager huursubsidie opgeeft en hetgeen in het GBA staat vermeld, te wijten zijn aan verkeerd inschrijf/uitschrijfgedrag van de burger. Dit betreft bijvoorbeeld het niet tijdig inschrijven in het GBA of het niet inschrijven van alle medebewoners. Daarnaast is een aantal technische problemen in het berichtenverkeer met het GBA aan het licht gekomen.

Oplossingen

Zoals ik eerder aan de Kamer gemeld heb, is een afwijking tussen de gegevens die de aanvrager opgeeft en hetgeen in het GBA staat soms zeer summier. Het betreft dan bijvoorbeeld een nadere aanduiding op een adres die net op een andere wijze is geschreven (90 bis in plaats van 90 b). Eind dit jaar, begin volgend jaar, verwacht ik dat VROM gebruik zal kunnen maken van een systeem waarbij de aanvraagbehandelaars van VROM on-line het GBA kunnen raadplegen. Aan de hand van andere (GBA)gegevens kan de behandelaar dan nagaan of de aanvraag toch juist is en in behandeling kan worden genomen. Het betreft hier dus een menselijke toets bij een door het systeem aangegeven fout.

Een belangrijk deel van de problematiek komt, zoals gezegd, voort uit het inschrijfgedrag in het GBA van huursubsidieaanvragers.

Om een correct inschrijfgedrag in het GBA van huursubsidieaanvragers te bevorderen, heeft overleg plaatsgevonden met de vier grote gemeenten. Uitkomst van dit overleg is dat een pilot is opgestart bij de Gemeente Den Haag. (...). In navolging van deze pilot zullen ook andere pilots worden gestart.

Overigens, op het gebied van inschrijfgedrag en kwaliteit van het GBA worden reeds diverse acties ondernomen. (...).

Wat betreft het berichtenverkeer met het GBA kan ik u melden dat dit door een aantal technische aanpassingen inmiddels is verbeterd. Een aantal andere mogelijke aanpassingen wordt begin volgend jaar doorgevoerd. Na deze aanpassingen zijn technische fouten in het berichtenverkeer met het GBA tot een minimum beperkt. Maar dit laat onverlet dat foute aanvoer (bijvoorbeeld door verkeerd inschrijfgedrag) ook leidt tot foute verwerking...»

Ook dit jaar werd door verzoekers nog steeds veelvuldig melding gemaakt van moeizaam verlopend telefonisch contact met de telefoondesk van IBS. Herhaalde tevergeefse pogingen om telefonisch een kwestie opgelost te krijgen of informatie te verkrijgen over de stand van zaken, waren meestal de aanleiding voor verzoekers om zich uiteindelijk met een klacht tot de Nationale ombudsman te wenden.

Vermeldenswaard is ten slotte een aan het einde van dit verslagjaar nog lopend onderzoek dat de Nationale ombudsman is gestart naar aanleiding van de ontvangst van een twaalfstal klachten over de wijze waarop IBS reageerde op bezwaarschriften die werden ingediend naar aanleiding van door de minister aan betrokkenen gezonden terugvorderingsbeschikkingen, gebaseerd op «nieuwe inkomensgegevens» die waren verkregen na een (periodieke) inkomenscontrole bij de Belastingdienst. De gang van zaken bij IBS is dat bij dergelijke beslissingen een bezwaarformulier wordt meegezonden. Indien betrokkenen van dit bezwaarformulier gebruik maken, ontvangen zij een brief waarin wordt meegedeeld dat een beslissing alleen kan worden herzien op basis van informatie van de Belastingdienst. Betrokkenen kunnen gegevens van de Belastingdienst (een inkomensverklaring) overleggen. Tot slot wordt vermeld dat na ontvangst van die gegevens wordt beoordeeld of de beslissing kan worden aangepast. Indien verzoekers hieraan gehoor geven en de inkomensverklaring die zij overleggen overeenkomt met de inkomensgegevens die IBS van de Belastingdienst heeft ontvangen, worden betrokkenen hierop in een volgende brief gewezen. Daarna wordt meegedeeld dat de beslissing niet wordt herzien en dat de vordering wordt gehandhaafd. In de brief is niet aangegeven dat hiermee een beslissing is afgegeven, noch bevat de brief een rechtsmiddelenverwijzing. Aangezien in de visie van de Nationale ombudsman dergelijke «uitlegbrieven» wel moeten worden aangemerkt als een beschikking zijn verzoekers er in een brief op gewezen dat IBS een beschikking dient af te geven en dat derhalve sprake is van een bezwaarschriftprocedure. Tegelijkertijd heeft de Nationale ombudsman ambtshalve aan de hand van één van de ingediende klachten een onderzoek geopend naar deze door IBS gehanteerde praktijk. IBS heeft in de voorkomende gevallen alsnog een beschikking gewezen. De reactie naar aanleiding van het ambtshalve onderzoek was aan het einde van het verslagjaar nog niet ontvangen.

15A.3.3 *Secretariaat van de huurcommissies*

In 2004 werd in twee zaken een rapport uitgebracht over een gedraging die ten dele betrekking had op het Secretariaat van de huurcommissies (in 2003: 6).

Hieronder zal één rapport worden beschreven. Het andere rapport is uitgebracht naar aanleiding van een onderzoek dat de Nationale ombudsman uit eigen beweging heeft ingesteld (2004/225). Voor een beschrijving van dat onderzoek wordt verwezen naar hoofdstuk 1.3.1.3.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/263 klaagde verzoeker erover dat de huurcommissie Tilburg c.q. het Secretariaat van de huurcommissies, de geplande hoorzitting niet had laten doorgaan en hem hiervan pas ter plekke in kennis had gesteld. Voorts klaagde verzoeker erover dat de huurcommissie tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog niet had gereageerd op zijn verzoek om vergoeding van de door hem gestelde schade. Tot slot klaagde verzoeker erover dat de huurcommissie zijn klacht over het voorgaande niet had afgehandeld binnen de daarvoor in de Awb gestelde termijn.

Tijdens het onderzoek werd zowel de huurcommissie Tilburg als de minister van VROM (gelet op de verantwoordelijkheid van de minister voor gedragingen van het Secretariaat van de huurcommissies) gevraagd te reageren op verzoekers klacht dat de geplande hoorzitting geen doorgang had gevonden en hij hiervan pas ter plekke in kennis was gesteld. Ten aanzien van de wijze waarop de hoorzitting was afgelast overwoog de Nationale ombudsman dat van een bestuursorgaan in beginsel mag worden verwacht dat het burgers tijdig en onder vermelding van de reden op de hoogte stelt van het afgelasten van geplande afspraken. In het onderhavige geval was de voorzitter van de huurcommissie niet op de hoorzitting verschenen. De Nationale ombudsman onderzocht of dit te wijten was geweest aan een gedraging van het Secretariaat van de huurcommissies of aan een gedraging van de voorzitter van de huurcommissie zelf.

De Nationale ombudsman achtte het aannemelijk dat, nu de overige leden van de huurcommissie wel op de zitting van 23 oktober 2001 waren verschenen en zij ook de op 11 oktober 2001 verzonden stukken hadden ontvangen, de betrokkenen door het Secretariaat van de huurcommissies op de hoogte waren gesteld van de zitting op 23 oktober 2001. Dat de zitting eerder op een andere datum gepland stond maar was doorgeschoven, maakte dit, mede gelet op de door de minister overgelegde gegevens uit het geautomatiseerde systeem, niet anders. De Nationale ombudsman was van oordeel dat gelet op het voorgaande het ervoor moest worden gehouden dat het ontbreken van een vermelding van de zittingsdatum in de agenda van de voorzitter te wijten was aan een administratieve onnauwkeurigheid van de voorzitter, als gevolg waarvan hij niet ter zitting is verschenen. Aangezien de voorzitter, na te zijn bericht over de zitting, ook geen mogelijkheid zag om de zitting alsnog doorgang te laten vinden, moest worden geconstateerd dat de omissie tot afgelasting had geleid.

In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging, die gelet op zijn bevindingen werd aangemerkt als een gedraging van de huurcommissie, «niet behoorlijk».

De overige klachtonderdelen zullen hierna onder § 15B.1 worden behandeld.

15A.4 Overige zaken met betrekking tot het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

In het verslagjaar werd een klacht behandeld over de VROM-Inspectie, Regio-Zuid. Deze klacht leidde niet tot het uitbrengen van een rapport. Verzoeker klaagde erover dat de betrokken VROM-Inspectie onvoldoende voortvarend en niet adequaat had gereageerd op het verzoek om de situatie rond het appartementencomplex waar hij woonde te onderzoeken en toezicht te houden op de naleving van bouwregels en milieuwetgeving.

Tijdens het onderzoek bleek dat de Inspectie aanvankelijk onvoldoende voortvarend en onvoldoende adequaat was opgetreden omdat zij teveel was afgegaan op door de gemeente verstrekte informatie en gedane toezeggingen, maar dat vervolgens wél voldoende voortvarend en adequaat was opgetreden. Het feit dat de Inspectie, toen door betrokkenen tegen de gemeente een handhavingprocedure was gestart, zich terughoudend had opgesteld, achtte de Nationale ombudsman te billijken omdat in deze procedure de kwestie betreffende het in acht nemen van bouwregels en milieuwetgeving aan de orde was gesteld. Gelet op het vorenstaande en gelet op het feit dat de rechter inmiddels uitspraak had gedaan, achtte de Nationale ombudsman voortzetting van het onderzoek niet zinvol meer.

15B ANDERE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN
VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN
MILIEUBEHEER

15B.1 Huurcommissies

In het verslagjaar 2004 werden zes rapporten uitgebracht die betrekking hadden op een gedraging van de huurcommissie (2003: 19). Twee van deze zaken hadden ook betrekking op gedragingen van het Secretariaat van de huurcommissies. Voor dit secretariaat is de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder VROM) verantwoordelijk. Deze zaken worden beschreven in de hoofdstukken 15A.3.3 en 1.3.1.3.

Daarnaast werd in dertien zaken het onderzoek tussentijds beëindigd, voornamelijk omdat de klacht naar tevredenheid van de Nationale ombudsman was opgelost.

Op 22 juni 2004 verscheen het resultaat van het artikel 15-onderzoek (ambtshalve onderzoek door de Nationale ombudsman) naar het functioneren van de huurcommissies (rapport 2004/225). Dit rapport wordt beschreven in hoofdstuk 1.3.1.3.

In dit hoofdstuk wordt een aantal rapporten beschreven die betrekking hebben op gedragingen van de huurcommissies.

De Nationale ombudsman bracht in 2004 een aantal rapporten uit waarin hij (deels) ambtshalve onderzoek had ingesteld naar de wijze van klachtbehandeling en in het bijzonder naar de behandelingsduur van klaagschriften. Een voorbeeld van een dergelijke zaak betrof de zaak die leidde tot rapport 2004/016.

Een echtpaar uit Amsterdam diende op 22 januari 2003 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de lange duur van behandeling door de huurcommissie Amsterdam van het verzoekschrift van augustus 2001, dat door hun huurder was ingediend. Aangezien de huurcommissie deze klacht nog niet had behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb), zond de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 7 februari 2003 ter behandeling door naar de huurcommissie. De huurcommissie liet bij brief van 12 februari 2003 weten dat zij de klacht in behandeling zou nemen. Nadat zes weken waren verstreken en verzoeker geen reactie had gekregen van de huurcommissie, heeft de Nationale ombudsman ambtshalve onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de huurcommissie de klacht van 22 januari 2003 had behandeld. De huurcommissie gaf in het kader van het onderzoek aan dat het niet had mogen gebeuren dat geen enkele inhoudelijke reactie was gegeven op de klacht van 22 januari 2003. Verder liet de huurcommissie weten dat de oude klachten inmiddels versneld werden behandeld, en dat er een betere bewaking was gerealiseerd van ontvangen klachten.

De Nationale ombudsman overwoog dat ingevolge artikel 9:11 van de Awb een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken moet afhandelen. Indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht, dient klachtbehandeling binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift plaats te vinden. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Nu de huurcommissie in het geheel niet had gereageerd op de klacht van 22 januari 2003, overwoog de Nationale ombudsman dat de huurcommissie daarmee in strijd had gehandeld met de wettelijke beslistermijn van artikel 9:11 van de Awb. De onderzochte gedraging werd «niet behoorlijk» geacht.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/007 klaagden verzoekers erover dat de huurcommissie Arnhem de procedure tot toetsing van de huurprijs na de behandeling van hun verzoek om een Verklaring huurgegevens huursubsidie ten onrechte had gestaakt, nu zij de brieven van de huurcommissie met het verzoek leges te betalen niet hadden ontvangen en derhalve de leges niet tijdig hadden kunnen betalen.

De Nationale ombudsman overwoog dat het risico dat een brief de geadresseerde niet bereikt in beginsel voor rekening van de verzender komt. De verzender kan zich van de juiste bezorging van zijn brieven verzekeren door deze bijvoorbeeld aangetekend te versturen. Dat hoeft echter in het algemeen niet te worden verlangd van een overheidsinstantie die grotere hoeveelheden post ter verzending aanbiedt mits verzending wordt bijgehouden in een verzendregister of postregistratiesysteem, dan wel op andere wijze voldoende wordt aangetoond. Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat het een feit van algemene bekendheid is dat poststukken die op de gebruikelijke wijze worden verzonden niet in alle gevallen ook bij de geadresseerde worden bezorgd. De kans echter dat twee achtereenvolgende, correct geadresseerde, brieven de geadresseerde niet bereiken is klein. In het onderhavige geval kwam hier nog bij dat alle andere brieven die de huurcommissie aan verzoekers zond verzoekers wel hadden bereikt. De Nationale ombudsman achtte het in dit geval aannemelijk dat de brieven wel door de huurcommissie waren verzonden, maar door onbekende reden niet waren aangekomen op verzoekers' adres. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

Verzoekers klaagden verder over de wijze waarop de huurcommissie had gereageerd op hun klachtbrief. In dit verband klaagden verzoekers erover dat de huurcommissie niet op hun klachten was ingegaan. De Nationale ombudsman overwoog dat ingevolge artikel 9:2 Awb het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. De Nationale ombudsman oordeelde dat het in het onderhavige geval uit het oogpunt van een zorgvuldige klachtbehandeling niet juist was dat de huurcommissie de brief niet inhoudelijk had beantwoord. Weliswaar was het aannemelijk dat de huurcommissie een ontvangstbevestiging met aangehechte acceptgiro naar verzoekers zond, maar de huurcommissie had zich ten onrechte niet uitgelaten over (de gegrondheid van) de klacht. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk».

In rapport 2004/088 oordeelde de Nationale ombudsman onder meer over de behandelingsduur van een verzoek aan de huurcommissie Oud-Beijerland om een uitspraak te doen over de redelijkheid van de door een verhuurder voorgestelde huurverhoging. Het betrof een voorzittersuitspraak als bedoeld in artikel 25a, eerste lid van de (per 1 augustus 2003 ingetrokken) Huurprijzenwet woonruimte (verder Hpw).

Het oordeel luidde dat de behandelingsduur van toen al bijna een jaar (en achteraf in totaal vijftien maanden) geheel voorbij ging aan het karakter van de voorziening van de voorzittersuitspraak. Het gaat immers juist om zaken waarin zonder nader onderzoek, en derhalve snel, duidelijk is welke uitspraak moet worden gedaan. Betrokkenen hebben er daarbij recht op om zo snel mogelijk uitsluitel te verkrijgen. Dit klemt te meer omdat het gaat om verzoekschriften waarbij voor de betrokkenen een financieel belang is gemoeid.

Voor een redelijke termijn zocht de Nationale ombudsman aansluiting bij de intussen ingevoerde Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte die, in tegenstelling tot de Hpw, wel een termijn noemt voor de voorzittersuitspraak. Artikel 20, eerste lid, van deze wet bepaalt namelijk dat de voorzitter onverwijld, en in ieder geval binnen vier weken na het

verstrijken van de termijn waarbinnen partijen de leges moeten hebben voldaan, uitspraak doet.

De gedraging van de huurcommissie dat niet (inhoudelijk) was gereageerd op verzoekers brieven van 9 juli, 27 augustus en 19 september 2001 en 6 januari en 21 april 2002, achtte de Nationale ombudsman «niet behoorlijk» op het punt van de late reactie op de eerste drie rappelbrieven en het onbeantwoord laten van de vraag in verzoekers brief van 21 april 2002. Voor het overige achtte de Nationale ombudsman de gedraging «behoorlijk».

Het ambtshalve onderzoek dat de Nationale ombudsman had ingesteld naar de wijze waarop de huurcommissie verzoekers klacht had behandeld, leidde tot de conclusie dat de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» was, nu de klacht pas ruim zes maanden nadat de Nationale ombudsman de klacht ter behandeling had doorgezonden, was afgehandeld.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/263 klaagde verzoeker erover dat de huurcommissie Tilburg c.q. het Secretariaat van de huurcommissies, de geplande hoorzitting niet had laten doorgaan en hem hiervan pas ter plekke in kennis had gesteld. Voorts klaagde verzoeker erover dat de huurcommissie tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog niet had gereageerd op zijn verzoek om vergoeding van de door hem gestelde schade. Tot slot klaagde verzoeker erover dat de huurcommissie zijn klacht over het voorgaande niet had afgehandeld. Tijdens het onderzoek werd zowel de huurcommissie Tilburg als de minister van VROM gevraagd hun reactie te geven op verzoekers klacht dat de geplande hoorzitting geen doorgaan had gevonden en hij hiervan pas ter plekke in kennis was gesteld. Dit onderdeel van het rapport is reeds hiervóór onder 15A.3.3 behandeld.

Ten aanzien van de wijze waarop het verzoek om schadevergoeding was afgehandeld overwoog de Nationale ombudsman dat het een vereiste van zorgvuldigheid is dat verzoeken van burgers binnen een redelijke termijn worden afgehandeld. Nu de termijn waarbinnen de huurcommissie verzoekers verzoek om schadevergoeding had afgehandeld bijna achttien maanden bedroeg, kon niet worden gezegd dat het verzoek binnen een redelijke termijn was afgehandeld. De door de huurcommissie aangevoerde reden, de verhuizing en de reorganisatie van het secretariaat, konden de vertraging weliswaar verklaren, maar niet rechtvaardigen. Op dit punt achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de wijze waarop de klacht was afgehandeld overwoog de Nationale ombudsman dat ingevolge artikel 9:11 van de Awb een bestuursorgaan een klacht binnen zes of – indien een klachtenadviescommissie is ingeschakeld – tien weken, dient af te handelen. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Gelet op het feit dat verzoekers klacht pas na ruim vijf maanden was afgehandeld, had de huurcommissie de klacht niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Hier kwam nog bij dat de huurcommissie de afhandeling van de klacht niet had verdaagd en verzoeker ook niet om verder uitstel had verzocht. Dit was niet juist. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman merkte ten aanzien van de hoorplicht ten overvloede het volgende op. Ingevolge artikel 9:10, eerste en tweede lid, van de Awb stelt het bestuursorgaan de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De huurcommissie had verzoeker niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Er was geen sprake van een kennelijk ongegronde klacht.

Hiermee had de huurcommissie – niettegenstaande het belang dat blijktens de Memorie van Toelichting door de wetgever is toegekend aan de hoorplicht – niet conform het bepaalde in artikel 9:10 van de Awb gehandeld.

16 VERKEER EN WATERSTAAT

16A MINISTERIE VAN VERKEER EN WATERSTAAT

16A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Verkeer en Waterstaat: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				25
Ontvangen in 2004				+ 53
				78
Te behandelen				78
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			42	} - 70
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	11	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	8			
c. herkansingen	9		28	
				8
In behandeling per 01/01/2005				8

In 2004 werden 53 verzoekschriften ontvangen (2003: 63). Het aantal afgedane zaken was 70 (2003: 61). De Nationale ombudsman bracht elf rapporten uit (2003: 4). In acht zaken beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek zonder een rapport uit te brengen. Hieronder zullen de rapporten per onderdeel van het Ministerie waarop zij betrekking hebben worden behandeld. De overige zaken zullen in een slotparagraaf worden behandeld. In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

16A.2 Algemeen

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In paragraaf 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven

16A.3 Rijkswaterstaat

De Nationale ombudsman bracht in 2004 zeven rapporten uit die betrekking hadden op het directoraat-generaal Rijkswaterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (verder Rijkswaterstaat). Vijf van de zeven zaken die betrekking hadden op Rijkswaterstaat betroffen (deels) de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding. Volgens vast beleid stelt de Nationale ombudsman zich ter zake van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding terughoudend op. Alleen wanneer bij een afwijzende beslissing naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging. In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade.

In verband met voornoemde zaken bracht de Nationale ombudsman met een aantal van zijn medewerkers op 25 november 2004 een bezoek aan de directeur-generaal van Rijkswaterstaat.

Naar aanleiding van dit bezoek werd tussen de Nationale ombudsman en Rijkswaterstaat ter bevordering van een goed verloop van het onderzoek een aantal werkafspraken gemaakt, waaronder het (naar verwachting in februari 2005 te realiseren) aanstellen van contactpersonen bij de regionale directies van Rijkswaterstaat.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/026 ging het om de hoogte van een schadevergoedingsbedrag. Verzoekers boot was door Rijkswaterstaat uit het water verwijderd en opgeslagen op een rijksopslagterrein. De boot werd van dit terrein ontvreemd.

Verzoeker stelde Rijkswaterstaat aansprakelijk voor de schade als gevolg van deze diefstal. Rijkswaterstaat toonde zich bereid verzoeker een schadevergoeding toe te kennen. Omdat verzoeker niet over aankoopbewijzen of andere stukken beschikte waaruit de waarde van de boot kon blijken, liet Rijkswaterstaat een beëdigd taxateur op basis van een door verzoeker zelf opgestelde beschrijving van de boot met toebehoren een schatting maken van de dagwaarde van de boot. Rijkswaterstaat verklaarde zich vervolgens bereid de door de taxateur geschatte waarde te vergoeden. Volgens verzoeker was de waarde echter veel te laag geschat. Op basis van zijn onderzoeksbevindingen kwam de Nationale ombudsman tot de slotsom dat er geen aanwijzingen bestonden dat de taxatie niet correct was uitgevoerd of dat deze was gebaseerd op onjuiste gegevens. In dat verband achtte hij met name een dagrapport van Rijkswaterstaat van belang waarin was aangegeven dat verzoekers boot op de dag van de berging goeddeels onder water had gelegen. Daarmee was volgens de Nationale ombudsman aannemelijk dat de boot, anders dan verzoeker beweerde, voorafgaande aan de berging voor het grootste deel onder water had gelegen, en dat de waarde van de boot daardoor aanzienlijk was gedaald. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/076 (AB 2004, nr. 163) klaagde verzoeker erover dat Rijkswaterstaat de aansprakelijkheid had afgewezen voor de slechte toestand van een nieuw aangelegd wegdek. Verzoeker stelde daartoe dat hij ten gevolge van nat wegdek was geslipt; hij gaf daarbij aan dat het wegdek niet in orde was. Volgens verzoeker was het gebruikte product niet geschikt om onder alle weersomstandigheden te dienen als een verkeersveilige afwerklaag.

De vraag die in de onderhavige zaak moest worden beantwoord was of Rijkswaterstaat nalatig was geweest als wegbeheerder en op basis van artikel 6:174 van het Burgerlijk Wetboek (verder BW) aansprakelijk zou zijn geweest voor de ontstane schade.

De Nationale ombudsman overwoog dat een redelijke uitleg van artikel 6:174 BW met zich meebrengt dat deze bepaling alleen dan toepassing kan vinden, indien er sprake is van een gebrek aan de weg als zodanig en niet als de gebrekkigheid bestaat in de aanwezigheid op het wegdek van bijvoorbeeld ijs dat niet duurzaam met dat wegdek is verenigd en dat daarop ook niet thuishoort. Voor de reikwijdte van deze bepaling maakt het geen verschil of de van buiten komende omstandigheid wordt veroorzaakt door weersinvloeden of andere niet rechtstreeks met de openbare weg verbonden omstandigheden. Onder een gebrekkige toestand kan tevens worden verstaan een gevaarlijke toestand die onveranderd wordt gelaten. Hiervan is sprake als de Staat als wegbeheerder is tekortgeschoten in de op hem rustende zorgverplichting, waaronder het bestrijden van bijvoorbeeld gladheid en het vervullen van zijn waarschuwingsplicht.

Uit het onderzoek was niet naar voren gekomen dat Rijkswaterstaat waarschuwingsborden had moeten plaatsen. Verder was het uit het

onderzoek ook niet gebleken van andere bijzondere omstandigheden waaruit kon worden geconcludeerd dat Rijkswaterstaat niet aan zijn zorgplicht c.q. waarschuwplicht had voldaan. Aangezien Rijkswaterstaat de staat van onderhoud van het wegdek dagelijks controleerde, was het niet nodig dat Rijkswaterstaat naar aanleiding van verzoekers klacht nader onderzoek ter plaatse instelde.

De Nationale ombudsman oordeelde dat niet onomstotelijk vaststond dat de tengevolge van verzoekers aanrijding aan zijn auto ontstane schade te wijten was aan Rijkswaterstaat. Er kon niet worden geoordeeld dat de aanspraak van verzoeker zo evident was, dat Rijkswaterstaat niet in redelijkheid tot afwijzing van het verzoek van verzoeker om schadevergoeding had kunnen komen, dit zonder ter plaatse onderzoek te verrichten. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging dan ook «behoorlijk».

Rapport 2004/209 werd eveneens uitgebracht naar aanleiding van een klacht over de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding. De zoon van verzoekers was op een zaterdagochtend op een grijze aluminium kist gereden, die midden op de afslag van een rijksweg lag. Hij had de kist vervolgens in de berm van de weg gelegd en omdat hij schade aan zijn auto had opgelopen, melding gedaan van het voorval aan de regionale politie en vervolgens aan de calamiteitendienst van Rijkswaterstaat. Verzoekers schadeclaim werd tot tweemaal toe door de minister van Verkeer en Waterstaat afgewezen. Wat verzoeker met name onaantvaardbaar achtte, was dat na zijn melding de calamiteitendienst noch de politie ter plaatse was gaan kijken. Wat betreft de calamiteitendienst overwoog de Nationale ombudsman dat de zorgplicht van de wegbeheerder niet zo ver gaat dat deze nadat duidelijk is geworden dat daartoe geen directe aanleiding meer bestaat, de kist was immers verwijderd, ter plaatse gaat controleren. De Nationale ombudsman was van oordeel dat niet onomstotelijk vast was komen te staan dat de tengevolge van een aanrijding met een kist aan de auto van verzoekers zoon ontstane schade was te wijten aan Rijkswaterstaat. Daarom kon, gegeven de terughoudende opstelling van de Nationale ombudsman terzake van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding, dan ook niet worden geoordeeld dat de aanspraak van verzoeker zo evident juist was, dat de minister niet in redelijkheid tot afwijzing van het verzoek van verzoekers zoon om schadevergoeding had kunnen komen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/307 speelde het volgende. Verzoekers zijn dertien erfpachters van in de duinen ten noorden van Nes op Ameland gelegen percelen waarop vakantiehuizen staan. Rijkswaterstaat heeft het publiekrechtelijk beheer over het desbetreffende duingebied. De beheerder dient de primaire waterkeringen te beschermen tegen activiteiten die de huidige en toekomstige veiligheid bedreigen. Het spreekt voor zich dat bescherming door de beheerder het gemakkelijkste is in de situatie waarin hij juridisch eigenaar is van de primaire waterkering. De Nationale ombudsman deelde het standpunt van Rijkswaterstaat dat hij op zich een gerechtvaardigd belang heeft om die gronden in eigendom te houden, die zijn gelegen op de primaire waterkering. Daaraan kan in beginsel niet afdoen dat Rijkswaterstaat in het verleden toestemming had verleend aan Domeinen om percelen te verkopen, die thans blijken te zijn gelegen in de kernzone van de waterkering ten noorden van Nes op Ameland.

De Nationale ombudsman achtte het standpunt van Rijkswaterstaat in reactie op de klacht van verzoekers niet houdbaar, dat pas een beslissing kon (en kan) worden genomen over de koopverzoeken van de dertien erfpachters na de definitieve vaststelling van de legger voor de primaire waterkering van het zandige deel op Ameland vanuit het genoemde

algemeen belang voor de kustveiligheid. Indien Rijkswaterstaat dit principiële standpunt ook in het verleden zo had gehuldigd, dan had hij niet aan twee erfpachters toestemming mogen verlenen hun kavel te kopen, omdat deze waren, althans zouden zijn gelegen buiten de kernzone van de primaire waterkering. Dat was echter wel gebeurd. Daarvan uitgaande zou het logisch en consequent zijn geweest om ook vier andere erfpachters, wier kavels eveneens waren gelegen buiten de kernzone, de gelegenheid te bieden om die kavels te kopen. De Nationale ombudsman achtte het dan ook niet juist dat Rijkswaterstaat Domeinen bij brief van 5 juli 2002 liet weten dat de koopverzoeken pas konden worden beoordeeld, nadat de legger was vastgesteld. Het was Rijkswaterstaat bekend waar de feitelijke grenzen van de kernzone lagen en dat er diverse kavels niet binnen de kernzone waren gesitueerd. De ligging van het tracé van de primaire waterkering was verder een gegeven, zo viel af te leiden uit de reactienota ter voorbereiding van het besluit van 12 februari 2004 en uit de mededeling van Rijkswaterstaat in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman dat de kernzone al jaren bekend was en dus ook welke percelen al dan niet voor verkoop in aanmerking kwamen. Rijkswaterstaat had vanuit het oogpunt van gelijkheid deze erfpachters toen toestemming moeten verlenen de kavels te kopen, te meer omdat ook in 2002 nog geen besluit was genomen de procedure tot het vaststellen van de legger te entameren. De onderzochte gedraging was in zoverre «niet behoorlijk».

De vertraging in het vaststellen van de legger is aanzienlijk geweest, alleen al gegeven het feit dat Rijkswaterstaat al in april 1999 aan erfpachter Z had meegedeeld bezig te zijn met het vaststellen van de legger. In haar nadere reactie van 22 maart 2004 betreunde de minister van Verkeer en Waterstaat de ontstane vertraging oprecht. Er is sprake van een wettelijke verplichting ingevolge de Wet op de waterkering (verder Wwk) tot het vaststellen van de legger door Rijkswaterstaat als beheerder. Daaraan had Rijkswaterstaat na meer dan acht jaren na invoering van de Wwk uitvoering gegeven, dit met name door toedoen van individuele erfpachters, die het inzicht in de handelwijze van Rijkswaterstaat rond het verlenen van toestemming aan de erfpachters tot koop van kavels in de duinen ten noorden van Nes waren kwijtgeraakt en daarover een klacht hadden ingediend. Ook in zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/444 klaagde verzoekster, een in een consortium participerend consultancybureau, er allereerst over dat Rijkswaterstaat in het kader van een innovatieprogramma onzorgvuldig jegens haar had gehandeld. Haar klacht luidde dat Rijkswaterstaat:

1. tijdens een tweetal manifestaties op publicatieborden had vermeld dat het consortium niet was geselecteerd, terwijl het consortium wel was geselecteerd;
2. tijdens één van de manifestaties bij een mondelinge presentatie had meegedeeld dat het consortium wegens interne planningsproblemen niet was geselecteerd, terwijl de planningsproblemen te wijten waren aan Rijkswaterstaat;
3. buiten medeweten van het consortium de opdracht voor de bestekfase had gegund aan een ander bedrijf, terwijl de opdracht reeds was gegeven aan het consortium;
4. op het verzoek van onder andere verzoekster om een gesprek over de wijze waarop de selectieprocedure had plaatsgevonden te reageren met de mededeling dat de brief ter afhandeling in handen van juristen van Rijkswaterstaat was gesteld;
5. blijkens een telefonisch onderhoud tussen 4 mei en 8 juni 2001 op het voornoemde verzoek pas wilde ingaan wanneer het consortium de brief zou intrekken, omdat deze een schadeclaim zou bevatten;

6. tijdens een gesprek bij monde van een met naam genoemde ambtenaar mee te delen dat als het consortium «zo door zou gaan er in de toekomst nooit meer opdrachten van Rijkswaterstaat te verwachten waren», of woorden van gelijke strekking.

In het kader van een innovatieprogramma schreef Rijkswaterstaat een prijsvraag uit, waaraan het betreffende consortium deelnam. Het consortium behoorde tot de consortia die werden geselecteerd voor de zogenoemde bestek- of gedragsonderzoeksfase (fase 2). In deze fase dienden de geselecteerden in een bepaalde periode hun globale ontwerp in overleg met Rijkswaterstaat uit te werken tot een gedetailleerd bestek. In deze fase ontstond tussen het consortium en Rijkswaterstaat een conflict, dat ertoe leidde dat de samenwerking werd beëindigd.

Ten aanzien van de wijze van bejegening overwoog de Nationale ombudsman ten eerste dat van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat het de juiste en volledige informatie aan burgers verstrekt. Gelet hierop was de Nationale ombudsman ten aanzien van de vermelding op de eerste manifestatie van oordeel dat nu Rijkswaterstaat het consortium tijdens een gesprek voorafgaand aan de manifestatie had meegedeeld dat een ander consortium in haar plaats voor de bestekfase was geselecteerd, en het consortium dus vanaf dat moment niet meer als geselecteerde werd aangemerkt, niet kon worden gezegd dat de informatie die Rijkswaterstaat op de eerste manifestatie aan de deelnemers had verstrekt niet juist was. Ook van onvolledige informatieverstrekking door Rijkswaterstaat was geen sprake, nu het consortium wel op het publicatiebord stond vermeld. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Ten aanzien van de wijze waarop het consortium op de tweede manifestatie op het publicatiebord stond vermeld liepen de lezing van verzoeker en de lezing van de minister uiteen. Omdat geen feiten of omstandigheden waren aangevoerd of gebleken, die de ene lezing meer aannemelijk maakten dan de andere, onthield de Nationale ombudsman zich op dit punt van een oordeel.

Ten aanzien van de mededeling van Rijkswaterstaat dat het consortium wegens «interne planningsproblemen» niet (meer) was geselecteerd, was de Nationale ombudsman van oordeel dat deze niet geheel conform de feitelijke gang van zaken was geweest.

Dat, zoals verzoekster stelde, de planningsproblemen te wijten waren aan Rijkswaterstaat kon op basis van de feiten niet worden geconstateerd. In zoverre waren de gekozen bewoordingen niet onjuist.

Om onnodige schade voor verzoekster te vermijden, had het echter de voorkeur verdiend te volstaan met de mededeling dat inmiddels een ander bedrijf was geselecteerd, zonder daarbij in te gaan op de redenen die aanleiding hadden gevormd voor de beslissing het consortium niet in aanmerking te laten komen voor deelname. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de wijze van bejegening overwoog de Nationale ombudsman verder dat ingevolge artikel 7:400, eerste lid, van het BW de overeenkomst van opdracht de overeenkomst is waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken. Ingevolge artikel 7:408, eerste lid, van het BW kan de opdrachtgever de overeenkomst te allen tijde opzeggen.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat, gelet op artikel 7:400, eerste lid, BW verzoekster kon worden gevolgd in haar standpunt dat

sprake was van een (overeenkomst tot) opdracht van Rijkswaterstaat aan de geselecteerden. De opdracht bestond eruit dat het consortium het door hem ingediende ontwerp (neergelegd in de offerte) binnen een bepaalde termijn nader zou uitwerken tot een bestek, onder de voorwaarden zoals gesteld in de in het kader van de prijsvraag uitgegeven brochure. In ruil daarvoor stelde Rijkswaterstaat geld en middelen ter beschikking. Verzoekster kon echter niet worden gevolgd in haar stelling dat de (overeenkomst tot) opdracht enkel in onderling overleg of door de rechter had kunnen worden beëindigd. Artikel 7:408, eerste lid, van het BW bepaalt immers dat de opdrachtgever de overeenkomst te allen tijde kan opzeggen. Er was niet gebleken van omstandigheden die dit anders zouden maken nu Rijkswaterstaat een overheidsorgaan is. In het onderhavige geval zegde Rijkswaterstaat de overeenkomst op, toen het consortium niet wenste terug te komen op de voorgestelde aanpassingen in de wijze waarop het ontwerp nader zou worden uitgewerkt tot een bestek. Nu deze aanpassing een significant verschil opleverde met de oorspronkelijke offerte (en de in de brochure gestelde voorwaarden) kon Rijkswaterstaat in alle redelijkheid besluiten de overeenkomst op te zeggen. Dit laat echter onverlet dat Rijkswaterstaat dit ook zonder deze redenen had kunnen doen. Gelet hierop alsmede op het feit dat het consortium tijdens een bespreking was meegedeeld dat een ander consortium in haar plaats was genomineerd, kan verzoekster niet worden gevolgd in haar klacht op dit punt. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Voorts overwoog de Nationale ombudsman ten aanzien van de wijze van bejegening dat van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat het aan hem gerichte brieven adequaat verwerkt, en zodanig afhandelt dat voldoende recht wordt gedaan aan hetgeen door de burger in zijn of haar brief wordt verzocht. Gelet op de verdere inhoud van de brief was het niet onbegrijpelijk dat Rijkswaterstaat de brief ter advisering in handen had gesteld van de juridische afdeling. Immers de strekking van de brief was dat er schade was geleden en dat hieraan op één of andere wijze tegemoet moest worden gekomen. Dat in de slotzin van de brief wordt verzocht om een gesprek, deed hieraan niet af. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk». De Nationale ombudsman was ook van oordeel dat uit hetgeen verzoekster had aangevoerd niet kon worden opgemaakt dat Rijkswaterstaat enkel op het verzoek om een gesprek wilde ingaan als de schadeclaim door het consortium zou worden ingetrokken. Vaststond dat het consortium Rijkswaterstaat had meegedeeld dat de brief niet moest worden opgevat als een schadeclaim maar als een verzoek om een gesprek. Nu er geen aanwijzingen waren voor het tegendeel, achtte de Nationale ombudsman het aannemelijk dat het consortium de schadeclaim uit eigen beweging had ingetrokken. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging eveneens «behoorlijk».

Tot slot overwoog de Nationale ombudsman ten aanzien van de wijze van bejegening dat vanuit een oogpunt van professionaliteit van ambtenaren mag worden verwacht dat zij in hun contacten met burgers hun bewoordingen zorgvuldig kiezen. Hoewel de Nationale ombudsman het gelet op de afgelegde verklaringen aannemelijk achtte dat tijdens het gesprek door (een aantal van) de aanwezigen over en weer stevige woorden waren geuit, kon de precieze strekking van de door de betrokken ambtenaar geuite woorden niet worden vastgesteld. De verklaringen omtrent de strekking liepen daarvoor te zeer uiteen. Nu ook niet was gebleken van omstandigheden die maakten dat de ene verklaring aannemelijker was dan de andere, onthield de Nationale ombudsman zich op dit punt van een oordeel.

Verder klaagde verzoekster erover dat Rijkswaterstaat haar verzoek om een tegemoetkoming in de kosten had afgewezen. Gezien het oordeel van de Nationale ombudsman dat Rijkswaterstaat gelet op artikel 7:400, eerste lid, BW de overeenkomst tussen hem en het consortium kon beëindigen, alsmede gelet op de omstandigheid dat Rijkswaterstaat niet zozeer de afspraken omtrent een eventuele vergoeding niet was nagekomen (Rijkswaterstaat was wel degelijk bereid eventuele kosten te vergoeden), maar dat de benodigde onderbouwing van het verzoek door het consortium ontbrak, was de Nationale ombudsman van oordeel dat Rijkswaterstaat in redelijkheid heeft kunnen komen tot een afwijzing van het verzoek om een tegemoetkoming in de schade van het consortium. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

Tot slot klaagde verzoekster erover dat haar klacht over het voorgaande niet was behandeld.

De Nationale ombudsman overwoog ten aanzien van dit klachtonderdeel dat ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken of – indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift moet afhandelen. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Dat Rijkswaterstaat en het consortium, nadat de Nationale ombudsman een onderzoek naar de klacht van verzoekster had ingesteld, hadden getracht tot een oplossing van het conflict te komen, liet volgens de Nationale ombudsman onverlet dat Rijkswaterstaat de klacht zoals deze door de Nationale ombudsman aan Rijkswaterstaat was doorgestuurd, niet had afgehandeld. Immers na een bevestiging van ontvangst van de doorgezonden klacht had Rijkswaterstaat de klacht niet (binnen de daarvoor gestelde termijn) afgehandeld. Dit was niet juist en in zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Nadat Rijkswaterstaat zich in een later stadium alsnog bereid had getoond de klacht in behandeling te nemen, had Rijkswaterstaat geprobeerd om door middel van onderhandelingen alsnog tot een ook voor verzoekster bevredigende oplossing te komen. In het kader van de informele behandeling van klachten, is dit geoorloofd, mits na afronding daarvan wordt vastgesteld dat de klacht daardoor naar tevredenheid van de klager is behandeld, dan wel, indien dit niet het geval blijkt, de behandeling formeel wordt voortgezet. In het onderhavige geval had de behandeling van de klacht, nu verzoeker met het resultaat van de onderhandelingen niet tevreden was, formeel dienen te worden voortgezet. Echter in dit geval, nu verzoeker zich terstond tot de Nationale ombudsman had gewend en de Nationale ombudsman een onderzoek had ingesteld, kon van Rijkswaterstaat niet meer worden verwacht dat deze alsnog over zou gaan tot formele klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Project Geluidsisolatie Schiphol

Twee van de rapporten betreffende Rijkswaterstaat hadden betrekking op het Project Geluidsisolatie Schiphol (verder PROGIS). Om de geluidsoverlast voor woningen rond de luchthaven Schiphol te beperken, zijn tal van maatregelen getroffen, waaronder het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen aan woningen in de omgeving van de luchthaven. PROGIS verzorgt – onder verantwoordelijkheid van Rijkswaterstaat – de geluidsisolatie.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/457 klaagde verzoeker erover dat Rijkswaterstaat in het kader PROGIS tot het moment waarop hij zich wendde tot de Nationale ombudsman geen begin had gemaakt met de

isolatie van zijn woning. Voorts klaagde verzoeker over de wijze waarop het hoofdkantoor van Rijkswaterstaat had gereageerd op zijn klacht over het voorgaande: er waren naar aanleiding van zijn klacht geen passende maatregelen getroffen en er was niet ingegaan op zijn verzoek om over te gaan tot aankoop van zijn woning.

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan een adequate interne klachtbehandeling besloot hij zijn onderzoek ambtshalve uit te breiden naar de wijze waarop de klacht van verzoeker (verder) intern was afgehandeld.

Verzoekers woning, die gelegen is in de directe omgeving van Schiphol, was opgenomen in een door de minister opgesteld isolatieprogramma. Na een akoestisch en bouwtechnisch onderzoek werd besloten dat de woning zou worden geïsoleerd. In verzoekers geval werd ook een nader constructief onderzoek naar de woning uitgevoerd, dat leidde tot een nieuw besluit met betrekking tot de isolatie.

Ten aanzien van de isolatie overwoog de Nationale ombudsman dat in de Regeling geluidwerende voorzieningen 1997 is bepaald dat op kosten van het rijk geluidwerende voorzieningen worden aangebracht aan geluidsgevoelige ruimten van woningen die vallen binnen bepaalde geluidszones rond luchtvaartterreinen. Deze regeling bevat geen bepalingen met betrekking tot de termijn waarbinnen de geluidwerende voorzieningen dienen te zijn aangebracht.

De Nationale ombudsman overwoog verder dat gelet op de omstandigheid dat verzoekers woning in aanmerking was gebracht voor het van rijksweg aanbrengen van geluidwerende voorzieningen ter beperking van geluidshinder door luchtvaartgeluid, het van Rijkswaterstaat had mogen worden verwacht dat het de uitvoering van de isolatiewerkzaamheden voortvarend had laten opstarten en afronden. Immers hoe langer wordt gewacht met het aanbrengen van de geluidwerende voorzieningen, hoe langer de bewoners van de te isoleren woningen (verder) geluidshinder ondervinden. In het onderhavige geval waren tussen het besluit en de afronding van de isolatiewerkzaamheden ruim twee jaar en zeven maanden verstreken.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de gang van zaken rond de isolatie van verzoekers woning gelet op het voorgaande van onvoldoende voortvarendheid had getuigd. Dit klemde temeer nu verzoeker binnen die twee jaar en zeven maanden door PROGIS onvoldoende (actief) over de voortgang van de werkzaamheden was geïnformeerd en dus lange tijd in het ongewisse was geweest. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de klachtbehandeling overwoog de Nationale ombudsman dat ingevolge artikel 9:6 Awb het bestuursorgaan de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bevestigt. Ingevolge artikel 9:10, eerste en tweede lid, Awb stelt het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Ingevolge artikel 9:11 Awb handelt het bestuursorgaan de klacht af binnen zes weken of – indien een klachtadviescommissie is ingesteld – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Ingevolge artikel 9:12 Awb stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het

bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Verder overwoog de Nationale ombudsman dat een zorgvuldige klachtbehandeling tevens vereist dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die, gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de wijze waarop Rijkswaterstaat verzoekers klacht had behandeld niet conform hoofdstuk 9 van de Awb was geweest, nu aan geen van de hiervoor weergegeven bepalingen van de Awb uitvoering was gegeven. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Met de afhandeling voldeed Rijkswaterstaat ook niet aan het nadere vereiste van adequate klachtafhandeling, dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn. Nu verzoekers klacht gegrond was, maar Rijkswaterstaat verzoeker op geen enkele wijze inzicht had verschaft in het tijdstip dat zijn woning (naar verwachting) zou worden geïsoleerd en ook niet was ingegaan op verzoekers voorstel aan de rijksoverheid om zijn woning aan te kopen (welk verzoek in tegenstelling tot hetgeen Rijkswaterstaat veronderstelde niets van doen had met zijn schadeclaim bij het Schadeschap Luchthaven Schiphol), had Rijkswaterstaat naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen passende maatregelen getroffen naar aanleiding van verzoekers klacht. De onderzochte gedraging was op dit punt eveneens «niet behoorlijk».

In de klacht die leidde tot rapport 2004/469 klaagde verzoeker erover dat Rijkswaterstaat had geweigerd de schade aan de onderdorpel in zijn keuken te vergoeden, die was ontstaan bij het aanbrengen van (extra) geluidsisolatie in het kader van het geluidsisolatieproject Schiphol fase 2. Nu de onderdorpel achteraf verrot bleek, kon niet worden gesteld dat de betwisting van de schadeclaim zo evident onjuist was dat Rijkswaterstaat niet in redelijkheid tot afwijzing van de schadeclaim had kunnen komen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

16A.4 Directoraat-generaal Luchtvaart

Rapport 2004/166 behandelde de klacht van een vereniging die de sociaal culturele belangen van haar leden behartigt en een vereniging die de belangen van de reizende consument op de route naar en tussen onder meer Suriname en Nederland behartigt. Deze verenigingen waren van mening dat de tarieven van vliegtickets op het traject Amsterdam-Paramaribo van te hoog niveau waren. Zij klaagden erover het directoraat-generaal Luchtvaart van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, hierin zijn verantwoordelijkheid liet liggen door onvoldoende toezicht te houden op de vorenbedoelde tarieven, althans de tarieven goed te keuren zonder enig relevant onderzoek in te stellen.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» was. Hij overwoog daarbij dat de conclusie van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (verder NMa) van 8 oktober 2001 dat de prijzen van de vliegtickets voor voornoemde vluchten hoog waren en dat met name de kosten van samenwerking tussen KLM en SLM zorgden voor deze hoge tarieven, er terecht toe had geleid dat aan KLM en SLM de opdracht was gegeven om hun samenwerking kritisch te evalueren, in het bijzonder wat betreft de invloed van deze samenwerking op de hoogte van de tarieven voor voornoemde vluchten. Nu echter was gebleken dat SLM en KLM de afspraak dat zij uiterlijk eind april 2002 zouden rapporteren aan de luchtvaartautoriteiten niet waren nagekomen en tot het moment van het uitbrengen van het rapport van de Nationale ombuds-

man nog steeds geen sprake was van een dergelijke rapportage, had van de minister meer actie mogen worden verwacht om bij KLM en SLM aan te dringen op de totstandkoming van die rapportage, aldus de Nationale ombudsman.

In de loop van 2004 is de Nationale ombudsman echter gebleken dat hij met betrekking tot de zaak onvoldoende was geïnformeerd.

Naar aanleiding van het rapport werden schriftelijk Kamervragen gesteld. De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat heeft daarop op 11 juni 2004 geantwoord dat, anders dan de conclusies van de Nationale ombudsman doen vermoeden, de samenwerking van KLM en SLM in reactie op het verzoek van de luchtvaartautoriteiten van Nederland en Suriname, in de zomer van 2002 wel een rapport had opgeleverd over de kostenstructuur, dat dit rapport onderwerp had gevormd van bilaterale besprekingen eind 2002, dat op dat moment niet mogelijk was gebleken overeenstemming te bereiken tussen beide partijen en dat in plaats van het bezwaren van de bilaterale relaties door met dit negatieve resultaat naar buiten te treden, ervoor was gekozen achter de schermen te blijven doorwerken. Die inspanningen hadden tot resultaten geleid en hierover was de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat separaat geïnformeerd op 28 april 2004, aldus de staatssecretaris. Er was wat betreft het Ministerie van Verkeer en Waterstaat dus geen sprake van een passieve houding, maar het ministerie had de indieners van de klacht in de tussentijd kunnen informeren dat het traject zich op andere wijze zou voortzetten, aldus de staatssecretaris in antwoord op de Kamervragen.

Daarnaar gevraagd ontving de Nationale ombudsman op 26 augustus 2004 het voornoemde rapport over de kostenstructuur. Naar aanleiding van de schriftelijke reactie hierop van de Nationale ombudsman van 2 september 2004, deelde de minister van Verkeer en Waterstaat de Nationale ombudsman bij brief van 25 oktober 2004 onder meer mee dat het ook haar indruk was dat de Nationale ombudsman vanuit het Ministerie van Verkeer en Waterstaat onvoldoende was geïnformeerd over het bestaan van het rapport en de wijze waarop het ministerie met het rapport was omgegaan, en dat de Nationale ombudsman op basis van de informatie die hem tijdens zijn onderzoek was verschaft, niet anders had kunnen concluderen dan dat het onderzoek naar de kostenstructuur van de joint venture KLM/SLM nog gaande was.

Nu kennelijk sprake was geweest van onvoldoende informatieverstrekking aan de Nationale ombudsman in het kader van zijn onderzoek naar de klacht, besloot de Nationale ombudsman dit onderzoek te heropenen en na afronding daarvan een hernieuwd rapport uit te brengen. In het kader van dit onderzoek is de minister van Verkeer en Waterstaat verzocht opnieuw te reageren op de klacht, en de Nationale ombudsman precies te informeren over hetgeen zich heeft voorgedaan vanaf het moment dat de Nederlandse en de Surinaamse overheid aan SLM en KLM de opdracht hebben gegeven om hun samenwerking, en in het bijzonder de kosten van de huidige samenwerking die gevolg hebben voor de tariefheffing, kritisch te evalueren, alsmede over de rol die het Directoraat-generaal Luchtvaart daarin heeft gespeeld.

Ten tijde van het uitbrengen van dit jaarverslag had de minister van Verkeer en Waterstaat nog niet op het verzoek gereageerd.

16A.5 Inspectie Verkeer en Waterstaat, Divisie Vervoer

In de zaak die leidde tot rapport 2004/471 klaagde verzoeker erover dat de voormalige Rijksverkeersinspectie van het directoraat-generaal Goederenvervoer van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (de huidige Divisie Vervoer van de Inspectie Verkeer en Waterstaat) hem niet op de hoogte had gesteld van een wijziging van het Algemeen Rijksambtenarenregle-

ment en het Rijkswachtgeldbesluit 1959, terwijl het directoraat-generaal had moeten weten dat de wijziging gevolgen had voor de afspraken die waren gemaakt met betrekking tot zijn ontslag.

Verzoeker trad op 11 december 1963 in dienst bij de Rijksverkeersinspectie. In verband met een reorganisatie in 2000, waarbij verzoekers functie was komen te vervallen, werd hem – in overleg – ontslag aangezegd. In verband hiermee werd hem bij brief van 29 maart 2000 door de afdeling Personeel en Organisatie van de Rijksverkeersinspectie een indicatieve berekening toegestuurd van het wachtgeld waarvoor hij in aanmerking zou komen. Bij besluit van 12 oktober 2000 verleende de minister van Verkeer en Waterstaat verzoeker eervol ontslag. Het ontslag zou per 1 januari 2002 worden geëffectueerd. Bij brief van 12 oktober 2000 lichtte de directeur-generaal Goederenvervoer verzoeker het besluit toe. Hij maakte melding van het overleg dat met verzoeker was gevoerd teneinde te bezien of er alternatieven voor ontslag voorhanden waren. Dit was niet het geval geweest. Een verdere voortzetting van het dienstverband werd niet zinvol en wenselijk geacht. De directeur-generaal concludeerde dat een «eervolle beëindiging met aanspraak op een uitkering conform de Rijkswachtgeldregeling» in de gegeven situatie het meest gepast was.

Bij besluit van 8 december 2000 werden onder meer het Algemeen Rijksambtenarenreglement en het Rijkswachtgeldbesluit 1959 gewijzigd in verband met het onder de Ziektewet en de Werkeloosheidswet brengen van het overheids personeel in de sector Rijk. Artikel 100 van het Algemeen Rijksambtenarenreglement – waarin was bepaald dat de ambtenaar in vaste dienst aan wie eervol ontslag was verleend op grond van onder meer artikel 96 aanspraak had op een wachtgeld krachtens het Rijkswachtgeldbesluit 1959 – kwam te vervallen. Aan artikel 2 van het Rijkswachtgeldbesluit 1959 werd een nieuw onderdeel toegevoegd, luidende kort gezegd dat hij aan wie eervol ontslag is verleend en deswege recht heeft op een uitkering op grond van de Werkeloosheidswet of het Besluit bovenwettelijke uitkeringen bij werkeloosheid voor de sector Rijk geen betrokkene is in de zin van het besluit. Gelet hierop had verzoeker op 1 januari 2002 – de datum waarop zijn ontslag zou worden geëffectueerd – geen recht meer op een wachtgelduitkering op basis van het Rijkswachtgeldbesluit.

Bij brief van 3 april 2001 deelde de Stafafdeling Personeel en Organisatie van de Rijksverkeersinspectie verzoeker naar aanleiding van zijn eervol ontslag en zijn aanvraag voor een ontslaguitkering onder meer mee dat de regeling omtrent zijn aanvraag voor een ontslaguitkering inmiddels was gewijzigd. «De beoordeling en de uitvoering van een uitkering op grond van de Werkeloosheidswet en het Besluit bovenwettelijke uitkeringen bij werkeloosheid voor de sector Rijk geschiedt door de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en Onderwijs (USZO)», zo werd hem meegedeeld. Verder werd in de brief onder meer ingegaan op de wijze van berekening van de uitkering en de indexeringsvoorwaarden van de uitkering. Tevens werd verzoeker meegedeeld dat hij zelf verantwoordelijk was voor het aanvragen van de uitkering en dat hij zich diende te melden bij het Arbeidsbureau.

De Nationale ombudsman overwoog dat het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking onder meer inhoudt dat een bestuursorgaan zijn werknemers in geval van wijziging van regelgeving informeert over daaruit voortvloeiende veranderingen in hun rechtspositie. Kort nadat de voorwaarden waaronder verzoekers ontslag zou plaatsvinden waren besproken en de besluitvorming daarover had plaatsgevonden, vond de wetwijziging plaats. De wijziging bracht met zich mee dat de besproken voorwaarden met betrekking tot het wachtgeld niet meer van toepassing konden zijn. Van de Rijksverkeersinspectie had in

deze omstandigheden mogen worden verwacht dat zij verzoeker erop had geattendeerd dat de met hem gemaakte afspraak niet ongewijzigd kon worden uitgevoerd. Tevens had zij verzoeker moeten informeren over zijn mogelijkheden onder de nieuwe regeling. Door te volstaan met de brief van 3 april 2002, waarin niet is ingegaan op de eerdere gemaakte afspraken noch op de overwegingen ten aanzien van eventuele nadelige gevolgen voor verzoeker en de eventuele compensatie daarvan, had de Rijksverkeersinspectie verzoeker onvoldoende geïnformeerd over zijn rechtspositie.

Met de wijze waarop verzoeker was geïnformeerd had de Rijksverkeersinspectie ervan blijk gegeven zich niet te hebben verplaatst in verzoekers situatie. Deze voelde zich – na een dienstverband bij het ministerie van 38 jaar – terecht teleurgesteld in de wijze waarop hij door de Rijksverkeersinspectie werd geïnformeerd. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

16A.6 Inspectie Verkeer en Waterstaat, Divisie Luchtvaart

De zaak die leidde tot rapport 2004/465 betreft een klacht over de wijze waarop een praktijkexamen vliegonderricht was afgenomen, het examengeld dat moest worden betaald voor het gedeeltelijk herexamen, en dat de klacht die verzoeker had ingediend over het afnemen van het examen niet inhoudelijk was behandeld. Het ging om het volgende.

In oktober 2002 had verzoeker het uit drie onderdelen bestaande praktijkexamen Vliegonderricht – vleugelvliegtuigen afgelegd. Voor onderdeel II was hij gezakt. Verzoeker was van mening dat dit examenonderdeel niet overeenkomstig het examenreglement was afgenomen. Hij beriep zich daarbij op de betreffende regelgeving. Hij meende dat er vragen waren gesteld die volstrekt buiten het kader van dit reglement vallen, en dat hij vanwege zijn antwoorden op die vragen was gezakt. Hij gaf aan dat bij gelegenheid van een al eerder met succes afgelegd examen dergelijke vragen al ruimschoots waren gesteld. De Nationale ombudsman stelde aan de hand van de betreffende regelgeving vast dat geen sprake was geweest van schending van het rechtszekerheidsbeginsel. Dit beginsel impliceert onder meer dat een bestuursorgaan bij het afnemen van een examen geen eisen mag stellen die niet op de ter zake geldende regelgeving zijn gebaseerd: een redelijke uitleg van de regelgeving brengt mee dat het praktijkexamen in zijn geheel is gericht op het vaststellen van de bekwaamheid van de examenkandidaat om de bevoegdheid vliegonderricht vleugelvliegtuigen te geven, en dat daarbij wordt uitgegaan van een – op grond van bijvoorbeeld het ook door verzoeker behaalde vliegbewijs – reeds aanwezig veronderstelde kennis van zaken. Dit houdt in dat de examinerator over die reeds aanwezig geachte kennis (zonodig) in het kader van de nabespreking ook vragen kan stellen, aldus de Nationale ombudsman. Hij achtte de gedraging «behoorlijk».

Verder had verzoeker geklaagd over het examentarief: hij achtte het onredelijk dat hij voor een gedeeltelijk herexamen de prijs van een volledig examen moest betalen, nu hij voor onderdeel I al was geslaagd. De Nationale ombudsman kon zich voorstellen dat verzoeker het als onredelijk had ervaren dat hij voor een herexamen opnieuw een volledige vergoeding moest betalen, terwijl hij naar zijn mening voor het nog niet afgelegde Deel III reeds had betaald, hij voor Deel I geen examen meer hoefde te doen, en meende uit de betreffende regelgeving te mogen opmaken dat hij slechts voor een gedeelte van het examen hoefde te betalen. Dat deed er echter niet aan af dat in verzoekers geval conform de ten tijde van het betalingsverzoek toepasselijke regelgeving was gehandeld, aldus de Nationale ombudsman. Hij achtte het rechtszekerheids-

beginsel, dat impliceert dat een bestuursorgaan zich bij een betalingsverzoek wat betreft het voor het afleggen van een (praktijk)(her)examen verschuldigde tarief aan de desbetreffende wettelijke regels moet houden, niet geschonden; de gedraging was op dit punt eveneens «behoorlijk».

Ten slotte wat betreft de klachtbehandeling. Verzoeker maakte in november 2002 bezwaar tegen de uitslag van het praktijkexamen oktober 2002. Na rappel in januari 2003 verklaarde de minister van Verkeer en Waterstaat verzoekers bezwaarschrift niet-ontvankelijk omdat ingevolge de Awb geen beroep en derhalve ook geen bezwaar kan worden ingesteld tegen besluiten die een inhoudelijke beoordeling van het kennen en kunnen van examenkandidaten. De minister deelde mee dat verzoeker, indien hij het niet eens was met de gang van zaken tijdens het praktijkexamen, daarover een klacht kon indienen bij de unit Strategie en Bestuur van de Divisie Luchtvaart, hetgeen verzoeker vervolgens deed. In reactie op de klacht liet de minister weten de klacht niet in behandeling te nemen, omdat zij hoofdstuk 9 van de Awb inzake klachtbehandeling niet van toepassing achtte, nu een examinator niet was aan te merken als ondergeschikte of gemandateerde niet-ondergeschikte aan een bestuursorgaan, en evenmin als arbeidscontractant werkzaam was bij een bestuursorgaan. Onder verwijzing naar de betreffende regelgeving liet zij weten een examinator alleen in geval van een verlenging van een bevoegdverklaring namens haar optreedt, en dat diens overige werkzaamheden, zoals het afnemen van een examen, niet onder haar verantwoordelijkheid vallen. Ook in reactie op de door de Nationale ombudsman aan haar voorgelegde klacht reageerde de minister in eerste instantie ten aanzien van beide hiervóór behandelde klachtonderdelen in woorden van gelijke strekking, en verzocht hem de klacht niet verder te behandelen. Nadat de Nationale ombudsman de minister gemotiveerd had verzocht om alsnog inhoudelijk te reageren gaf de minister in tweede instantie alsnog een inhoudelijke reactie. De Nationale ombudsman overwoog dat het in het onderhavige geval ging om een op grond van de betreffende regelgeving gebaseerde rechtstreekse bevoegdheid van de minister: het nemen van een (afwijzende) beslissing op een aanvraag om de afgifte van een bevoegdverklaring vliegonderricht. Nu de minister het bevoegde bestuursorgaan was om aan de hand van door de examinator geleverde gegevens een beslissing te nemen, was ook de wijze waarop die gegevens worden verkregen om tot die beslissing te kunnen komen, het afnemen van het examen, aan te merken als een gedraging die kon worden toegerekend aan de minister, aldus de Nationale ombudsman. Hij oordeelde dat de minister verzoeker derhalve ten onrechte de mogelijkheid op een behoorlijke klachtbehandeling had ontzegd, hetgeen in strijd is met het beginsel van fair play, dat inhoudt dat bestuursorganen burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. In verzoekers geval klemde dat des te meer nu verzoekers bezwaarschrift na niet-ontvankelijk verklaring niet was opgevat en behandeld als klaagschrift in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb, zodat hij ook nog een klacht moest indienen om zijn ongenoegen te uiten. De gedraging was «niet behoorlijk».

16A.7 Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling

In de zaak die leidde tot rapport 2004/484 deed zich het volgende voor. Na een periode van twaalf jaar op basis van tijdelijke contracten bij het Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (verder RIZA) te hebben gewerkt, werd verzoekster bij brief van 19 december 2002 meegedeeld dat haar aanstelling niet zou worden verlengd, maar dat zij tot 1 januari 2004 de status van interne RIZA-kandidaat zou behouden, om haar in de gelegenheid te stellen mee te solliciteren naar interne RIZA-functies.

Nadat verzoekster op 19 augustus 2003 naar een vrijgekomen (interne) functie bij het RIZA had gesolliciteerd, vernam zij bij brief van 30 september 2003 dat ze niet zou worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. Als reden werd aangegeven dat er sinds mei 2003 sprake was van een vacaturestop en dat als gevolg daarvan alleen medewerkers met een vast dienstverband, en medewerkers met een lopend tijdelijk dienstverband, konden reageren. Uit het onderzoek kwam naar voren dat dit het gevolg was van de taakstellingen van de kabinetten Balkenende 1 en 2.

Verzoekster beklagde zich erover dat de toezegging, zoals verwoord in de brief van 19 december 2002, niet was nagekomen.

De Nationale ombudsman bracht in dit verband naar voren dat vanuit het oogpunt van het te stellen vertrouwen in het handelen van de overheid burgers erop moeten kunnen vertrouwen dat toezeggingen gedaan door een overheidsinstantie worden nagekomen. Voorts gaf de Nationale ombudsman aan dat indien (te voorzien is dat) op grond van zwaarwegende omstandigheden geen uitvoering kan worden gegeven aan een gedane toezegging, betrokkene hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte dient te worden gesteld.

De Nationale ombudsman oordeelde dat strikt genomen de toezegging had moeten worden nagekomen. Gelet op de financiële taakstelling en het daaruit voortvloeiende kosten- en personeelsreductiebeleid, zou haar sollicitatie echter niet tot een aanstelling hebben geleid. In dit verband achtte de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat in de desbetreffende afweging het belang van de financiële taakstelling van doorslaggevend betekenis was geacht.

Verzoekster kwam pas na haar sollicitatie op de hoogte van het feit dat het nieuwe personeelsreductiebeleid meebracht dat de aan haar gedane toezegging niet zou worden nagekomen. De bezuinigingsmaatregelen waren al van voor die tijd. Daarbij kwam dat in de vacature geen melding werd gemaakt dat alleen medewerkers met een vast dienstverband en medewerkers met een lopend tijdelijk dienstverband konden reageren. De Nationale ombudsman achtte het daarom begrijpelijk dat verzoekster ervan was uitgegaan dat zij op deze functie kon solliciteren. Doordat zij echter pas zes weken na haar sollicitatie was bericht over het feit dat de toezegging niet kon worden nagekomen, was het bestuursorgaan vanuit een oogpunt van adequate informatieverstrekking tekort geschoten. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

16A.8 Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat

In 2004 beëindigde de Nationale ombudsman in zes gevallen een onderzoek zonder een rapport uit te brengen. Twee van deze zaken hadden betrekking op Rijkswaterstaat. In beide zaken, waarvan er één betrekking had op de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding, werd tijdens het onderzoek alsnog een maatregel getroffen ten behoeve van de desbetreffende verzoeker. In de overige gevallen was onder meer sprake van een alsnog gebleken beletsel met betrekking tot de ontvanke-lijkheid en de bevoegdheid. In één geval trok de verzoeker zijn klacht tijdens het onderzoek in.

16B.1 ANDERE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN
VERKEER EN WATERSTAAT

16B.1 Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

16B.1.1 Algemeen

In 2004 verschenen zes rapporten (2003: 3) over de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (verder CBR), waarvan één rapport betrekking had op een onderzoek uit eigen beweging (2004/401). In dat rapport werd de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» bevonden. In één rapport luidde het oordeel dat de klacht gegrond was (2004/417). In twee rapporten was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond (2004/121 en 2004/451). In de overige rapporten concludeerde de Nationale ombudsman dat de klacht niet gegrond was (2004/157 en 2004/237). Daarnaast werden vijf zaken tussentijds beëindigd, merendeels omdat deze alsnog naar tevredenheid waren opgelost. Hierna worden de rapporten besproken.

16B.1.2 Uitgebrachte rapporten

In de zaak die leidde tot rapport 2004/121 klaagde verzoekster in de eerste plaats over de wijze waarop zij door de examiner tijdens het door haar afgelegde rijexamen was bejegend. Zij stelde dat de examiner geen pogingen had ondernomen om haar op haar gemak te stellen, gedurende het examen bijna geen woord met haar had gewisseld, en ongepaste opmerkingen had gemaakt.

De Nationale ombudsman overwoog dat van de examiner uit een oogpunt van professionaliteit mag worden verwacht dat hij zijn bewoordingen zorgvuldig kiest. De Nationale ombudsman achtte het aannemelijk dat de examiner, gelet op zijn verklaring, de door verzoekster gestelde (of gelijksoortige) opmerkingen had gemaakt. Hoewel de Nationale ombudsman ervan uitging dat de examiner met goede intenties had gehandeld, was de Nationale ombudsman wel van oordeel dat de examiner in de gegeven situatie zich onvoldoende rekenschap had gegeven van het mogelijke effect van zijn opmerkingen. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In de tweede plaats klaagde verzoekster erover dat de examiner het door haar afgelegde rijexamen als onvoldoende had beoordeeld. In dit verband wees zij erop dat haar rij-instructeur van mening was dat zij goed had gereden.

De Nationale ombudsman stelde voorop dat het aan een examiner is om te beoordelen of de kandidaat bij het praktijkexamen heeft voldaan aan de gestelde eisen. Bij verschil van mening over de beoordeling van het examen zoals dat door de kandidaat is afgelegd, dient daarom in beginsel te worden uitgegaan van het oordeel van de examiner. De juistheid van dat oordeel kan de Nationale ombudsman alleen marginaal toetsen. De Nationale ombudsman stelde vast dat verzoekster geen feiten en omstandigheden had aangedragen die tot de conclusie moesten leiden dat de examiner niet in redelijkheid tot zijn oordeel had kunnen komen. De Nationale ombudsman zag dan ook geen reden om aan de juistheid van het oordeel van de examiner te twijfelen. De onderzochte gedraging achtte de Nationale ombudsman op dit punt «behoorlijk».

In de derde plaats klaagde verzoekster over de wijze waarop het CBR haar klacht had afgehandeld. In dit verband klaagde verzoekster erover dat het CBR zijn oordeel voornamelijk had gebaseerd op de verklaring van de examiner.

De Nationale ombudsman overwoog dat ingevolge artikel 9:10 Awb het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht

betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord en dat het CBR in dit geval niet conform deze bepaling had gehandeld. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In rapport 2004/157 beoordeelde de Nationale ombudsman de klacht van een verzoekster die in het kader van de vernieuwing van haar rijbewijs op aanwijzing van het CBR een medische keuring onderging ter verkrijging van een Verklaring van geschiktheid tot het besturen van een motorrijtuig en op basis van het hierna opgemaakte geneeskundig verslag werd doorverwezen voor een nader specialistisch onderzoek. Naar aanleiding van een klacht bij het CBR over het onderzoek, deelde het CBR verzoekster in een brief mee dat: «uit de aantekeningen van de keurend arts bleek dat er sprake was van een depressie waarvoor zij «Prozac» gebruikte». Op grond daarvan was zij volgens het CBR verwezen naar een psychiater. Verzoekster klaagde er over dat, hoewel zij slechts een geringe hoeveelheid «Prozac» gebruikte, het CBR in een brief had gesteld dat ze leed aan een depressie en daarom voor nader onderzoek was verwezen naar een psychiater.

De (onafhankelijke) keurend arts had inderdaad in het verslag vermeld dat verzoekster het medicijn «Prozac» gebruikte, en had dit later aangevuld met de mededeling dat dit geneesmiddel werd gebruikt voor de aandoening «depressie» met vermelding van de dosering. Op grond van een bepaling uit het Reglement rijbewijzen kan het CBR vorderen dat de aanvrager zich laat keuren door een, door het CBR aangewezen, arts indien het geneeskundig verslag daartoe aanleiding geeft.

Bij de totstandkoming van het oordeel van het CBR of het verslag in dit geval aanleiding gaf tot het vorderen van een psychiatrisch onderzoek diende het CBR zich er volgens het oordeel van de Nationale ombudsman op grond van artikel 3:9 Awb van te vergewissen of het onderzoek dat had geleid tot de opstelling van het verslag, zorgvuldig was uitgevoerd. De Nationale ombudsman concludeerde dat van gebreken aan het onderzoek in verzoeksters geval niet was gebleken. Het CBR mocht er derhalve van uitgaan dat verzoeksters depressief was, en om die reden «Prozac» gebruikte. Nu bovendien sprake was van het gebruik van een middel dat een nadelige invloed zou kunnen hebben op de rijvaardigheid en waarvan bekend is dat de mate waarin iemand door het gebruik van het middel al dan niet (tijdelijk) ongeschikt is voor het besturen van een motorvoertuig individueel sterk kan verschillen, kon het CBR in redelijkheid verzoekster doorverwijzen naar een specialist. Dat het CBR de term «depressie» in zijn brief vermeldde, was volgens de Nationale ombudsman in het licht van bovenstaande juist, aangezien het CBR immers op deze constatering van de keurend arts de beslissing baseerde om verzoekster voor een nader onderzoek door te verwijzen. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Verzoekster klaagde er ook over dat het onderzoek van de door het CBR aangegeven psychiater met onvoldoende aandacht en te snel was uitgevoerd. Bovendien waren daarbij, door haar als denigrerend ervaren, vragen gesteld. De Nationale ombudsman kon het handelen van de psychiater, die optrad als onafhankelijke deskundige, niet beoordelen en moest daarom de toetsing beperken tot de wijze waarop het CBR met de resultaten van het onderzoek was omgegaan. De Nationale ombudsman oordeelde de gedraging ook op dit punt «behoorlijk», omdat het advies voor verzoekster positief was en het CBR op basis daarvan had besloten om verzoeksters rijbewijs te vernieuwen en er geen aanwijzingen waren dat het advies niet volgens professionele standaards tot stand was gekomen, of dat de resultaten van het onderzoek niet strookten met het advies. Het CBR had derhalve geen aanleiding om nader te bezien of er wel sprake was geweest van een zorgvuldig advies.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/237 verweet verzoekster het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (verder BNOR) van het CBR dat onvoldoende voorlichting was gegeven over het feit dat haar echtgenoot na het behalen van zijn rijexamen geen rijbewijs kon worden verstrekt omdat hij niet in het bezit was van een verblijfsvergunning. Zij klaagde er tevens over dat het BNOR haar verzoek om schadeloosstelling had afgewezen. Verzoekster had in haar klaagschrift ook aangegeven dat het CBR aan haar rijkschoolhouder onjuiste informatie had verstrekt. Dit kon de Nationale ombudsman niet met zekerheid vaststellen. Hij stelde wel vast dat het CBR in publicaties, in folders en op de website de voor verzoeksters echtgenoot relevante informatie voldoende onder de aandacht had gebracht. Hij overwoog dat van personen die ter verkrijging van een rijbewijs rijlessen nemen, mag worden verlangd dat zij zich vooraf (door de rijkschool doen) informeren; het CBR mocht erop vertrouwen dat de belanghebbenden op die manier, rechtstreeks of via de rij scholen, voldoende zouden worden geïnformeerd. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk». Gezien de voldoende informatieverstrekking kon het CBR ook in redelijkheid tot afwijzing van het verzoek om schadeloosstelling komen. Ook op dit punt achtte de Nationale ombudsman de gedraging «behoorlijk».

Rapport 2004/401 bevatte het resultaat van een onderzoek uit eigen beweging naar een gedraging van het CBR. Het onderzoek betrof de rechtsmiddelenverwijzing bij de bekendmaking van een besluit van het CBR om in een bepaald geval geen verklaring van geschiktheid te verstrekken voor het besturen van een motorrijtuig. Naar aanleiding van een dergelijk besluit kan de betrokkene, op grond van artikel 104, eerste lid, van het Reglement rijbewijzen, binnen vier weken aan het CBR verzoeken een of meer artsen aan te wijzen voor een keuring of herkeuring op zijn kosten. Daarnaast staat tegen een dergelijk besluit het rechtsmiddel van bezwaar ingevolge de Awb open.

In het desbetreffende besluit had het CBR betrokkene geadviseerd om, indien hij het daarmee niet eens was, eerst de mening van zijn behandelend arts te vragen. Uit een algemene toelichting bij de brief bleek dat indien betrokkene het na overleg met zijn arts nog steeds niet eens was met het besluit, hij dat binnen vier weken schriftelijk kenbaar kon maken bij het hoofd Medische Zaken van het CBR. Hij had dan recht op een (her)keuring. Ten slotte was in de toelichting nog aangegeven dat het hoofd Medische Zaken betrokkene desgewenst ook kon informeren over andere rechtsmiddelen. Bij de bekendmaking van het besluit was niet gewezen op de mogelijkheid daartegen binnen zes weken een bezwaarschrift in te dienen.

In het kader van het onderzoek merkte het CBR op van mening te zijn met de gekozen handelwijze recht te doen aan de verplichting te wijzen op mogelijke rechtsmiddelen, en tevens rekening te houden met de mogelijke verwarring die kan ontstaan door de samenloop van het recht op herkeuring en de mogelijkheid van bezwaar.

De Nationale ombudsman overwoog dat het naast elkaar bestaan van de mogelijkheid van het aanvragen van een (her)keuring en die van het indienen van een bezwaarschrift inderdaad verwarring kan wekken. Naar zijn oordeel kon dit echter geen grond vormen om in het besluit de mogelijkheid van indiening van een bezwaarschrift niet te vermelden. Het is immers aan betrokkene om te bepalen welke van de openstaande mogelijkheden hij wil benutten. In dat verband is van belang dat, anders dan aan een (her)keuring, aan de behandeling van een bezwaarschrift geen kosten zijn verbonden. Het lag volgens de Nationale ombudsman op de weg van het bestuursorgaan om betrokkenen duidelijk te informeren over de bestaande mogelijkheden om op te komen tegen zijn besluiten en over de eventuele gevolgen van samenloop van rechtsmiddelen.

Het CBR merkte nog op dat er vanwege de in het besluit genoemde termijn van vier weken waarbinnen betrokkene aan het hoofd Medische Zaken van het CBR schriftelijk kenbaar kan maken het niet eens te zijn met het besluit, geen probleem is wat betreft de bezwaartermijn van zes weken. De Nationale ombudsman wees er in dat verband op dat indien een betrokkene binnen bedoelde termijn van vier weken bij het CBR slechts informeert naar eventuele andere mogelijkheden dan die van (her)keuring er wel degelijk een probleem kan ontstaan wat betreft de tijdige indiening van een bezwaarschrift. De bezwaartermijn van zes weken begint te lopen vanaf de datum van de bekendmaking van het besluit, en niet vanaf de datum waarop betrokkene wordt geïnformeerd over de mogelijkheid van bezwaar. Uit de rechtspraak volgt dat als hoofdregel geldt dat de omstandigheid dat niet is gewezen op een openstaand rechtsmiddel niet betekent dat termijnoverschrijding in beginsel verschoonbaar is. Deze jurisprudentie onderstreept het belang van nakoming door bestuursorganen van de wettelijke verplichting tot het opnemen van de rechtsmiddelenclausule.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de directeur van het CBR betrokkene dus óók moeten wijzen op de mogelijkheid van bezwaar. Door dit na te laten had hij gehandeld in strijd met het vereiste van actieve informatieverstrekking, dat onder meer inhoudt dat een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen volledig informeert over eventuele mogelijkheden op te komen tegen een besluit van dat bestuursorgaan. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Uit het onderzoek kwam naar voren dat het CBR de in het onderzochte geval gegeven informatie over rechtsmiddelen standaard verstrekt bij besluiten ten aanzien waarvan op grond van artikel 104, eerste lid, van het Reglement rijbewijzen een (her)keuring kan worden aangevraagd. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was het wenselijk deze informatie aan te passen.

In zijn rapport deed hij het CBR dan ook de aanbeveling om bij de bekendmaking van besluiten ten aanzien waarvan zowel een (her)keuring kan worden aangevraagd als waartegen bezwaar ingevolge de Awb kan worden gemaakt, beide mogelijkheden uitdrukkelijk te vermelden. In het verslagjaar werd geen reactie op de aanbeveling ontvangen.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/417 (MR 2004, 71) klaagde verzoekster erover dat haar voorafgaand aan het praktijkexamen rijvaardigheid was gevraagd om een verblijfsvergunning te overleggen en geen genoegen was genomen met het overleggen van haar Spaans paspoort. De Nationale ombudsman oordeelde de klacht gegrond. Hij overwoog daarbij dat ingevolge artikel 17, eerste lid, EG-Verdrag een ieder die de nationaliteit van een lidstaat bezit burger van de Unie is en dat ingevolge artikel 18, eerste lid, van dit verdrag iedere burger van de Unie het recht heeft vrij op het grondgebied van de lidstaten te reizen en te verblijven, onder voorbehoud van de beperkingen en voorwaarden die bij dit verdrag en de bepalingen ter uitvoering daarvan zijn gesteld. De vreemdeling die een geldig nationaal paspoort of geldige identiteitskaart van een lidstaat toont, toont daarmee aan burger te zijn van de Unie en wordt daarom geacht verblijfsrecht te ontleen aan het gemeenschapsrecht en daarmee als gemeenschapsonderdaan rechtmatig hier te lande te verblijven zolang en indien het onderzoek door de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie niet heeft uitgewezen dat die burger die hoedanigheid niet bezit. Ten aanzien van verzoekster was niet gebleken dat onderzoek door de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie had uitgewezen dat verzoekster die hoedanigheid niet bezat. Verzoekster had daarom met het tonen van een Spaans paspoort haar verblijfsrechtelijke positie voldoende aangetoond zoals de Wet op de identificatieplicht vereist, aldus de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman achtte het wenselijk dat het CBR de tekst van de brochure «Met het CBR de weg op», alsmede de tekst op de website ten aanzien van de over te leggen bescheiden ter toelating tot het praktijkexamen zou aanpassen zodat daaruit duidelijk zou zijn dat ten aanzien van buitenlandse kandidaten, niet zijnde EG-onderdanen, een buitenlands paspoort zonder een aantekening over de verblijfsrechtelijke positie niet als een identificatiebewijs in de zin van artikel 67, eerste lid, aanhef en onder d van het Reglement rijbewijzen is aan te merken, en dat rijexamenkandidaten die onderdaan zijn van een lidstaat van de Europese Gemeenschap wel kunnen volstaan met het tonen van een paspoort van hun land van herkomst. De Nationale ombudsman deed het CBR een aanbeveling met deze strekking. In het verslagjaar werd geen reactie op de aanbeveling ontvangen.

Rapport 2004/451 handelde over de gang van zaken tijdens een voorde-ringsprocedure op grond van de artikelen 130–134 van de Wegenver-keerswet 1994. Ten aanzien van verzoeker was het vermoeden gerezen dat hij leed aan nachtblindheid. In verband daarmee werd van hem gevorderd dat hij meewerkte aan een onderzoek naar zijn geschiktheid voor het besturen van een motorvoertuig. De procedure die daarop volgde gaf verzoeker aanleiding zich met een aantal klachten tot de Nationale ombudsman te richten. Een van de klachten betrof de duur van de procedure. De Nationale ombudsman oordeelde dat de procedure te lang had geduurd, en dat daarmee was gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid. In zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Verzoeker klaagde er ook over dat het CBR in een van zijn brieven aan hem een verkeerde toonzetting had gebruikt door te stellen dat de minister bereid was verzoeker éénmaal het voordeel van de twijfel te geven. Ook op dit punt achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk», en wel wegens strijd met het vereiste van correcte bejegening, omdat met de gehanteerde formulering de indruk werd gewekt dat verzoeker nalatig was geweest terwijl daarvan in het geheel geen sprake was.

Ten aanzien van de twee klachtonderdelen die samenhangen met de kosten die verzoeker in rekening waren gebracht, oordeelde de Nationale ombudsman dat de onderzochte gedraging van het CBR eveneens «niet behoorlijk» was omdat het CBR ter zake in strijd had gehandeld met het redelijkheids- en met het evenredigheidsvereiste. Overigens liet het CBR tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman weten bereid te zijn tot terugbetaling van de kosten voor een uitgesteld onderzoek aan verzoeker en van het verschil tussen het door verzoeker betaalde bedrag voor een onderzoek en het daadwerkelijk voor dat onderzoek gefactu-reerde bedrag. De Nationale ombudsman nam daarvan met instemming kennis.

Tenslotte klaagde verzoeker over de berekening van kosten door het ziekenhuis waarin verzoeker in het kader van het onderzoek naar zijn rijgeschiktheid was onderzocht. De Nationale ombudsman achtte het weliswaar onjuist dat verzoeker die kosten in rekening waren gebracht, maar oordeelde dat daarvan het CBR geen verwijt viel te maken. Het CBR had in een brief aan de betrokken arts namelijk duidelijk aangegeven dat het CBR de declaraties van die arts zou vergoeden. Bovendien had het CBR correct gehandeld door verzoeker het door hem voorgeschoten bedrag nog in dezelfde maand terug te betalen. De Nationale ombudsman achtte daarom de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

16B.2 Dienst Wegverkeer en Erkenninghouders

16B.2.1 Algemeen

In 2004 verschenen acht rapporten waarin (mede) sprake was van een gedragingen van de Dienst Wegverkeer (verder RDW; 2003: 7). Eén rapport had betrekking op zowel de RDW als op een Erkenninghouder (een ingevolge artikel 83 van de Wegenverkeerswet 1994 natuurlijk of rechtspersoon die gerechtigd is keuringsrapporten af te geven).

16B.2.2 Uitgebrachte rapporten

In de zaak die leidde tot rapport 2004/012 klaagde verzoeker er allereerst over dat de erkenninghouder had geweigerd de schade, door verzoeker begroot op € 1000 te vergoeden die was ontstaan als gevolg van het feit dat de erkenninghouder zijn auto in het kader van de algemene periodieke keuring had gekeurd maar het resultaat van de keuring vervolgens niet had afgemeld bij de RDW, én daarvoor evenmin verontschuldigen had aangeboden. De erkenninghouder wees de eis tot schadevergoeding af maar maakte samen met verzoeker een nieuwe afspraak voor een keuring. Deze keuring zou kosteloos worden verricht. Verzoeker zegde de afspraak af, aangezien – zo deelde hij mee – hij zich daartoe gedwongen voelde omdat hij geen vertrouwen meer had in de erkenninghouder daar hij geen schadevergoeding en excuses van de erkenninghouder had gekregen. De erkenninghouder stelde verzoeker hierna nogmaals in de gelegenheid tot een nieuwe afspraak te komen, maar verzoeker reageerde daar niet meer op. De Nationale ombudsman was van oordeel dat van de erkenninghouder in redelijkheid niet méér kon worden verwacht dan het bieden van de mogelijkheid aan verzoeker om op kosten van de erkenninghouder een nieuwe keuring te laten verrichten. Dat de eerste schadevergoeding was afgewezen, achtte de Nationale ombudsman dan ook «behoorlijk». Nu uit de stukken echter niet bleek dat de door verzoeker voor de keuring betaalde € 36 aan hem was geretourneerd, was de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman gaf de erkenninghouder dan ook in overweging over te gaan tot betaling van € 36 aan verzoeker. De Nationale ombudsman was verder van oordeel dat van de erkenninghouder had mogen worden verwacht dat het verzoeker zou hebben laten weten de gang van zaken te betreuren, ook al achtte het bedrijf verzoekers eis niet gegrond. Dit vormde voor de Nationale ombudsman aanleiding om de aanbeveling te doen om aan verzoeker zijn excuses aan te bieden voor de onjuist afgehandelde keuring. Beide aanbevelingen werden opgevolgd.

Verder klaagde verzoeker erover dat de RDW onvoldoende actie had ondernomen naar aanleiding van zijn klacht over voornoemde algemene periodieke keuring. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk» was. Tijdens het onderzoek was namelijk gebleken, dat de RDW, zodra bekend was dat mogelijk sprake was van het niet-naleven van de voorschriften, een onderzoek had ingesteld, dat de RDW toen bleek dat de erkenninghouder een voorschrift niet had nageleefd een intrekkingprocedure was gestart en, dat zowel de keurmeester als de erkenninghouder waren gesanctioneerd. De RDW had daarmee voldaan aan zijn wettelijke verplichtingen en er waren geen omstandigheden op grond waarvan meer handelingen van de RDW hadden mogen worden verwacht dan die de RDW in dit geval had verricht, aldus de Nationale ombudsman.

Rapport 2004/020 betrof een klacht over het tarief dat de RDW verzoeker in rekening had gebracht voor een tweede keuring van zijn uit Italië afkomstige personenauto ten behoeve van de aanvraag van een kenteken-

bewijs. Bij de eerste keuring werd de auto niet goedgekeurd omdat de keurmeester drie afkeerpunten had geconstateerd. Verzoeker liet de tekortkomingen verhelpen en liet de auto aan een tweede keuring onderwerpen. Voor deze keuring werd een bedrag van € 45 in rekening gebracht. Verzoeker was van mening dat in aanmerking kwam voor het lagere tarief van € 20 omdat de keuring slechts vier minuten had geduurd. Op grond van het Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2002 bedroegen de kosten van een controle- dan wel herkeuring van het Individuele Keuringsproces voor voertuigen tot 3500 kilogram namelijk € 20 indien de keuring vijf minuten of korter duurde (controlekeuring), en € 45 indien de keuring meer dan vijf minuten in beslag nam (herkeuring). De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk». Nu onbetwist was dat bij verzoekers auto drie afkeerpunten waren geconstateerd, achtte hij het aannemelijk dat de keuring meer dan vijf minuten in beslag had genomen. De RDW kon derhalve in redelijkheid het tarief van € 45 in rekening brengen.

In rapport 2004/065 was mede sprake van een gedraging van de RDW. Dit rapport wordt beschreven in hoofdstuk 13 onder 13A.3.1.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/080 ging het om een klacht over de informatieverstrekking door de RDW over de kosten die waren gemoeid met de keuring van een caravan en over de afhandeling van een klacht over die informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman stelde voorop dat van bestuursorganen mag worden verwacht dat zij burgers adequaat informeren over de kosten die zij in rekening brengen voor bepaalde diensten. Omdat hij vaststelde dat verzoeker niet bepaald duidelijk was geïnformeerd over de kosten die eventueel met de keuring van zijn caravan zouden zijn gemoeid, achtte hij de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Met betrekking tot de afhandeling van verzoekers klacht over de ontoereikende informatieverstrekking stelde de Nationale ombudsman vast dat de RDW een relevant klachtonderdeel ten onrechte onbesproken had gelaten. Op dit punt achtte hij de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». Voor het overige was hij van oordeel dat de klachtafhandeling correct was geweest. Op dit punt achtte hij de gedraging «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/213 ging het om het volgende. Verzoeker had in verband met een verblijf in Nederland voor langer dan drie maanden zijn uit Zwitserland afkomstige auto ingevoerd. Bij de keuring werd de auto door RDW aangemerkt als personenauto omdat deze niet aan de fiscale eisen voldeed die de Belastingdienst stelt aan bedrijfsauto's. Enkele dagen nadat de keuring had plaatsgevonden, ontving verzoeker een acceptgiro voor de betaling van BPM (Belasting van personenauto's en motorrijwielen). Omdat hij van mening was dat zijn auto als bedrijfsauto diende te worden aangemerkt, bood verzoeker de auto aan voor herkeuring. Daarbij bleek dat verzoekers auto, om fiscaal te kunnen worden aangemerkt als bedrijfsauto, diende te worden omgebouwd. Verzoeker verweet de RDW dat hij tevoren onvoldoende was geïnformeerd over de financiële consequenties van het importeren van zijn auto.

De Nationale ombudsman overwoog dat het in de eerste plaats op de weg van verzoeker zelf had gelegen om zich op de hoogte te (doen) stellen van wat er zo al komt kijken bij het importeren van een auto, en wat de mogelijke financiële consequenties zijn. Zowel de RDW alsook de Belastingdienst geven hierover middels brochures en op hun websites ampele informatie en de RDW kon op dit punt dan ook geen verwijt worden gemaakt, aldus de Nationale ombudsman. In tweede instantie baseerde verzoeker zijn mening dat de RDW zijn auto ten onrechte niet als

bedrijfsauto had aangemerkt op het zogenoemde homologatiedocument. In een homologatiedocument is aangegeven dat de algemeen directeur van de RDW voor het in het document omschreven motorvoertuig een zogenoemde typegoedkeuring heeft verleend. Door het aanvaarden van de aldus vastgelegde specificatie verplicht de aanvrager (de importeur van dergelijke voertuigen) zich om onder dezelfde typebenaming in Nederland geen voertuigen af te leveren die niet in alle opzichten overeenkomen met het in deze typegoedkeuringsspecificatie omschreven voertuigtype. Verzoeker was van mening dat uit dit document bleek dat zijn auto een bedrijfsauto was. Op het homologatiedocument dat verzoeker had overgelegd, was onder meer aangegeven dat zijn auto behoort tot de categorie «4 wielig bedrijfsvoertuig, BPM code: P», waarbij de «P» staat voor personenauto. Hoewel de Nationale ombudsman het begrijpelijk vond dat verzoeker hieruit niet afleidde dat zijn auto weliswaar een bedrijfsvoertuig was maar niettemin viel onder de fiscale categorie personenauto, gelet op de code «P», vond hij het toch op de weg van verzoeker liggen om zich voor eventuele uitleg hierover te wenden tot de importeur/fabrikant, of tot de RDW. Nu niet was gebleken dat de RDW wat betreft de eisen waaraan een auto moet voldoen om fiscaal te worden aangemerkt als bedrijfsauto, bij de keuringen een fout had gemaakt, verzoeker de bevindingen van de RDW voor wat betreft de fysieke eigenschappen van zijn auto niet had betwist, en ook overigens niet was gebleken dat de bevindingen van de RDW in twijfel dienden te worden getrokken, achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/264 klaagden verzoekers erover dat de RDW een nieuw registratiebewijs voor een motorboot had afgegeven met daarop als datum van eerste afgifte 13 juni 2003 terwijl op 15 april 1997 reeds een eerste inschrijvingsbewijs voor die motorboot was afgegeven. In 1997 kochten verzoekers een nieuwe speedboot die zij inschreven in het botenregister van de RDW. Vervolgens werd de boot gestolen en opnieuw ingeschreven en geregistreerd als eerste inschrijving in het botenregister van de RDW. De Nationale ombudsman overwoog dat de RDW als houder van het botenregister verantwoordelijk is voor een juiste inhoud van dit register, ongeacht de vraag met welk doel de boten worden geregistreerd. Deze verantwoordelijkheid brengt met zich mee dat de RDW bij afgifte van een eerste registratiebewijs een zodanige controle moet uitvoeren dat vervuiling van het register wordt voorkomen. Controle aan de hand van het rompnummer, oftewel identificatienummer, lijkt hiervoor de meest aangewezen weg. Door dit niet afdoende te hebben gedaan was de RDW tekortgeschoten in zijn zorgvuldigheidsplicht en had de RDW gehandeld in strijd met het daaromtrent bepaalde in de toen geldende Wet persoonsregistraties, aldus de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

De zaak met rapportnummer 2004/356 handelde over de vraag of de RDW op enigerlei wijze een verwijt kon worden gemaakt ten aanzien van de koop door verzoekers van een personenauto die, naar naderhand bleek, gestolen was en daarom in beslag werd genomen. Verzoekers stelden de RDW aansprakelijk voor de door hen geleden schade. Zij verweten de RDW dat er bij de overschrijving op het postkantoor geen enkele legitimatie van de verkoper werd vereist. Indien ten tijde van de tenaamstelling op het postkantoor de gegevens op het kentekenbewijs deel II waren gecontroleerd met de gegevens in het kentekenregister, had de koop niet plaatsgevonden, zo stelden zij. De Nationale ombudsman overwoog dat de procedure bij (ver)koop van een auto tussen twee particulieren is geregeld in artikel 26 van het Kentekenreglement en dat daarin geen legitimatieplicht voor de verkopende partij is neergelegd. Nu het postkantoor, in opdracht van de RDW, had gehandeld conform deze

wettelijke regeling, kon de RDW in zoverre geen verwijt worden gemaakt. De Nationale ombudsman concludeerde verder dat de voor verzoekers desastreuze verkoop kon plaatsvinden doordat de gegevens en identiteit van de verkopende partij noch door het postkantoor noch door verzoekers waren gecontroleerd. Omdat niet was gebleken dat het kentekenregister onjuiste gegevens bevatte, stond voldoende vast dat de RDW met betrekking tot de onderhavige onderzochte gedraging niet was tekortgeschoten in zijn plicht om als houder van het kentekenregister zorg te dragen voor een juiste en actuele inhoud. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/434 klaagde verzoekster erover dat de RDW haar de kosten van herkeuring van haar voertuig niet had vergoed. Verzoekster had als eigenaar van een bepaald merk en type voertuig van de RDW een brief ontvangen waarin haar de mogelijkheid werd geboden deel I van het haar kentekenbewijs aan te passen in verband met een correctie in de typegoedkeuring. Als gevolg van deze correctie kwamen de gegevens op het kentekenbewijs namelijk niet meer overeen met de breedtematen zoals vermeld in het kentekenregister. Omdat de breedtemaat van verzoeksters voertuig wél overeenkwam met de op het kentekenbewijs vermelde breedtemaat, had verzoekster haar kentekenbewijs niet laten aanpassen. Bij de APK-keuring werd het voertuig goedgekeurd, maar geselecteerd voor een steekproef door de RDW en daarbij bleek dat de op het kentekenbewijs vermelde breedte van het voertuig afweek van de in het kentekenregister vermelde breedte, reden waarom het voertuig werd onderworpen aan een keuring door de RDW. Voor de keuring werd € 50 in rekening gebracht. Verzoekster klaagde erover dat de RDW haar de kosten van deze keuring niet had terug betaald. Zij wees erop dat zij voor de APK-keuring ook al had moeten betalen.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk». Hij overwoog hierbij dat ingevolge de Erkenningsregeling APK, voorafgaande aan een APK-keuring door de erkenninghouder dient te worden gecontroleerd of de gegevens met betrekking tot het voertuig zoals vermeld in het kentekenregister, overeenstemmen met de gegevens op het kentekenbewijs en dat, indien dit niet het geval is, geen APK-keuring mag worden verricht en de aanvrager moet worden doorverwezen naar de RDW. Omdat dit bij verzoeksters voertuig het geval was, had de erkenninghouder het voertuig niet mogen onderwerpen aan een APK-keuring, maar had verzoekster moeten doorverwijzen naar de RDW. Dat verzoekster tweemaal de kosten voor de keuring van het voertuig had moeten betalen, was dan ook niet te wijten aan de RDW maar aan de erkenninghouder en de RDW kon het verzoek om terugbetaling van de kosten van de herkeuring dan ook in redelijkheid afwijzen, aldus de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman verwees verzoekster naar de erkenninghouder en liet haar weten dat zij, indien deze weigerachtig zou blijken verzoekster de voor de APK-keuring betaalde kosten terug te betalen, zich opnieuw tot hem kon wenden aangezien de bevoegdheid van de Nationale ombudsman zich ook uitstrekt over erkenninghouders. In het verslagjaar werd hierover geen klacht van verzoekster ontvangen.

De Nationale ombudsman overwoog ten overvloede dat de brieven die de RDW verzoekster had gezonden naar aanleiding van haar verzoek om restitutie onvoldoende duidelijk maakten wat zich in het onderhavige geval precies had voorgedaan en waarom het verzoek om teruggave was afgewezen. De RDW had zich er onvoldoende rekenschap van heeft gegeven dat hier sprake is van een specialistische materie die goede uitleg vereist.

Rapport 2004/473 betref een klacht van een verzoeker die erover klaagde dat de RDW hem onvoldoende had ingelicht over een keuring van een boottrailer waarvan hij niet beschikte over een aankoopfactuur, typekeuring en herkomstadres, waardoor hij kosten had moeten maken en vrij had moeten nemen van zijn werk terwijl de boottrailer niet kon worden goedgekeurd. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk». Hij overwoog daarbij het volgende. Verzoeker gaf in het telefoongesprek dat hij met de RDW voerde merk en Voertuigidentificatienummer (verder VIN) van de boottrailer op en de RDW ging er daarom terecht van uit dat de aanhangwagen kon worden geïdentificeerd en in aanmerking kwam voor een uitgebreide fysieke keuring. Dat tijdens deze keuring bleek dat de identiteit van de aanhangwagen niet kon worden vastgesteld omdat het door verzoeker telefonisch opgegeven VIN uitsluitend betrekking had op de goedkeuring van de koppeling van de aanhangwagen en dus niet op de gehele aanhangwagen en het VIN van de aanhangwagen niet werd aangetroffen, kon de RDW dan ook niet worden verweten. De voorlichting door de RDW was voldoende geweest, aldus de Nationale ombudsman. Ongeacht het feit of de aanhangwagen een uitgebreide fysieke keuring diende te ondergaan om in aanmerking te komen voor een kentekenbewijs, dan wel moest worden onderworpen aan zowel een beoordeling van het ontwerp als aan een normale fysieke keuring, zou voor het in bezit krijgen van een kentekenbewijs een bedrag van € 260 moeten worden betaald. Verzoeker had dit bedrag voorafgaande aan de keuring op het keuringsstation betaald, maar ontving van het keuringsstation een bedrag van € 159,75 terug omdat was gebleken dat de aanhangwagen niet kon worden geïdentificeerd. Aangezien voor het vaststellen van dit feit toch werkzaamheden moesten worden verricht, achtte de Nationale ombudsman het redelijk dat verzoeker voor deze werkzaamheden kosten in rekening waren gebracht en dat hij dus niet het hele door hem betaalde bedrag had terug ontvangen.

Ook hier merkte de Nationale ombudsman ten overvloede nog op dat de brief die de RDW verzoeker naar aanleiding van zijn klacht over de gang van zaken zond, onvoldoende duidelijk maakte wat zich in het onderhavige geval precies had voorgedaan en waarom het verzoek om teruggave niet werd gehonoreerd en dat daarom aannemelijk was dat de RDW zich er onvoldoende rekenschap van had gegeven dat hier sprake was van een specialistische materie die goede uitleg vereiste.

17 ECONOMISCHE ZAKEN

17A MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN

17A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Economische Zaken: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				7
Ontvangen in 2004				+ 20
				27
Te behandelen				27
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			20	} - 25
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	3	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	-			
c. herkansingen	2		5	
				2
In behandeling per 01/01/2005				2

In 2004 verschenen drie rapporten (2003: 3) op het terrein van het Ministerie van Economische Zaken (verder EZ). In een rapport luidde het oordeel dat de onderzochte gedraging gegrond was (2004/392). In de andere gevallen luidde het oordeel dat de onderzochte gedraging deels gegrond, deels niet gegrond was (2004/411 en 2004/416). Bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, blijven de zaken die via herkansing zijn afgedaan buiten beschouwing.

17A.2 Algemeen

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, 0071). In paragraaf 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven

17A.3 Rapporten

SenterNovem

Rapport 2004/392 betref het niet-ontvankelijk verklaren van een klacht. In september 1999 diende Stichting V. een subsidieaanvraag in bij SenterNovem, agentschap van het Ministerie van Economische Zaken (tot 1 mei 2004 geheten: Senter) om een beeldtelefoon voor tolken op afstand in gebarentaal te ontwikkelen. Verzoeker, een onderzoeksbureau, was deelnemer aan dit project.

Bij de uitvoering van het project ontstond tussen Stichting V. en verzoeker een conflict over de financiële afwikkeling. Verzoeker wendde zich tot SenterNovem ter verkrijging van informatie over de projectafrondding. Hij diende bij brief van 28 augustus 2003 een klacht in bij SenterNovem. Hij klaagde erover dat SenterNovem onvoldoende informatie had verschaft over de door SenterNovem uitgeoefende controle op het zogenoemde teletolkproject en verzoekers vragen onvoldoende had beantwoord. SenterNovem deelde verzoeker bij brief van 1 oktober 2003 mee de klacht niet ontvankelijk te achten vanwege overschrijding van de jaartermijn. SenterNovem motiveerde zijn beslissing met de overweging dat de eerste contacten tussen verzoeker en SenterNovem over het teletolkproject

stamden uit 2001; de klacht had betrekking op een gedraging die voor september 2002 had plaatsgevonden en dus langer dan een jaar vóór indiening van de klacht.

Verzoeker was het daarmee niet eens, hij stelde zich op het standpunt dat hij tot en met het tijdstip van indiening van de klacht met SenterNovem in discussie is geweest over de afhandeling van het teletolkproject. De moeizame wijze waarop hij telkenmale (onvolledige) informatie van SenterNovem had gekregen was de oorzaak geweest van het feit dat verzoeker pas op 28 augustus 2003 zijn klacht kon formuleren en indienen. De minister van Economische Zaken liet weten de klacht niet gegrond te achten. Hij was van mening dat de klacht betrekking had op de projectcontrole die tot een einde was gekomen met het vaststellen van de subsidie bij besluit van 29 augustus 2002. Met de subsidievaststelling waren de projectcontroles immers afgerond en kon in beginsel niet meer op de subsidie worden teruggekomen. Verzoeker had zijn klachtbrief van 28 augustus 2003 op 1 september 2003 op het postkantoor aangeboden ter aangetekende verzending. De klacht was op 2 september 2003 door SenterNovem ontvangen. De verzending van de klacht had hiermee langer dan een jaar na de subsidievaststelling van het teletolkproject plaatsgevonden. Het feit dat een afschrift van het besluit inzake subsidievaststelling van 29 augustus 2002 pas op 21 oktober 2002 aan verzoeker was toegezonden deed daaraan volgens de minister niet af.

De Nationale ombudsman overwoog dat de minister bij vaststelling van de jaartermijn wel had dienen uit te gaan van het moment dat het besluit aan verzoeker was toegezonden. Hij oordeelde dat de minister, door verzoeker de mogelijkheid op een behoorlijke klachtbehandeling te ontzeggen, in strijd was met beginsel van fair play: dit beginsel impliceert dat bestuursorganen burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. In verzoekers geval klemde dat des te meer omdat verzoeker regelmatig telefonisch en schriftelijk om informatie had verzocht, en telkenmale had laten blijken niet tevreden te zijn met de antwoorden op zijn vragen. Hij achtte de gedraging «niet behoorlijk», en gaf de minister in overweging de klacht alsnog inhoudelijk te behandelen. De aanbeveling was in het verslagjaar nog niet opgevolgd.

Nederlandse Mededingingsautoriteit

Rapport 2004/411 (AB 2004, 452) handelde over een klacht van de Landelijke Huisartsenvereniging (verder LHV) over een optreden van de directeur-generaal (verder d-g) van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (verder NMa) in de media. In het vakblad «Medisch Vandaag» van 3 april 2002 werd een interview gepubliceerd met de d-g van de NMa, waarin de d-g zich naar de mening van verzoekster negatief uitliet over de LHV en over huisartsen in het algemeen. Verzoekster achtte het niet juist dat de d-g van een toezichthoudende overheidsinstelling zich in de media negatief uitlaat. Dit gold volgens verzoekster des te meer nu het onderwerp van gesprek tevens het onderwerp van een aanhangige rechtszaak was en verzoekster niet van tevoren was ingelicht over de publicatie.

De minister van Economische Zaken achtte de klacht niet gegrond. De minister was van oordeel dat het de d-g NMa bij de uitoefening van zijn taak vrijstond om uitlatingen te doen over de uitvoering van de Mededingingswet, zolang zijn uitlatingen niet onjuist of onbetamelijk waren. Het doen van uitlatingen in de pers kon volgens de minister een bijzondere functie hebben bij de uitoefening van zijn taak, omdat het van belang was dat een breder publiek, waaronder individuele huisartsen, rechtstreeks werden geïnformeerd over – in dit geval – de handhaving van de Mededingingswet door de NMa.

De Nationale ombudsman overwoog dat een partij, ook al is dit een overheidsinstelling, in beginsel zijn opinie via de media naar buiten mag

brenge. De vrijheid van meningsuiting verlangt dat partijen zich in de pers kunnen uitlaten over een zakelijk meningsverschil, mits zij daarbij blijven binnen de grenzen van redelijkheid en betamelijkheid. Zo zijn opzettelijk beledigende en discriminerende opmerkingen niet geoorloofd. De omstandigheid dat aangaande het onderwerp een rechtszaak aanhangig was, deed daaraan in dit geval niet af. Zulks zou anders zijn indien personen onderwerp van het geschil zijn en er privacygevoelige informatie naar buiten werd gebracht.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de d-g NMa in het interview binnen de hiervóór bedoelde norm is gebleven. Nu bovendien het artikel niet een eenzijdig standpunt weergaf en de mededelingen in de pers voor verzoekster niet onbekend waren, had de d-g niet onzorgvuldig gehandeld door een interview aan «Medisch Vandaag» te geven. De onderzochte gedraging was behoorlijk.

De zaak die leidde tot rapport 2004/416 betrof een klacht over de NMa inzake het vaststellen van een datum voor een hoorzitting zonder voorafgaand overleg, het ongemotiveerd weigeren de datum van de hoorzitting te verplaatsen, en de wijze waarop de NMa met de aldaar ingediende klacht was omgegaan. In de zaak speelde het volgende. In 1999 was de NMa een onderzoek gestart naar het handelen van tien fietsfabrikanten, waaronder verzoekers. Nadat daarover in november 2002 een rapport was uitgebracht, werden zij in mei 2003 schriftelijk uitgenodigd voor een tweetal hoorzittingen in augustus 2003. Verzoekers hadden voorafgaande aan die uitnodiging al een aantal keren aangegeven dat zij in de door de NMa beoogde periode van inzage en hoorzitting reeds verplichtingen hadden, en in juni 2003 hadden zij de NMa tot driemaal toe verzocht om verplaatsing van de hoorzitting naar september of oktober 2003. Zij hadden daarbij aangegeven dat zij vanwege hun vakantie en andere verplichtingen te weinig tijd hadden om zich adequaat voor te bereiden op de hoorzitting. Nadat ook hun laatste verzoek om uitstel van de hoorzitting was afgewezen, dienden verzoekers bij brief van 4 juli 2004 een klacht in bij de klachtfunctionaris van de NMa. Omdat inhoudelijke behandeling van de klacht uitbleef, wendden zij zich tot de Nationale ombudsman.

Ten aanzien van het eenzijdig vaststellen van de datum van de hoorzitting overwoog de Nationale ombudsman dat, omdat het hier ging om de voorbereiding van een boetebeschikking waarbij aan belanghebbenden altijd de gelegenheid moet worden geboden hun zienswijze mondeling of schriftelijk naar voren te brengen, voorafgaand overleg bij de planning in eerste instantie voor de hand leek te liggen, omdat op die wijze kon worden verzekerd dat alle betrokkenen daadwerkelijk aanwezig zouden en konden zijn. De Nationale ombudsman achtte de argumenten die de minister van Economische Zaken daartegen naar voren had gebracht, te weten de volle agenda van de NMa, de doorlooptijden van de NMa en het feit dat de NMa veelal te maken heeft met meerdere (professionele) partijen, echter niet onredelijk. Daarbij achtte de Nationale ombudsman het van belang dat de minister had aangegeven dat de NMa in uitzonderlijke gevallen in overleg placht te treden bij het vaststellen van een datum voor een hoorzitting. Hij achtte het aanvaardbaar dat de NMa in eerste instantie eenzijdig een datum voor een hoorzitting had vastgesteld, hetgeen overigens in (administratief)rechtelijke procedures in het algemeen ook niet ongebruikelijk is; de gedraging was op dit punt «behoorlijk».

Ten aanzien van de klacht inzake de ongemotiveerde weigering de datum van de hoorzitting te verplaatsen deelde de minister mee dat de uitgebreide telefonische en bondige schriftelijke motivering voldoende was geweest; het feit dat partijen tijdig op de hoogte waren gesteld van de datum en het feit dat zij voldoende voorbereidingstijd hadden kregen,

ruim het dubbele van de wettelijk voorgeschreven inzagetermijn, vormden tezamen op zichzelf een toereikende redengeving. De Nationale ombudsman overwoog dat gezien de gronden waarop het verzoek om verplaatsing van de hoorzitting was gebaseerd, te weten de voorbereiding van de presentatie van de nieuwe collectie en voor het overige reeds gemaakte vakantieafspraken, in samenhang met het feit dat het hier ging om professionele partijen waarvan kon worden verondersteld dat zij in staat waren om voor adequate vervanging te kunnen zorgen, en gezien de kwaliteit van verzoekers en hun gemachtigden, de NMa, mede gelet op de volle agenda, er in dit geval niet van hoefde uit te gaan dat er sprake was zodanig uitzonderlijke omstandigheden dat het verzoek om verplaatsing van de hoorzitting diende te worden ingewilligd. In zoverre achtte hij de gedraging «behoorlijk». Wel achtte hij het in strijd met het motiveringsbeginsel dat, gelet op het belang dat verzoekers hechtten aan uitstel van de hoorzitting – zij hadden immers voorafgaande aan de hoorzitting reeds signalen gegeven – de NMa hetgeen op telefonisch aan één van de partijen was meegedeeld, in de brief van die datum niet schriftelijk aan alle betrokken partijen had bevestigd. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Tenslotte klaagden verzoekers erover dat de NMa hun klacht over bovenstaande kwesties onjuist had geïnterpreteerd en vervolgens niet conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) had behandeld. De minister gaf aan dat verzoekers' klacht was opgevat als een verzoek om bemiddeling, dat naar zijn mening hoofdstuk 9 van de Awb de klachtenfunctionaris niet verplicht een dergelijke preventief-bemiddelende rol te spelen, en dat verzoekers niet hadden gereageerd op de brief van de klachtenfunctionaris waarin deze had aangegeven desgewenst tot klachtbehandeling over te zullen gaan. De Nationale ombudsman overwoog dat vanaf het moment dat een klager zich eenmaal met een klacht tot een bestuursorgaan heeft gewend, van een preventief-bemiddelende rol geen sprake is: deze klacht dient indien aan de overige voorwaarden daartoe is voldaan, conform hoofdstuk 9 van de Awb te worden behandeld, waarbij artikel 9:5 van de Awb – en in aansluiting daarop ook de klachtenregeling van de NMa – het betrokken bestuursorgaan uitdrukkelijk de mogelijkheid biedt om op eenvoudige en snelle wijze klachten af te handelen. De Nationale ombudsman overwoog dat indien wordt geconstateerd dat een klacht zich daartoe niet leent, deze verder conform hoofdstuk 9 van de Awb dient te worden behandeld. Hij merkte op dat een uitdrukkelijk verzoek van de zijde van verzoekers daarvoor niet noodzakelijk is. De gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

18 LANDBOUW, NATUUR EN VOEDSELKWALITEIT

18A MINISTERIE VAN LANDBOUW, NATUUR EN VOEDSELKWALITEIT

18A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				14
Ontvangen in 2004				+ 54
				68
Te behandelen				
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			32	} - 57
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	5	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	13			
c. herkansingen	7		25	
In behandeling per 01/01/2005				11

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

In 2004 zijn 54 verzoekschriften (2003: 52) ontvangen die betrekking hadden op het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (verder LNV). Van deze zaken werden er 22 in onderzoek genomen. In vijf zaken werd een rapport uitgebracht (2003: 6). In twee rapporten luidde het oordeel dat de klacht gegrond was (2004/338 en 2004/347). In een rapport was de klacht deels gegrond en deels onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel (2004/241). In de overige rapporten concludeerde de Nationale ombudsman dat de klacht niet gegrond was (2004/005 en 2004/385).

Dertien zaken werden schriftelijk in onderzoek genomen en tussentijds beëindigd omdat inmiddels op afdoende wijze aan de klacht was tegemoetgekomen, dan wel omdat voortzetting van het onderzoek niet opportuun werd geacht.

18A.2 Algemeen

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, nr. 0071). In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven.

18A.3 Uitgebrachte rapporten

18A.3.1 Ministerie

In de zaak die leidde tot rapport 2004/005 klaagde verzoeker, voorzitter van de Nederlandse Melkveehoudersvakbond (verder NMV), erover dat het Ministerie van LNV geen gevolg had gegeven aan het verzoek van de NMV om bepaalde zinsneden over verzuring door ammoniak in de door het ministerie uitgegeven brochure *Mest en een schoon milieu* aan te

passen. Volgens verzoeker waren de zinsneden gelet op de huidige stand van zaken in de wetenschap ongenueanceerd en ongefundeerd. Verzoeker wees ter onderbouwing van dit standpunt met name naar een door de NMV georganiseerde bijeenkomst over ammoniak, waarop de aanwezigen volgens de voorzitter unaniem tot de conclusie waren gekomen dat verzuring van de bodem door ammoniak wetenschappelijk gezien achterhaald was. In reactie op de klacht deelde de minister van LNV mee dat het gestelde in de brochure *Mest en een schoon milieu* naar zijn oordeel in overeenstemming was met de huidige wetenschappelijke inzichten en derhalve geen aanpassing in de door verzoeker gewenste zin behoefde. De minister achtte de stelling van verzoeker naar de gangbare wetenschappelijke opvattingen daarover onjuist. Nagenoeg onomstreden, aldus de minister, was dat ammoniak een vermestend en eutrofiërend effect heeft. Daarnaast deelde de minister mee dat ammoniak een verzurend effect heeft.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat verzoeker niet kon worden gevolgd in zijn standpunt dat de door hem gewraakte passages in de brochure gelet op de huidige stand van zaken in de wetenschap, zoals gebleken tijdens de bijeenkomst van 25 september 2000, ongenueanceerd en ongefundeerd zijn omdat uit het door verzoeker overgelegde materiaal niet bleek dat zijn eigen stelling onomstreden was dan wel volledig gesteund werd. Tot slot overwoog de Nationale ombudsman dat het Ministerie van LNV met de brochure *Mest en een schoon milieu* heeft beoogd het mestbeleid kort uiteen te zetten en niet tot in detail de stand van de wetenschap met betrekking tot bijvoorbeeld ammoniak weer te geven, en dat dat ook niet hoefde ook niet bij dergelijke publicaties. Uiteraard dient de brochure geen aperte onjuistheden te verschaffen, maar daarvan was, gelet op de verschillende standpunten, geen sprake. Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat bij de beleidsbepaling het betrokken bestuursorgaan keuzen kan – en moet – maken. In dit geval speelde bovendien een rol dat moest worden voldaan aan Richtlijnen 2001/81/EG, waarin ammoniak als één van de verzurende stoffen wordt aangemerkt waarvan de emissie moet worden teruggedrongen. Gelet hierop achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/347 klaagde verzoeker over de lange duur van de behandeling van zijn twee bezwaarschriften door de minister van LNV. Voorts klaagde verzoeker erover dat zijn klacht hierover, die door de Nationale ombudsman naar de minister werd doorgestuurd, tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog niet was afgehandeld.

Ten aanzien van de lange duur van de behandeling van verzoekers bezwaarschriften was de Nationale ombudsman van oordeel dat de minister in beide gevallen niet binnen de termijn van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) op het bezwaarschrift had beslist. Tevens was de beslistermijn niet (tijdig) verlengd door de in het derde lid van artikel 7:10 Awb gegeven mogelijkheden tot verdaging (de verdaging geschiedde na zeven weken). In het ene geval vond gelet hierop ook het verzoek om instemming met verder uitstel buiten de beslistermijn plaats. In het andere geval werd geen verzoek om instemming met verder uitstel gedaan. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de wijze waarop verzoekers klacht intern was afgehandeld overwoog de Nationale ombudsman dat een bestuursorgaan ingevolge artikel 9:11 Awb een klacht binnen zes weken moet afhandelen of – indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het

bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. In het onderhavige geval had het Ministerie de klacht niet binnen de daarvoor gestelde termijn afgehandeld en ook overigens geen (verdere) uitvoering gegeven aan hoofdstuk 9 Awb. Ook op dit punt achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Rapport 2004/385 (AB 2004, nr. 422, afl. 46, blz. 2127–2129) betreft de beoordeling van een klacht over het instellen van een «kliklijn» door de minister van LNV tijdens de vogelpestcrisis, waar Nederland eind februari/begin maart 2003 mee te maken had. De besmetting trof (ook) het gebied de «Gelderse Vallei», waar verzoeker, hobbypluimveehouder, woonachtig was. De minister zag, om te voorkomen dat deze zeer besmettelijke pluimveeziekte zich verder zou verspreiden, zich genoodzaakt om maatregelen te treffen. Eén van die maatregelen bestond uit het (preventief) doden van (gezonde) dieren. Deze maatregel betrof niet alleen bedrijfsmatig gehouden dieren, maar gold eveneens ten aanzien van hobbydieren. Omdat voor deze hobbydieren geen wettelijke registratieplicht gold, werd, om een beeld te krijgen van de adressen waar zich hobbydieren bevonden, een meldingsplicht voor hobbydierhouders ingesteld. Voor dit doel werd het bestaande 0800-telefoonnummer van het LNV-loket opengesteld. Ook derden konden – eventueel anoniem – de aanwezigheid van hobbydieren in een ruiminggebied melden. Over het bieden van laatstgenoemde mogelijkheid uitte verzoeker zijn ongenoegen. Hij gaf aan dat het instellen van een dergelijke «kliklijn» bij veel burgers herinneringen had opgeroepen aan de Tweede Wereldoorlog.

Uit de deze problematiek betreffende Europese regelgeving volgt dat de minister verplicht en gerechtigd was tot het nemen van bepaalde vérgaande maatregelen, zoals de ruiming van hobbypluimvee in de risicogebieden, en het in verband daarmee overgaan tot het instellen van een meldingsplicht voor hobbydierhouders. Aan de orde was echter de vraag of het in de gegeven situatie gerechtvaardigd was dat de minister derden de mogelijkheid heeft geboden om eigenaren van hobbypluimvee (anoniem) aan te melden. De minister achtte de klacht niet gegrond. Hij deelde mee dat hij genoodzaakt was om het nummer open te stellen voor derden, omdat niet alle hobbydierhouders zich hadden gemeld. De Nationale ombudsman kon zich voorstellen dat het creëren van die mogelijkheid voor derden om (anoniem) anderen aan te melden, gezien vanuit het oogpunt van de hobbydierhouders, als kwetsend was ervaren, en dat het enkele bieden van deze mogelijkheid zeer veel weerstand had opgeroepen, nog daargelaten dat hobbydierhouders in het voorkomende geval extra leed werd aangedaan wanneer als gevolg van een dergelijke melding ten onrechte controle plaatsvond, zoals in geval van verzoeker. De Nationale ombudsman kon zich desalniettemin in het standpunt van de minister vinden: gezien de ernst van de situatie en gelet op het feit dat niet alle hobbydierhouders zich hadden gemeld, was de minister genoodzaakt ook gebruik te maken van (anonieme) meldingen van derden. Hij achtte de gedraging «behoorlijk». Wel had de Nationale ombudsman kritiek op het feit dat de minister tot op het moment van het uitbrengen van dit rapport naar verzoeker toe in het geheel niet op diens bij de minister ingediende en door de Nationale ombudsman voorafgaand aan het onderzoek onder de aandacht van de minister gebrachte klacht had gereageerd.

18A.3.2 Algemene Inspectiedienst en de Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees

Bijzondere vermelding verdient het onderzoek dat werd afgesloten met rapport 2004/338. In die zaak had betrokkene erover geklaagd dat de Algemene Inspectiedienst (verder AID)/de Rijksdienst voor de keuring van

Vee en Vlees (verder RVV) bij de ruiming van zijn pluimvee in het kader van de bestrijding van de vogelpest assistentie van de politie had gevraagd.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat het voorspelbaar was dat het ruimen van de vogels emoties zou losmaken bij de houders van die vogels en dat de ruiming daardoor niet altijd zonder problemen zouden verlopen. Vanwege het belang dat de ruimingsploegen hun werk konden doen en met het oog op de voorkoming van escalatie was het dan ook begrijpelijk dat was gedacht aan inschakeling van de politie. Vanwege de belasting die inschakeling van de politie voor betrokkenen kan betekenen, dienden volgens de Nationale ombudsman echter duidelijke criteria te worden gesteld voor het invoeren van politieassistentie, en diende inschakeling van de politie uitsluitend plaats te vinden in de daarvoor in aanmerking komende gevallen.

Volgens de minister was ten aanzien van hobbydierhouders van wie werd verwacht dat zij zich tegen de ruiming zouden verzetten, gekozen voor een speciale aanpak waarbij de ruimingsploeg werd ondersteund door medewerkers van de plaatselijke politie. Omdat verzoeker had laten weten een kort geding te zullen aanspannen indien een ruimingsploeg op zijn erf zou verschijnen en omdat hij zich in de media tegenstander had getoond van de ruiming van hobbydieren, viel volgens de minister te verwachten dat hij geen medewerking zou verlenen aan de ruiming van zijn pluimvee. Om die reden was de ruimingsploeg vergezeld van twee politieambtenaren. Volgens de Nationale ombudsman bood noch de mededeling van verzoeker dat hij eventueel een kort geding zou aanspannen noch zijn openlijke bezwaar tegen het doden van hobbydieren aanleiding voor de veronderstelling dat hij zich anders dan via juridische weg zou verzetten tegen eventuele ruiming. Daarom bestond er volgens de Nationale ombudsman onvoldoende grond voor de verwachting dat hij geen medewerking zou verlenen aan de ruiming van zijn pluimvee. De inschakeling van de politie kon in zijn geval dan ook niet worden gebaseerd op overwegingen van handhaving van de openbare orde dan wel opsporing van strafbare feiten, en was dan ook niet terecht. Daarnaast concludeerde de Nationale ombudsman dat de AID niet adequaat had gereageerd op de herhaalde vraag van verzoeker naar de achtergrond van de inschakeling van de politie. Pas in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman werd concreet aangegeven waarop de verwachting dat hij niet aan de ruiming zou meewerken, was gebaseerd. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

18A.3.3 LASER

In de zaak die leidde tot rapport 2004/241 had LASER (inmiddels opgegaan in de Dienst Regelingen van het Ministerie van LNV) van het toenmalige Ministerie van Landbouw, Visserij en Natuurbeheer op verzoekers erf naar aanleiding van de MKZ-crisis preventief kalveren geruimd. De ruiming vond plaats op een ondergrond van grind. Verzoeker stelde dat hij na afloop van de ruiming kosten had moeten maken om zijn erf schoon te maken. Verzoeker klaagt erover dat zijn verzoek om schadevergoeding door het ministerie is afgewezen. Hij stelde dat medewerkers van het ministerie hem de mondelinge toezegging hadden gedaan dat zijn schade voor vergoeding in aanmerking zou komen. Volgens vast beleid stelt de Nationale ombudsman zich ter zake van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding terughoudend op en merkt hij een weigering van een bestuursorgaan tot vergoeding van geleden schade alleen dan aan als een niet-behoorlijke gedraging, wanneer de aanspraak van de betrokkene, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzend besluit heeft kunnen komen.

De Nationale ombudsman overwoog dat verzoeker voorafgaand aan de

ruiming met LASER had gesproken. Verzoeker stelde dat LASER hem niet had gewezen op de mogelijke bezwaren in verband met het terrein-type en de daarmee samenhangende milieubezwaren. Hij stelde verder dat hij op zijn beurt LASER wel op de mogelijke bezwaren had gewezen en LASER had verzocht de boel netjes achter te laten. De Nationale ombudsman oordeelde dat verzoeker, zo dat al mogelijk was, geen andere plaats voor de ruiming had aangewezen, of andere preventieve maatregelen had getroffen. Daarmee was het hem duidelijk dat de actie zou worden uitgevoerd op grind, en dat dit gepaard zou gaan met vervuiling. Er was niet gesteld of gebleken dat LASER door de wijze van uitvoering meer vervuiling heeft veroorzaakt dan gelet op de omstandigheden onvermijdelijk was. Derhalve is er in zoverre geen reden LASER aansprakelijk te achten voor de schoonmaakkosten. Evenmin is sprake van andere omstandigheden op grond waarvan de aanspraak op vergoeding van die lasten zodanig evident juist moet worden geacht, dat het verzoek om schadevergoeding niet in redelijkheid mocht worden afgewezen. de Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

Tijdens het onderzoek kon niet worden vastgesteld of aan verzoeker, zoals hij had gesteld, was toegezegd dat tot vergoeding zou worden overgegaan. De Nationale ombudsman kon in zoverre over de onderzochte gedraging geen oordeel geven.

18A.4 Tussentijdse beëindiging

In 2004 beëindigde de Nationale ombudsman tussentijds dertien onderzoeken naar aanleiding van een klacht over het Ministerie van LNV. Een aantal van die zaken wordt hierna besproken.

In een zaak klaagde verzoeker over de lange duur van de behandeling door het Ministerie van LNV van zijn bezwaarschrift van 6 mei 2003. In het kader van het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek deelde de minister van LNV in reactie op de klacht mee dat inmiddels een beslissing op het bezwaarschrift was genomen. Daarnaast gaf de minister aan dat maatregelen waren genomen om beter te kunnen inspelen op het fluctuerende werkaanbod. Voorgaande was voor de Nationale ombudsman aanleiding het onderzoek te beëindigen.

Een onderzoek naar aanleiding van een klacht over het toenmalige agentschap LASER van het Ministerie van LNV werd eveneens tussentijds beëindigd. Betrokkene had erover geklaagd dat LASER het schadevergoedingsbedrag voor de op zijn adres geruimde kippen tien maanden na de ruiming nog niet naar zijn girorekening had overgemaakt. Uit de reactie van de minister bleek dat er vertraging in de uitbetaling aan verzoeker was ontstaan doordat op de, door verzoeker ondertekende, afstandsverklaring een foutief gironummer was vermeld. Omdat het bedrag inmiddels alsnog naar verzoekers rekeningnummer was overgemaakt, beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek.

Geen verdere aanleiding tot onderzoek betrof een klacht over uitlatingen van een medewerker van het Bureau Heffingen (thans onderdeel van de Dienst Regelingen) van het Ministerie van LNV jegens verzoeker in een telefoongesprek. In het licht bezien van verzoekers eigen uitlatingen jegens diezelfde ambtenaar, was de Nationale ombudsman van mening dat de door verzoeker gemaakte opmerkingen de grenzen van het onbetamelijke niet hadden overschreden.

Onderzoek werd ook niet voortgezet in een zaak waarin verzoekster klaagde over de Dienst Landelijk Gebied voor ontwikkeling en beheer (verder DLG) van het Ministerie van LNV. Verzoekster verkeerde in de

veronderstelling dat DLG nog niet had betaald voor grond die aan DLG was verkocht. In werkelijkheid was echter geen sprake van verkoop van grond, maar van ruilverkaveling bij overeenkomst. Zo een ruilverkavelingsovereenkomst vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de landinrichtingscommissie. Net als verzoekster was Bureau Beheer Landbouwgronden van DLG partij bij de overeenkomst met het zelfde soort belang als verzoekster, omdat beiden een geldbedrag dienden te ontvangen. Ruilverkaveling is een uiterst complexe materie en toen alles rond was, bleek dat een van de partijen bij de ruilverkavelingsovereenkomst niet met geld over de brug wilde komen. Nadat een en ander was verduidelijkt zag de Nationale ombudsman geen aanleiding het onderzoek voort te zetten.

18B ANDERE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN
 LANDBOUW, NATUUR EN VOEDSELKWALITEIT

18B.1 Cijfers

In 2004 ontving de Nationale ombudsman twee verzoekschriften met betrekking tot klachten over gedragingen van een bestuursorgaan op het terrein van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (2003: 4). In één zaak werd een rapport uitgebracht (2003: 3). In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat de klacht gegrond was (2004/459), zie hierna.

18B.2 Faunafonds

In de zaak die leidde tot rapport 2004/459 speelde het volgende. Verzoeker, vennoot van een expertisebureau dat voor een provinciale wildschade-commissie (opgeheven sinds de inwerkingtreding van de Flora- en faunawet op 1 april 2002), taxaties verrichtte, klaagde erover dat het bestuur van het Faunafonds niet adequaat had gereageerd op zijn brieven. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». Hij overwoog daarbij dat een adequate reactie van een bestuursorgaan op een brief van een burger onder meer betekent dat uit de reactie die het bestuursorgaan aan de burger zendt, blijkt dat door het bestuursorgaan kennis is genomen van al hetgeen door de burger in zijn brief naar voren is gebracht en dat hierop een inhoudelijke reactie wordt gegeven, dan wel dat wordt meegedeeld waarom niet inhoudelijk wordt gereageerd. Het Faunafonds had niet adequaat op verzoekers brieven gereageerd, omdat was nagelaten naar aanleiding van verzoekers kritiek op de aanbestedingsprocedure voor schadetaxaties van het Faunafonds verzoeker te berichten dat hierop niet werd gereageerd omdat verzoeker deze kwestie diende voor te leggen aan de bevoegde rechter én omdat niet op alle overige door verzoeker aan de orde gestelde kwesties inhoudelijk was gereageerd, dan wel verzoeker gemotiveerd was meegedeeld dat hierop niet werd gereageerd.

19 SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

19A MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

19A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				6
Ontvangen in 2004				+ 38
				44
Te behandelen				
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			37	} - 42
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	1	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	1			
c. herkansingen	3		5	
				2
In behandeling per 01/01/2005				

19A.2 Uitgebrachte rapporten en afgedane zaken

In 2004 werd één rapport uitgebracht (2003: 3, waaronder het rapport inzake het «burgerbrievenonderzoek»). Het oordeel in het uitgebrachte rapport luidde deels gegrond en deels niet gegrond. Er werd één onderzoek tussentijds beëindigd (2003: 2).

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 (JG 2004, nr. 0071) van 30 september 2003. In § 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven.

In het onderstaande blijven bij de bespreking van de via onderzoek afgedane zaak, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

Interne klachtbehandeling en toezichttaak minister

Rapport 2004/283 heeft betrekking op – een onderdeel van – de interne klachtbehandeling door het ministerie en op het uitblijven van actie van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid naar aanleiding van meldingen over het op een onjuiste wijze uitvoering geven aan de indicatieprocedure op grond van de Wet sociale werkvoorziening (verder Wsw).

In het aan het rapport ten grondslag liggende verzoekschrift klaagde verzoeker erover dat de staatssecretaris er geen zorg voor had gedragen dat, alvorens op een door verzoeker ingediende klacht werd beslist, de verslaglegging van de hoorzitting (art. 9:10, derde lid, Awb) correct was. In zijn rapport oordeelde de Nationale ombudsman hieromtrent dat het een vereiste van behoorlijke klachtbehandeling is dat, indien verslagen van hoorzittingen aan partijen worden toegestuurd en zij in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren, in de beslissing op de klacht wordt aangegeven of en in hoeverre hetgeen in reactie is aangevoerd aanleiding heeft gegeven tot aanpassing van het verslag of tot beïnvloeding van de

beslissing op de klacht. Omdat dit niet was gebeurd, achtte de Nationale ombudsman de klacht in zoverre gegrond. Met instemming werd kennisgenomen van de mededeling van de staatssecretaris om de (interne) beschrijving van de klachtprocedure van het ministerie op het onderdeel hoorzitting op korte termijn te verduidelijken.

Uit het vorenstaande volgt naar de mening van de Nationale ombudsman overigens niet dat, indien er sprake is van een verschil van inzicht over de aan de klacht ten grondslag liggende feiten en omstandigheden, een verslag naar tevredenheid van de indiener van een klaagschrift dient te zijn aangepast voordat op de klacht kan worden beslist.

Daarnaast klaagde verzoeker erover dat de minister geen actie had ondernomen naar aanleiding van zijn meldingen van misbruik van de indicatieprocedure door het Werkvoorzieningschap Nijmegen en Omgeving. Verzoeker stelde zich daarbij op het standpunt dat, nu de minister zowel in het Besluit als de Regeling indicatie sociale werkvoorziening regels heeft gesteld aan de indicatieprocedure, de minister handelend zou moeten optreden indien deze procedures niet goed verlopen.

In zijn rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat blijkens de wetsgeschiedenis in artikel 13, eerste lid, van de Wsw een expliciete regeling van de toezichttaak van de minister in de wet is opgenomen om duidelijk te maken dat de minister verantwoordelijk is voor de rechtmatigheid van de in het kader van de wet gedane uitgaven. Het waarborgen van de onafhankelijkheid van de indicatiecommissie, alsmede de zorg voor het functioneren van de kwaliteit van de commissie, is blijkens de wetsgeschiedenis uitdrukkelijk bij de gemeenten gelegd. Vanuit het rijkstoezicht kan op dit punt onderzoek plaatsvinden, indien de toezichthouder in klachten een gereede aanleiding ziet om onderzoek in te stellen. Uiteindelijk zou dit kunnen leiden tot het gebruikmaken van de bevoegdheid om een aanwijzing te geven.

Daadwerkelijk optreden van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zal in het algemeen slechts dan aan de orde zijn, als er sprake is van structurele tekortkomingen bij de uitvoering van de Wsw en de daarvoor verantwoordelijke bestuursorganen zelf niet in staat blijken te zijn de noodzakelijke kwaliteit bij de uitvoering van de wet te waarborgen. Wanneer de minister signalen ontvangt die wijzen op structurele problemen, mag van hem worden verwacht dat hij, met gebruikmaking van de aan hem toegekende bevoegdheden, een eigen onderzoek instelt dat de grondslag kan vormen voor eventueel verder te nemen stappen. Uit de reactie van de staatssecretaris en de overgelegde stukken was gebleken dat, naar aanleiding van meldingen van verzoeker, vanuit het ministerie een onderzoek was ingesteld en diverse malen met verzoeker was gesproken, zodat niet gesteld kon worden dat de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid geen actie had ondernomen naar aanleiding van de meldingen van verzoeker.

Naar aanleiding van de meldingen van verzoeker was, uit zorgvuldigheidsoverwegingen, onderzocht of er structurele problemen waren bij de indicatiecommissie van het Werkvoorzieningschap Nijmegen en Omgeving. Uit dit onderzoek was echter niet gebleken dat er een grondslag zou zijn voor het nemen van verdere stappen. Alhoewel door verzoeker meermalen was verwezen naar hetgeen hij in de afgelopen 25 jaar had ondervonden bij de indicatiestelling op grond van de Wsw, oordeelde de Nationale ombudsman dat hetgeen hij stelde betrekking had op zijn individuele geval en geen of onvoldoende aanknopingspunten gaf om aannemelijk te maken dat er mogelijk sprake was of was geweest van structurele problemen bij de indicatiestelling door het Werkvoorzieningschap Nijmegen en Omgeving. De klacht achtte de Nationale ombudsman in zoverre niet gegrond.

- 19B ANDERE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID
- 19B.1 Bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid
- 19B.1.2 *Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen*
- 19B.1.2.1 *Cijfers; ontwikkelingen; algemeen*

Cijfers

Tabel 1b Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV): algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004			263
Ontvangen in 2004			+ 1 358
			1 621
Te behandelen			1 621
Afgedaan			
1) niet in onderzoek		985	} - 1 484
2) onderzoek			
a. waarvan met rapport	23		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	360		
c. herkansingen	116	499	
			137
In behandeling per 01/01/2005			137

Ontwikkelingen in de afgelopen jaren

Het overgrote deel van de klachten die de Nationale ombudsman ontvangt op het terrein van de sociale zekerheid betreft de handelwijze van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder UWV). In deze paragraaf wordt kort ingegaan op de ontwikkelingen in de jaren vanaf 1999. Aangegeven wordt wat het aandeel van het aantal UWV-klachten is, afgezet tegen het totaal aantal door de Nationale ombudsman ontvangen klachten, hoeveel klachten in onderzoek worden genomen, hoe deze worden afgehandeld, hoeveel klachten niet voor onderzoek door de Nationale ombudsman in aanmerking komen en wat de belangrijkste oorzaken daarvan zijn.

Sinds 1 januari 2002 is het UWV de rechtsopvolger van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, Gak Nederland BV, Cadans Uitvoeringsinstelling BV, GUO Uitvoeringsinstelling BV, SFB Uitvoeringsorganisatie Sociale Verzekering NV en de Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs (verder USZO). Voor het gemak wordt in het onderstaande ook voor de periode vóór 1 januari 2002 gesproken over het UWV.

Het aandeel van het aantal klachten over het UWV op het totaal aantal door de Nationale ombudsman ontvangen klachten is gestegen van 6,7% in 1999 tot 12,2% in 2004. Over 2004 was het aandeel ontvangen UWV-klachten (12,2%) iets hoger dan in het jaar 2003 (12%). Absoluut gezien steeg het aantal ontvangen UWV-klachten van 517 (op een totaal aantal ontvangen klachten van 7681) in 1999 naar 1358 (op een totaal van 11 156 klachten) in 2004.

Slechts een deel van de verzoekschriften die de Nationale ombudsman ontvangt, komt voor onderzoek in aanmerking. In 1999 werden van de 501 afgehandelde verzoekschriften 197 zaken via onderzoek afgehandeld (39,3%), de overige 304 zaken (60,7%) werden niet in onderzoek genomen. In de jaren daarna is sprake van een geringe daling van het percentage via onderzoek afgedane zaken. In 2004 bestond het aantal van 1484 afgehan-

delde verzoekschriften uit 499 onderzoekszaken (33,6%) en 985 niet-onderzoekszaken (66,4%). In absolute aantallen blijft sprake van een hoog aantal klachten dat voor onderzoek in aanmerking komt.

In het merendeel van de gevallen die via onderzoek worden afgedaan, wordt het onderzoek tussentijds door de Nationale ombudsman beëindigd (*interventiemethode*) omdat bijvoorbeeld door het UWV alsnog wordt beslist op een ingediende aanvraag of een bezwaarschrift, wordt overgegaan tot betaling van een voorschot of een toegekende uitkering, de gevraagde uitleg en informatie wordt gegeven op vragen van de uitkeringsgerechtigde, of omdat verontschuldigungen worden aangeboden voor de gang van zaken. Deze klachten waren dus allemaal zonder meer gegrond, maar in dergelijke gevallen heeft de verzoeker via de Nationale ombudsman alsnog datgene bereikt wat voor hem aanleiding was om zich met een klacht over de handelwijze van het UWV tot de Nationale ombudsman te wenden. Voor de Nationale ombudsman is er dan veelal geen reden aanwezig om het onderzoek voort te zetten. In 2004 werd 72,2% van de via onderzoek afgehandelde verzoekschriften via de *interventiemethode* behandeld.

Slechts in een beperkt aantal gevallen leidt een onderzoek van de Nationale ombudsman tot een *rapport*. In 2004 werd in 23 onderzoeken een rapport (4,6% van de via onderzoek afgehandelde verzoekschriften) uitgebracht (2003: 24; 2002: 23). Ten aanzien van het overgrote deel van de onderzochte gedragingen oordeelde de Nationale ombudsman in de 70 rapporten die in de afgelopen drie jaar zijn uitgebracht, dat het UWV zich «niet behoorlijk» jegens de betrokken verzoekers heeft gedragen. Voor de afzonderlijke jaren ziet het beeld er als volgt uit. Van de 23 rapporten die in 2004 werden uitgebracht luidde in elf rapporten het oordeel gegrond, in negen rapporten deels gegrond en deels niet gegrond, in twee rapporten deels geen oordeel en deels gegrond en in één rapport deels geen oordeel, deels gegrond en deels niet gegrond.

In 2003 werd in 12 van de 24 uitgebrachte rapporten het oordeel gegrond uitgesproken, in acht rapporten deels gegrond en deels niet gegrond, en in vier rapporten het oordeel niet gegrond. In 2002 luidde het oordeel in dertien van de 23 rapporten gegrond, in vijf rapporten deels gegrond en deels niet gegrond, in drie rapporten niet gegrond en in twee rapporten deels geen oordeel en deels gegrond.

Wanneer wordt gekeken naar welke beoordelingscriteria in deze 70 rapporten zijn toegepast dan valt op dat het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking – dat inhoudt dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien – daarbij het meest naar voren komt en dat er de laatste drie jaar sprake is van een lichte toename (2004: 13; 2003: 11; 2002: 5). Op de tweede plaats staat het vereiste van voortvarendheid dat impliceert dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden (2004: 6; 2003: 10; 2002: 9). Andere in het oog springende beoordelingscriteria die in deze rapporten nog al eens zijn toegepast zijn: het vereiste van correcte bejegening (2004: 7; 2003: 2; 2002: 3), het vereiste van rechtszekerheid (2004: 5; 2003: 2; 2002: 5) en het motiveringsvereiste (2004: 6; 2003: 3; 2002: 2).

Van de zaken die in aanmerking komen voor onderzoek wordt een aanzienlijk deel behandeld via de *herkansingsmethode*. Deze sinds 1 januari 2002 gehanteerde werkwijze is erop gericht om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 Awb ten onrechte achterwege is gebleven, te bewerkstelligen dat dit alsnog gebeurt. Het bij de Nationale ombudsman ingediende verzoekschrift wordt in dergelijke gevallen doorgespeeld naar het UWV met het dringende verzoek alsnog zorg te dragen voor klachtbehandeling conform

hoofdstuk 9 Awb. Na afronding van de klachtprocedure door het UWV kan de betrokkene zich – wanneer hij het met de uitkomst ervan niet eens is – wederom tot de Nationale ombudsman wenden.

Het aandeel herkansingszaken is gezakt van 143 in 2002 via 119 in 2003, naar 116 in 2004. Uitgedrukt in percentages van het aantal via onderzoek afgehandelde zaken: 2002: 35,7%; 2003: 28,7%; 2004: 23,2%.

Met de nodige voorzichtigheid kan dan ook worden gesteld dat de inspanningen van het UWV op het punt van het verder professionaliseren van de klachtbehandeling binnen de organisatie door onder meer de invoering van de nieuwe UWV-klachtprocedure en het Centraal Klachtenbureau per 1 januari 2003 hun vruchten lijken af te werpen.

Zoals hierboven al is aangegeven leidt een groot deel van de ingediende verzoekschriften niet tot onderzoek. Het percentage niet-onderzoekszaken van het totaal aantal afgehandelde UWV-zaken is in de loop der jaren gestegen van 60,7% in 1999 naar 66,4% in 2004. Op grond van het bepaalde in de Wet Nationale ombudsman (verder WNo) is de Nationale ombudsman in een aantal gevallen niet bevoegd om een onderzoek in te stellen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer het verzoekschrift betrekking heeft op een besluit van het UWV waartegen de mogelijkheid van bezwaar of beroep openstaat of waarbij een bezwaar of beroep aanhangig is (artikel 16, onder c, WNo) of wanneer door de bestuursrechter in een dergelijke procedure een uitspraak is gedaan (artikel 16, onder e, WNo). In 1999 was in 76 van de 81 gevallen die op grond van artikel 16 WNo niet in onderzoek werden genomen, één van deze bepalingen van toepassing. In 2004 was dit in 245 van de 260 zaken het geval.

In het overgrote deel van de gevallen wordt een verzoekschrift evenwel niet in onderzoek genomen omdat niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 14 WNo. De Nationale ombudsman is in dergelijke gevallen wel bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen. Het aantal zaken dat op grond van dit artikel niet in onderzoek werd genomen steeg van 166 (54,6% van het totaal aantal niet in onderzoek genomen zaken) in 1999 naar 605 (61,4%) in 2004. Het betreft in 56,7% van de zaken gevallen waarin niet voldaan is aan het vereiste dat de klacht eerst kenbaar moet zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan (artikel 14, onder i, WNo): in 2004 was dit in 343 zaken aan de hand. Ondanks de (geringe) stijging van het percentage van het totaal aantal niet in onderzoek genomen zaken van 64,1% (715 zaken) in 2002 naar 66,4% (985 zaken) in 2004 is het aandeel van het aantal zaken waarin niet werd voldaan aan het kenbaarheidsvereiste van artikel 14, onder i, WNo (gerelateerd aan dit totaal aantal) afgenomen: 2002: 40,4% (289 zaken); 2003: 32,7% (245 zaken); 2004: 34,8% (343 zaken). Het aandeel van zaken dat niet in onderzoek werd genomen op grond van artikel 16, onder c, WNo (mogelijkheid van bezwaar en beroep) steeg in die jaren: van 15,7% (112 zaken) in 2002, via 22,5% (169 zaken) in 2003, naar 23,9% (235 zaken) in 2004.

In onderstaand overzicht wordt een totaalbeeld gegeven van de jaren 1999–2004.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
aantal ontvangen verzoekschriften	7681	8 242	9 528	9 643	10 518	11 156
waarvan over het UWV	517 (6,7%)	677 (8,2%)	859 (9%)	1 070 (11,1%)	1 262 (12%)	1 358 ¹⁾ (12,2%)
aantal afgehandelde verzoekschriften UWV via onderzoek	501 197 (39,3%)	668 245 (36,7%)	811 318 (39,2%)	1 116 401 (35,9%)	1 165 415 (35,6%)	1 484 ¹⁾ 499 (33,6%)
onderverdeling:						
a. rapport	34	27	41	23	24	23
b. tussentijdse beëindiging	163	218	277	235	272	360
c. herkansing				143	119	116
niet in onderzoek	304	423	493	715	750	985
* onderverdeling:	(60,7%)	(63,3%)	(60,8%)	(64,1%)	(64,4%)	(66,4%)
o.g.v. artikel 14 WNo	166	248	267	472	460	605
a. termijnoverschrijding of onvolledigheid	33	37	32	44	53	81
b. kennelijk ongegrond	23	39	31	54	64	71
c. onvoldoende belang	26	27	29	46	43	50
g. geen gebruik van bestuursrechtelijke voorziening	12	28	45	28	42	43
i. kenbaarheidsvereiste	69	110	122	289	245	343
overige (d, e, f, h, j en k)	3	7	8	11	13	17
o.g.v. artikel 16 WNo	81	97	129	125	192	260
a. algemeen regeringsbeleid	-	1	-	-	1	-
b. algemeen verbindende voorschriften	4	7	4	3	13	12
c. bestuursrechtelijke voorziening	69	79	114	112	169	235
e. uitspraak bestuursrechter	7	8	7	9	8	10
overige (d, f en g)	1	2	4	1	1	3
overige gronden	57	78	97	118	98	120
* intrekking voor toetsing	22	29	25	50	32	53
* niet te bepalen wegens gebrek aan informatie	26	32	49	42	45	52
* kennisgeving	4	12	13	20	15	14
* doorzending art.13 WNo	5	5	10	6	6	1

¹⁾ teldatum 20 januari 2005

De cijfers van de ontvangen en afgehandelde zaken over 1999 t/m 2003 zijn gebaseerd op de definitief gerealiseerde jaarcijfers.

Algemeen

In het Jaarverslag 2003 (blz. 567) is opgemerkt dat het UWV in dat jaar in veel publicaties weliswaar als één organisatie naar buiten optrad, maar dat daarnaast – vooral in de correspondentie – nog gebruik werd gemaakt van de oude namen van de rechtsvoorgangers van het UWV in combinatie met «UWV». De verwachting werd uitgesproken dat het gebruik van de oude namen na 1 januari 2004 niet meer zou voorkomen. Deze verwachting is wat naamgebruik betreft wel uitgekomen; feitelijk gezien zijn de contouren van de oude organisaties op veel vlakken nog goed zichtbaar. Zo zijn er naast elkaar nog verschillende uitkeringssystemen en wordt er veelal nog in de oude kantoren gewerkt. In het verlengde daarvan maakten ook verzoekers nog vaak gebruik van de oude namen.

Het jaar 2004 is het tweede jaar dat het UWV met een Centraal Klachtenbureau werkt. Dit Centraal Klachtenbureau, gehuisvest in één van de UWV-kantoren te Amsterdam, vervult binnen de UWV-klachtenprocedure een aantal functies. Het fungeert als centrale postbus waar alle klachten worden ontvangen en worden geregistreerd. Daar binnengekomen klachten worden na registratie ter behandeling doorgezonden naar de afdeling of het kantoor waar de klacht betrekking op heeft. Als de klacht betrekking heeft op meer afdelingen of kantoren voegt het Centraal Klachtenbureau de reacties van die afdelingen/kantoren samen in één klachtafhandelingsrief. Verder heeft het Centraal Klachtenbureau de rol van eerste aanspreekpunt voor alle klachten die over het UWV bij de Nationale ombudsman zijn ingediend.

Op 11 februari 2004 werd op het hoofdkantoor van het UWV regulier overleg gevoerd door medewerkers van het bureau Nationale ombudsman met een tweetal directeurs van het UWV, verantwoordelijk voor de klachtbehandeling en algemeen juridische aangelegenheden, de manager van het Centraal Klachtenbureau en één van de medewerkers van dit bureau. Van de kant van het UWV werden toezeggingen gedaan met betrekking tot het tijdig afdoen van klachten en maatregelen aangekondigd om de achterstanden op het Centraal Klachtenbureau weg te werken (personeelsuitbreiding, opstellen van managementcontracten, verbetering van het registratiesysteem, uitbrengen van voortgangsberichten).

Op 15 juni 2004 bracht een aantal onderzoekers van het Bureau Nationale ombudsman een werkbezoek aan het Centraal Klachtenbureau UWV. Doelstellingen van dit bezoek waren (voornamelijk) het verkrijgen van informatie over de inrichting van het werkproces bij het klachtenbureau en het bespreken van de voortdurende problemen met betrekking tot de wijze waarop het UWV met de door de Nationale ombudsman voorgelegde klachten omgaat. Deze problemen waren ook al in 2003 gesignaleerd (zie het Jaarverslag 2003, blz. 568 e.v.). Twee zaken voerden daarbij de boventoon: 1) het lukt het UWV in het merendeel van de gevallen niet om binnen de door de Nationale ombudsman gestelde termijn van twee of vier weken een reactie op de klacht te geven, 2) de reacties die wel worden ontvangen zijn in veel gevallen ontoereikend. In de laatste situatie moeten er nadere vragen worden gesteld aan het UWV waardoor er opnieuw veel tijd verloren gaat. Het Centraal Klachtenbureau presenteerde de volgende plannen om het klachtproces binnen het UWV te verbeteren:

- 1) het aantal contactpersonen binnen het UWV voor het Centraal Klachtenbureau moet worden gereduceerd; de functionarissen die deze rol vanaf 1 januari 2005 zouden moeten gaan vervullen zijn kwaliteitsmanagers die binnen de eigen organisatie meer druk kunnen uitoefenen;
- 2) de termijn waarbinnen op primaire klachten moet worden gereageerd zou in het najaar van 2004 moeten worden teruggebracht tot één week;
- 3) de managers van kantoren die – wat klachtbehandeling betreft – niet goed presteren, zouden daar persoonlijk door de Raad van bestuur op worden aangesproken en afgerekend;
- 4) er zou mogelijk een «workflowsysteem» voor de klachtbehandeling worden ingevoerd, waardoor de medewerkers van het Centraal Klachtenbureau uitgezette vraagstellingen zouden kunnen gaan volgen, en het klachtenregistratiesysteem zou worden uitgebreid.

De directeur Communicatie en Cliëntenservice en de manager van het Centraal Klachtenbureau UWV brachten op 10 september 2004 een kennismakingsbezoek aan de Nationale ombudsman. Tijdens dat bezoek werd van de kant van het UWV de verwachting uitgesproken dat het aantal klachten flink zou stijgen. Oorzaken van die stijging zouden zijn gelegen in het feit dat op 1 oktober 2004 de grote WAO-herbeoordelingsoperatie zou starten, dat het vanaf half september mogelijk is om via de website van het UWV een klacht in te dienen en dat het UWV als gevolg van een aantal campagnes meer naar buiten toe is getreden. De al eerder aangekondigde verbeterpunten zouden eerst in de tweede helft van 2005 resultaat opleveren. In de tussentijd zou het UWV het plan hebben een proef te starten met mediation, een meer open houding tonen en daarbij – indien de klacht daar aanleiding toe zou geven – mogelijk eerder verontschuldigen aanbieden. In het jaarplan 2005 moet de klachtafhandeling één van de prioriteiten zijn waarbij een klacht voor een medewerker beschouwd moet worden als «kwaliteitsprikkel» en niet als kritiek op zijn werk.

Op 15 september 2004 namen twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman deel aan een interne werkconferentie van het UWV, «Klagen voor de verandering». Het UWV wilde met deze conferentie – bestemd voor UWV-medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van klachten – bereiken dat er binnen de organisatie op een (meer) positieve manier met klachten wordt omgegaan. Zo werd onder meer gesteld dat verbeteringen vaak beginnen met een klacht. Verder werd onder de aandacht van de betrokken UWV-medewerkers gebracht dat het belangrijk is dat de klachten nauwkeurig worden geregistreerd zodat deze ook goed kunnen worden geanalyseerd; ook werd daarbij gewezen op de rol van het Centraal Klachtenbureau.

De hiervoor geschetste problemen met betrekking tot de behandeling van klachten die over het UWV bij de Nationale ombudsman zijn ingediend, waren overeenkomstig de door het UWV daarover uitgesproken verwachting aan het einde van dit verslagjaar nog niet opgelost. De Nationale ombudsman zal het UWV op dit vlak kritisch blijven volgen.

In 2004 ontving de Nationale ombudsman van het UWV enkele vervolgreacties met betrekking tot de uitvoering van de aanbeveling uit rapport 2003/168 (JSV 2003, nr. 170; RSV 2003, 248; Jaarverslag 2003, blz. 585 e.v.). De aanbeveling strekte ertoe dat het UWV met één uniforme regeling zou komen met betrekking tot het beheer van medische gegevens en het gebruik van die gegevens in bezwaar- en beroepsprocedures. In een eerste reactie had het UWV laten weten de aanbeveling te zullen opvolgen en nog in 2003 met één regeling te komen. Aan het eind van 2003 had het UWV de Nationale ombudsman meegedeeld meer tijd nodig te hebben: de regeling zou onderdeel uitmaken van een nieuwe standaard voor het beheer en het verkeer van medische gegevens welke in het eerste kwartaal van 2004 zou worden uitgebracht. In april 2004 berichtte het UWV dat de conceptregeling was afgekeurd door de Raad van bestuur van het UWV. Een gewijzigd voorstel werd in juni 2004 wederom afgekeurd omdat de regeling «te ingewikkeld» werd geacht. In juli 2004 liet het UWV aan de Nationale ombudsman weten dat er een UWV-brede regeling voor het beheer en gebruik van medische gegevens zal worden opgesteld die zal worden verwerkt in de geactualiseerde Lisv-standaard «Beheer gegevens vallend onder het medisch beroepsgeheim van de verzekeringsarts». In december 2004 informeerde het UWV de Nationale ombudsman over de voortgang van de implementatie: de standaard was inmiddels gedeeltelijk herschreven en een eerste voorleggronde ingegaan, in januari 2005 zou een tweede ronde volgen en daarna zouden ook verzekeringsartsen in het land worden geconsulteerd.

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

19B.1.2.2 Behandelingsduur

Van oudsher hebben veel klachten die over het UWV bij de Nationale ombudsman worden ingediend, betrekking op de te lange behandelingsduur van uitkeringsaangelegenheden. Het gaat dan om zaken als het uitblijven van een betaling, het niet reageren op brieven of de lengte van een bezwaarschriftprocedure. In 2004 werden 243 klachten via interventies en rapporten afgedaan die (mede) betrekking hebben op de behandelingsduur (in 2003: 182, in 2002: 154 en in 2001: 168). In zes van de 243 zaken werd het onderzoek van de Nationale ombudsman beëindigd met een rapport. Het oordeel luidde in al deze rapporten dat de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» was.

Van deze uitgebrachte rapporten heeft er één betrekking op de behandelingsduur van een klacht, één op de behandelingsduur van de uitvoering van een beslissing op een bezwaarschrift, twee op de lengte van de bezwaarschriftprocedure zelf, één op de behandelingsduur van het geven van een reactie op een verzoek om informatie en één op de lange duur van een reïntegratietraject.

De zaak die leidde tot rapport 2004/233 ziet op de klacht dat het UWV Breda onvoldoende voortvarend de inschakeling van verzoeker in het arbeidsproces heeft bevorderd. In zijn reactie op de klacht erkende het UWV dat de klacht op dit punt gegrond was. Het grootste deel van de opgetreden vertraging was – zoals het UWV aangaf – te wijten aan een niet adequate gevalbehandeling. In relatie tot de klacht liet het UWV nog weten dat op lokaal niveau maatregelen waren genomen om herhaling van problemen zoals die waren opgetreden rond de totstandkoming van het reïntegratietraject van verzoeker in de toekomst te voorkomen. Het gaat om het volgende. Er zijn casemanagers WW aangesteld. In het proces vindt er overdracht plaats van de gegevens van het CWI naar het Casemanagement WW. Het Casemanagement WW voert regelmatig besprekingen met de cliënten waarbij de voortgang van een traject bewaakt wordt. Tevens is de casemanager verantwoordelijk voor de sluitende aanpak, dat wil zeggen, iedere WW-gerechtigde krijgt na maximaal zes maanden een reïntegratiebeoordeling. Hierdoor kan het niet meer voorkomen dat het uitblijven van een traject maanden duurt.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/322 klaagde verzoekster er onder meer over dat het UWV Zeist tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (5 november 2003) geen beslissing had genomen op het bezwaarschrift dat zij op 9 december 2002 had ingediend. Een beslissing op haar bezwaarschrift werd uiteindelijk op 4 maart 2004 genomen. Uit de reactie van het UWV op de klacht bleek onder meer dat de afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV op 27 februari 2003 de ontbrekende stukken had opgevraagd bij de behandelende afdeling en dat deze stukken niet eerder dan op 23 juni 2003 door de afdeling Bezwaar en Beroep waren ontvangen. Daarom werden deze stukken pas op 24 juni 2003 naar verzoeksters gemachtigde gezonden. Verder bleek dat het dossier op 28 augustus 2003 was overgedragen aan de bezwaarverzekeringsarts terwijl de rapportage van de bezwaarverzekeringsarts niet eerder dan op 21 januari 2004 beschikbaar was gekomen.

In zijn reactie op de klacht gaf het UWV aan dat de afdeling Bezwaar en Beroep te Zeist er regelmatig mee wordt geconfronteerd dat dossierstukken door de primaire afdelingen pas laat en na verschillende malen rappelleren worden aangeleverd. Door de fysieke afstand tussen de afdeling Bezwaar en Beroep en de kantoren in de regio hebben de behandelend medewerkers ook niet de mogelijkheid om de stukken persoonlijk op te halen. Bij de afhandeling van verzoeksters bezwaarschrift was de trage aanlevering van stukken er de oorzaak van dat de ontbrekende stukken pas op 24 juni 2003 naar verzoeksters gemachtigde waren gezonden. Het UWV gaf verder aan te verwachten dat deze vertragingen zullen afnemen op het moment dat de afdeling Bezwaar en Beroep volledig decentraal werkt. Wanneer het proces van decentralisatie zal zijn afgerond was nog niet bekend. Verder gaf het UWV aan dat voor de beoordeling door de bezwaarverzekeringsarts een termijn van vijf tot acht weken wordt gehanteerd. Afhankelijk van de acties die ondernomen moeten worden, zoals bijvoorbeeld een oproep voor het spreekuur of het opvragen van informatie bij de huisarts, kan deze termijn langer zijn. Deze termijn is niet officieel vastgelegd, zo voegde het UWV hieraan toe; uitsluitend de termijn voor de afhandeling van het bezwaarschrift staat vast.

Voor het feit dat de beoordeling door de bezwaarverzekeringsarts circa vijf maanden in beslag had genomen, werd door het UWV geen verklaring gegeven.

In een nadere toelichting op het decentralisatieproces merkte het UWV op dat de afdeling Bezwaar en Beroep te Zeist in de eerste helft van 2005 zal worden opgeheven (het gaat hier om de afdeling Bezwaar en Beroep van het voormalige UWV-onderdeel UWV Cadans). De medewerkers en het werk van deze afdeling worden verspreid over het land, dat in zeventien regio's is verdeeld. Het werk van de afdeling Bezwaar en Beroep zal in de toekomst worden verricht op een kantoor in de regio waar de belanghebbende woont. Het gevolg hiervan zal onder meer zijn dat een betere samenwerking met de uitkeringsafdelingen en bezwaarverzekeringsartsen en -arbeidsdeskundigen mogelijk zal zijn. Het UWV gaf aan te verwachten dat dit de beslistermijnen zal verkorten.

De Nationale ombudsman stelde vast dat het UWV in zijn reactie op de klacht slechts een gedeeltelijke verklaring voor de overschrijding van de beslistermijn had gegeven, namelijk voor zover het de periode vanaf het indienen van het bezwaarschrift tot het moment waarop de stukken naar de gemachtigde werden gezonden betreft. Voor het feit dat het opstellen van de rapportage door de bezwaarverzekeringsarts, in afwijking van de normen die het UWV hanteert, vijf maanden had gevegd, werd geen verklaring gegeven. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de omstandigheid, dat de aanlevering van stukken door de zogenoemde primaire afdelingen van het UWV niet goed verloopt, weliswaar een – gedeeltelijke – verklaring vormde voor de forse overschrijding van de beslistermijn, maar geen rechtvaardiging kon vormen tegenover verzoekster. Het is aan het UWV om zijn organisatie zodanig in te richten dat procedures binnen de gestelde termijn kunnen worden afgewikkeld. Overigens viel naar de mening van de Nationale ombudsman, ook in het licht van de door het UWV gegeven verklaring, niet in te zien waarom het UWV voor het toezenden van de stukken aan verzoeksters gemachtigde een termijn van bijna vijf maanden nodig had gehad. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Een arbeidsongeschiktheidsuitkering is bedoeld ter vervanging van het loon uit dienstbetrekking en strekt ertoe dat de uitkeringsgerechtigde kan voorzien in zijn maandelijks weerkerende kosten van levensonderhoud. In de zaak die leidde tot rapport 2004/358 (RSV 2004, nr. 346) had, indien de uitkering tijdig en juist was vastgesteld, de reguliere uitkering in augustus 2003 voor het eerst kunnen worden uitbetaald. Als gevolg van fouten en een onattente, weinig voortvarende opstelling van het UWV Rotterdam werd, ondanks herhaald en lang vergeefs aandringen namens verzoekster, de reguliere uitkering van ten minste 70% van het minimumloon van € 1264,30 per maand pas tien maanden later, in juni 2004, voor het eerst uitbetaald. De omstandigheid dat verzoekster het maanden moest stellen met een voorschot van € 700 alsmede, na 27 november 2003, met een uitkering van € 279 per maand, gaf aanleiding tot de aanbeveling haar uit coulance tegemoet te komen in het langdurige gemis van een aanmerkelijk deel van haar maandelijks inkomsten. Op 1 november 2004 heeft het UWV de Nationale ombudsman laten weten dat er aan verzoekster een nabetaling is gedaan van € 8960,65. Op 15 november 2004 deelde het UWV mee dat aan verzoekster over dit bedrag ook wettelijke rente is uitbetaald. De Nationale ombudsman nam hier met instemming kennis van.

Van de in dit verslagjaar via interventie afgedane klachten inzake de behandelingsduur heeft het merendeel betrekking op een aanvraag voor of de betaling van een (voorschot op een) uitkering ingevolge de WW (67), de WAO (26), de Ziektewet (15), de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ: 2), de Wet arbeid en zorg (2), de Wet arbeids-

ongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong: 1) en de Toeslagenwet (1). Verder zijn er ook klachten via interventie afgehandeld met betrekking tot de behandelingsduur van bezwaarschriftprocedures (41), klachten (29), verzoeken om informatie/uitleg (17), beoordelingen van verzoeken om schadevergoeding, inclusief de wettelijke rente (8), het nakomen van rechterlijke uitspraken (8), de beoordeling van vergoedingen in het kader van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (Wet REA: 5), het toezenden van formulieren (4), verzoeken om herkeuringen (4), de uitbetaling van vakantiegeld (3), een verzoek om verlaging van voorschotnota's SV-premies (1), de aanmelding bij een ziekenfonds (1), de uitbetaling van reiskosten (1) en het uitvoeren van een deskundigenoordeel (1).

19B.1.2.3 Informatieverstrekking

In het jaar 2004 werden 60 klachten afgedaan die (mede) betrekking hebben op de informatieverstrekking door het UWV (in 2003: 28 en in 2002: 40). Twee van deze zaken gaven aanleiding tot het uitbrengen van een rapport (in 2003: 4 en in 2002: 2). Het oordeel luidde in beide rapporten gegrond.

De klacht die leidde tot rapport 2004/326 werd ingediend door verzoekers gemachtigde, die klaagde over de informatieverstrekking door het UWV en over de klachtafwikkeling. Verzoeken om informatie over verzoekers uitkering waren in eerste instantie niet door het UWV afgehandeld, omdat er onduidelijkheid bestond binnen het UWV wie bevoegd was de verzoeken te behandelen. Het niet afhandelen van de verzoeken was in strijd met het vereiste van zorgvuldige informatieverstrekking. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk». De vervolgens door het UWV aan verzoeker(s) gemachtigde) verstrekte informatie was echter ook verre van optimaal, gelet op de behandelingsduur, de verstrekte tegenstrijdige informatie, verkeerde verwijzingen, en onjuiste informatie. Dit gaf de Nationale ombudsman aanleiding om het UWV aan te bevelen om op korte termijn met verzoeker en zijn gemachtigde in overleg te treden om alsnog afdoende informatie te verstrekken. Het UWV nodigde verzoekster vervolgens uit voor een persoonlijk gesprek op woensdag 29 september 2004. In dat gesprek zou antwoord worden gegeven op de vragen zoals verwoord in de brief van de Nationale ombudsman van 18 augustus 2004 (de brief waarmee het rapport aan het UWV werd aangeboden), dan wel duidelijke afspraken worden gemaakt over de afdoening van die vragen. De Nationale ombudsman beschouwde de aanbeveling daarmee als opgevolgd.

Rapport 2004/337 betreft de klacht van een uitkeringsgerechtigde dat het UWV Groningen onder meer zijn in diverse brieven gestelde vragen niet of niet volledig had beantwoord, en hem desondanks uiteindelijk had meegedeeld dat de discussie was gesloten. In het algemeen is er slechts grond voor een beslissing om op herhaalde vragen van een burger niet meer te reageren indien redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de verstrekte informatie juist is en die informatie aansluit op de gestelde vragen. Verzoeker had het UWV er meermalen op geattendeerd dat de antwoorden van het UWV niet aansloten op zijn vragen. Het had in deze situatie dan ook voor de hand gelegen om verzoeker om een toelichting te vragen. De aanbeveling aan de Raad van bestuur van het UWV om verzoeker alsnog een adequaat antwoord te geven is opgevolgd.

19B.1.2.4 Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling

Ook dit verslagjaar werden er weer meer klachten afgehandeld die betrekking hebben op de dienstverlening, de bejegening of de klacht-

behandeling door het UWV. Totaal werden in deze categorieën 283 klachten afgedaan (in 2003: 177 en in 2002: 112), waarvan zestien keer door middel van een rapport.

In de categorie «dienstverlening» werden in 2004 door de Nationale ombudsman 157 klachten afgedaan die (mede) op dit onderwerp betrekking hebben, waarbij in vijf zaken een rapport werd uitgebracht. Het oordeel in deze rapporten luidde drie keer gegrond, één keer niet gegrond en één keer deels gegrond en deels niet gegrond.

In de categorie «bejegeningklachten» werden er totaal zeventien onderzoeken beëindigd. In vijf van die zeventien zaken werd het onderzoek met een rapport beëindigd. Het oordeel in die vijf rapporten luidde één keer gegrond, één keer niet gegrond, één keer deels gegrond en deels niet gegrond en in twee rapporten werd op dit punt geen oordeel gegeven.

In de categorie «interne klachtbehandeling» werden door de Nationale ombudsman 109 zaken afgedaan die (mede) op dit onderwerp betrekking hebben, waarbij in zeven zaken een rapport werd uitgebracht. Het oordeel in deze rapporten luidde zes keer gegrond en één keer deels gegrond, deels niet gegrond.

Hieronder worden per categorie de belangrijkste rapporten en een enkele interventie beschreven. Een aantal zaken waarin getoetst is aan specifieke bepalingen uit de Awb wordt per onderwerp besproken onder een afzonderlijk kopje vóór het gedeelte over de interne klachtbehandeling.

Dienstverlening

De zaak die leidde tot rapport 2004/004 had onder meer betrekking op het feit dat er door het UWV Heerenveen aan verzoeker was toegezegd dat hij niet meer door een bij naam genoemde verzekeringsarts gekeurd zou worden maar door een andere arts die niet bekend was met zijn dossier. Op de datum dat verzoeker gekeurd zou gaan worden, bleek die andere arts verhinderd en kwam hij tegen verzoekers gerechtvaardigde verwachting in toch bij de eerste arts terecht. In reactie op de daarover ingediende klacht overwoog het UWV daarbij dat het de voortgang van het herbeoordelingsproces belangrijker vond en dat het ook niet klantvriendelijk werd geacht als de keuring op het laatste moment zou worden uitgesteld. Volgens de Nationale ombudsman had het UWV gezien de voorgeschiedenis, met name de hoge mate van argwaan die bij verzoeker jegens het UWV bestond en de expliciete toezegging dat de herkeuring door een andere verzekeringsarts zou worden uitgevoerd, in het geval van de verhindering contact moeten zoeken met verzoeker en aan hem de keus moeten laten of hij de keuring door wilde laten gaan of dat er een andere datum voor de herbeoordeling zou worden gepland. Nu dat niet was gebeurd achtte de Nationale ombudsman dat «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/062 klaagde verzoeker onder meer over de wijze waarop het UWV Gouda zijn verzoek om een betalingsregeling had afgewikkeld. De klacht werd gegrond geacht. Het UWV had verzoeker in reactie op zijn voorstel om in twaalf termijnen te betalen, moeten wijzen op de voorwaarden (genoemd in het Besluit incasso en invordering) waaronder dit kon. Het UWV noemde in zijn reactie echter in het geheel niet deze mogelijkheid, maar wees verzoekers betalingsvoorstel af. Pas nadat verzoeker een klacht had ingediend bij de Nationale ombudsman, gaf het UWV aan onder welke voorwaarden in twaalf termijnen kon worden betaald. Het UWV had aldus onvoldoende rekening gehouden met verzoekers belang.

Rapport 2004/208 heeft onder meer betrekking op het volgende. Verzoeker, advocaat te Utrecht, klaagde erover dat zijn cliënt, die in Utrecht woont, voor de hoorzitting in het kader van een WAO-bezwaarschriftprocedure

werd uitgenodigd om naar Tilburg te komen. Hij was van mening dat hierdoor een te hoge drempel werd opgeworpen om te worden gehoord. In reactie op de klacht gaf het UWV onder meer aan dat de afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV-kantoor te Utrecht gedurende een beperkte periode circa zeventig bezwaarzaken per maand had overgedragen aan het UWV-kantoor te Tilburg teneinde de verhoogde werkdruk en daardoor ontstane achterstanden het hoofd te kunnen bieden. Ook een eventuele hoorzitting in verband met de overgedragen bezwaarzaken had op het kantoor te Tilburg plaatsgevonden. Dit was alleen dan niet het geval geweest indien sprake was van individuele omstandigheden die de reisvaardigheid belemmerden, zo voegde het UWV hieraan toe. Indien verzoeker dergelijke omstandigheden had aangedragen, had het op de weg van het UWV gelegen om hierop, op grond van artikel 14, derde lid, Reglement bezwaarschriften Lisv 2001, een gemotiveerde reactie te geven. Verzoeker had dergelijke omstandigheden echter niet aangevoerd; bovendien bleek verzoekers cliënt uiteindelijk wel bereid te zijn de hoorzitting te Tilburg bij te wonen.

In diverse rapporten heeft de Nationale ombudsman zijn zorg uitgesproken over de overschrijdingen van de wettelijke afhandelingstermijn van bezwaarschriften door het UWV. Redelijke maatregelen die het UWV neemt om te voorkomen dat de wettelijke afhandelingstermijn wordt overschreden, worden door de Nationale ombudsman in beginsel dan ook onderschreven.

In dit licht achtte de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat het UWV ervoor had gekozen om het gehele bezwaartraject, inclusief de hoorzitting, door het kantoor te Tilburg te laten afwickelen. Dit zou onder omstandigheden anders kunnen zijn. Van omstandigheden die een uitzondering op dit uitgangspunt rechtvaardigen, was in het geval van verzoekers cliënt echter niet gebleken. Hiertoe werd het volgende overwogen. Aangenomen kon worden dat het bijwonen van de hoorzitting te Tilburg voor verzoekers cliënt een reis- en wachttijd – enkele reis – van anderhalf tot twee uur zou meebrengen. Niet kan worden gesteld dat een dergelijke reis- en wachttijd in zijn algemeenheid niet acceptabel is, te meer niet daar deze reis door verzoekers cliënt – naar mag worden aangenomen – slechts éénmaal had moeten worden ondernomen. Wel kan dit in het individuele geval anders zijn; hierbij moet met name worden gedacht aan de omstandigheid dat van de bezwaarde niet kan worden gevergd dat hij een dergelijke reis onderneemt. Verzoeker had echter geen omstandigheden aangevoerd waaruit bleek dat zijn cliënt niet is staat was om van Utrecht naar Tilburg te reizen. Temeer daar verzoekers cliënt uiteindelijk wel bereid bleek voor het bijwonen van de hoorzitting naar Tilburg te reizen, kon worden aangenomen dat van dergelijke omstandigheden geen sprake was. Verder was nog van belang dat het UWV had aangegeven de reiskosten van verzoeker en zijn cliënt op basis van tweede klasse openbaar vervoer te zullen vergoeden. De gedraging was «behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/290 is feitelijk gezien een vervolg op rapport 1999/434 van 8 oktober 1999. Verzoeker, bij wiens achternaam het voorvoegsel «Van» met een hoofdletter moet worden geschreven, had in 1998 bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend over het feit dat een van de rechtsvoorgangers van het UWV, Cadans Uitvoeringsinstelling BV, geen oplossing had gevonden voor het foutief schrijven van verzoekers achternaam. Die klacht werd gegrond verklaard en de Nationale ombudsman nam destijds met instemming kennis van het voorstel van Cadans om aan verzoeker gerichte stukken te controleren op de juiste tenaamstelling en zondig handmatig te corrigeren. Een gevolg van het van start gaan van het UWV was dat de oude afspraken vergeten leken en dat verzoeker twee oproepen voor een keuring ontving waarin zijn naam opnieuw verkeerd werd gespeld. Verzoeker diende vervolgens daarover

op 23 januari 2003 een klacht in bij het UWV Eindhoven. In reactie op die klacht liet het UWV hem weten dat er bij het schrijven van zijn naam gebruik werd gemaakt van de gegevens van de gemeentelijke bevolkingsadministratie en dat hij – als hij van mening was dat zijn naam niet juist werd gespeld – zich voor correctie diende te wenden tot de gemeente. Verzoeker wist dat zijn naam goed was opgenomen in de bevolkingsadministratie en richtte zich met een klacht opnieuw tot de Nationale ombudsman. In een eerste reactie op de klacht erkende het UWV dat de gemeente verzoekers naam correct spelde, maar dat het UWV het voorvoegsel «Van» omdat dat een voorvoegsel is, automatisch veranderde in een «van» met een kleine letter. Omdat een handmatige correctie van de naamgegevens niet meer mogelijk was, deed het UWV de suggestie dat verzoeker aan de gemeente zou vragen dat deze het voorvoegsel «Van» zou bijschrijven in het veld naam, waardoor het automatisch een hoofdletter zou krijgen. Daarna gevraagd bevestigde de gemeente Eindhoven de schrijfwijze van verzoekers naam, namelijk met het voorvoegsel «Van» met een hoofdletter geschreven, en dat de gemeente dit via de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (verder de GBA) correct aan de afnemers van de GBA, zoals het UWV, doorgeeft. Volgens de gemeente mogen de afnemers van de GBA geen wijzigingen aanbrengen in de door de GBA aangeleverde gegevens. Dit laatste werd overigens weer ontkend door het door de Nationale ombudsman geraadpleegde Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dit Agentschap deelde verder mee dat een voorvoegsel bij een naam beschouwd dient te worden als een deel van de geslachtsnaam dat in een limitatieve tabel wordt genoemd. In die tabel worden honderden mogelijke voorvoegsels bij geslachtsnamen genoemd, zowel geschreven met een hoofd- als een kleine letter. Indien een voorvoegsel niet in die tabel wordt genoemd, wordt het door de GBA automatisch geplaatst in het veld geslachtsnaam. Het UWV liet tot slot nog weten dat het bezig is met het bouwen van een nieuwe (UWV-brede) polisadministratie die – naar verwachting – in 2006 gereed is. Het UWV is bereid bij de ontwikkeling van dit systeem rekening te houden met mogelijke wensen op het gebied van de namen waarbij uiteraard rekening moet worden gehouden met de eisen van de GBA.

In zijn oordeel stelde de Nationale ombudsman vast dat het UWV weliswaar niet verplicht is om de door de GBA aangeleverde gegevens letterlijk over te nemen, maar dat het wel vanzelfsprekend is dat dit zoveel mogelijk gebeurt. Verzoekers naam staat bij de gemeente correct geregistreerd en de gemeente levert die naam via de GBA ook correct aan bij het UWV. Als het systeem van het UWV dan van die aangeleverde gegevens voorvoegsels bij namen automatisch overneemt met een kleine letter, wordt daarmee geen recht gedaan aan de wijze waarop de GBA omgaat met voorvoegsels bij geslachtsnamen. Het veranderen van de hoofdletter «V» in het voorvoegsel «Van» in de naam van verzoeker in een kleine letter «v» was dan ook niet juist en het was evenmin juist dat het UWV verzoeker voor een oplossing van zijn probleem terugverwees naar de gemeente, terwijl die gemeente wel zorg had gedragen voor een correcte aanlevering van verzoekers naam aan het UWV. Als dan ook nog in ogenschouw wordt genomen dat een eerder door verzoeker daarover ingediende klacht in 1999 door de Nationale ombudsman gegrond werd verklaard en een toen door een rechtsvoorganger van het UWV gedane toezegging niet meer kon worden nagekomen, was het ten slotte ook niet juist dat verzoekers daarover in 2003 ingediende nieuwe klacht door het UWV ongegrond was verklaard. De Nationale ombudsman verbond aan het rapport als aanbeveling dat het UWV bij het ontwikkelen van een nieuw systeem van polisadministratie rekening houdt met de juiste schrijfwijze van namen van verzekerden, inclusief voorvoegsels en het gebruik van hoofdletters, zoals die namen worden aangeleverd door de

GBA. Bij brief van 24 november 2004 liet het UWV de Nationale ombudsman weten de mening van de Nationale ombudsman te delen dat het correct vermelden van de namen van de cliënten van het UWV van groot belang is en dat de cliënten dit ook van het UWV mogen verwachten. Het UWV zal bij het invullen van de polisadministratie daar dan ook extra alert op zijn. De Nationale ombudsman beschouwt de aanbeveling daarmee als opgevolgd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/374 (RSV 2004, nr. 347) klaagde verzoekster (een werkgever) er onder meer over dat het UWV Amsterdam de invordering van achterstallige premiebetalingen uit handen had gegeven aan een incassobureau zonder haar vooraf deugdelijk te hebben aangemaand. De vier aanmaningen die het UWV aan verzoekster zou hebben gestuurd, stelde verzoekster niet te hebben ontvangen. Voor zijn beoordeling in zaken als deze neemt de Nationale ombudsman als uitgangspunt dat het risico van het niet aankomen van poststukken die niet aangetekend zijn verzonden in beginsel voor rekening komt van het bestuursorgaan, op wie daarmee in beginsel de bewijslast rust aan de hand van een verzendregister of postregistratiesysteem dan wel op andere wijze aannemelijk te maken dat het bewuste stuk is verzonden. Het UWV gaf in dit verband een beschrijving van het controlesysteem dat op zijn verzendingen wordt uitgevoerd. Met deze controleprocedure en de verschillende controlemomenten die hierin liggen besloten, was het naar het oordeel van de Nationale ombudsman aannemelijk te achten dat de aan verzoekster gerichte aanmaningen ook daadwerkelijk waren verzonden. Uitgaande van deze verzending was het niet waarschijnlijk te achten dat geen van deze aanmaningen verzoekster had bereikt. De klacht op dit onderdeel was niet gegrond. Gelet evenwel op de specifieke omstandigheden van het geval (verzoekster had in zeventien jaar nooit enig betalingsprobleem gegeven) alsmede de omvang van de kosten welke voor verzoekster bij een uit handen geven van de vordering aan een incassobureau waren gemoeid, had naar het oordeel van de Nationale ombudsman van het UWV een meer individuele benadering mogen worden verwacht waarbij het op de weg van het UWV had gelegen bij verzoekster naar de reden van de betalingsachterstand te informeren. Dit temeer nu een enkel telefoongesprek hiertoe voldoende zou zijn geweest. Dat dit niet was gebeurd, was niet juist. Nu het niet ondenkbeeldig was te achten dat bij een meer individuele benadering het niet tot een uit handen geven van de vordering was gekomen en verzoekster in dat geval niet met enig bedrag aan buitengerechtelijke kosten zou zijn geconfronteerd, zag de Nationale ombudsman hierin aanleiding het UWV een aanbeveling (matiging van de incassokosten tot de helft van het verzoekster in rekening gebrachte bedrag) te doen. De aanbeveling werd door het UWV opgevolgd.

Een zaak die niet tot een rapport leidde betrof de klacht van een uitkeringsgerechtigde dat zij in mei 2003 maar een deel van het haar toekomende vakantiegeld had ontvangen. De te beantwoorden vraag was of de gemeente Apeldoorn, die haar tot 1 april 2003 een bijstanduitkering had verleend, haar diende te betalen, dan wel het UWV, dat haar met terugwerkende kracht per 9 januari 2002 een uitkering ingevolge de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (verder Wajong) had toegekend. De gemeente had de over de periode van samenloop van uitkeringen betaalde bijstand op declaratiebasis terugontvangen van het UWV. Volgens het UWV was in het aan de gemeente betaalde bedrag het door verzoekster geclaimde vakantiegeld begrepen, om welke reden verzoekster naar de gemeente was verwezen. De gemeente stelde dat vakantiegeld wordt gereserveerd om in mei te worden uitbetaald en het door verzoekster geclaimde bedrag niet was uitbetaald en dus ook niet gedeclareerd. Pas ruim een jaar nadat verzoekster de kwestie voor het

eerst had gemeld, en nadat de desbetreffende instanties in het kader van het onderzoek bij herhaling met elkaars berekeningen waren geconfronteerd, bleek dat de gemeente ten onrechte een niet declarabel bedrag in rekening had gebracht. De Nationale ombudsman stelde zich op het standpunt dat aangezien niet de vraag was of verzoekster te weinig had ontvangen, maar welke van beide instanties haar diende te betalen, deze uit een oogpunt van dienstbetoon jegens verzoekster het meningsverschil onderling hadden moeten beslechten. Gelet op verzoeksters recht op uitkering ingevolge de Wajong per 9 januari 2002 had het UWV verzoekster dan ook een volledig vakantiegeld moeten betalen en vervolgens met de gemeente moeten uitmaken in hoeverre de declaratie bijstelling behoefde.

Bejegening

In de zaak die leidde tot rapport 2004/004 werd onder meer geklaagd over de wijze van bejegening door de verzekeringsarts richting verzoeker. Het ging daarbij met name om het feit dat de verzekeringsarts had gezegd dat hij een door verzoeker gemaakte opmerking in zijn «reet» zou steken en over het dusdanig doorvragen over verzoekers kinderen, dat verzoeker huilend bij het gesprek was weggelopen. In reactie op dit klachtonderdeel verwees het UWV naar de reactie van de verzekeringsarts bij de interne klachtbehandeling: tijdens het gesprek met verzoeker was het begrip «autoriteit» ter sprake gebracht, de verzekeringsarts had toen gezegd dat hij inderdaad autoriteit op zijn vakgebied bezit, in deze context maakte verzoeker een opmerking die de verzekeringsarts labelde als compliment aan zijn adres door te reageren met de opmerking dat hij die als veer in zijn kon steken, waarbij de verzekeringsarts aanvullend liet weten dat de stippeltjes vervangen konden worden door het woord «kont». Deze verklaring kwam het UWV alleszins plausibel voor en het gebruik van een dergelijke zegswijze zou de grenzen van het betamelijke niet overschrijden. Het doorvragen naar de kinderen van verzoeker kan in zijn algemeenheid niet als ongepast worden aangemerkt. De Nationale ombudsman achtte de verklaring van het UWV met betrekking tot de gewraakte opmerking aannemelijk, dit mede gelet op de daarover afgelegde verklaring van een vertegenwoordiger van het Fries WAO-beraad die met verzoeker naar de keuring was meegekomen. Wat betreft het doorvragen naar de kinderen van verzoeker stond ontegenzeggelijk vast dat dit een moeilijk onderwerp was, maar dat maakt echter niet zonder meer dat dit onderwerp daarmee vermeden moest worden. Immers als alles wat tot onvrede zou leiden bij een keuring vermeden zou moeten worden, zou een verzekeringsarts zijn beoordeling daarmee niet goed kunnen uitvoeren. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/063 klaagde verzoeker in de eerste plaats over de wijze waarop een verzekeringsarts van het UWV Utrecht hem tijdens een WAO-keuring had bejegend. Hij stelde onder meer dat hij het gesprek als intimiderend en manipulatief had ervaren, dat de toonzetting van de arts tijdens het gesprek op momenten snauwend, autoritair en snibbig was en dat de arts vaak verscheidene vragen tegelijk stelde. Het UWV en de arts wezen er tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman op dat het gesprek volgens de bij het UWV gehanteerde verzekeringsgeneeskundige standaard van het methodisch beoordelingsgesprek was gevoerd en dat dit bepaalde implicaties had voor het verloop van het gesprek. De verklaring van de arts over de bejegening tijdens het gesprek sprak die van verzoeker volledig tegen. Omdat er bovendien geen sprake was van feiten of omstandigheden op grond waarvan de ene verklaring aannemelijker was dan die van de ander werd over de bejegening geen oordeel gegeven. Erkend werd, dat het op zich niet onbegrijpelijk is dat het gehanteerde gespreksmodel en de

implicaties daarvan voor het verloop van het gesprek bij verzoeker onprettig kunnen zijn overgekomen. Op basis daarvan en de overige feiten en omstandigheden kon echter niet de conclusie worden getrokken dat verzoekers lezing van de gang van zaken tijdens het gesprek de enige juiste was. Hetzelfde gold voor de lezing van de arts. De Nationale ombudsman kon dan ook geen oordeel geven over de bejegening.

Rapport 2004/120 gaat over een klacht over de wijze waarop een uitkeringsgerechtigde door de telefoon te woord was gestaan door een medewerker van het UWV Amsterdam. De medewerker zou tegen verzoeker gezegd hebben: «Als je het niet eens bent met de wet, dan moet je maar emigreren». Verzoeker gaf aan dat hij het wel eens is met de wet maar niet met de handelwijze van het UWV. Mede gelet op zijn niet-Nederlandse afkomst had hij de opmerking als kwetsend ervaren. Tijdens de interne klachtbehandeling bracht het UWV naar voren dat de gewraakte opmerking anders luidde dan verzoeker had aangegeven, te weten: «Als ik zo negatief dacht over het land en de wetten waar ik werk en woon, zou ik overwegen om te emigreren». Het UWV erkende de opmerking niet wijselijk en niet wenselijk te vinden en dat deze als stuitend kan worden ervaren. Er werd daarbij wel de kanttekening geplaatst dat er sprake was van een verhitte discussie en dat door de medewerker niet was bedoeld dat verzoeker daadwerkelijk moest emigreren. Het UWV kwam zelf al tot de conclusie dat er sprake was van een onbehoorlijke bejegening, maar trok daarbij niet de lijn door dat verzoekers klacht daarmee ook gegrond was. De Nationale ombudsman was wel van mening dat de klacht gegrond was, een opmerking zoals hier weergegeven – in welke context dan ook geplaatst – past niet bij een professionele, zakelijke houding die van een UWV-medewerker mag worden verwacht.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/255 klaagde verzoekster over de wijze waarop een arbeidsdeskundige van het UWV Goes haar tijdens een telefoongesprek had bejegend.

Tijdens het onderzoek naar de klacht bleek dat verzoekster en de arbeidsdeskundige het erover eens waren dat het telefoongesprek dat tussen hen had plaatsgevonden niet goed was verlopen. Over de oorzaken liepen de meningen echter uiteen. Verzoekster gaf aan dat de arbeidsdeskundige zich, in zijn reactie op haar verzoek om uitstel van het aanleveren van door het UWV gevraagde gegevens, niet coöperatief had opgesteld door zich op de wettelijke termijnen te beroepen en dat hij haar op onvriendelijke, aanvallende en arrogante wijze te woord had gestaan.

De arbeidsdeskundige gaf daarentegen aan dat de opening van het gesprek door verzoekster agressief en verwijtend was geweest en dat het hem niet was gelukt het gesprek hierna nog bij te sturen. Verzoekster was niet voor rede vatbaar geweest en had op zeer geagiteerde, schofferende toon gesproken.

De Nationale ombudsman concludeerde dat de lezingen van verzoekster en de arbeidsdeskundige over de oorzaak van het uit de hand lopen van het gesprek lijnrecht tegenover elkaar stonden. Er waren onvoldoende aanwijzingen op grond waarvan vastgesteld kon worden dat de lezing van de één meer aannemelijk was dan die van de ander. Daarom onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

In rapport 2004/441 klaagde verzoeker (een werkgever) in de eerste plaats over de wijze waarop een arbeidsdeskundige van het UWV Alkmaar zich jegens hem had gedragen. De betrokken arbeidsdeskundige zou zich in het eerste telefonische contact op 28 maart 2003 met verzoeker niet als zodanig hebben kenbaar gemaakt en verzoeker tijdens ditzelfde contact niet correct hebben geadviseerd, herhaaldelijk in lachen zijn uitgebarsten dan wel hebben gegrinnikt alsmede verzoeker ongevraagd naar een bepaald reïntegratiebedrijf hebben verwezen. Met betrekking tot de wijze

waarop de arbeidsdeskundige zich in het eerste telefonische contact zou hebben kenbaar gemaakt alsmede verzoeker daarbij zou hebben geadviseerd, is de Nationale ombudsman uit het onderzoek gebleken dat dit eerste telefonische contact niet met de betrokken arbeidsdeskundige had plaatsgevonden. Met welke medewerker van het UWV verzoeker op 28 maart 2003 dan wel telefonisch had gesproken, kon op basis van het onderzoek niet worden vastgesteld. Hierdoor kon de precieze gang van zaken rond het telefoongesprek niet worden vastgesteld hetgeen voor de Nationale ombudsman reden was zich van het geven van een oordeel op deze onderdelen te onthouden. Ten aanzien van het lachen dan wel grinniken van de betrokken arbeidsdeskundige oordeelde de Nationale ombudsman dat van een arbeidsdeskundige als medewerker van het UWV een zakelijke opstelling mag worden verwacht en de houding van de betrokken arbeidsdeskundige in dit opzicht niet als voldoende professioneel was te kwalificeren, zeker nu het ervoor moest worden gehouden dat de arbeidsdeskundige met het lachen dan wel grinniken was doorgaan na hierop door verzoeker te zijn aangesproken. Dat naar de arbeidsdeskundige stelde het lachen niet laetdunkend bedoeld was, maakte dit niet anders. De klacht hierover was naar het oordeel van de Nationale ombudsman gegrond. Niet gegrond was de klacht aangaande het noemen van een bepaald reïntegratiebedrijf door de arbeidsdeskundige, nu hiervan uit het onderzoek niet was gebleken.

Een onderzoek dat tussentijds werd beëindigd betrof onder meer de onheuse bejegening van verzoekster door een verzekeringsarts tijdens een medische herbeoordeling in verband met de aanvraag om voortzetting van verzoeksters WAO-uitkering. Verzoekster klaagde erover dat de verzekeringsarts haar op kleinerende, kinderlijke wijze had bejegend, suggestief was geweest in zijn vraagstelling en haar niet serieus had genomen. In reactie op de klacht gaf de betrokken verzekeringsarts gemotiveerd aan dat de situaties die door verzoekster als onaangenaam waren ervaren alle tot de gebruikelijke en noodzakelijke onderdelen van een spreekuurcontact behoren.

De verzekeringsarts kon worden gevolgd in zijn stelling dat de door verzoekster beschreven situaties onderdeel uitmaken van een normaal spreekuurcontact. Zoals hij in zijn reactie op de klacht ook aangaf, dient een verzekeringsarts zich aan de hand van gerichte vragen een beeld te vormen van de actuele gezondheidstoestand van zijn cliënt. Dat dit door de cliënt niet in alle gevallen als aangenaam zal worden ervaren is daarbij niet te voorkomen. In dit licht achtte de Nationale ombudsman de handelwijze van de verzekeringsarts niet onjuist.

Rechtsmiddelenverwijzing; artikel 3: 45 Awb

In de zaak die leidde tot rapport 2004/324 stelde de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging in naar het ontbreken van een rechtsmiddelenverwijzing. Een oudere uitkeringsgerechtigde met een WW-uitkering had in verband met de aanscherping van de sollicitatieplicht voor ouderen per 1 januari 2004 het UWV Breda verzocht om van deze plicht ontheven te mogen worden. Het UWV wees dat verzoek af en gaf daarbij aan dat als de verzekerde het met de afhandeling van zijn klacht niet eens was, hij zich kon wenden tot de Nationale ombudsman. Na ontvangst van een daarover ingediende klacht liet de Nationale ombudsman aan betrokkene weten dat hij bij het UWV een bezwaarschrift kon indienen; tevens werd hem de mogelijkheid voorgehouden dat de Nationale ombudsman zijn klacht als bezwaarschrift zou doorsturen. In reactie op de in onderzoek genomen gedraging bevestigde het UWV dat het verzoek om ontheffing als klacht was behandeld, net zoals dat ook was gebeurd met vergelijkbare uitingen van ongenoegen over de aangescherpte sollicitatieplicht van andere uitkeringsgerechtigden. Inmiddels was er een werkinstructie uitgegaan waarin was opgenomen dat in

gelijksoortige situaties een voor bezwaar vatbare beslissing moest worden afgegeven. In de afwijzing van het verzoek om ontheffing van de sollicitatieplicht, die had geleid tot de klacht bij de Nationale ombudsman, was ten onrechte verwezen naar de Nationale ombudsman en was nagelaten overeenkomstig het gestelde in artikel 3:45 Awb mededeling te doen van de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In een enigszins vergelijkbare zaak die niet leidde tot een rapport had de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging gestart naar de wijze waarop het UWV Heerenveen in twee afgegeven besluiten, waarbij het UWV de vergoeding van treinkosten voor een bezoek aan een zitting van de Centrale Raad van Beroep en de vergoeding van de rente over wel vergoede accountantskosten had afgewezen, toepassing had gegeven aan het gestelde in artikel 3:45 Awb (rechtsmiddelenverwijzing). In beide besluiten ontbrak de rechtsmiddelenverwijzing. In reactie op de voorgedegde gedraging liet het UWV weten primair van mening te zijn dat er geen sprake was van besluiten ingevolge artikel 1:3, eerste lid, Awb en subsidiair dat het ingediende bezwaarschrift te laat was ingediend. Het tegen de besluiten ingediende bezwaarschrift had weliswaar een datum die ruimschoots binnen de zes weken termijn lag na datum afgifte van die besluiten, maar was toen niet door het UWV ontvangen. Het UWV nam pas kennis van het bezwaarschrift na doorzending daarvan door de Nationale ombudsman. Het UWV informeerde de oorspronkelijke verzoekster middels twee beslissingen op bezwaar waarin haar bezwaren niet-ontvankelijk werden verklaard. Omdat verzoekster die beslissingen kon voorleggen aan de bestuursrechter en de Nationale ombudsman in dat geval niet bevoegd is onderzoek te verrichten, besloot de Nationale ombudsman het onderzoek te beëindigen.

Herziening; artikel 4:6 Awb

In de zaak die leidde tot rapport 2004/496 klaagde verzoeker erover dat het UWV Hilversum niet adequaat had gereageerd op zijn brief van 1 september 2003, ondanks de ondersteunende brief van 17 september 2003 van het RIAGG. Op 1 september 2003 had verzoeker aan het UWV gevraagd om de beslissing van 27 augustus 2003, om de WAO-uitkering van zijn zus in te trekken, zo spoedig mogelijk te herzien, omdat deze beslissing een ernstige psychische crisissituatie bij zijn zus had veroorzaakt. Indien het UWV niet aan zijn verzoek om herziening wilde voldoen, dan vroeg verzoeker het UWV dit verzoek verder als bezwaarschrift in behandeling te nemen. Ook vroeg verzoeker om gelet op de situatie van zijn zus geen correspondentie naar haar te sturen. Op 17 september 2003 schreef een medewerker van het RIAGG onder meer aan het UWV dat de berichtgeving over het besluit verzoekers zus volledig arbeidsgeschikt te achten, een heftige reactie bij haar teweeg had gebracht, welke uiteindelijk resulteerde in psychotische verschijnselen. Het UWV zag geen aanleiding tot een spoedige herziening of tot opschorting van de contacten. Vervolgens wikkeldde het UWV verzoekers brief van 1 september 2003 af als bezwaarschrift en besliste op 11 december 2003 op dit bezwaar. Het bezwaar werd gegrond verklaard en de uitkering van verzoekers zus werd ingaande 20 oktober 2003 ongewijzigd voortgezet. Verzoekers zuster overleed op 20 oktober 2003 vanwege te veel ingenomen medicijnen. De Nationale ombudsman oordeelde dat het UWV niet kan worden gevolgd in zijn standpunt dat verzoekers brief adequaat was afgehandeld. Zo kreeg verzoeker geen expliciete reactie van het UWV op zijn verzoek om geen correspondentie naar zijn zus te sturen. Ondanks dit verzoek nam het UWV vervolgens contact op met verzoekers zus over reïntegratie-activiteiten. Aldus had het UWV onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoekers zus. Het UWV ging evenmin richting verzoeker in op zijn verzoek om een

spoedige herziening. In plaats daarvan deed het UWV verzoekers brief af als bezwaarschrift. Het UWV had verzoeker er echter op moeten wijzen dat hetgeen hij vroeg niet mogelijk was en dat hij moest kiezen tussen de behandeling van zijn brief als herziening of als bezwaarschrift. Daarbij had het UWV verzoeker tevens op de consequenties van zijn keuze moeten wijzen. Aldus handelde het UWV in strijd met het beginsel van fair play. Dit beginsel eist dat bestuursorganen burgers de mogelijkheid geven om hun procedurele kansen te benutten. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Interne klachtbehandeling

Behoorlijke klachtbehandeling

Rapport 2004/097 (JB 2004, nr. 224) heeft betrekking op de wijze waarop twee klachtbrieven die door verzoekers bij het UWV Zwolle waren ingediend door het UWV zijn afgedaan. Verzoekers klaagden er onder meer over dat hun klachtbrief van 26 mei 2003 op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden (11 juli 2003) nog niet was afgedaan en dat het UWV geen verdagingsbericht had gezonden. Bij brief van 15 augustus 2003 werd door het UWV alsnog gereageerd op verzoekers' klachtbrief. Deze brief bevatte echter geen inhoudelijke reactie op de klacht; het UWV gaf aan de door verzoekers inmiddels gestarte procedure bij de Nationale ombudsman te zullen afwachten. De Awb voorziet niet in een bepaling op grond waarvan het bestuursorgaan kan afzien van verdere afhandeling van een klacht omdat verzoeker zich inmiddels tot de Nationale ombudsman heeft gewend. Dat dit ook uitdrukkelijk niet de bedoeling van de wetgever is, blijkt onder meer uit de Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 Awb. Hierin wordt de nadruk gelegd op het feit dat de procedure van interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan een voorprocedure is, voorafgaand aan die bij de Nationale ombudsman. Van een zorgvuldige klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf kan volgens de Memorie van Toelichting een belangrijke zeefwerking uitgaan in de richting van de Nationale ombudsman, zodat uiteindelijk minder klachten extern behandeld behoeven te worden.

Het feit dat verzoekers zich inmiddels tot de Nationale ombudsman hadden gewend ontsloeg het UWV dan ook niet van de verplichting om de klacht af te handelen, zo oordeelde de Nationale ombudsman.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/244 klaagde verzoekster erover dat het UWV Heerlen in een klachtafhandelingsbrief niet was ingegaan op haar klacht dat het UWV haar geen verontschuldiging had aangeboden voor het feit dat zij voor een expertise naar een met naam genoemde externe psychiater was gestuurd.

Verzoekster moest in 1999 voor een herkeuring op het spreekuur van een verzekeringsarts verschijnen die haar voor een expertise naar een externe psychiater stuurde. Verzoekster was in het geheel niet tevreden over de wijze waarop zij door die psychiater werd bejegend en was het evenmin eens met diens conclusie, die door de verzekeringsarts voor de beoordeling werd overgenomen. De herbeoordeling leidde ertoe dat haar WAO-uitkering werd herzien. De tegen die herziening gevoerde procedure (tot aan de Centrale Raad van Beroep toe) werd door verzoekster verloren. Wel zorgden haar bezwaarschrift en de door haar ingediende klacht over de psychiater er voor dat er nog een expertise aan een andere psychiater werd gevraagd. Het rapport van de eerste psychiater behoeft daardoor niet meer gebruikt te worden, maar de conclusie van de tweede psychiater had verder geen invloed op de uiteindelijke arbeidsongeschiktheidsbeoordeling. Verzoekster klaagde in 2000 over het inschakelen van de (eerste) psychiater bij het USZO en sprak daarbij haar verbazing uit dat er van de diensten van de man gebruik werd gemaakt omdat er toen al

bekend was dat er een aantal tuchtzaken was geweest (waaronder een uitspraak van het Centraal Medisch Tuchtcollege waarin de psychiater werd berispt wegens stelselmatig onprofessioneel handelen). Zelf diende zij bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege ook een klacht in over hem. In reactie op haar klachten liet USZO verzoekster weten dat de genoemde uitspraak bij USZO bekend was, maar dat het oordeel van het tuchtcollege niet zodanig was dat verdere beroepsuitoefening door de psychiater werd verhinderd en dat die laatste bovendien had toegezegd dat hij was overgegaan op een andere werkwijze.

Na een onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar de praktijkvoering van de psychiater op last van het Regionaal Medisch Tuchtcollege in de klachtzaak van verzoekster in november 2001, staakte de psychiater in januari 2002 blijvend zijn praktijk. De uitspraak van dit tuchtcollege volgde in juli 2002: de psychiater werd voor een half jaar geschorst uit het BIG-register. Na ontvangst van de uitspraak wendde verzoekster zich in juli 2002 tot het UWV en vroeg het UWV om haar, gelet op de inhoud van de uitspraak, verontschuldigingen aan te bieden voor het feit dat de psychiater in 1999 door de verzekeringarts was ingeschakeld. In reactie op verzoeksters klacht ging het UWV niet in op haar verzoek om aan haar verontschuldigingen aan te bieden. Dit deed het UWV wel toen verzoekster daarover ook bij de Nationale ombudsman een klacht had ingediend. Volgens het UWV had de discussie rond de psychiater in 1999 nog niet de actualiteitswaarde die het op enig later moment wel had gekregen. Verder gaf het UWV aan dat het jarenlang positieve ervaringen met de psychiater had gehad en dat de paar tuchtzaken, waarvan de inhoud niet tot in detail bekend was, beschouwd werden als incidenten. Het UWV zag in verband daarmee geen aanleiding om zijn standpunt met betrekking tot de weigering om verzoekster verontschuldigingen aan te bieden te herzien. De Nationale ombudsman was van mening dat het in strijd met een zorgvuldige klachtbehandeling was dat het UWV in eerste instantie in het geheel niet was ingegaan op verzoeksters verzoek om haar verontschuldigingen aan te bieden. Wat de verontschuldigingen zelf betreft gaf de Nationale ombudsman als oordeel dat het het UWV niet verweten kon worden dat het die psychiater in 1999 had ingeschakeld; echter toen verzoekster in 2002 onder verwijzing naar de uitspraak van het Regionaal Medisch Tuchtcollege om verontschuldigingen had verzocht, had het UWV daar met inachtneming van de gevoelens van zorgvuldigheid en gelet op de inhoud van de uitspraak van het tuchtcollege niet aan voorbij kunnen gaan. De klacht werd gegrond verklaard en in het rapport werd als aanbeveling opgenomen dat het UWV verzoekster gelet op de uitspraak van het tuchtcollege alsnog verontschuldigingen zou aanbieden voor het inschakelen van de desbetreffende psychiater. Bij brief van 14 oktober 2004 liet het UWV aan de Nationale ombudsman weten de aanbeveling te zullen opvolgen. Het UWV heeft verzoekster vervolgens bij brief van 16 november 2004 meegedeeld het oprecht te betreuren, gelet op de kennis en wetenschap van dit moment, dat zij in het kader van een WAO-beoordeling was onderzocht door de genoemde psychiater, zeker nu achteraf was gebleken dat deze psychiater omstreden is.

De zaak die leidde tot rapport 2004/322 had onder meer betrekking op het volgende.

Bij brief van 16 juni 2003, gericht aan het UWV, had verzoekster zich erover beklagd dat het UWV Zeist het bezwaarschrift dat zij op 9 december 2002 had ingediend op dat moment nog niet had afgedaan. In zijn reactie op deze klacht, gedateerd 4 juli 2003, gaf het UWV aan dat verzoeksters klacht gegrond was en dat haar bezwaarschrift na ontvangst van de aanvullende gronden met spoed zou worden beoordeeld. Bij brief van 5 november 2003 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. Op haar bezwaarschrift was op dat moment nog niet beslist.

Uit de reactie van het UWV op de klacht bleek dat de aanvullende gronden op 21 juli 2003 door verzoeksters gemachtigde naar het UWV waren gezonden. Op 28 augustus 2003 werd het dossier overgedragen aan de bezwaarverzekeringarts, met de aantekening dat de zaak met spoed moest worden afgehandeld omdat verzoeksters klacht over de lange behandelingsduur van haar bezwaarschrift gegrond was verklaard. Na enkele malen te zijn gerappelleerd liet de bezwaarverzekeringarts op 4 november 2003 weten het dossier van verzoekster niet als spoedzaak te hebben aangemerkt; het dossier was nog niet afgedaan. Diezelfde dag werd verzoeksters bezwaardossier door de bezwaarverzekeringarts alsnog als spoeddossier aangemerkt; op 19 januari 2004 droeg zij verzoeksters dossier over aan de bezwaarbeidsdeskundige. Op 4 maart 2004 werd de beslissing op het bezwaarschrift afgegeven.

Daarnaar gevraagd gaf het UWV aan dat binnen het UWV geen schriftelijke afspraken over de afhandeling van spoedzaken bestaan. Op regionaal niveau worden wel afspraken gemaakt met medewerkers wat betreft het nakomen van toezeggingen, bijvoorbeeld over de afhandelingsduur. Een probleem hierbij wordt gevormd door de situatie waarin het UWV nu verkeert, zo gaf het UWV verder aan. Het bezwaarschrift was oorspronkelijk van de afdeling Bezwaar en Beroep te Zeist, het werd behandeld in Eindhoven, de bezwaarverzekeringarts had haar standplaats in Rotterdam, en daarnaast hadden de bezwaarverzekeringarts en de behandelend medewerker verschillende leidinggeevenden. Het UWV gaf aan te verwachten dat dit beter zal gaan lopen op het moment dat de reeds ingezette decentralisatie van de afdeling Bezwaar en Beroep is afgerond (zie hiervoor ook de bespreking van dit rapport in § 19B.1.2.2). Verder gaf het UWV aan dat er kennelijk niet goed was opgelet door de bezwaarverzekeringarts; zij wist dat het een spoedzaak was en zij had het dossier desondanks lang laten liggen.

De Nationale ombudsman stelde vast dat, ondanks het feit dat door de afdeling Bezwaar en Beroep aan verzoeksters dossier de status «spoed» was gegeven, het dossier door de bezwaarverzekeringarts – blijkbaar – niet als zodanig was aangemerkt. Nadat dit was rechtgezet en het dossier alsnog de status spoed had gekregen, had het nog ruim tien weken geduurd voordat het dossier werd overgedragen aan de bezwaarbeidsdeskundige. Dit klemde temeer daar het UWV, daarnaar gevraagd, aangaf dat normaal gesproken een termijn van vijf tot acht weken wordt gehanteerd voor de beoordeling door de bezwaarverzekeringarts. Deze termijn kan langer zijn, zo voegde het UWV hieraan toe, bijvoorbeeld wanneer een oproep voor een spreekuur nodig is of informatie moet worden opgevraagd bij de behandelend arts. In het geval van verzoekster was echter niet gebleken dat dergelijke acties nodig waren.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de omstandigheden die het UWV aanvoerde weliswaar een verklaring vormden voor het feit dat de toezegging niet was nagekomen, maar dat zij jegens verzoekster niet als rechtvaardiging konden gelden. Het UWV deed naar aanleiding van verzoeksters gegronde klacht de toezegging dat haar bezwaarschrift met spoed zou worden afgedaan. Derhalve had het UWV alle maatregelen behoren te nemen die nodig waren om de toezegging na te komen en had het UWV erop moeten toezien dat de toezegging ook daadwerkelijk werd nagekomen. De organisatorische problemen waarmee het UWV, blijkens zijn reactie op de klacht, heeft te kampen hadden niet voor rekening van verzoekster behoren te komen. De gedraging was «niet behoorlijk».

Tegemoetkomen aan klacht

In de zaak die leidde tot rapport 2004/321 (RSV 2004, nr. 345) klaagde verzoeker erover dat het UWV, kantoor Rotterdam, de klacht die bij brief van 14 juli 2003 namens hem was ingediend tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (12 november 2003) niet had afgedaan.

Op grond van artikel 11 Klachtenreglement UWV handelt het UWV de klacht af binnen zes weken na ontvangst. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd; hiervan doet het UWV schriftelijk mededeling aan de klager. Omdat het UWV in de reactie op de klacht aangaf de klachtafhandeling niet te hebben verdaagd, kon worden uitgegaan van een afhandelingstermijn van zes weken. Verzoekers klacht werd bij brief van 15 april 2004 afgedaan door het UWV; hiermee kwam de afhandelingstermijn op negen maanden.

In zijn reactie op de klacht verklaarde het UWV de overschrijding van de afhandelingstermijn onder meer door aan te geven dat het misverstand was ontstaan dat de klacht met het oplossen van het onderliggende probleem – door uitvoering te geven aan een beslissing op bezwaar van 12 januari 1999 en door in dit verband op 10 februari 2004 een nieuwe beslissing te nemen – was afgedaan en dat derhalve geen formele klachtafhandeling meer behoefde plaats te vinden.

De Nationale ombudsman stelde het volgende vast. Op grond van artikel 9:5 Awb vervalt voor het bestuursorgaan de verplichting tot het verder toepassen van hoofdstuk 9 Awb indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Uit de Memorie van Toelichting bij artikel 9:5 Awb blijkt dat de tevredenheid van de klager niet op een bepaalde wijze hoeft te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden is, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden behoort te zijn. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb verder moeten worden afgehandeld.

Dat verzoeker tevreden was, was niet komen vast te staan en was, gezien de omstandigheden van het geval, overigens ook weinig aannemelijk. Daarom had het UWV er – uit eigen beweging – toe dienen over te gaan verzoekers klacht alsnog af te handelen dan wel contact op te nemen met verzoeker teneinde na te gaan of verzoekers klacht met het nemen van de beslissing inderdaad naar tevredenheid was afgedaan. Dat het UWV dit laatste blijkbaar had nagelaten en pas tot een formele afhandeling van verzoekers klacht was overgegaan nadat de Nationale ombudsman hierom had verzocht, achtte de Nationale ombudsman «niet behoorlijk».

Hoorplicht

In de zaak die leidde tot rapport 2004/461 klaagde verzoekster erover dat zij door het UWV Zwolle in het kader van de klachtbehandeling niet was gehoord en dat het UWV haar klacht met een nietszeggend briefje had afgedaan, waaruit niet bleek dat daadwerkelijk naar haar argumenten was gekeken. Verzoekster had bij brief van 2 december 2003 een klacht ingediend bij het UWV over de uitvoering van het door haar aangevraagde deskundigenoordeel. Volgens verzoekster had de verzekeringsarts zich bij het geven van zijn conclusie alleen gebaseerd op gegevens van een collega. Bij brief van 14 december 2003 had verzoekster haar klacht verder aangevuld met de onjuistheden en onnauwkeurigheden die er volgens haar in het deskundigenoordeel stonden. Het UWV had verzoekster op 9 december 2003 een ontvangstbevestiging gestuurd. In deze ontvangstbevestiging stond tevens vermeld dat verzoekster te kennen had gegeven dat zij mondeling gehoord wilde worden en dat zij binnen uiterlijk twee weken voor dit gesprek zou worden uitgenodigd. Verzoekster was echter niet gehoord over haar klacht. Het UWV had aldus geen toepassing gegeven aan de hoorplicht zoals die op grond van het bepaalde in artikel 9:10 Awb bij klachtbehandeling door bestuursorganen geldt. Op grond van het eerste lid van dat artikel stelt het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid

om te worden gehoord. Het UWV had in zijn reactie op de klacht aangevoerd dat verzoekster niet was gehoord omdat het UWV van mening was dat verzoekster in beroep zou worden gehoord en dat daarmee het verzoek tot horen in de klachtprocedure ondervangen zou worden. De Nationale ombudsman overwoog dat het UWV niet in zijn standpunt kon worden gevolgd. Het feit dat verzoekster tegen de beslissing ten aanzien van haar arbeidsgeschiktheid in de beroepsprocedure zou (kunnen) worden gehoord deed er niet aan af, dat haar klacht betrekking had op de handelwijze van de verzekeringsarts die het door haar aangevraagde deskundigenonderzoek had verricht. Het UWV had in het kader van een behoorlijke klachtprocedure verzoekster conform haar verzoek dan ook moeten horen. De onderzochte gedraging was op dit punt dan ook «niet behoorlijk».

De hoorplicht komt tevens aan de orde in de rapporten 2004/063 en 2004/239.

Termijn van afhandeling

In het hierboven onder *Behoorlijke klachtbehandeling* genoemde rapport 2004/097 (JB 2004, nr. 224) wees de Nationale ombudsman het UWV ten overvloede op het volgende. In de reactie op de klacht had het UWV laten weten dat de klachtbrief die verzoekers op 26 mei 2003 hadden ingediend door het UWV binnen de periode die daarvoor maximaal staat, namelijk tien weken, was afgedaan. Wel was ten onrechte nagelaten een verdagingsbericht te verzenden, zo voegde het UWV hier nog aan toe.

Het UWV kan niet worden gevolgd in zijn stelling dat de wettelijke afhandelingstermijn van verzoekers klachtbrief tien weken bedroeg. Zoals het UWV in zijn reactie op de klacht aangaf was de klachtafhandeling door het UWV niet verdaagd. Daarom moest het ervoor worden gehouden dat het UWV verzoekers klachtbrief van 26 mei 2003 op grond van artikel 9:11, eerste lid, Awb binnen zes weken na ontvangst had moeten afhandelen.

19B.1.2.5 Rente- en schadevergoeding

Het aantal klachten dat (mede) betrekking heeft op rente- en schadevergoeding is ook dit jaar weliswaar beperkt gebleven, maar wel beduidend hoger dan in de voorgaande jaren. In 2004 zijn er in deze categorie 23 klachten afgedaan (in 2003: 11 en in 2002: 12), waarbij in twee zaken een rapport is uitgebracht. Het oordeel in de rapporten luidde in beide gevallen niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/233 (zie ook § 19B.1.2.2) klaagde verzoeker er onder meer over dat het UWV hem niet financieel tegemoet wenste te komen in het nadeel dat hij van de vertraging in zijn reïntegratietraject had ondervonden. De Nationale ombudsman overwoog dat vast stond dat in het onderhavige geval te laat een juiste trajectopdracht was verstrekt. Het gevolg daarvan was dat verzoeker een deel van zijn WW-rechten had genoten zonder dat hij passende ondersteuning naar reïntegratie op de arbeidsmarkt had gekregen. Het UWV voerde op dit punt aan dat in het onderhavige geval geen direct verband was aangetoond tussen het niet tijdig verstrekken van de opdracht tot het uitbrengen van een reïntegratieplan en het verloop van verzoekers uitkering. Daarnaast gaf het UWV aan dat in de praktijk is bewezen dat helaas niet ieder ingekocht reïntegratietraject tot een duurzame werkhervatting op de arbeidsmarkt leidt. Volgens de Nationale ombudsman kon het UWV worden gevolgd in zijn standpunt dat geen direct verband was aangetoond tussen het niet tijdig verstrekken van een opdracht tot het uitbrengen van een reïntegratieplan en de door verzoeker gestelde schade. Ook kon het UWV worden gevolgd in zijn standpunt dat het geenszins was uitgesloten dat ook in het geval een voortvarende aanpak van verzoekers

reintegratie had plaatsgevonden dat niet zou hebben geleid tot een daadwerkelijke werkhervatting door verzoeker. Zo bezien, en mede gelet op het terughoudende beleid van de Nationale ombudsman in het geval van een klacht over de afwijzing door een bestuursorgaan van een verzoek om schadevergoeding, kon, aldus de Nationale ombudsman, niet worden gezegd dat het UWV niet in redelijkheid had kunnen komen tot zijn beslissing om aan verzoeker geen financiële tegemoetkoming toe te kennen.

Rapport 2004/464 betreft een zaak waarin het UWV Rotterdam ten onrechte geen loonheffing had ingehouden bij het doen van een nabetaling (zie ook § 19B.1.2.6). Verzoekster had daardoor van de Belastingdienst een naheffing ontvangen. Verzoekster was van mening dat zij schade had geleden als gevolg van de naheffing van de Belastingdienst en dat het UWV voor die schade aansprakelijk was. De Nationale ombudsman overwoog dat verzoekster uit de specificatie die zij kort na de nabetaling had ontvangen in vergelijking met specificaties en jaaropgaven die zij eerder had ontvangen, had kunnen afleiden dat er te weinig loonheffing was ingehouden. De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit punt niet gegrond.

De Nationale ombudsman stelt zich altijd terughoudend op bij de beoordeling van (klachten over) een afwijzende beslissing van een bestuursorgaan inzake een verzoek om een schade te vergoeden. Indien tegen een dergelijk besluit bezwaar (en vervolgens beroep) openstaat of als een dergelijke procedure aanhangig is, is de Nationale ombudsman op grond van artikel 16 van de Wet Nationale ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten. In negen gevallen werd door het UWV alsnog een voor bezwaar vatbare beslissing afgegeven, bij vier zaken ging het UWV over tot het vergoeden van de (rente)schade, in één zaak gaf het UWV aan een eerdere afwijzing in heroverweging te zullen nemen en in één zaak was de verzoeker tevreden met een betalingsregeling welke hij met de Belastingdienst had getroffen. Voor de Nationale ombudsman was een en ander aanleiding om de in gang gezette onderzoeken niet voort te zetten.

In zes interventiebrieven ging de Nationale ombudsman in op een (als reactie op een klacht) door het UWV gegeven motivering om een schadevergoedingsverzoek niet te honoreren. De Nationale ombudsman achtte de afwijzing van het UWV in die gevallen niet onredelijk, waarbij hij de verzoeker wees op het feit dat schadevergoedingsbesluiten conform het beleid van de Nationale ombudsman altijd marginaal getoetst worden waardoor aan een afwijzing niet snel het predikaat «niet behoorlijk» wordt gegeven en dat het in die gevallen altijd mogelijk is om de zaak voor een bindende uitspraak aan de burgerlijke rechter voor te leggen.

In één van deze zaken, welke zonder rapport werd beëindigd, stelde verzoeker (een werkgever) schade te hebben geleden als gevolg van de telefonische onbereikbaarheid van met name de afdeling Arbeidsgeschiedenis van het UWV, kantoor Vlaardingen. Hoewel de telefonische onbereikbaarheid door het UWV werd erkend en een hierover door verzoeker ingediende klacht door het UWV gegrond was verklaard, meende het UWV niet gehouden te zijn de door verzoeker gestelde schade te vergoeden. Naar de mening van het UWV kon onder de gegeven omstandigheden niet gesproken worden van een dermate onzorgvuldig handelen van de kant van het UWV dat dit was aan te merken als een onrechtmatig handelen in de zin van artikel 6:612 van het Burgerlijk Wetboek (verder BW). Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was de klacht van verzoeker over de telefonische onbereikbaarheid weliswaar gegrond verklaard, doch vloeiende hieruit voor het UWV niet zonder meer een gehoudenheid tot vergoeding van de door verzoeker

gestelde schade voort. Zoals door het UWV was aangegeven, is de wettelijke grondslag voor een verzoek om schadevergoeding gelegen in artikel 6:612 van het BW. Op grond van dit artikel is onder meer vereist dat het handelen van het UWV dat aan de schadeclaim ten grondslag ligt als onrechtmatig in de zin van artikel 6:612 van het BW kan worden aange-merkt. De vraag of en in hoeverre slechte telefonische bereikbaarheid dan wel het in het geheel niet telefonisch bereikbaar zijn van een bestuursorgaan het handelen van het betrokken bestuursorgaan onrechtmatig doet zijn in de zin van artikel 6:612 van het BW, liet zich naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet zonder meer beantwoorden. Gelet op de terughoudendheid welke de Nationale ombudsman bij zijn beoordeling van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding in acht neemt, betekende dit dat de weigering van het UWV om aan het schadeverzoek van verzoeker tegemoet te komen niet zonder meer als «niet behoorlijk» was aan te merken. De Nationale ombudsman benadrukte evenwel dat hieruit niet enige vorm van instemming viel af te leiden met de wijze waarop het UWV zijn telefonische bereikbaarheid had geregeld alsmede met de verwijzing die door het UWV in zijn reactie aan de Nationale ombudsman was gemaakt naar hetgeen in de huidige maatschappij aan zeer regelmatige lange wachttijden bij het telefoonverkeer met zeer verschillende (grote) instanties gebruikelijk zou zijn en waarmee het UWV de schijn wekte aan zijn eigen verantwoordelijkheid op dit punt voorbij te gaan. Overigens was uit het onderzoek gebleken dat het UWV inmiddels een aantal maatregelen had genomen om de telefonische bereikbaarheid van het desbetreffende kantoor te verbeteren. Deze maatregelen bestonden uit het inschakelen van de primaire afdelingen aan de zogenaamde overflow kon worden doorgeschakeld alsmede uit het invoeren van een (beperkt) keuzemenu waardoor een betrokkene sneller op de juiste plek zou zijn. Daarnaast stond in de middag een telefoonbandje ingeschakeld waarop een e-mailadres werd genoemd, waarop desgewenst berichten konden worden doorgegeven en waarvan het de bedoeling was dat deze de volgende ochtend direct werden behandeld. Tevens lag het in de planning het desbetreffende kantoor per eind november 2004 aan te sluiten op het Klantcontactcentrum.

19B.1.2.6 Overig

Onder de restcategorie «Overige klachten» werden dit jaar vier rapporten uitgebracht. Het oordeel in deze rapporten luidde in twee gevallen niet gegrond, in één geval gegrond en in één geval deels gegrond en deels niet gegrond.

In het geval dat leidde tot rapport 2004/239 klaagde verzoekster er onder meer over dat het UWV Gouda op een onzorgvuldige wijze tot een deskundigenoordeel was gekomen inzake de vraag of haar werkgever voldoende reïntegratie-inspanningen had verricht. De Nationale ombudsman oordeelde dat het UWV voldoende informatie had ingewonnen door zowel de werkgever als verzoekster te horen. Het UWV hoefde daarbij verder niet te beschikken over alle informatie rond een eventueel ontslagvoornemen van de werkgever van verzoekster. Los van dat ontslagvoornemen diende beoordeeld te worden of de werkgever objectief gezien voldoende reïntegratieactiviteiten had ontwikkeld. Door bij het deskundigenoordeel de (summiere) conclusie van de arbeidsdeskundige te vermelden, had het UWV het deskundigenoordeel voldoende gemotiveerd. De gedraging werd op dit punt «behoorlijk» geacht.

De zaak die leidde tot rapport 2004/396 had betrekking op een klacht over de incassoprocedure. Verzoekster (een werkgever) klaagde erover dat het UWV Amsterdam de invordering van achterstallige premiebetalingen uit

handen had gegeven aan een incassobureau in plaats van gebruik te maken van de hem in artikel 15 Coördinatiewet sociale verzekering (verder Csv) gegeven mogelijkheid van invordering via het uitvaardigen van een dwangbevel. Voor verzoekster was de invordering via een incassobureau nadelig omdat de haar daarbij in rekening gebrachte incassokosten aanmerkelijk hoger lagen dan hetgeen haar aan kosten bij invordering via een dwangbevel had mogen worden berekend. Naar de mening van verzoekster ontnam het bepaalde in artikel 15 Csv het UWV de mogelijkheid om te kiezen voor een invordering langs civielrechtelijke weg. Daarbij meende verzoekster dat een zodanige invordering zich niet verhiel met het eigen invorderingsbeleid van het UWV zoals neergelegd in het Besluit incasso en invordering van het Lisv van 18 april 2000. Door de Nationale ombudsman werd overwogen dat het bepaalde in artikel 15 Csv volgens vaste jurisprudentie voor het UWV de mogelijkheid van invordering langs een andere weg dan via een dwangbevel niet uitsluit. De klacht van verzoekster was naar het oordeel van de Nationale ombudsman gegrond vanwege het feit dat het UWV in een viertal aan verzoekster verzonden aanmaningen uitdrukkelijk invordering via een dwangbevel had aangezegd. Indien een bestuursorgaan dwangmaatregelen aankondigt en daarbij de wijze aangeeft waarop deze zullen gaan plaatsvinden, heeft een bestuursorgaan zich hieraan te houden. Dit bracht logischerwijs met zich mee dat de klacht over de kosten welke verzoekster méér in rekening waren gebracht eveneens gegrond was, waarbij het UWV door de Nationale ombudsman de aanbeveling werd gedaan de méérkosten aan verzoekster te restitueren. Deze aanbeveling werd opgevolgd. Tevens had verzoekster zich erover beklagd dat de haar door het UWV toegezonden aanmaningen niet naar haar correspondentieadres waren gestuurd, maar naar een niet in gebruik zijnd vestigingsadres van haar. Naar de mening van het UWV was het gebruik van het correspondentieadres in de aanmaanfase onverstandig, omdat de betaaltermijn kort is, de werkgever zelf de betaling moet verrichten en moet weten wat de consequentie is als hij dit niet doet. Daarbij dienen eventuele invorderingsmaatregelen ook op het vestigingsadres plaats te vinden. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kon het UWV hierin worden gevolgd evenals in zijn zienswijze dat het op de weg van verzoekster had gelegen wijzigingen in haar vestigingsadres aan het UWV door te geven, hetgeen niet gebeurd was. De klacht was niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/461 had verzoekster een aanvraag om een deskundigenoordeel ingediend omdat zij het niet eens was met de uitspraak van de bedrijfsarts dat zij ondanks haar klachten haar eigen werk kon blijven verrichten. Het deskundigenonderzoek werd verricht door een verzekeringsarts van het UWV Zwolle. Volgens verzoekster kon niet worden gesteld dat het oordeel van de verzekeringsarts op een objectieve wijze tot stand was gekomen, nu de verzekeringsarts bij het geven van zijn oordeel was uitgegaan van de bevindingen van een collega die naar aanleiding van een door verzoekster ingediende aanvraag voor een WAO-uitkering een rapportage over haar had opgesteld. De betrokken verzekeringsarts merkte op dat gelet op het feit dat er door verzoekster reeds een WAO-procedure was gevolgd er over haar al de nodige medische gegevens bij het UWV bekend waren. Van deze gegevens wordt uiteraard gebruik gemaakt bij een deskundigenoordeel door een UWV-arts. De betrokken verzekeringsarts gaf verder aan dat in een dergelijke situatie een arts dan ook niet onbevogen kijkt naar een cliënt, hetgeen niet inhoudt dat hij niet tot een zelfstandig oordeel zou kunnen komen. Ook was het niet de bedoeling dat door een deskundigenoordeel de WAO-beoordeling via een omweg nog eens zou worden overgedaan en moest de uitspraak in het kader van een deskundigenoordeel ook niet interfereren met de lopende bezwaarprocedure. Het deskundigenoordeel diende zich volgens de verzekeringsarts dan ook te beperken tot de vraag

of er zich mogelijk nieuwe, recente medische feiten sinds de WAO-beoordeling hadden voorgedaan of dat er omissies waren geweest in de eerdere beoordeling die een ander licht zouden kunnen werpen op de medische situatie van betrokkene. Bij het geven van zijn oordeel had de betrokken verzekeringsarts medische gegevens gebruikt van twee verschillende ziekenhuizen, de huisarts en een collega verzekeringsarts. Voorts had de verzekeringsarts naar aanleiding van het rapport van zijn collega overleg gevoerd met zijn collega en een arbeidsdeskundige. Daarbij was hem gebleken dat er door zijn collega geen medische feiten over het hoofd waren gezien en dat er voldoende informatie van huisarts en specialisten was opgevraagd. Verder had de betrokken verzekeringsarts een gesprek gehad met verzoekster van zeventig minuten. Gezien de beschikbare medische informatie verwachtte de verzekeringsarts geen toegevoegde waarde van een uitgebreid lichamelijk onderzoek. Het door hem uitgevoerde psychisch onderzoek had zich beperkt tot observatie en de beoordeling of er mogelijk psychische problemen waren in het verleden en of verzoekster nu psychische klachten had. Aangezien daarvoor geen aanwijzingen waren, werd er verder in die richting geen uitvoerig onderzoek gedaan of eventuele informatie opgevraagd.

De Nationale ombudsman merkte in de eerste plaats op dat er geen wettelijke verplichting bestaat voor een verzekeringsarts om een deskundigenonderzoek op een bepaalde wijze te verrichten. Evenmin bestaat er een standaardkeuring. Een verzekeringsarts baseert zijn uiteindelijke oordeel niet alleen of voornamelijk op een lichamelijk onderzoek, maar ook op informatie die de betrokkene zelf geeft, het gesprek en het contact met de betrokkene en – indien aanwezig – voorhanden zijnde medische gegevens van andere artsen en medisch deskundigen. Er bestaat niet steeds aanleiding om een (uitgebreid) lichamelijk onderzoek te verrichten. In voorkomende gevallen blijft een lichamelijk onderzoek zelfs geheel achterwege. Dat de verzekeringsarts geen uitgebreid lichamelijk onderzoek heeft verricht, hoeft dan ook niet zonder meer te betekenen dat hij de klachten van verzoekster niet serieus nam of er niet daadwerkelijk in was geïnteresseerd, aldus de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman overwoog verder dat de betrokken verzekeringsarts in deze zaak bij het geven van zijn oordeel de medische gegevens had gebruikt van specialisten van twee verschillende ziekenhuizen, de huisarts en een collega verzekeringsarts. Voorts had de betrokken verzekeringsarts naar aanleiding van het rapport van zijn collega overleg gevoerd met zijn collega en een arbeidsdeskundige. Daarbij was hem gebleken dat er door zijn collega geen medische feiten over het hoofd waren gezien. Gelet op het vorenstaande kon niet worden gesteld dat de verzekeringsarts het door verzoeksters aangevraagde deskundigenoordeel niet serieus zou hebben uitgevoerd en niet op een objectieve wijze tot de conclusie van geschiktheid voor eigen werk was gekomen. De beslissing om geen uitgebreid lichamelijk of psychisch onderzoek bij verzoekster te verrichten, kon dan ook niet worden uitgelegd als een gebrek aan zorgvuldigheid of professionaliteit, maar moest worden beschouwd als een weloverwogen keuze, die de verzekeringsarts in redelijkheid kon maken. De onderzochte gedraging was dan ook «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/464 (FUTD 2004, nr. 2235) klaagde verzoekster erover dat het UWV Rotterdam bij het doen van een nabetaling in september 2001 in het kader van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (verder WAO) na een gewonnen bezwaarzaak in september 2001 geen loonheffing had ingehouden, terwijl er in de toelichting bij de nabetaling stond vermeld dat er op de voorgeschreven manier loonheffing was ingehouden. Doordat er te weinig loonheffing was ingehouden kreeg verzoekster in 2002 een belastingaanslag over 2001 van € 2 265 (= f 4 992). In een eerste reactie op de klacht bracht het

UWV naar voren dat er bij een nabetaling een vrijstelling van loonheffing gold als het jaarloon van de verzekerde in 2001 beneden de grens van f 10 736 bleef. In het geval van verzoekster werd die grens weliswaar overschreden, maar dat bleek pas achteraf, aldus het UWV. Om haar financiële schade te beperken had verzoekster volgens het UWV gebruik kunnen maken van de zogenaamde uitsmeerregeling. Verzoekster liet in een reactie hierop weten dat het UWV bij het doen van de nabetaling had kunnen zien dat de grens van f 10 736 overschreden zou worden, omdat zij tot en met de maand september 2001 al f 9 119 aan uitkering had ontvangen. Het UWV stelde in reactie daarop van mening te blijven dat er terecht geen loonheffing op de nabetaling was ingehouden, immers bij het invoeren van de nabetaling gaf het betaalsysteem geen signaal dat die betaling invloed zou hebben op de fiscale situatie van dat jaar: het systeem zou die betaling hebben gezien als een betaling waarbij tot op dat moment het vrijstellingsbedrag niet was bereikt. Navraag bij de minister van Financiën bracht echter aan het licht dat het UWV bij het toepassen van de zogenaamde Groene tabel voor bijzondere beloningen (waartoe een nabetaling wordt gerekend) voor het vaststellen van de grens waar beneden er geen loonheffing hoefde te worden ingehouden, in beginsel had moeten uitgaan van het jaarloon dat verzoekster in het gehele vorige jaar (2000) had genoten. Toen dit werd voorgelegd aan het UWV liet het UWV weten dat verzoekster in 2000 een fiscaal loon voor de WAO had ontvangen van f 8 801, dat dit onder de grens van f 10 736 lag en dat er daarom terecht geen loonheffing was ingehouden. Met de uitkeringen ingevolge de Werkloosheidswet (verder WW) (f 4 771) en de Ziektewet (f 2 687) die verzoekster eveneens in 2000 had ontvangen, had het UWV geen rekening gehouden omdat er per wet werd beoordeeld of de loongrens was overschreden. De Nationale ombudsman kon dit standpunt van het UWV niet volgen, immers voor een uitkeringsgerechtigde vallen de uitkeringen die hij/zij in één jaar van het UWV heeft ontvangen allemaal onder het begrip jaarloon, bovendien is het niet ongebruikelijk dat een uitkeringsgerechtigde de genoemde uitkeringen achter elkaar of (gedeeltelijk) tegelijkertijd ontvangt. Het UWV had vóór het doen van de nabetaling in september 2001 voor het bepalen van het jaarloon van verzoekster als genoemd in de tabel voor bijzondere beloningen de uitkeringen die zij in 2000 van het UWV had ontvangen moeten optellen en dan moeten concluderen dat het totale bedrag (te weten f 16 259) hoger was dan de loongrens van f 10 736. De nabetaling had dan belast kunnen worden met een heffing van 32,35%. Nu het UWV dat niet had gedaan, had het in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk» en de Nationale ombudsman verbond als algemene aanbeveling aan zijn rapport dat het UWV in de situatie dat bij een betaling de Groene tabel voor bijzondere beloningen moet worden toegepast, voor het bepalen van het jaarloon in het vorige jaar alle uitkeringen die de uitkeringsgerechtigde in dat jaar van het UWV heeft ontvangen moeten worden betrokken. Aan het einde van het verslagjaar had de Nationale ombudsman nog geen reactie op deze aanbeveling ontvangen.

19B.1.3 Sociale verzekeringsbank

19B.1.3.1 Algemeen: cijfers

Tabel 1c Sociale verzekeringsbank (Svb): algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				45
Ontvangen in 2004				+ 277
				<hr/>
Te behandelen				322
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		236		
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	9			
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	38			
c. herkansingen	26	73		
				<hr/>
In behandeling per 01/01/2005				13

In 2004 heeft de Nationale ombudsman negen rapporten uitgebracht over de Sociale verzekeringsbank (2003: 6), waarvan (anders dan in 2003) geen uit eigen beweging. In vier rapporten werd de klacht gegrond verklaard, in één rapport werd de klacht niet gegrond verklaard, in de overige vier rapporten was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. In 39 zaken (2003: 36) werd het onderzoek beëindigd zonder een rapport uit te brengen.

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

SVB Leiden

In de jaarverslagen vanaf 2001 werd al geconstateerd dat relatief veel van de klachten die de Nationale ombudsman over de Sociale verzekeringsbank (verder SVB) ontving, betrekking hadden op de vestiging Leiden. Ook in 2004 is dat het geval geweest. Van de klachten die via onderzoek werden afgehandeld, ging ruim 40% over deze vestiging. Veruit de meeste klachten hadden betrekking op de behandelingsduur. Vier van de negen rapporten die in 2004 over de SVB zijn uitgebracht hadden betrekking op Leiden.

Zoals in het Jaarverslag 2003 (blz. 595–596) al werd vermeld, is er in september 2003 een nieuwe directie bij SVB Leiden aangetreden. Eind 2003 informeerde die directie de Nationale ombudsman over de door haar opgestelde probleemanalyse, voorgestelde oplossingen en activiteiten voor het jaar 2004. Op grond daarvan zouden eind 2004 alle problemen opgelost moeten zijn. In 2004 is er opnieuw contact geweest tussen de directie van SVB Leiden en (medewerkers van) de Nationale ombudsman. Tijdens een bezoek van de directie aan het Bureau Nationale ombudsman in september 2004 bleek al dat de ontwikkelingen de goede kant op gingen. Vervolgens liet de directie aan het eind van dit verslagjaar weten dat alle gestelde doelen waren gehaald. De achterstanden waren – mede met hulp van andere kantoren – weggewerkt (afgezien van een beperkt aantal bezwaardossiers dat niet kan worden afgerond wegens langlopende onderzoeken) en nagenoeg alle klachten die de vestiging ontvangt worden binnen zes weken afgehandeld (meer dan de helft van de klachten kunnen zelfs binnen twee weken worden afgehandeld).

De Nationale ombudsman is verheugd over dit bericht. Na jaren van problemen lijkt het er nu op dat het kantoor Leiden functioneert als elke andere vestiging van de SVB. Met recht constateert het kantoor dan ook trots te zijn op de behaalde resultaten in 2004. De directie realiseert zich tegelijkertijd dat het kantoor nog beter kan en moet presteren en zal in 2005 de aandacht binnen het kantoor vooral richten op de kwaliteit. Uiteraard zal de Nationale ombudsman de ontwikkelingen bij het kantoor

ook in 2005 blijven volgen (zo staat er voor het voorjaar van 2005 een werkbezoek aan de SVB Leiden gepland). Afgaande op de meest recente gegevens van de SVB Leiden, is de Nationale ombudsman echter optimistisch gestemd wat betreft de toekomst en het aantal te verwachten klachten over die vestiging.

19B.1.3.2 Behandelingsduur

Van de afgedane zaken hadden 24 (mede) betrekking op de behandelingsduur (2003: 29). Het betrof voornamelijk klachten over het uitblijven van beslissingen over het recht op uitkering en beslissingen op bezwaarschriften. In veel gevallen werd er door tussenkomst van de Nationale ombudsman alsnog een beslissing afgegeven, waarna het onderzoek werd beëindigd. In twee van de zaken was er aanleiding het onderzoek af te sluiten met een rapport. In beide gevallen werd de klacht gegrond geacht.

Rapport 2004/002 betreft een klacht over de handelwijze van de SVB Leiden. Verzoekster klaagde over de behandelingsduur van twee bezwaarschriften alsmede over het feit dat toezeggingen die in het kader van de afhandeling van één van deze bezwaarschriften waren gedaan, niet waren nagekomen door de SVB. Op het moment dat verzoekster zich laatstelijk tot de Nationale ombudsman wendde, 20 januari 2003, had de SVB haar bezwaarschriften van 2 september 2001 en 22 september 2002 inzake haar uitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet nog niet afgehandeld. Beide bezwaarschriften werden uiteindelijk bij beschikking van 31 maart 2003 afgedaan. De wettelijke afhandelingstermijn van dertien weken werd daarmee ten aanzien van het bezwaarschrift van 2 september 2001 met bijna zestien maanden overschreden en ten aanzien van het bezwaarschrift van 22 september 2002 met ruim twee maanden. Verdagingsberichten dan wel verzoeken om uitstel waren niet verzonden.

De SVB gaf aan dat de vertraging bij de afhandeling van verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001 voor een belangrijk deel was veroorzaakt door het zoekraken van het dossier op de afdeling AOW/Anw. Dit was het gevolg van onzorgvuldige omgang met de verblijfplaatsregistratie. Als tweede oorzaak voor de vertraging noemde de SVB de samenloop van de gevalsbehandeling in het primaire proces met de afwikkeling van de bezwaarprocedure. Ten slotte gaf de SVB aan dat de vertraging bij het afhandelen van verzoeksters bezwaarschriften ook samenhang met een achterstand bij het in behandeling nemen van nieuwe bezwaarschriften.

De klacht over de lange behandelingsduur van beide bezwaarschriften werd gegrond geacht. Het dossier van verzoekster was niet met de vereiste administratieve nauwkeurigheid behandeld. Verder was de SVB tekort geschoten in de zorgvuldigheid die van een bestuursorgaan mag worden verwacht door geen maatregelen te nemen om te voorkomen dat de – nu eenmaal niet te vermijden – samenloop tussen het primaire proces en de bezwaarprocedure tot vertraging bij de afhandeling van verzoeksters bezwaarschriften zou leiden. Daarenboven kunnen deze omstandigheden wel als verklaring dienen voor de forse overschrijding van de beslistermijn, zij zijn niet toereikend als rechtvaardiging van een zo lange behandelingsduur. Verder werd ten overvloede overwogen dat de SVB, in strijd met het eigen beleid dat een ontvangstbevestiging in de regel binnen een week, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van het bezwaarschrift wordt verzonden, de ontvangst van verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001 niet eerder dan na tien weken schriftelijk had bevestigd.

Verzoekster klaagde er verder over dat de toezeggingen die in het kader van de afhandeling van haar bezwaarschrift van 2 september 2001 waren gedaan, door de SVB niet waren nagekomen.

Zo werd het verslag van de hoorzitting, die plaatsvond in het kader van de bezwaarprocedure, ondanks vele toezeggingen van de kant van de SVB nooit door verzoekster ontvangen.

In reactie op de klacht liet de SVB weten dat het verslag van de hoorzitting zich niet (meer) in het dossier bevond en dat dit blijkbaar de verklaring vormde voor het feit dat het verslag verzoekster nooit was toegezonden.

Ook werden enkele malen toezeggingen gedaan omtrent de afhandelings-termijn van verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001. De SVB gaf in reactie op de klacht onder meer aan dat het bezwaarschrift niet binnen de toegezegde termijn kon worden afgedaan omdat het dossier van verzoekster in deze periode onvindbaar was.

Ook de klacht over het niet nakomen van toezeggingen werd gegrond geacht. Eén van de beginselen van behoorlijk bestuur is dat bestuursorganen gedane toezeggingen dienen te honoreren. De door de SVB gegeven verklaring was geen rechtvaardiging voor het niet nakomen van de toezeggingen. Dit klemde te meer daar de SVB, toen duidelijk werd dat deze toezeggingen niet konden worden nagekomen, had nagelaten verzoekster hiervan op de hoogte stellen. In zoverre was de SVB jegens verzoekster ook tekortgeschoten uit een oogpunt van actieve informatie-verstrekking.

Ook in de zaak die leidde tot rapport 2004/377 werd onder meer geklaagd over de behandelingsduur van een bezwaarschrift door de SVB Leiden. Verder klaagde verzoekster erover dat de SVB onvoldoende toezicht had gehouden op de voortgang van het onderzoek door WOSM, een organisatie waaraan de SVB in het kader van de bezwaarprocedure om een onderzoek had gevraagd.

Verzoekster diende op 8 april 2003 een bezwaarschrift in tegen de beëindiging van het recht op kinderbijslag voor haar zoon met ingang van 1 januari 2002. De SVB had in de aan haar gezonden ontvangstbevestiging aangegeven dat in beginsel binnen dertien weken na 8 april 2003 het bezwaarschrift zou worden afgehandeld. Ingeval van verdaging had de SVB verzoekster een verdagingsbericht moeten sturen. Geen van beide was gebeurd. De SVB verdaagde pas op 23 juli 2003 de termijn met vier weken en vroeg verzoekster toen tevens akkoord te gaan met verder uitstel voor onbepaalde tijd. Verzoekster liet op 28 juli 2003 weten daarmee niet akkoord te gaan. De beslissing werd vervolgens op 21 oktober 2003 genomen, 28 weken na ontvangst van het bezwaar. De SVB gaf tijdens het onderzoek aan dat de beslissing was aangehouden waarschijnlijk omdat destijds was overwogen dat de beslissing op bezwaar zonder het WOSM-rapport niet weloverwogen kon worden genomen.

Volgens de Nationale ombudsman is de zorgvuldigheid van een beslissing uiteraard van groot belang, met name in die gevallen waarin informatie van derden wordt afgewacht. Toch rechtvaardigde de enkele verwijzing naar het niet voorhanden zijn van die informatie niet zonder meer de verdere aanhouding van de beslissing op het bezwaar en het overschrijden van de wettelijke beslistermijnen. Verzoekster had in haar brief van 28 juli 2003 uitdrukkelijk aangegeven dat zij er grote behoefte aan had om op korte termijn te weten waar zij aan toe was met betrekking tot haar recht op kinderbijslag. Daarnaast wees de Nationale ombudsman op de gevolgen van de beslissing op bezwaar voor verzoekster: zij zou naar aanleiding van de beslissing ofwel een aanzienlijk bedrag aan kinderbijslag moeten terugbetalen ofwel met terugwerkende kracht een aanzienlijk bedrag ontvangen. De Nationale ombudsman oordeelde dat de SVB de beslissing op bezwaar ten onrechte had aangehouden nadat verzoekster had aangegeven niet akkoord te gaan met verder uitstel. De

onderzochte gedraging was «niet behoorlijk». Bovendien wees de Nationale ombudsman erop dat de brief van 23 juli 2003 waarin de SVB verzoekster vroeg akkoord te gaan met verder uitstel, niet alleen te laat was verzonden, maar ook niet voldeed aan de inhoudelijke eisen zoals die in eerdere rapporten (zoals de rapporten 2000/190 en 2003/325) zijn geformuleerd: het vermelden van de reden van de vertraging, van de termijn waarop de beslissing tegemoet kan worden gezien en van de mogelijkheid ingevolge artikel 6:2, onder b, Awb om beroep in te stellen tegen het niet tijdig nemen van een besluit.

De Nationale ombudsman oordeelde verder dat als de SVB een derde inschakelt voor een onderzoek dat zij nodig acht voor de beoordeling van het bezwaar, zij gehouden is de voortgang van dat onderzoek in de gaten te houden. De SVB had WOSM een termijn van vier weken gegund, maar ondernam pas zo'n tien weken na het versturen van de opdracht actie door te rappelleren. Verder deed de SVB niets nadat WOSM bij brief had aangegeven de (op dat moment reeds lang verstreken) termijn niet te halen zonder daarbij een nieuwe termijn te noemen. De SVB had de voortgang van het WOSM-onderzoek onvoldoende bewaakt en de onderzochte gedraging werd ook op dit punt «niet behoorlijk» geacht.

19B.1.3.3 Informatieverstrekking

Het aantal zaken dat (mede) betrekking had op de informatieverstrekking door de SVB bedroeg in 2004 acht (2003: 7). Twee van de uitgebrachte rapporten hadden mede betrekking op dit onderwerp. In beide gevallen werden de bewuste klachtonderdelen gegrond geacht. In de zaak die leidde tot rapport 2004/051 werd onder meer geklaagd over het feit dat twee buitengewoon opsporingsambtenaren niet de reden van een huisbezoek hadden meegedeeld. In rapport 2004/164 ging het onder meer over het feit dat verzoeker niet op de hoogte was gesteld van het feit dat een uitbetaling van kinderbijslag per cheque plaatsvond. Beide rapporten worden hieronder in § 19B.1.3.4 besproken.

De onderzoeken naar de overige klachten werden beëindigd omdat voortzetting van het onderzoek niets meer kon toevoegen, bijvoorbeeld omdat de informatie alsnog was verstrekt of was toegezegd dat die op korte termijn zou worden verstrekt.

19B.1.3.4 Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling

Van de klachten die in 2004 via onderzoek werden afgehandeld hadden 36 (mede) betrekking op deze onderwerpen (2003: 22). Alle negen uitgebrachte rapporten hadden (mede) betrekking op (één van) deze onderwerpen.

Twee zaken die zonder rapport zijn afgedaan betroffen klachten van zorgverleensters over de handelwijze van het kantoor Persoonsgebonden budget (verder PGB) van de SVB Utrecht. Dat kantoor had hun meegedeeld geld van hen terug te vorderen wegens onverschuldigde betalingen. De SVB voert de financiële administratie voor de budgethouder, aan wie een budget is verstrekt op grond van een subsidieregeling die voortvloeit uit de AWBZ. Ten aanzien van de onderlinge (arbeids-)verhoudingen tussen de budgethouder (werkgever) en diens zorgverlener (werknemer) komt de SVB geen toezichhoudende of ander bijzondere bevoegdheid toe (bijvoorbeeld om de kwaliteit van een werkgeverschap te beoordelen of zonodig te sanctioneren). In beide gevallen was gebleken, dat de budgethouders de SVB (om verschillende redenen) hadden gevraagd om betalingen ongedaan te maken. De SVB had vervolgens de vordering wegens onverschuldigde betalingen van de budgethouders overgenomen. Daarmee was de SVB gerechtigd om de onverschuldigde betalingen van de zorgverleensters terug te vorderen. Niet gebleken was

dat de SVB daarbij had gehandeld in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, nu de SVB dient af te gaan op de gegevens die de budgethouder haar verstrekt.

In een andere zaak die niet via onderzoek is afgedaan, ging het ook om een vordering van kantoor PGB van de SVB, ditmaal jegens zowel de budgethouder als de zorgverleenster. De zoon van de budgethouder klaagde daarover en wees erop dat de terugvordering het gevolg was van een fout die de SVB had gemaakt bij de registratie van de zorgovereenkomst tussen zijn moeder (budgethouder) en haar zorgverleenster. Als gevolg van die fout waren er geen werknemers- en werkgeverlasten betaald. De SVB handhaafde in eerste instantie de vordering, waarbij zij stelde dat de moeder een inschattingsfout had gemaakt bij het afsluiten van de arbeidsovereenkomst met haar zorgverleenster wat betreft de bestedingsruimte van het trekkingsrecht. Nadat de Nationale ombudsman de SVB tijdens het onderzoek had gewezen op de mogelijkheid dat een brief van de SVB die inschattingsfout in de hand had gewerkt, besloot de SVB de vordering jegens de moeder met een derde te verlagen en de vordering jegens de zorgverleenster te laten vervallen. De Nationale ombudsman beëindigde daarop het onderzoek. Dat een deel van de vordering werd gehandhaafd, werd niet onredelijk geacht gezien de eigen verantwoordelijkheid die de budgethouder heeft als werkgever.

Een andere klacht over een terugvordering leidde tot rapport 2004/291. De klacht werd ingediend door een verzoeker uit Australië, van wie de SVB Nijmegen, een bedrag van € 868,99 aan onverschuldigd betaald AOW-pensioen terugvorderde. Het betrof AOW-pensioen dat de SVB ten onrechte had doorbetaald na het overlijden van verzoekers moeder, die ook woonachtig in Australië was geweest. Verzoeker was het met de terugvordering niet eens, onder meer omdat hij het overlijden van zijn moeder tijdig had gemeld bij de SVB en de SVB de teveelbetaling daardoor had kunnen voorkomen. Hoewel de SVB de door verzoeker ingediende klacht over de niet tijdige verwerking van zijn melding gegrond had geacht, handhaafde de SVB de terugvordering verwijzende naar haar wettelijke plicht daartoe. De Nationale ombudsman oordeelde dat de SVB op grond van artikel 6:203 van het Burgerlijk Wetboek het recht had het onverschuldigd betaalde pensioenbedrag van verzoeker terug te vorderen. De onverschuldigde betaling maakte deel uit van de nalatenschap van verzoekers moeder, waarover verzoeker als enig erfgenaam kon beschikken. Verzoeker wist dan wel behoorde te weten dat de SVB onverschuldigd had betaald. Volgens de Nationale ombudsman was niet gebleken dat de SVB bij de terugvordering had gehandeld in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Daarbij werd van belang geacht dat de SVB verzoeker een betalingsregeling had voorgesteld en dat de SVB tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman had aangegeven nog tot nadere afspraken over de betalingsregeling te willen komen, nu de aanvankelijk voorgestelde regeling verzoeker naar zijn zeggen voor financiële problemen stelde. Ook had de SVB nog laten weten bereid te zijn om bij de uitvoering van de betalingsregeling rekening te houden met de door verzoeker vanuit Australië aan de terugbetaling verbonden kosten. De klacht werd niet gegrond geacht. Met instemming nam de Nationale ombudsman er kennis van dat de SVB intern had aangekaart dat het overlijden van buitenlandse gerechtigden mogelijk een andere afhandeling behoeft, omdat de reguliere gevalshandeling (registratie, gevalshandeling en achteraf verificatie) het risico met zich brengt dat vooral in drukke tijden te lang wordt doorbetaald.

De zaak die leidde tot rapport 2004/206 ziet er op dat de SVB Leiden in juni 2003 de aan verzoeker toegekende kinderbijslag over het vierde kwartaal

2002 en het tweede kwartaal 2003 op een voor verzoeker onbekend rekeningnummer had gestort, waardoor verzoeker die kinderbijslag niet had ontvangen. De SVB liet in reactie op de klacht weten de klacht gegrond te achten. Echter, de SVB stelde zich op het standpunt dat de onderhavige bedragen door haar nog niet retour waren ontvangen, en dat niet beoordeeld kon worden of verzoeker de bedragen al dan niet had ontvangen. De SVB gaf aan dat het feit dat betalingen van kinderbijslag niet waren geretourneerd, een reden was om niet over te gaan tot hernieuwde betaling van kinderbijslag als door gerechtigde wordt aangegeven dat een bedrag niet is ontvangen. De Nationale ombudsman oordeelde dat dit laatste standpunt van de SVB de toets der kritiek niet kon doorstaan. Hij overwoog dat niet ter discussie stond dat de SVB de voor verzoeker bestemde kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 niet aan verzoeker had betaald. Immers, het bankrekeningnummer waarop de kinderbijslag was gestort, stond niet op naam van verzoeker en/of zijn echtgenote, maar op naam van een derde. Nu verzoeker had gesteld dat hij de onderhavige bedragen aan kinderbijslag niet had ontvangen en hij de derde niet kende, dit laatste door de SVB niet, althans niet gemotiveerd, was weersproken en ook anderszins geen feiten of omstandigheden waren gebleken die maakten dat aan verzoekers stelling moest worden getwijfeld, moet het er volgens de Nationale ombudsman voor worden gehouden dat verzoeker niet was gebaat door de betaling aan die derde, onbevoegde ontvanger. Ingevolge het bepaalde in het eerste lid van artikel 6:34 Burgerlijk Wetboek kon de SVB verzoeker alleen tegenwerpen dat zij met de storting op de rekening van de derde bevrijdend had betaald indien zij op redelijke gronden had mogen aannemen dat de ontvanger van de betaling daartoe gerechtigd was of dat uit andere hoofde aan hem of haar moest worden betaald. In dit geval was van die situatie geen sprake. Een en ander leidde – aldus de Nationale ombudsman – tot de conclusie dat de SVB met de storting van de aan verzoeker toekomende bedragen aan kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 op het rekeningnummer van een derde niet bevrijdend had betaald. De Nationale ombudsman achtte het dan ook niet juist dat de SVB niet bereid was om de onderhavige bedragen aan kinderbijslag alsnog aan verzoeker te betalen. Dit gaf aanleiding aan dit rapport de aanbeveling te verbinden om de kinderbijslag over beide kwartalen alsnog te betalen. De aanbeveling werd opgevolgd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/164 (JSV 2004, nr. 110) klaagde verzoeker er onder meer over dat de SVB Leiden ten onrechte de achterstallige kinderbijslag voor zijn zoon op 6 augustus 1998 per cheque had uitbetaald en hem daarvan destijds niet op de hoogte had gesteld. De rechtbank te Amsterdam had in haar uitspraak van 28 juni 2001 overwogen dat verzoeker recht had op kinderbijslag voor zijn zoon. Verzoekers gemachtigde had daarop de SVB bij brieven van 14 januari 2002 en 3 oktober 2002 verzocht uitvoering te geven aan deze uitspraak. Reeds eerder bij brief van 26 juni 1998 had verzoekers gemachtigde de SVB erop gewezen, dat de SVB bij de mondelinge behandeling van deze zaak ter zitting had laten weten, dat er ten aanzien van verzoekers zoon een andere beslissing genomen zou worden en de SVB verzocht haar daarover te berichten.

De SVB stuurde verzoekers gemachtigde op 4 november 2002 een nieuwe beschikking met betrekking tot het recht op kinderbijslag voor verzoekers zoon voor het vierde kwartaal 1996 tot en met het derde kwartaal 1997. Voorts liet de SVB verzoekers gemachtigde in een begeleidende brief van 4 november 2002 weten dat er op 6 augustus 1998 door de SVB een nabetaling had plaatsgevonden met betrekking tot het recht op kinderbijslag.

De betaling was destijds per cheque gedaan aan verzoeker via de ABN-Amrobank te Marokko. De bank had het bedrag niet aan de SVB teruggestort en de SVB had ook geen bericht van de bank ontvangen dat verzoeker het bedrag niet had geïnd. Dit betekende volgens de SVB dat verzoeker het geld dan ook moet hebben ontvangen. De SVB was niet bereid het bedrag van de kinderbijslag alsnog aan verzoeker uit te betalen. De Nationale ombudsman overwoog dat in het Burgerlijk Wetboek (BW) een aantal bepalingen is opgenomen over het betalen van een geldsom. Volgens artikel 6:46 BW wordt, wanneer de schuldeiser bij wijze van betaling een cheque wordt aangeboden, vermoed dat dit geschiedt onder voorbehoud van goede afloop. Uit artikel 6:74 BW blijkt dat de schuldenaar bij iedere tekortkoming van een verbintenis verplicht is de schade die de schuldeiser daardoor lijdt, te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend. Volgens artikel 6:75 BW is dit laatste het geval indien de tekortkoming niet is te wijten aan de schuld van de schuldenaar, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Voorts blijkt nog uit artikel 6:32 BW dat betaling aan een ander dan de schuldeiser of dan degene die met hem of in zijn plaats bevoegd is haar te ontvangen, de schuldenaar bevrijdt, voor zover degene aan wie betaald moest worden de betaling heeft bekrachtigd of erdoor is gebaat.

In deze zaak werd door verzoeker gesteld dat hij het bedrag aan achterstallige kinderbijslag niet had ontvangen. Volgens de SVB was dit bedrag op 6 augustus 1998 door middel van een cheque via de ABN-Amrobank te Marokko aan verzoeker uitbetaald.

De SVB erkende dat verzoeker niet op de hoogte was gebracht van het feit dat de betalingen per cheque zouden verlopen. Voorts beschikte de SVB niet meer over de lijsten met de betalingen die in 1998 per cheque waren verricht. Ook had de ABN-Amrobank niet gereageerd op verzoeken van de SVB om opheldering over de gedane betaling.

De Nationale ombudsman overwoog dat de SVB niet afdoende had kunnen aantonen dat het bedrag aan achterstallige kinderbijslag ook daadwerkelijk aan verzoeker was uitbetaald en dat verzoeker door de betaling van de kinderbijslag was gebaat. Het feit dat de bank volgens de SVB het bedrag niet had teruggestort en dat de SVB ook geen bericht van de bank had ontvangen dat verzoeker het bedrag niet had geïnd, maakte dit niet anders.

Voorts had van de SVB mogen worden verwacht dat verzoeker vooraf er van in kennis was gesteld dat de betaling van de kinderbijslag per cheque zou gaan plaatsvinden. Door dit niet te doen en verzoeker pas op 4 november 2002, ruim vier jaar later, van de uitbetaling van de kinderbijslag op 6 augustus 1998 in kennis te stellen, kon tevens worden gesteld dat de SVB het aan zichzelf had te wijten dat door het tijdsverloop de betaling aan verzoeker niet meer was aan te tonen, aldus de Nationale ombudsman.

Gelet op het vorenstaande was de Nationale ombudsman dan ook van mening dat het risico van het niet ontvangen hebben van de kinderbijslag door verzoeker volgens de in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van de SVB diende te komen. Deze conclusie gaf aanleiding tot het doen van een aanbeveling om het achterstallige bedrag aan kinderbijslag voor verzoekers zoon alsnog aan verzoeker uit te betalen.

Bij brief van 10 augustus 2004 liet de Raad van bestuur de Nationale ombudsman weten dat het gebeurde zich slechts door een zeer uitzonderlijke samenloop van omstandigheden had kunnen voordoen. Essentieel was, dat de SVB door het achterwege laten van een tijdige aankondiging van de betaling (en de betaalwijze) betrokkene de mogelijkheid had ontnomen om tijdig te reageren op het uitblijven van die betaling. In dat licht achtte de SVB het oordeel van de Nationale ombudsman dan ook begrijpelijk, hetgeen had geleid tot de opdracht aan SVB Leiden om de kinderbijslag alsnog te betalen.

Een aanvraag voor kinderbijslag ten behoeve van een twaalfjarige dochter, die na een echtscheiding bij haar moeder was blijven wonen en in januari 2003 bij haar vader introk, werd niet binnen de wettelijke termijnen afgehandeld. De vader diende daarover een klacht in bij SVB Leiden, welke klacht werd gevolgd door nog vier klachten waarvan de laatste (gedateerd 24 oktober 2003) was gericht aan de Raad van bestuur van de SVB te Amstelveen. Verzoeker was ook met het antwoord op de laatste klacht niet tevreden en wendde zich op 25 november 2003 tot de Nationale ombudsman (rapport 2004/425; zie ook hieronder bij *interne klachtafhandeling*). Een van zijn klachten had betrekking op het onderzoek van de SVB naar de aanvraag voor kinderbijslag. De SVB had eerst onderzocht of de oude woonsituatie was beëindigd voordat verzoekers aanvraag werd behandeld. De Nationale ombudsman stelde vast dat van een dergelijke procedure niet gezegd kan worden dat de SVB haar zorgplicht van de aan haar toevertrouwde belangen niet juist zou hebben vervuld. Een andere klacht betrof het terugdraaien van een toezegging dat de verdragingsrente zou worden vergoed. Volgens de Nationale ombudsman had verzoeker uit de brief waarin de toezegging was gedaan, kunnen afleiden dat de daarin gegeven verklaring over de overschrijding van de termijnen niet klopte. In die brief werd namelijk gesteld dat de SVB zowel de eigen norm (betaling binnen zes weken na afloop van het kwartaal) als de wettelijke norm (betaling binnen drie maanden na afloop van het kwartaal) had overschreden, terwijl feitelijk uitsluitend de zes weken termijn was overschreden. Er was naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen sprake van gewekte gerechtvaardigde verwachtingen die moesten worden gehonoreerd omdat verzoeker zelf kon afleiden dat het gestelde met betrekking tot de termijnoverschrijding kennelijk niet juist was.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/051 (JSV 2004, nr. 63; RSV 2004, nr. 229) klaagden verzoekers, twee AOW-gerechtigden die er van werden verdacht samen te wonen zonder dat te hebben opgegeven, over gedragingen van een aantal buitengewoon opsporingsambtenaren (verder boa's) van de SVB Roermond. Zij klaagden onder meer over het inwinnen van informatie in dat kader bij buurtbewoners door de boa's en over de gang van zaken bij een tweetal huisbezoeken door die boa's. Het buurtonderzoek vond plaats in het kader van de opsporing. In beginsel heeft een boa vrijheid bij de inrichting van een opsporingsonderzoek. In het kader van een dergelijk onderzoek kunnen ook andere personen dan de direct betrokkenen worden benaderd. Mede gelet op het zwijgrecht van verzoekers als verdachten, is dat een adequate wijze van onderzoek. Hoewel verzoekers dit onderzoek gelet op hun privacy begrijpelijkerwijs niet op prijs stelden, kon het volgens de Nationale ombudsman voor hen niet als onnodig belastend worden gezien. Voorts werd door de Nationale ombudsman aannemelijk geacht dat de boa's zich hadden gelegitimeerd, de cautie hadden gegeven en verzoekers niet onheus hadden bejegend, hoewel verzoekers het tegendeel beweerden. In zoverre werd de klacht niet gegrond geacht.

Wat betreft de huisbezoeken merkte de Nationale ombudsman onder meer op dat de boa's in het onderhavige geval geen gebruik meer mochten maken van hun toezichtbevoegdheid op basis van de Awb ter naleving van het bepaalde in de Algemene ouderdomswet nu zij kennelijk van zins waren om tijdens dat bezoek in de woning van verzoekers bewijsmateriaal te vergaren ten behoeve van de opsporing van het strafbare feit van de fraude alsook de verdachte in de woning te horen. De geëigende weg daarvoor was een huiszoeking met toestemming en onder controle van de rechter geweest.

Evenmin was het gepast om met vorenbedoelde opzet zich de toegang tot een woning te verschaffen teneinde een burger/verdachte uit te nodigen voor een verhoor elders ten kantore van de boa. Daarom was de klacht

over het aangeven van de gronden van de beide huisbezoeken gegrond, nu de huisbezoeken zelf onrechtmatig waren.

Interne klachtbehandeling

In de twee zaken die leidden tot de rapporten 2004/362 en 2004/363 klaagde een verzoeker één keer namens zichzelf en één keer namens zijn voormalige partner over het feit dat hij in het kader van de klachtbehandeling niet door SVB Utrecht was gehoord. Beide klachten die hij bij de SVB had ingediend waren ongegrond verklaard. In de klachtafhandelingsbrieven had de SVB als reden voor het niet horen aangevoerd dat er geen aanleiding werd gezien voor een mondelinge behandeling. In reactie op daarover gestelde vragen liet de SVB aan de Nationale ombudsman weten dat er in deze zaken niet was gehoord omdat de SVB van mening was dat de klachten kennelijk ongegrond waren en dat er op grond van het gestelde in artikel 9:10, tweede lid, Awb in dat geval kan worden afgezien van het houden van een hoorzitting. De SVB kon worden gevolgd in haar standpunt dat van het horen was afgezien omdat de klachten kennelijk ongegrond waren. In zoverre waren de klachten niet gegrond. In het licht van een zorgvuldige informatieverstrekking en motivering, verdient het evenwel aanbeveling om, op het moment dat er in het kader van de klachtbehandeling wordt afgezien van het horen, dit onder vermelding van de reden van het niet horen in de klachtafhandelingsbrief op te nemen. In zoverre waren de klachten wel gegrond. In verband daarmee zag de Nationale ombudsman aanleiding om aan rapport 2004/363 de aanbeveling te verbinden te bevorderen dat, indien een klager bij een schriftelijke klachtprocedure niet wordt gehoord, de reden van het niet horen zoals genoemd in artikel 9:10, tweede lid, Awb in de klachtafhandelingsbrief wordt opgenomen. Aan het eind van verslagjaar was nog geen reactie ontvangen.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/425 (zie ook hierboven) oordeelde de Nationale ombudsman onder meer dat verzoeker in het kader van de behandeling van zijn klachten in strijd met het gestelde in artikel 9:10, eerste lid, Awb niet door de SVB Amstelveen was gehoord. Dat dit inmiddels ook door de SVB zelf was erkend, deed daar niet aan af. Verzoeker klaagde daarnaast ook over het feit dat er niet was ingegaan op zijn klacht over de onzorgvuldige omgang met gemeenschapsgeld. In reactie hierop had de SVB onder meer aangegeven dat de SVB uitsluitend verantwoording is verschuldigd aan de toezichthouder en de opdrachtgever van de SVB. De Nationale ombudsman kon de SVB in zoverre gelijk geven dat verzoekers klachtrecht geen betrekking kon hebben op het algemene beleid van de SVB. Verzoekers opmerkingen hadden echter ook betrekking op de wijze waarop hij door de SVB was behandeld en dit bleek ook uit het feit dat er nog al wat zaken verkeerd waren gegaan. In dat geval kan niet worden gezegd dat dergelijke uitlatingen het individuele klachtrecht te boven gaan. Volgens artikel 9:1, eerste lid, Awb moet een klacht betrekking hebben op de wijze waarop een bestuursorgaan zich jegens klager heeft gedragen. Verzoekers opmerkingen hadden hierop betrekking.

Een ander klachtonderdeel ging over het bundelen van twee van verzoekers klachten tot één klacht waardoor de SVB het zou doen voorkomen dat er minder klachten zijn. De SVB liet in reactie op dit onderdeel weten dat de nummering geheel los staat van de wijze waarop de klachten worden geregistreerd. Met het hanteren van eenzelfde nummering probeert de SVB te voorkomen dat er brieven worden afgedaan zonder acht te slaan op de voorliggende stukken. De Nationale ombudsman zag geen aanleiding om aan de juistheid van die verklaring te twijfelen.

Klachtafhandeling was ook aan de orde in de zaak die leidde tot rapport 2004/377 (zie ook § 19B.1.3.2). Verzoekster klaagde daarin onder meer over de wijze waarop de SVB Leiden haar klacht over het uitblijven van een beslissing op bezwaar had afgehandeld. De SVB had verzoeksters klacht (kennelijk) gegrond verklaard; reden waarom verzoekster niet werd uitgenodigd om haar klacht mondeling toe te lichten.

De Nationale ombudsman stelde vast dat de SVB verzoekster ten onrechte niet had uitgenodigd voor een hoorzitting. In het kader van de schriftelijke klachtafhandeling moet de klager op grond van de bepalingen van de Awb altijd worden uitgenodigd voor een hoorzitting tenzij zich een in de Awb genoemde omstandigheid voordoet waaronder van horen mag worden afgezien. De door de SVB genoemde reden om van het horen af te zien, namelijk dat de klacht (kennelijk) gegrond wordt geacht, viel daar niet onder, tenzij daarmee naar tevredenheid aan de klacht was tegemoet gekomen. In casu was het duidelijk dat met gegrond verklaring van de klacht niet naar tevredenheid van verzoekster aan haar klacht tegemoet was gekomen.

19B.2 CENTRALE ORGANISATIE WERK EN INKOMEN

19B.2.1 Cijfers

Tabel 1d Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) : algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				30
Ontvangen in 2004				+ 118
<hr/>				
Te behandelen				148
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			70	} - 120
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	15	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	24			
c. herkansingen	11		50	
<hr/>				
In behandeling per 01/01/2005				28

19B.2.2 Centrale organisatie werk en inkomen

In de vorige twee jaarverslagen is aangegeven dat in verband met het per 1 januari 2002 in gang gezette veranderingsproces bij de Centrale organisatie werk en inkomen (verder CWI) op structurele basis overleg wordt gevoerd van de kant van de Nationale ombudsman met een vertegenwoordiging van de CWI. Ook in dit verslagjaar vond dergelijk overleg plaats. Gesproken werd onder meer over de (verdere) aanpassing van folders van de CWI en de – positieve – ervaringen met de klacht-behandeling door de CWI in het kader van de door de Nationale ombudsman gestarte onderzoeken.

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

19B.2.2.1 Ontslagvergunningen

In 2004 werden elf rapporten uitgebracht die betrekking hadden op ontslagzaken (2003: 7). In vier zaken achtte de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond, in twee zaken werd de klacht gegrond bevonden. In vier zaken werd de klacht deels gegrond en deels ongegrond geacht. In één zaak was de klacht deels gegrond, deels ongegrond en werd deels geen oordeel gegeven. In die zaak werd tevens een aanbeveling gedaan. In één van de zaken (2003: 1) bracht de Nationale ombudsman tevens rapport uit naar aanleiding van zijn onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop de CWI te Assen bij de behandeling van een klacht toepassing had gegeven aan het bepaalde in artikel 9:10 Awb (hoorplicht). De in dat kader onderzochte gedraging werd «niet behoorlijk» geacht (zie verder onder § 19B.2.2.4). In negen zaken werd het onderzoek tussentijds beëindigd (2003: 3).

In de zaak die leidde tot rapport 2004/042 had werkgeefster van verzoekster de CWI te Haarlem toestemming gevraagd om de arbeidsverhouding met verzoekster te beëindigen «in verband met een verstoorde arbeidsverhouding als gevolg van een organisatieverandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen». De gevraagde ontslagvergunning werd verleend. Voor zover de klacht van verzoekster zag op de verleende ontslagvergunning zelf, was de Nationale ombudsman van mening dat de ontslagvergunning niet slechts ongelukkig en verwarrend was gemotiveerd, zoals door de CWI aangegeven, maar wel degelijk ondeugdelijk was gemotiveerd. Aangezien het verzoek om de ontslagvergunning was gebaseerd op een verstoorde arbeidsverhouding en aan die ontslaggrond moest worden getoetst, leidde de overweging van de CWI in de afgege-

ven ontslagvergunning dat «overigens niet is komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn» de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de gronden die aan de ontslagbeslissing ten grondslag waren gelegd niet sluitend waren. Dit gaf aanleiding tot twijfel omtrent de juistheid van de door de CWI getrokken eindconclusie. In zoverre werd de klacht gegrond geacht. De Nationale ombudsman was overigens wel van mening dat de CWI het motiveringsgebrek in het kader van de interne klachtbehandeling afdoende had hersteld. Uit hetgeen verzoekster en werkgeefster tijdens de ontslagprocedure naar voren hadden gebracht, kon de CWI in het kader van de interne klachtbehandeling in redelijkheid tot de conclusie komen dat een vruchtbare samenwerking tussen partijen in de toekomst niet of nauwelijks nog te verwachten was en dat voortzetting van de arbeidsrelatie nauwelijks voorstelbaar was, uitgaande van het tussen partijen ontstane conflict in samenhang met de door werkgeefster doorgevoerde organisatieverandering. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In rapport 2004/052 klaagde verzoeker erover dat de CWI te Apeldoorn een ontslagvergunning op bedrijfseconomische gronden aan zijn werkgever had verleend, terwijl de CWI onvoldoende was ingegaan op verzoekers verweer. In zijn verweer had verzoeker aangevoerd dat de werkgever onvoldoende financiële gegevens had overgelegd ter onderbouwing van de bedrijfseconomische noodzaak van het ontslag, met name over 2003, zodat de financiële toestand van het bedrijf van de werkgever niet viel te beoordelen. De Nationale ombudsman oordeelde dat de CWI onvoldoende was ingegaan op verzoekers verweer, zoals door de CWI zelf ook werd erkend. Zo had de CWI verzoeker er op moeten wijzen dat de financiële gegevens bij de CWI ter inzage lagen, verzoekers verweer aan de werkgever moeten voorleggen, en aan de werkgever een nadere onderbouwing moeten vragen van de financiële gegevens over de eerste maanden van 2003. De ontslagbeschikking was dan ook, zoals de CWI erkende, onvoldoende gemotiveerd. Op basis van onvoldoende onderzoek was een ontslagvergunning verleend. De klacht was gegrond.

Rapport 2004/156 had ook betrekking op een ontslagaanvraag om bedrijfseconomische redenen. Verzoekster had de CWI te Hengelo verzocht om verlening van ontslagvergunningen wegens bedrijfseconomische redenen voor twaalf van haar werknemers. Dit verzoek werd door de CWI afgewezen. De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat de CWI in het standpunt kon worden gevolgd dat in deze zaak aan verzoekster geen ontslagvergunning kon worden verleend. De CWI diende te beoordelen of aan de bepalingen zoals neergelegd in artikel 4:1 van het Ontslagbesluit was voldaan en of verzoekster aanneemelijk had gemaakt dat uit bedrijfseconomisch oogpunt twaalf arbeidsplaatsen dienden te vervallen. Uit de door verzoekster overgelegde financiële gegevens kon worden afgeleid dat het nodig was om tot kostenbesparende maatregelen over te gaan. Echter gelet op de salarisverhogingen die door verzoekster, ondanks de slechte bedrijfseconomische situatie, aan een aantal werknemers was toegekend, het aangaan van tijdelijke contracten, het feit dat behalve werknemers die zich direct bezig hielden met managementtaken ook administratief medewerkers en een receptioniste-telefoniste voor ontslag werden voorgedragen en het niet voldoende duidelijk was geworden wie deze werkzaamheden zouden gaan overnemen, kon niet worden gesteld dat de CWI zich niet in redelijkheid op het standpunt had kunnen stellen dat er te veel onduidelijkheden waren blijven bestaan om de door verzoekster gevraagde ontslagvergunningen te kunnen verlenen. De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit punt dan ook niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/273 (JB 2004, nr. 363) klaagde verzoeker, een werkgever in de sport- en fitnessbranche, over de wijze waarop de CWI was omgegaan met zijn verzoek om de arbeidsovereenkomst met twee van zijn medewerkers op bedrijfseconomische gronden te mogen beëindigen. Volgens verzoeker had de CWI het beginsel van hoor en wederhoor niet goed toegepast door hem niet toe te staan inhoudelijk te reageren op de «tweede verweren» van de voor ontslag voorgedragen medewerkers. Verder klaagde hij erover dat hij onvoldoende inzicht in de ontslagprocedure had gekregen aangezien er van de vergaderingen van de ontslagadviescommissie geen verslagen waren gemaakt en hem de namen van de leden van de ontslagadviescommissie die aan de vergadering hadden deelgenomen, niet werden bekendgemaakt.

Volgens de CWI is bij een goed onderbouwde ontslagaanvraag één ronde van hoor en wederhoor in beginsel voldoende om de aanvraag aan de ontslagadviescommissie te kunnen voorleggen. Een enkele keer geeft een verweerschrift aanleiding om een extra ronde in te laten. Dit was in de zaak van verzoeker gebeurd. Verzoeker kreeg vervolgens van de CWI een afschrift van de verweren in tweede ronde met daarbij de mededeling dat een nadere reactie niet nodig was. Omdat verzoeker van mening was dat die verweren onjuistheden en insinuaties bevatten, verzocht hij de CWI telefonisch om een extra ronde. De CWI-medewerker zou hem toen – aldus verzoeker – te verstaan hebben gegeven dat hij niet meer mocht reageren en dat hij de beslissingen op zijn aanvragen maar moest afwachten. Volgens de CWI was van een dergelijk verbod geen sprake geweest; wel zou tegen verzoeker zijn gezegd dat de procedure door een extra ronde van hoor en wederhoor langer zou duren. Als gevolg van deze tegenstrijdigheid onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel op dit klachtonderdeel.

Met betrekking tot de verslaglegging van de ontslagadviescommissie bevestigde de CWI dat er van de vergaderingen van de ontslagadviescommissie geen notulen worden gemaakt. De advisering door de ontslagadviescommissie dient op grond van het Reglement ontslagadviescommissie weliswaar schriftelijk te worden vastgelegd, maar dat gebeurt door de leden van de ontslagadviescommissie op het dossier hun advies (weigeren of toestemmen) te laten aangeven en te laten paraferen. De overwegingen van de individuele leden worden niet vastgelegd, maar worden wel vaak overgenomen bij de te nemen beslissingen en tot uitdrukking gebracht in de beschikkingen. De Nationale ombudsman was van mening dat de CWI niet onjuist had gehandeld door geen afzonderlijk verslag te maken van de vergadering van de ontslagadviescommissie waarin de aanvragen van verzoeker aan de orde waren gekomen. Het laatste punt betrof het niet bekendmaken van de namen van de leden van de ontslagadviescommissie. Verzoeker wilde weten welke leden van de ontslagadviescommissie zich over zijn aanvragen hadden gebogen omdat het volgens hem belangrijk was dat het werkgeverslid bekend was met de fitnessbranche om te kunnen beoordelen of in deze zaak voorbij moest worden gegaan aan het anciënniteitsbeginsel. De CWI stelde in haar reactie dat het uiteraard wel bekend is wie zitting hebben in één van de 25 ontslagadviescommissies en dat de benoemingen in die commissies in principe openbaar zijn omdat deze zouden worden gepubliceerd in de Staatscourant, maar dat het irrelevant wordt geacht te weten welke leden over welke zaken hebben geadviseerd. De leden nemen deel aan de beraadslagingen op grond van hun ervaring en kennis van het bedrijfsleven en niet vanuit een positie van partijgebondenheid of belangenbehartiging. Verder moeten zij kunnen adviseren over alle ontslagaanvragen ongeacht de branche waar die zaak betrekking op heeft. Ten slotte vond de CWI het ongewenst, gelet op de extra belasting die dat met zich mee zou brengen voor de CWI, als de leden benaderd zouden kunnen worden over individuele zaken.

Volgens de Nationale ombudsman dient de ontslagadviescommissie beschouwd te worden als een adviseur in de zin van artikel 3:5 Awb. Dit brengt op grond van artikel 3:8 Awb met zich mee dat de naam van de adviseur in de beschikkingen van de CWI moet worden genoemd. De bepalingen van de Awb en de daarop gebaseerde jurisprudentie gaan echter niet zover dat deze de CWI verplichten de namen van de leden van de ontslagadviescommissie uit eigen beweging in de beschikking bekend te maken. Anders ligt dat als de CWI uitdrukkelijk wordt verzocht om bekendmaking van die namen. Een dergelijk verzoek kan worden opgevat als een verzoek om informatie als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Wet openbaarheid van bestuur. Voorop staat dat de ontslagadviescommissie een bestuursorgaan is. Voorts pleit voor bekendmaking van de namen dat – in tegenstelling tot dat wat de CWI daarover in eerste instantie tegen de Nationale ombudsman had aangegeven – de benoemingen niet in de Staatscourant worden gepubliceerd. Verder is het ongewenst dat de namen van de adviserende leden niet bekendgemaakt worden omdat dat in strijd is met de transparantie en de controleerbaarheid van de ontslagprocedure. Het zijn van lid van een ontslagadviescommissie is een publieke taak en heeft geen betrekking op de persoonlijke levenssfeer van de leden. Dit zou naar het oordeel van de Nationale ombudsman anders zijn als de informatie waar om wordt verzocht verder zou gaan, zoals bijvoorbeeld de privé-adressen van de leden. De waarde van een advies wordt mede bepaald door het vertrouwen dat de partijen kunnen stellen in de personen die hebben geadviseerd. Ten slotte is het van belang dat partijen kunnen nagaan dat er zich geen omstandigheden hebben voorgedaan op grond waarvan iemand zich had behoren te verschonen en dat er daadwerkelijk zowel een werknemers- als een werkgeverslid aan de advisering hebben deelgenomen. De Nationale ombudsman was van mening dat dit klachtonderdeel gegrond was en verbond aan het rapport als aanbeveling dat aan verzoeker werd bekendgemaakt welke leden hadden geadviseerd in zijn zaak en dat de CWI op verzoek van partijen die betrokken zijn bij een ontslagprocedure de namen bekend maakt van de leden van de ontslagadviescommissie die bij die procedure betrokken zijn geweest. Het eerste deel van de aanbeveling werd door de CWI opgevolgd. Het tweede deel van de aanbeveling gaf de CWI aanleiding tot intern en extern overleg, dat aan het einde van het verslagjaar nog niet was afgerond.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/308 klaagde verzoekster erover dat de CWI te Maastricht bij besluit van 21 mei 2003 aan haar werkgever toestemming had verleend de arbeidsverhouding met haar te beëindigen wegens een ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie. Volgens verzoekster had de CWI onwaarheden als feiten en argumenten gebruikt en geen aandacht besteed aan de inhoud van haar verweerschrift en het verwijtbaar handelen van de werkgever. De werkgever had aangevoerd dat verzoekster sinds enkele maanden irritante en dreigende taal richting de werkgever had geuit, zich constant wantrouwend had opgesteld, de hiërarchie tussen haar en haar leidinggevenden had genegeerd en zich met van alles had bemoeid waaronder het werkgeversbeleid. Eén en ander zou temeer klemmen omdat er sprake was van een klein familiebedrijf, waar inclusief de directeur en zijn echtgenote in totaal negen personen werkzaam waren. Door de specialistische aard van het bedrijf was het van belang dat er snel op orders gereageerd kon worden; dit vereiste een flexibele opstelling van de werknemers. De verstoring van de arbeidsrelatie was volgens de werkgever een gevolg van het inhoudelijk functioneren van verzoekster. Laatstgenoemde had in het eerste kwartaal van 2003 een aantal notities opgesteld, waaruit zou blijken dat de verstoring dermate diep zat dat herstel niet meer mogelijk was. Overplaatsing was binnen de kleine onderneming ook niet aan de orde. Verzoekster ontkende in haar verweerschrift dat er sprake was van een

verstoorde arbeidsrelatie. Er waren door de groei van het bedrijf hooguit enkele knelpunten ontstaan die niet goed met de leiding bespreekbaar waren. Zo had verzoekster al in mei 2002 samen met een andere oproepkracht aangekaart dat er behoefte was aan werkoverleg. Toen de bedrijfsleider in januari 2003 had aangegeven dat het productieproces in de toekomst langere werkdagen met zich mee zou brengen, had zij direct gemeld dat zij daar wegens privé-omstandigheden niet aan kon meewerken en dat dit in strijd was met de bij indiensttreding gemaakte afspraken. Om aan te tonen dat de relatie met andere werknemers goed was gebleven overlegde verzoekster een verklaring van een collega. Het werkoverleg vond plaats op 10 februari 2003; op 21 februari 2003 bezocht verzoekster de bedrijfsarts (die constateerde dat er door de werkgever geen risico-inventarisatie was gemaakt) en op 27 maart 2003 kreeg verzoekster een beoordelingsgesprek. In dat gesprek stond uitsluitend verzoeksters eigen functioneren centraal en de werkgever wilde niet op haar vragen over arbeidsomstandigheden en rechtspositionele zaken ingaan. Een hierover door verzoekster op 8 april 2003 geschreven ontslag-aanvraag in. De CWI verleende bij besluit van 21 mei 2003 toestemming om de arbeidsverhouding op te zeggen waarbij als overweging werd gegeven dat er sprake was van een opeenstapeling van voorvallen en gebeurtenissen die, afzonderlijk bezien, niet van grote importantie waren, maar alles samen genomen hadden geleid tot een situatie die een vertroebelde werksfeer liet zien. De voor de voortzetting van de relatie noodzakelijke vertrouwensbasis was niet meer aanwezig. In reactie op haar vervolgens bij de CWI ingediende klacht gaf de CWI met betrekking tot verzoeksters opmerking over de onwaarheden aan dat in het ontslagbesluit slechts was weergegeven wat partijen hadden aangevoerd zonder daar een waardeoordeel over te geven. De CWI verwees verder naar artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit: de CWI moet slechts beoordelen of aannemelijk is gemaakt dat er sprake is van een verstoorde arbeidsrelatie, dit hoeft niet bewezen te worden. De schuldvraag is verder niet van belang. De door verzoekster overgelegde verklaring van een collega weersprak het ontslagmotief niet; wel was dat een bevestiging dat het contact met die collega goed was. In reactie op de argumenten van de CWI gaf verzoekster aan dat de CWI uit het verweerschrift had moeten afleiden dat het verzoek van de werkgever verband hield met de arbeidsomstandigheden en dat de CWI in verband daarmee advies had moeten vragen bij de Arbeidsinspectie. Verder bracht verzoekster naar voren dat de ook door de CWI genoemde notities geen persoonlijke notities waren maar afkomstig waren van drie werknemers waaronder haarzelf. Uit het later uitgebrachte rapport van de Arbeidsinspectie bleek -aldus verzoekster - terecht dat zij haar werkgever had aangesproken over de arbeidsomstandigheden. De Nationale ombudsman oordeelde dat gelet op hetgeen door partijen in de ontslagprocedure naar voren was gebracht, gelet op de criteria waaraan de CWI de aanvraag moet toetsen en gelet op het feit dat er sprake was van een kleinschalige familieonderneming, de CWI in redelijkheid kon constateren dat er sprake was van een ernstige en duurzame verstoring in de arbeidsrelatie en dat herstel van de relatie niet aannemelijk was. De Nationale ombudsman overwoog daarbij dat het beoordelingsgesprek niet goed was verlopen, zodat het nog maar de vraag was of het door verzoekster gewenste gesprek tot enig resultaat had kunnen leiden. Met betrekking tot de notities stelde de Nationale ombudsman vast dat verzoekster de inhoud ervan in ieder geval ook zelf kon onderschrijven en dat deze stukken wat inhoud en opmaak betreft veel overeenkomsten vertoonden met een eigen stuk van haar. Het was dan niet vreemd dat die actiepunten (mede) aan haar werden toegerekend. De klacht werd niet gegrond bevonden.

Rapport 2004/325 betreft een ontslag om bedrijfseconomische redenen en daarbij met name de toepassing van het anciënniteitsbeginsel, zoals neergelegd in artikel 4:2 van het Ontslagbesluit. Op grond van het eerste lid van dat artikel dienen per categorie uitwisselbare functies van de bedrijfsvestiging de werknemers met het kortste dienstverband het eerst voor ontslag in aanmerking te worden gebracht.

Verzoeker was op 15 februari 1995 in dienst getreden in de functie van Test Engineer. Vanaf april 1999 was hij de functie van Teamleider gaan vervullen. Door de vermindering van het aantal projecten en medewerkers was de vraag naar Teamleiders afgenomen en kwam de plaats van verzoeker te vervallen. Volgens verzoeker had de werkgever bij het kijken naar de uitwisselbaarheid van functies zich niet mogen beperken tot de functie van Teamleider maar diende ook de functie van Testmanager te worden betrokken. Volgens hem was het anciënniteitsbeginsel door werkgever dan ook niet juist toegepast. Voorts waren er collega's wiens werkzaamheden en verantwoordelijkheden uitwisselbaar zouden zijn met die van hemzelf, aldus verzoeker. De functies van Senior Testengineer dan wel Testmanager dienden naar zijn mening meegenomen te worden in de overweging en de toepassing van het anciënniteitsbeginsel. Bij beslissing van 28 juli 2003 verleende de CWI de werkgever toestemming om de arbeidsverhouding met verzoeker te beëindigen. Ten aanzien van het anciënniteitsbeginsel overwoog de CWI uit het overgelegde dossier opgemaakt te hebben dat er geen sprake was van onderlinge uitwisselbaarheid tussen de verschillende functies. Dit vloeiende volgens de CWI ook voort uit het verschil in functiebenaming en functieniveau. Het feit dat verzoeker andere werkzaamheden in het bedrijf zou kunnen verrichten en in het verleden wellicht ook daadwerkelijk had verricht, was niet maatgevend voor de bepaling in hoeverre functies onderling uitwisselbaar waren. Hiervoor was van belang dat beide functionarissen over en weer elkaars werk zouden kunnen overnemen. Dit was de CWI echter niet gebleken. De CWI kwam dan ook tot de conclusie dat er geen uitwisselbare functie voorhanden was en dat het anciënniteitsbeginsel correct was toegepast. Verzoeker stelde zich op het standpunt dat het anciënniteitsprincipe niet juist was toegepast. Volgens hem had de CWI geen rekening gehouden met zijn verweer dat er ten minste één collega was, die de functie had van Senior Testengineer, die hetzelfde werk deed als hij en minder dienstjaren had. De functie van hem en deze andere medewerker zouden volgens verzoeker inhoudelijk uitwisselbaar zijn en ook zou het functieniveau identiek zijn.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat verzoeker het begrip uitwisselbaarheid te ruim uitlegde. Van uitwisselbare functies is uitsluitend sprake indien het gaat om vergelijkbare (zowel naar de aard van de functie als naar de beloning) functies. Niet van belang is welke functie de met ontslag bedreigde medewerker zou willen, of gezien de (soms lagere) eisen zou kunnen uitoefenen. Wel relevant is of er binnen het bedrijf één of meer soortgelijke, gelijkwaardige functies als die van betrokken werknemer zijn. In dit geval was van belang dat de werkgever stelde dat de functie van Teamleider voornamelijk bestond uit management dan wel coachende en aansturende taken. Voor de functie van Senior Testengineer was technisch inhoudelijke kennis noodzakelijk. Daarnaast was er volgens werkgever ook geen sprake van passendheid omdat verzoeker deze technische kennis en de kennis op het gebied van de communicatie zou missen, wat absoluut relevant was in de functie van Senior Testengineer. Ook wat betreft inhoud was de functie van Teamleider anders dan de functie van Senior Testengineer. Een Teamleider stuurt Senior Testengineers aan op meerdere projecten. Een Senior Testengineer kan leiding geven aan een project wanneer hij daar als testprojectmanager verantwoordelijk voor is, maar dat hoeft niet. Verder was ook naar niveau geen sprake van gelijkwaardigheid. Daarbij kwam nog dat de functie van Team Leader een staffunctie was en een Senior Testengineer

behoorde niet tot de staf. Ook was er volgens werkgever geen sprake met uitwisselbaarheid met de functie van Testmanager omdat deze functie bij werkgever niet bestond.

Gelet op het vorenstaande kon niet worden geoordeeld dat de CWI niet in redelijkheid tot de conclusie had kunnen komen dat het anciënniteitsbeginsel correct was toegepast, aldus de Nationale ombudsman in zijn rapport.

Ook de zaak die leidde tot rapport 2004/369 betref een ontslagvergunning wegens bedrijfseconomische redenen. Gelet op het door de betrokken werknemers gevoerde verweer was het niet onredelijk dat de Ontslagadviescommissie (verder OAC) van mening was dat de bedrijfseconomische noodzaak door verzoekster onvoldoende aannemelijk was gemaakt en dat de CWI hierin aanleiding had gezien om verzoekster om nadere informatie te verzoeken. Het alternatief zou immers zijn dat de CWI het advies van de OAC zou hebben gevolgd en de ontslagvergunningen zou hebben geweigerd. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk», aldus de Nationale ombudsman. Wel merkte de Nationale ombudsman op dat van de CWI had mogen worden verwacht dat zij verzoekster direct en uit eigen beweging om de desbetreffende aanvullende gegevens had verzocht, en niet daarmee had gewacht tot na de behandeling van deze aanvraag in de vergadering van de OAC. Indien de CWI de aanvraag van verzoekster kritisch zou hebben bekeken, dan had het haar direct duidelijk kunnen zijn dat er nog nadere informatie nodig was om een weloverwogen beslissing op de aanvraag te kunnen nemen. Door haar handelwijze heeft de CWI onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoekster dat haar ontslagaanvraag voortvarend zou worden afgehandeld. Dit klemde temeer nu het een ontslagaanvraag wegens bedrijfseconomische redenen betrof. In zoverre was de onderzochte gedraging volgens de Nationale ombudsman «niet behoorlijk».

Wat betreft de klacht van verzoekster dat de CWI niet bereid was de door haar geleden schade te vergoeden omdat zij zich door de handelwijze van de CWI gedwongen had gezien een advocaat in te schakelen en een kantongerechtsprocedure te beginnen, merkte de Nationale ombudsman op dat het de CWI kon worden verweten dat zij onvoldoende oog had gehad voor het belang van verzoekster dat de ontslagaanvraag voortvarend zou worden afgehandeld. Daar stond echter tegenover dat van verzoekster had mogen worden verwacht dat zij eventuele schade die zij als gevolg van deze handelwijze zou lijden, zou trachten te voorkomen dan wel te beperken. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had verzoekster, al dan niet onder protest, de CWI de benodigde informatie kunnen verstrekken en in haar reactie aan de CWI een uiterste termijn voor verlening van toestemming kunnen noemen. Voorts was verzoekster nog voordat de CWI een beslissing had genomen een procedure gestart voor de kantonrechter. Daarbij kwam dat verzoekster, gelet op het feit dat de kantonrechter de mogelijkheid heeft om bij de ontbinding van de arbeidsovereenkomst tevens een vergoeding toe te kennen aan de betrokken werknemer, door het aanspannen van een ontbindingsprocedure willens en wetens het risico had genomen dat zij een vergoeding zou moeten betalen aan de betrokken werknemers. Gelet op het vorenstaande was de Nationale ombudsman dan ook van mening dat de aanspraak van verzoekster op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berustte, niet zo evident juist was dat de CWI niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit had kunnen komen. De onderzochte gedraging was op dit onderdeel «behoorlijk».

Toepassing van het anciënniteitsbeginsel kwam ook aan de orde in de bedrijfseconomische ontslagzaak die leidde tot rapport 2004/407. Verzoeker vervulde de functie van desktop-publisher (verder DTP-er) binnen het bedrijf van werkgever. Behalve verzoeker was er nog een

andere DTP-er werkzaam bij het bedrijf van werkgever. Van deze twee DTP-ers had verzoeker het kortste dienstverband. Ten aanzien van verzoekers verweer tijdens de ontslagprocedure dat hij in staat was om andere werkzaamheden te verrichten binnen het bedrijf van werkgever, merkte de Nationale ombudsman ook in dit rapport op dat het begrip uitwisselbaar te ruim werd uitgelegd. Voorts merkte de Nationale ombudsman op dat verzoeker in zijn verweer had aangevoerd dat hij geen armen had, en dus naar alle waarschijnlijkheid geen vervangend werk meer zou kunnen vinden. Uit deze opmerking van verzoeker kon worden afgeleid dat hij arbeidsgehandicapt was, aldus de Nationale ombudsman. Ingevolge artikel 4:2, zesde lid van het Ontslagbesluit kan de CWI toestemming weigeren ten aanzien van een werknemer die overeenkomstig het eerste en tweede lid voor ontslag in aanmerking komt, indien deze werknemer een zwakke arbeidsmarktpositie heeft, en dit niet het geval is met de werknemer die alsdan voor ontslag in aanmerking komt. Voorts kan ingevolge artikel 4:4 van het Ontslagbesluit, indien het ontslag wegens bedrijfseconomische redenen een arbeidsgehandicapte werknemer betreft, toestemming door de CWI slechts worden verleend indien de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat hij niet de mogelijkheid heeft om deze werknemer elders binnen zijn organisatie te herplaatsen en dient er tevens een advies bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te worden ingewonnen indien de CWI dat voor haar besluitvorming noodzakelijk acht. Gelet op het feit dat uit het verweer van verzoeker kon worden afgeleid dat hij arbeidsgehandicapt is, had van de CWI mogen worden verwacht dat zij in ieder geval nadere informatie had ingewonnen bij werkgever en zonodig ook bij verzoeker teneinde na te gaan of dit inderdaad het geval was, en zo ja sedert wanneer verzoeker arbeidsgehandicapt was en of verzoeker dientengevolge aangemerkt diende te worden als een arbeidsgehandicapte werknemer als bedoeld in de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (verder Wet REA), aldus de Nationale ombudsman. Verder had de CWI volgens de Nationale ombudsman bij het nemen van haar beslissing in ieder geval rekening dienen te houden met het feit dat verzoeker op grond van zijn arbeids handicap een zwakkere positie had op de arbeidsmarkt. Dit gold temeer nu er binnen het bedrijf van werkgever twee DTP-ers werkzaam waren en er dus een mogelijkheid tot herplaatsing voor verzoeker aanwezig was. Door zonder meer op basis van de haar wel ter beschikking staande gegevens voor verzoeker een ontslagvergunning te verlenen, was de CWI in haar onderzoeksplicht jegens verzoeker tekortgeschoten. Dit hield tevens in dat de CWI op basis van de haar wel bekende gegevens in redelijkheid voor verzoeker geen ontslagvergunning had kunnen verlenen, aldus de Nationale ombudsman in zijn rapport.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/474 had volgens verzoekers gemachtigde geen ontslagvergunning wegens bedrijfseconomische redenen voor verzoeker mogen worden afgegeven. In dit geval concludeerde het UWV in het op verzoek van de CWI uitgebrachte advies dat verzoeker in zijn eigen of ander werk bij zijn werkgever kon hervatten, eventueel met enkele aanpassingen aan de werkplek wat betreft meubilair en computer. Het UWV gaf aan dat het eigen werk en ander werk volgens werkgever wel aanwezig was, maar in mindere mate. In haar reactie aan de Nationale ombudsman gaf de CWI aan dat de verzwaarde herplaatsingsinspanningsplicht van een werkgever tegenover een arbeidsgehandicapte werknemer aannemelijk kan worden gemaakt door allerlei feiten en omstandigheden. Daarbij noemde de CWI als voorbeelden de inspanningen van werkgeverszijde, de aangeboden mogelijkheden en de afspraken en beschermingsbepalingen zoals overeengekomen in een sociaal plan. Volgens de CWI was het blijkbaar niet gelukt om verzoeker in zijn eigen aangepaste werk of op andere passende functies te (her)plaatsen. De Nationale ombudsman was het met gemachtigde van verzoeker

eens dat de CWI niet dient te gissen naar de feiten, maar een gedegen, zorgvuldige en goed gemotiveerde beslissing op de ontslagaanvraag dient te nemen. De CWI had bij het nemen van de ontslagbeslissing rekening moeten houden met het feit dat verzoeker op grond van zijn arbeidshandicap een zwakkere positie op de arbeidsmarkt heeft. De Nationale ombudsman kon de CWI niet volgen in haar standpunt dat werkgever bij dupliek had aangetoond welke herplaatsingsinspanningen waren verricht om verzoeker te herplaatsen. Dat verzoeker volgens werkgever zou kunnen solliciteren op beschikbare vacatures die via het intranet kunnen worden geraadpleegd, dat medewerkers die onder het sociaal plan vallen voorrang hebben bij sollicitaties en dat het sociaal plan een arbeidsmarktbegeleiding biedt, toonden volgens de Nationale ombudsman niet aan dat werkgever concrete herplaatsingsinspanningen voor verzoeker had verricht. Het feit dat verzoeker geen gebruik had gemaakt van het in het sociaal plan neergelegde klachtrecht en geen beroep had gedaan op de daarin neergelegde hardheidsbepaling, bracht volgens de Nationale ombudsman niet mee dat daarmee aannemelijk was geworden dat werkgever alles wat mogelijk was heeft gedaan om verzoeker te herplaatsen, zoals de CWI in het kader van de interne klachtafhandeling had overwogen. De Nationale ombudsman was daarom van mening dat de CWI de ontslagbeslissing niet deugdelijk had gemotiveerd en achtte ook de in het kader van de klachtbehandeling gegeven motivering niet deugdelijk.

Ook in de zaak die leidde tot rapport 2004/475 klaagde verzoeker erover dat de CWI zijn werkgever toestemming had verleend de arbeidsverhouding met hem wegens bedrijfseconomische redenen te beëindigen. De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat gezien de aard van de door de CWI uit te voeren toetsing niet kon worden gesteld dat de CWI, op basis van de door de werkgever verstrekte informatie, niet in redelijkheid had kunnen oordelen dat, gelet op de financiële positie van de werkgever de arbeidsplaats van verzoeker diende te vervallen. De werkgever had aan de hand van financiële cijfers voldoende aannemelijk gemaakt dat de jaren 2000, 2001, 2002 en het eerste kwartaal 2003 met een negatief bedrijfsresultaat waren afgesloten. Door verzoeker werden de door de werkgever overgelegde financiële cijfers niet weersproken. Verzoeker stelde enkel dat er een uitgebreider financieel plaatje diende te komen en dat er geen accountantsverklaring was overgelegd voor de cijfers over 2002 en het eerste kwartaal van 2003. In dit verband werd door de Nationale ombudsman opgemerkt dat artikel 4:1, eerste lid van het Ontslagbesluit slechts als voorwaarde stelt dat de werkgever aannemelijk maakt dat op grond van bedrijfseconomische redenen een of meer arbeidsplaatsen dienen te vervallen. De CWI kon in haar standpunt worden gevolgd dat de werkgever dit in voldoende mate aannemelijk had gemaakt en dat het niet nodig was bij het toetsen van organisatorische maatregelen een uitputtende bedrijfseconomische analyse van de cijfers te maken en een oordeel daarover te geven. De CWI kon dan ook in redelijkheid aan de argumenten van verzoeker voor zover die puur cijfermatig van aard waren dan wel de gemaakte keuzes van de werkgever met betrekking tot de bedrijfsvoering betroffen voorbij gaan. Ten aanzien van het anciënniteitsbeginsel merkte de Nationale ombudsman op dat verzoeker de enige werknemer was die de functie Coördinator P&O vervulde binnen het bedrijf van werkgever. Gelet op het feit dat verzoeker een unieke functie vervulde, was het anciënniteitsbeginsel dan ook niet aan de orde. Voor zover verzoeker van mening was dat de CWI de ontslagaanvraag van zijn werkgever niet in behandeling had mogen nemen omdat hij op grond van artikel 14, eerste lid van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 ontslagbescherming zou genieten en dat het Sociaal Plan van werkgever onvoldoende was, overwoog de Nationale ombudsman dat de CWI aan de hand van het Ontslagbesluit diende te beoordelen

of de door werkgever aangevoerde argumenten een ontslag voor verzoeker wegens bedrijfseconomische redenen rechtvaardigden. Indien de CWI van mening is dat dit het geval is, dient zij de ontslagvergunning te verlenen. Of werkgever vervolgens wegens een ontslagverbod van de ontslagvergunning daadwerkelijk gebruik kan maken dan wel of het Sociaal Plan voldoende is, was niet aan de CWI ter beoordeling en deed aan het vorenstaande dan ook niet af, aldus de Nationale ombudsman in zijn rapport.

Voor zover verzoeker van mening was dat uit bepaalde documenten, welke door hem tijdens de ontslagprocedure niet waren overgelegd, zou blijken dat er geen bedrijfseconomische redenen zouden zijn om hem te ontslaan, merkte de Nationale ombudsman op dat de CWI bij het nemen van haar beslissing rekening diende te houden met de door partijen aangevoerde argumenten en overgelegde stukken. Indien verzoeker niet alle voor het nemen van een beslissing op de ontslagaanvraag relevante stukken aan de CWI had overgelegd, kwam dit voor risico van verzoeker. Door zijn handelwijze had verzoeker willens en wetens het risico gelopen dat de CWI op basis van de haar wel bekende gegevens tot het nemen van een eventueel voor hem onwelgevallige beslissing zou overgaan en kon de CWI dit niet worden verweten. De Nationale ombudsman kwam dan ook tot de conclusie dat de CWI in redelijkheid een ontslagvergunning voor verzoeker had kunnen verlenen. De onderzochte gedraging was dan ook «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/491 klaagde verzoeker erover dat de CWI te Arnhem aan zijn voormalige werkgever toestemming had verleend om de arbeidsverhouding met hem op te zeggen, zonder in voldoende mate aandacht te schenken aan verzoekers verweer. De werkgever had een ontslagvergunning aangevraagd wegens bedrijfseconomische redenen. De Nationale ombudsman oordeelde dat de CWI kon worden gevolgd in zijn standpunt dat in redelijkheid kon worden overgegaan tot de verlening van een ontslagvergunning. Hij overwoog daarbij het volgende. Terecht had de CWI gesteld dat het Ontslagbesluit geen onderscheid maakt tussen grote en kleine bedrijven in het kader van de anciënniteit. De werkgever had een ontslagvergunning aangevraagd, omdat de functie van verzoeker zou komen te vervallen op bedrijfsorganisatorische gronden. Een deel van de werkzaamheden van verzoeker zou door verdergaande automatisering komen te vervallen en de overgebleven werkzaamheden waren onvoldoende om de functie te laten bestaan, en zouden worden ondergebracht bij de overige werknemers. Verzoeker stelde in zijn verweer dat hij gelet op zijn ervaring en opleidingen in staat was om de functie van onder meer DTP-er te vervullen. In het kader van het anciënniteitsbeginsel is het echter niet van belang of een werknemer een bepaalde functie kan vervullen, maar of zijn functie uitwisselbaar is met een andere functie. Verzoeker stelde niet expliciet in zijn verweer dat zijn werkzaamheden grotendeels uit DTP-werkzaamheden bestonden. Zo stelde zijn gemachtigde in het tweede verweer dat verzoeker deed aan voor- en nabewerking en controle en derhalve op de hoogte diende te zijn van de door DTP-ers verrichte werkzaamheden en ook in staat diende te zijn die werkzaamheden te verrichten. Dat hij die werkzaamheden ook daadwerkelijk (in zijn geheel) verrichte, stelde verzoeker echter niet. Deze stelling had hij pas betrokken, nadat de ontslagvergunning was verleend. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

Behalve de hiervoor besproken onderzoeken die eindigden met een rapport, werd in negen zaken het onderzoek beëindigd zonder een rapport uit te brengen. Dat gebeurde onder meer op grond van de motivering die de CWI in de loop van het onderzoek betreffende klachten over ontslagvergunningen op bedrijfseconomische gronden gaf, op basis waarvan de

Nationale ombudsman van mening was dat de handelwijze van de CWI niet onzorgvuldig te noemen was. In een tweetal klachten was sprake van onduidelijke of mogelijk onjuiste informatie in de CWI-folder «Ontslag De Procedure» op het punt van ontslagaanvragen op bedrijfseconomische gronden. In één zaak ging het om een verouderde folder uit november 2002. In de brochure van juli 2003 heeft een verduidelijking plaatsgevonden met name wat betreft de noodzaak van financiële onderbouwing van dergelijke ontslagaanvragen. De herziene tekst geeft aan dat de ontslagaanvraag op bedrijfseconomische gronden veelal (en dus niet in alle gevallen) moet worden onderbouwd met cijfermatige gegevens. De folder is overigens in juni 2004 opnieuw herzien. Op termijn zal de bestaande folder volgens de CWI worden vervangen door drie afzonderlijke folders: één voor werknemers, één voor werkgevers en één verkorte algemene folder.

19B.2.2.2 Bemiddeling en scholing

In 2004 verscheen op het gebied van bemiddeling en scholing één rapport (2003: 1). De klacht werd gegrond geacht. Er was één klacht (2003: 6) waarin bemiddeling mede aan de orde was en waarin het onderzoek tussentijds werd beëindigd. Dat gebeurde nadat de CWI had aangegeven verzoekers klacht over het uitblijven van een schriftelijke mededeling van het feit dat hij niet actief bemiddelbaar werd geacht, gegrond te achten en de CWI tevens een ander standpunt over de bemiddeling van verzoeker had ingenomen.

Omdat het uitgebrachte rapport 2004/429 met name ook verschillende klachtbehandelingsaspecten bevat, zal dit rapport worden besproken in § 19B.2.2.4.

19B.2.2.3 Intake

Op het gebied van de intake werden twee rapporten uitgebracht (2003: geen). De klacht was in de ene zaak gegrond en in de andere zaak gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk niet gegrond. Het aantal zaken waarin het onderzoek tussentijds werd beëindigd steeg tot twaalf (2003: 2).

Rapport 2004/114 (JSV 2004, nr. 105) heeft betrekking op het volgende. Verzoeker meldde zich enige maanden na het beëindigen van een HBO-opleiding bij het kantoor van de CWI te Den Haag. Naar aanleiding van het intakegesprek werd verzoeker doorverwezen voor het aanvragen van een uitkering ingevolge de Algemene bijstandswet (verder Abw); thans Wet werk en bijstand. Zijn aanvraag om een bijstandsuitkering werd echter afgewezen omdat verzoeker een beroep kon doen op de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (verder Wajong). Verzoeker was van mening dat de CWI-medewerker met wie hij het intakegesprek had gehad hem had moeten wijzen op de mogelijkheid een Wajong-uitkering aan te vragen. De klacht die hij bij de CWI indiende werd op dit punt echter ongegrond verklaard. De uitvoering/aanvraag van een Wajong-uitkering ligt niet bij de CWI, zo gaf de CWI aan. Bovendien, zo voegde de CWI hier aan toe, was gebleken dat verzoeker had gewerkt; vaak bestaat dan geen recht op een Wajong-uitkering.

Op grond van artikel 21, sub d en f, Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (verder Wet SUWI) heeft de CWI onder meer tot taak het zorgdragen voor gevraagde en ongevraagde verstrekking van deugdelijke informatie en advies over de arbeidsmarkt alsmede over de uitvoering van haar taak aan onder meer werknemers en het innemen van aanvragen voor uitkeringen, toeslagen en bijstand alsmede aangiften van werkloosheid. Op grond van artikel 28, eerste lid, Wet SUWI neemt de CWI aanvragen in ontvangst van uitkeringen op grond van de Werkloosheids-

wet, een toeslag op grond van de Toeslagenwet, algemene bijstand op grond van de Abw dan wel van een uitkering op grond van de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen. Indien de aanvraag van een uitkering niet bij de CWI moet worden ingediend, verwijst de CWI de aanvrager door naar het UWV of naar burgemeester en wethouders van de betrokken gemeente. Op grond van de toepasselijke wettelijke bepalingen diende de CWI verzoeker voor het aanvragen van een Wajong-uitkering door te verwijzen naar het UWV. Voor zover de CWI met zijn reactie op verzoekers klacht bedoelde aan te geven dat dit niet tot de taken van de CWI behoort is deze reactie dan ook niet juist. De Raad van bestuur van de CWI erkende dit ook in de reactie op de klacht.

Wat betreft het recht op een Wajong-uitkering merkte de Nationale ombudsman het volgende op.

Op grond van de relevante bepalingen van de Wajong kan niet zonder meer worden gesteld dat een (kort) arbeidsverleden aan het recht op een Wajong-uitkering in de weg staat. Artikel 6, eerste lid, Wajong bepaalt dat de jonggehandicapte recht heeft op toekenning van een arbeidsongeschiktheidsuitkering zodra hij onafgebroken 52 weken arbeidsongeschikt is geweest en dit na afloop van dit tijdvak nog is. Inkomsten uit arbeid – die een bepaalde grens overschrijden – leiden in beginsel tot een korting op de uitkering of tot herziening van de mate van arbeidsongeschiktheid. De Raad van bestuur erkende dat de reactie van de CWI ook op dit punt niet correct was.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de CWI redelijkerwijs niet tot het oordeel had kunnen komen dat verzoekers klacht ongegrond was.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/289 klaagde verzoeker er onder meer over dat de CWI in reactie op zijn klacht had gesteld dat de aanvraag om een bijstandsuitkering, die zijn zoon bij het CWI-kantoor te Dordrecht had ingediend, op onvoldoende voortvarende wijze was afgehandeld door het CWI-kantoor.

Na onderzoek concludeerde de Nationale ombudsman dat de aanvraag om een bijstandsuitkering op een eerder moment door de CWI aan de gemeente Dordrecht overgedragen had kunnen worden. Dat dit niet was gebeurd kwam deels voor rekening van de CWI en deels voor rekening van verzoekers zoon door het afzeggen van een geplande afspraak. Daarmee was echter niet gegeven dat de afhandeling van de aanvraag door het CWI-kantoor op voldoende voortvarende wijze had plaatsgevonden. Het intakegesprek voor de Abw-aanvraag had – door toedoen van het CWI-kantoor – niet plaatsgevonden binnen de voorgeschreven termijn. De gedraging werd in zoverre dan ook «niet behoorlijk» geacht. Voorts klaagde verzoeker erover dat zijn zoon door medewerkers van het CWI-kantoor te Dordrecht niet was gewezen op de mogelijkheid om een voorschot op de bijstandsuitkering aan te vragen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat, gezien het feit dat verzoekers zoon ten tijde van de uitkeringsintake thuiswonend was, niet kon worden gesteld dat sprake was van een noodsituatie in die zin dat hij niet in de eerste levensbehoeften kon voorzien. Onder die omstandigheid was het niet onbegrijpelijk dat verzoekers zoon door de CWI niet was gewezen op de mogelijkheid om een voorschot op de bijstandsuitkering aan te vragen. De gedraging werd op dit onderdeel «behoorlijk» geacht.

Van de twaalf zaken die tussentijds werden beëindigd hadden er vier betrekking op de intake van een aanvraag om een bijstandsuitkering. Het onderzoek werd in die zaken beëindigd, nadat de aanvraag alsnog door de CWI in behandeling zou worden genomen of alsnog (met spoed) was overgedragen aan de gemeente. Een klacht over de intake van een WW-aanvraag werd beëindigd, nadat gebleken was dat de aanvraag wel degelijk in behandeling was genomen. Eén klacht betrof de fase waarin de

CWI verzoeker had ingedeeld. Verzoeker vond dat hij niet in fase 1 (direct bemiddelbaar) ingedeeld had moeten worden, maar in fase 3 (waarbij de inzet van reïntegratiemiddelen naar verwachting meer dan een jaar in beslag neemt). Volgens de Nationale ombudsman was niet gebleken dat de CWI de fasering onzorgvuldig had uitgevoerd of verzoekers kansen op werk aan de hand van de Kansmeter onjuist had ingeschat. De Nationale ombudsman wees verzoeker nog wel op de kanttekeningen die de Raad voor werk en inkomen en het kabinet hebben geplaatst bij het huidige systeem van fasering en op de plannen tot wijziging van dit systeem. Andere klachten hadden nog betrekking op de klantvriendelijkheid van medewerkers van de CWI en op informatieverstrekking door de CWI.

19B.2.2.4 Interne klachtbehandeling

In 2004 verschenen zeven rapporten (2003: 2) die (mede) betrekking hebben op de interne klachtbehandeling door de CWI. De onderzochte gedragingen werden op dit punt alle «niet behoorlijk» geacht. Er werd één onderzoek uit eigen beweging afgerond naar de wijze waarop de CWI te Assen bij de behandeling van een klacht toepassing had gegeven aan het bepaalde in artikel 9:10 Awb (hoorplicht). De in dat kader onderzochte gedraging werd eveneens «niet behoorlijk» geacht.

Ontvangstbevestiging

In de zaak die leidde tot rapport 2004/096 klaagde verzoekster er onder meer over dat de CWI haar geen ontvangstbevestiging van haar klacht had gezonden.

Op grond van artikel 6, eerste lid, Klachtenregeling CWI zendt de CWI binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. In reactie op de klacht gaf de Raad van bestuur van de CWI aan dat verzoekster een brief met nadere informatie over de klachtprocedure was toegezonden; deze brief moest als ontvangstbevestiging worden aangemerkt. Bedoelde brief werd echter niet eerder dan zes weken na ontvangst van de klacht door de CWI verzonden. Met de verzending van een ontvangstbevestiging wordt de rechtszekerheid gediend, mede omdat de ontvangstbevestiging nadere informatie over de procedure en behandelingsduur bevat. Het verzenden van een ontvangstbevestiging op het moment waarop de termijn voor klachtafhandeling reeds is verstreken kon in dit licht geen enkel doel meer dienen. De onderzochte gedraging werd in zoverre «niet behoorlijk» geacht.

Geen verplichting tot klachtbehandeling

In de zaak die leidde tot rapport 2004/429 speelde het volgende. In een brief van 28 oktober 2003 bracht verzoeker enkele klachten onder de aandacht van de CWI over gedragingen van CWI-medewerkers in de periode 1990–2002. Hij klaagde onder meer over de dienstverlening door het CWI-kantoor te Vught in deze periode. In zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman klaagde verzoeker erover dat de CWI in de reactie op zijn klachtbrief niet was ingegaan op deze punten.

In reactie op de klacht gaf de Raad van bestuur van de CWI aan dat het ging om zaken die zich afspeelden in de periode tot begin 2002. Dat maakte het erg moeilijk om de juiste antwoorden te formuleren. Bovendien ging het om uitspraken en gedragingen van medewerkers die in een aantal gevallen niet meer in dienst van de CWI waren; hierdoor was één en ander ook niet meer te achterhalen. Verder, zo voegde de Raad van bestuur hieraan toe, was de tekst in de werkzoekendegegevens niet altijd even eenduidig waardoor het onmogelijk was om hier de juiste informatie uit te halen.

Om deze redenen en omdat de CWI niet hoeft te reageren op gedragingen die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsge-

vonden, zou hierop niet verder worden ingegaan, zo besloot de Raad van bestuur.

De Nationale ombudsman oordeelde hierover als volgt. Op grond van artikel 9:8, eerste lid, onder b, Awb is het bestuursorgaan niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Uit de Memorie van Toelichting bij artikel 9:8 Awb blijkt dat de reden voor het stellen van deze termijn onder meer is gelegen in het feit dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Van de klager mag daarom worden verwacht dat hij niet te lang wacht met het indienen van een klacht. Gezien het feit dat de gedragingen waarover verzoeker klaagde zich afspeelden tussen 1990 en 2002 en gezien het feit dat verzoeker van deze gedragingen destijds al op de hoogte was, was de CWI op grond van de hiervoor aangehaalde bepaling niet verplicht deze klachtonderdelen te behandelen. Echter, de CWI had verzoeker in de reactie op diens klacht niet gemotiveerd op de hoogte gesteld van het feit dat bedoelde klachtonderdelen buiten behandeling zouden blijven. Door dit na te laten had de CWI in strijd met het motiveringsbeginsel gehandeld. In zoverre werd de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk» geacht.

Hoorplicht

In de zaak die leidde tot rapport 2004/289 klaagde verzoeker erover dat hij niet in de gelegenheid was gesteld te worden gehoord overeenkomstig de klachtenregeling van de CWI.

Op grond van artikel 7, eerste lid, Klachtenregeling CWI stelt de CWI de klager in de gelegenheid te worden gehoord; op grond van artikel 7, tweede lid, Klachtenregeling CWI kan de CWI de toepassing van het eerste lid achterwege laten als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als de klacht kennelijk ongegrond is.

Uit de Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 Awb blijkt dat de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure vormt. Door het horen van beide partijen bestaat onder meer de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt.

Verzoeker had diverse malen kenbaar gemaakt er prijs op te stellen de klachten in een persoonlijk gesprek te bespreken. De CWI was hiertoe, ondanks de wens van verzoeker en ondanks hetgeen de Klachtenregeling CWI hieromtrent bepaalt, niet overgegaan. Dat verzoeker, zoals de Raad van bestuur van de CWI in reactie op de klacht aangaf, zijn klachten al uitvoerig schriftelijk uiteen had gezet deed niets af aan de verplichting om verzoeker, desgewenst, te horen.

De gedraging werd op dit punt «niet behoorlijk» geacht.

De Nationale ombudsman besloot in de zaak die leidde tot rapport 2004/369 om op grond van artikel 15 WNo uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de CWI, vestiging Assen, bij de behandeling van verzoeksters klacht toepassing had gegeven aan de hoorplicht van artikel 9:10 Awb.

Verzoekster had tegen de weigering van de CWI om haar voor de betrokken werknemers een ontslagvergunning te verlenen bij brief van 14 januari 2003 een klacht ingediend bij de CWI. De CWI handelde verzoeksters klacht bij brief van 22 januari 2003 af en achtte de klacht van verzoekster niet terecht. Onderaan haar brief gaf de CWI aan dat zij zonodig de argumentatie in haar brief in een nader gesprek zou willen

verduidelijken indien verzoekster daar behoefte aan zou hebben. De Raad van bestuur van de CWI liet de Nationale ombudsman weten dat verzoekster wel in de gelegenheid was gesteld om te worden gehoord, maar dat verzoekster daar geen gebruik van had gemaakt. Uit een nadere reactie van de Raad van bestuur bleek dat hiermee bedoeld werd dat de CWI verzoekster in de brief van 22 januari 2003 had aangeboden om de argumentatie van de CWI in een nader gesprek te verduidelijken, mocht hieraan behoefte zijn.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat de CWI niet in haar standpunt kon worden gevolgd dat verzoekster conform artikel 9:10 Awb in de gelegenheid was gesteld om te worden gehoord. Immers in het kader van een zorgvuldige klachtprocedure behoort de klager, alvorens op de klacht wordt beslist, te worden gehoord. In deze zaak had de CWI eerst een beslissing genomen op de klacht van verzoekster en zich vervolgens bereid getoond haar standpunt in een persoonlijk gesprek nader toe te lichten. Dit was niet juist. De CWI had door haar handelwijze onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoekster bij een zorgvuldige klachtbehandeling, aldus de Nationale ombudsman in zijn rapport.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/042 hadden interne aangelegenheden, waaronder een discussie over het schriftelijk dan wel mondeling horen van verzoekster, geleid tot vertraging in de afhandeling door de CWI van verzoeksters klacht. De Nationale ombudsman nam er met instemming kennis van dat de CWI had besloten, teneinde onduidelijkheid in de toekomst te voorkomen, om de klager en de beklagde zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klacht in de gelegenheid te stellen om mondeling te worden gehoord. Wanneer de klager van die mogelijkheid geen gebruik wil maken, zal beklagde worden verzocht om schriftelijk op de klacht te reageren. Die schriftelijke reactie zal vervolgens voor een reactie aan de klager worden voorgelegd, aldus de CWI.

Termijn voor klachtafhandeling

In rapport 2004/042 vormde de trage afhandeling van de klacht door de CWI onderdeel van verzoeksters klacht. Verzoeksters klacht was op 27 augustus 2002 ontvangen bij de CWI te Haarlem. De ontvangst ervan was op 28 augustus 2002 aan verzoekster bevestigd. De klacht werd vervolgens door de CWI te Haarlem ter behandeling doorgezonden naar de CWI te Zoetermeer, die verzoekster bij brief van 16 september 2002 liet weten de klacht in goede orde te hebben ontvangen en binnen zes weken te zullen afdoen. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman erkende de CWI dat de afhandelingstermijn van de klacht was gaan lopen bij ontvangst van de klacht bij de CWI te Haarlem en niet pas op het moment dat de klacht ontvangen was in Zoetermeer. Verzoeksters klacht werd uiteindelijk pas na zes maanden door de CWI afgedaan. Op dit punt was door de CWI «niet behoorlijk» gehandeld.

De termijn van klachtafhandeling kwam ook aan de orde in een tweetal andere rapporten, waaronder rapport 2004/156. Omdat de Nationale ombudsman niet was gebleken dat de door verzoekster schriftelijk aan de CWI voorgelegde klacht was behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb, had de Nationale ombudsman de CWI verzocht om verzoeksters klacht in het kader van de zogeheten herkansing alsnog conform hoofdstuk 9 Awb af te handelen, dat wil zeggen binnen zes weken dan wel tien weken (bij verdaging). Klachtafhandeling door de CWI vond niet binnen de door de Nationale ombudsman gestelde termijn plaats. Dat klemde volgens de Nationale ombudsman temeer daar immers de termijn voor afhandeling van de oorspronkelijke klacht reeds lang was verstreken. In zoverre was «niet behoorlijk» door de CWI gehandeld.

Verdaging

Ingevolge artikel 9:11, tweede lid, Awb, kan het bestuursorgaan de klachtafhandelingstermijn van zes weken voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging moet schriftelijk mededeling worden gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/042 erkende de CWI dat de omstandigheid dat de afhandeling van de klacht meermalen telefonisch was verdaagd, niet in overeenstemming was met de in de Klachtenregeling CWI en de Awb neergelegde mogelijkheid van een eenmalige schriftelijke verdaging. De Nationale ombudsman achtte de klacht in zoverre gegrond.

Het uitblijven van een verdagingsbericht vormde ook onderdeel van rapport 2004/096. In reactie op de klacht van verzoekster dat geen verdagingsbericht was gezonden zocht de Raad van bestuur aansluiting bij hetgeen verzoekster had aangegeven in een brief die zij op 18 juli 2003 naar de CWI had gestuurd, namelijk dat zij aannam dat de CWI – gezien het feit dat op dat moment zes weken waren verstreken sinds haar klacht door de CWI was ontvangen – gebruik maakte van de mogelijkheid om de klachtafhandeling met vier weken te verdagen. Daarmee was naar de mening van de Raad van bestuur een klachtafhandelingstermijn van tien weken van toepassing geworden. Deze termijn was door de CWI met slechts zes werkdagen overschreden, zo voegde de Raad van bestuur hier nog aan toe.

Het feit dat verzoekster, toen een termijn van zes weken was verstreken, te kennen gaf aan te nemen dat de CWI tot verdaging was overgegaan kan uiteraard niet gelden als verdaging conform de Klachtenregeling CWI, zo oordeelde de Nationale ombudsman. Derhalve moest het ervoor worden gehouden dat de klachtafhandeling niet was verdaagd; de CWI had de klacht binnen zes weken na 5 juni 2003 moeten afdoen. De klacht werd echter niet eerder dan na ruim elf weken afgedaan door de CWI.

Inhoud klachtafhandelingsbrief

In de zaak die leidde tot rapport 2004/289 was het volgende aan de orde. Verzoeker klaagde er om te beginnen over dat de CWI bij het afhandelen van één van zijn klachtbrieven niet serieus was ingegaan op zijn aanbevelingen ten aanzien van de lange wachttijd waarmee hij en zijn zoon werden geconfronteerd, toen zij zonder afspraak bij het CWI-kantoor te Dordrecht langsgingen.

Een behoorlijke klachtafhandeling houdt onder meer in dat het bestuursorgaan in zijn reactie op een klacht op alle klachtonderdelen ingaat en zijn conclusies ten aanzien van deze klachtonderdelen motiveert. De CWI liet na gemotiveerd te reageren op een suggestie die verzoeker in zijn klachtbrief deed, namelijk dat CWI-medewerkers wellicht zouden kunnen aangeven wanneer bezoekers aan de beurt zijn. De Nationale ombudsman achtte deze gedraging «niet behoorlijk».

Verder klaagde verzoeker erover dat de CWI met haar reactie op de klacht over een intake-gesprek dat plaatsvond tussen verzoekers zoon en een met naam genoemde CWI-medewerker, blij gaf van vooringenomenheid jegens zijn zoon en dat de CWI in de reactie op de klacht refereerde aan eerdere ervaringen met zijn zoon tijdens een workshop, zonder aan te geven waaruit deze ervaringen bestonden.

In het belang van het na te streven vertrouwen in de klachtbehandeling mag van een bestuursorgaan worden verwacht dat het een klacht onbevooroordeeld behandelt. Dit betekent dat ook de schijn van vooringenomenheid moet worden vermeden.

In reactie op verzoekers klacht, dat zijn zoon door een CWI-adviseur onbeschoft was behandeld, gaf de CWI aan dat hier naar haar mening sprake was van twee volledig tegenstrijdige ervaringen. Vervolgens werd door de CWI uitsluitend gerefereerd aan de ervaringen met verzoekers

zoon tijdens een workshop solliciteren en tijdens het bedoelde intake-gesprek. Hierdoor werd de indruk gewekt dat naar de lezing van verzoekers zoon geen nader onderzoek was verricht en dat de lezing van de betrokken CWI-medewerkers als vaststaand diende te gelden. Ook was niet duidelijk welke relevantie de ervaringen met verzoekers zoon tijdens de workshop solliciteren hadden voor het beoordelen van de klacht over het intake-gesprek. Verder handelde de CWI in strijd met de vereiste zorgvuldigheid door te refereren aan ervaringen met verzoekers zoon zonder aan te geven waaruit deze ervaringen bestonden. Of de klachtafhandeling daadwerkelijk vooringenomen was geweest kon door de Nationale ombudsman niet worden vastgesteld. Wel oordeelde hij dat de CWI, door de wijze waarop verzoekers klacht was afgehandeld, de schijn van vooringenomenheid had gewekt. De Nationale ombudsman achtte de gedraging op dit punt eveneens «niet behoorlijk».

Ook klaagde verzoeker erover dat de CWI in de reactie op zijn klacht wel aangaf dat een bezoek dat hij en zijn zoon aan het CWI-kantoor hadden gebracht bij CWI-medewerkers als storend en zelfs intimiderend was overgekomen, maar niet motiveerde waarom dat zo was. Verzoeker was hiervan tijdens het bewuste bezoek namelijk niets gebleken, zo gaf hij aan. Ingevolge artikel 9:12, eerste lid, Awb stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Een behoorlijke klachtafhandeling houdt onder meer in dat het bestuursorgaan in zijn reactie op een klacht op alle klachtonderdelen ingaat en zijn conclusies ten aanzien van deze klachtonderdelen motiveert. Ook dient het bestuursorgaan de feiten die tijdens het onderzoek zijn komen vast te staan, weer te geven.

De Nationale ombudsman overwoog dat de CWI, door in de reactie op verzoekers klacht niet te motiveren waarom het bezoek dat verzoeker en zijn zoon aan het CWI-kantoor hadden gebracht bij CWI-medewerkers als storend en intimiderend was overgekomen, tekort was geschoten in het geven van de door artikel 9:12, eerste lid, Awb vereiste motivering. De gedraging werd «niet behoorlijk» geacht.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/429 speelde verder nog het volgende.

In het kader van een bezwaarprocedure zond de CWI verzoeker op 20 oktober 2003 afschriften van enkele stukken, waaronder een uitdraai van verzoekers werkzoekendegegevens. Verzoeker had deze schriftelijke weergave van de contacten tussen hem en medewerkers van het CWI-kantoor niet eerder onder ogen gekregen. Bij brief van 28 oktober 2003 reageerde verzoeker op de werkzoekendegegevens. Hij gaf onder meer aan van mening te zijn dat in de werkzoekendegegevens sprake was van ernstige beledigingen en dat de werkzoekendegegevens onjuistheden bevatten. Bij brief van 5 februari 2004 deed de CWI verzoeker de beschikking van de Raad van bestuur op zijn bezwaarschrift toekomen. Omdat op verzoekers opmerkingen over de werkzoekendegegevens niet inhoudelijk werd ingegaan, wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman was van mening dat verzoekers brief van 28 oktober 2003 mede als klachtbrief was op te vatten. Daarom zond hij verzoekers brief naar de CWI met het verzoek de brief als klacht in de zin van hoofdstuk 9 Awb af te handelen. Op 5 april 2004 zond de CWI verzoeker een reactie op de klacht.

Na ontvangst van de reactie van de CWI op zijn klacht wendde verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Verzoeker gaf aan van mening te zijn dat zijn klacht op zeer gebrekkige wijze was afgehandeld door de CWI. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de CWI in haar brief van 5 april 2004 niet was ingegaan op enkele vragen en opmerkingen over de werkzoekendegegevens die verzoeker in zijn brief van 28 oktober 2003 had opgenomen. In reactie op dit klachtonderdeel gaf de Raad van bestuur

van de CWI aan dat niet was ingegaan op de meeste van de door verzoeker aangehaalde vragen en opmerkingen, omdat het hier ging om verschillende gesprekken tussen verzoeker en medewerkers van het CWI-kantoor in de periode 2000 tot begin 2002. Eind 2003 kreeg verzoeker een uitdraai van zijn gegevens onder ogen waarin bedoelde punten in verslagvorm waren weergegeven. Uit de werkzoekendegegevens bleek dat een aantal van deze punten al in een eerder contact tussen verzoeker en medewerkers van het CWI-kantoor was besproken, maar dat deze medewerkers in de verslaglegging soms eigen interpretaties en indrukken hadden genoteerd, zo gaf de Raad van bestuur verder aan. Wat betreft verzoekers klacht dat de werkzoekendegegevens onjuistheden bevatten, gaf de Raad van bestuur nog aan dat de CWI een regeling inzage- en correctierecht kent, waarin is aangegeven dat iedere werkzoekende recht heeft op inzage en waarin verder is aangegeven dat een verzoek om correctie van de gegevens kan worden ingediend. De CWI had er goed aan gedaan verzoeker hierop te wijzen dan wel verzoekers brief van 28 oktober 2003 op dit punt te beschouwen als een verzoek om correctie, zo voegde de Raad van bestuur hieraan toe. De Raad van bestuur achtte verzoekers klacht gegrond.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de CWI, door geen reactie te geven op het grootste deel van de door verzoeker gestelde vragen en gemaakte opmerkingen over de werkzoekendegegevens en door ten onrechte na te laten verzoeker er gemotiveerd van op de hoogte te stellen dat geen inhoudelijke reactie zou volgen, het motiveringsbeginsel had geschonden. De klacht werd op dit punt dan ook gegrond geacht.

Wat betreft verzoekers klacht dat de werkzoekendegegevens onjuistheden bevatten, stelde de Nationale ombudsman nog het volgende vast. Op grond van artikel 8, eerste lid, Inzage- en correctieregeling CWI kan de CWI een verzoek om correctie onder meer honoreren voor zover de opgenomen gegevens feitelijk onjuist zijn. Op grond van artikel 8, tweede lid, van deze regeling deelt de CWI betrokkene schriftelijk en binnen vier weken na ontvangst van het verzoek om correctie mee of dan wel in hoeverre aan het verzoek om correctie wordt voldaan. Een weigering is met redenen omkleed. Zoals de Raad van bestuur in de reactie op de klacht ook aangaf heeft de CWI bij de afhandeling van verzoekers brief van 28 oktober 2003 ten onrechte geen toepassing gegeven aan deze regeling. De Nationale ombudsman oordeelde dat de CWI, door verzoekers klacht op dit punt ten onrechte niet als verzoek om correctie op te vatten, in strijd met het beginsel van fair play heeft gehandeld. De onderzochte gedraging werd op dit punt eveneens «niet behoorlijk» geacht.

Verwijzing naar externe klachtbehandelaar

In de zaak die leidde tot rapport 2004/042 was bij de klachtafhandelingsbrief door de CWI niet verwezen naar de Nationale ombudsman. In zoverre was «niet behoorlijk» gehandeld. Volgens de CWI was sprake van een omissie. De CWI gaf aan dat binnen de landelijke afdeling Juridische Zaken nog eens is benadrukt dat ingevolge de klachtenregeling CWI en de Awb in dit soort gevallen altijd een verwijzing naar de Nationale ombudsman moet worden opgenomen.

Behalve de hiervoor genoemde rapporten heeft de Nationale ombudsman met betrekking tot de interne klachtbehandeling door de CWI vijf zaken tussentijds afgesloten (2003: 8). Dat gebeurde onder meer omdat de gegrondheid van de klacht door de CWI werd onderkend of de klacht alsnog in behandeling werd genomen. De klachten hadden betrekking op het uitblijven van een reactie op de klacht, de behandelingsduur, het niet ingaan op alle klachtaspecten, het ontbreken van een verwijzing naar de Nationale ombudsman en het niet informeren van een gemachtigde (advocaat) van verzoeker over het voornemen tot het horen van verzoeker

en het niet uitnodigen van die gemachtigde tot het bijwonen van het hoorgesprek.

20	VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT
20A	MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT
20A.1	Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				18
Ontvangen in 2004				+ 84
				102
Te behandelen				
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			76	} - 94
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	7	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	3			
c. herkansingen	8		18	
In behandeling per 01/01/2005				8

Op het terrein van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (verder VWS) werden in 2004 zeven rapporten uitgebracht (in 2003: 4). Alle rapporten worden hierna besproken.

Verder werd in drie zaken het onderzoek tussentijds beëindigd, omdat er naar het oordeel van de Nationale ombudsman alsnog een oplossing door het Ministerie van VWS was geboden. In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

20A.2 Algemeen

In januari 2005 is de Nationale ombudsman bij alle ministeries een evaluatie-onderzoek begonnen naar de stand van zaken op het punt van de afhandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is gestart met gebruikmaking van de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging. Het onderzoek vormt een vervolg op het zogenoemde «burgerbrievenonderzoek» dat in 2003 bij alle ministeries is uitgevoerd, en dat is afgerond met rapport 2003/325 van 30 september 2003 (JG 2004, 0071). In paragraaf 1.3.1.1 van dit jaarverslag is uitvoerig ingegaan op het onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven

20A.3 Uitgebrachte rapporten

20A.3.1 Ministerie

Rapport 2004/246 (TvG 2004, 46) betrof een kwestie die al eerder de aandacht van de Nationale ombudsman heeft gehad. Verzoeker, een apotheker, klaagde zich erover dat de minister van VWS apothekers te weinig tijd had geboden om zich voor te bereiden op wijzigingen in regelgeving in het kader van de zogenoemde «clawback», waarbij op de door apothekers bij de inkoop van geneesmiddelen genoten inkoopvoordelen een korting wordt toegepast op de referentieprijzen voor geneesmiddelen. De Nationale ombudsman overwoog in eerdere rapporten naar aanleiding van vergelijkbare klachten al dat wanneer bij de uitvoering van overheidsregelingen medewerking wordt gevraagd van personen die geen deel uitmaken van de overheidsorganisatie, het de betrokken bestuursorganen past om ook oog te hebben voor de eisen van een goede voorbereiding van hun kant. De minister heeft destijds naar aanleiding

van zo een rapport laten weten te werken aan een realistische tijdsplanning; hij heeft aan deze toezegging kennelijk nog niet in alle gevallen de juiste invulling weten te geven. De Nationale ombudsman achtte de gedraging «niet behoorlijk».

In het onderzoek dat werd afgesloten met rapport 2004/248 ging het onder meer om de vraag of de mededeling van de minister van VWS aan verzoekster dat naar aanleiding van een bepaalde brief van verzoekster aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, contact had plaatsgevonden met een bepaalde inspecteur van de IGZ, juist was. Volgens verzoekster bleek uit de door haar gemaakte bandopname van een telefoongesprek met de betrokken inspecteur dat de mededeling van de minister feitelijk onjuist was. De Nationale ombudsman stelde vast dat noch de afgelegde verklaringen van de betrokkenen noch de bandopname uitsluitel gaven. Op dit klachtonderdeel onthield hij zich daarom van een oordeel.

Een tweede klachtonderdeel betrof de beantwoording van een brief van verzoekster aan de minister. Volgens verzoekster was deze brief niet beantwoord. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam echter naar voren dat een medewerkster van het Ministerie van VWS naar aanleiding van die brief telefonisch contact had opgenomen met verzoekster. Gelet daarop kon volgens de Nationale ombudsman niet worden gesteld dat die brief niet was beantwoord. Hij voegde daar nog aan toe dat voor zover verzoekster van mening was dat tijdens dat telefoongesprek bepaalde punten niet aan de orde kwamen, het op de weg van verzoekster had gelegen om de medewerkster van het ministerie daar op te attenderen. Op dit onderdeel was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Het derde klachtonderdeel betrof de interne klachtbehandeling. Verzoekster klaagde erover dat één van de klachtonderdelen niet aan bod was gekomen bij de interne klachtbehandeling. De Nationale ombudsman stelde vast dat er geen twijfel over kon bestaan dat de desbetreffende klacht één van de te behandelen klachtonderdelen in de interne klachtprocedure behoorde te zijn. Bedoeld klachtonderdeel was in die interne klachtprocedure echter onbesproken gebleven. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit onderdeel dan ook «niet behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 2004/280 speelde zich af in het kader van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (verder Wet BIG). Ingevolge de Wet BIG worden regels gesteld ten aanzien van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg in Nederland. Er zijn registers ingesteld waarin degenen die aan de daarvoor gestelde voorwaarden voldoen, op hun aanvraag kunnen worden ingeschreven als arts, tandarts, apotheker, gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut, fysiotherapeut, verloskundige en verpleegkundige. De minister van VWS is bevoegd om op de aanvraag tot inschrijving te beslissen. De inschrijving wordt geweigerd indien de aanvrager niet voldoet aan de opleidingseisen. Weigering van de inschrijving vindt niet plaats indien de minister, gelet op een door de betrokkene in het buitenland verkregen getuigschrift en op de daarnaast opgedane beroepservaring en gevolgde opleiding, hem een verklaring van vakbekwaamheid heeft afgegeven. Met betrekking tot de vakbekwaamheid kan de minister besluiten dat deze gelijkwaardig (de aanvrager wordt zonder beperkingen ingeschreven in het betreffende register), niet gelijkwaardig (het verzoek wordt afgewezen), of nagenoeg gelijkwaardig (de aanvrager wordt onder beperkingen ingeschreven) is. De minister van VWS kan zich bij zijn beoordeling van een aanvraag om inschrijving in de registers laten adviseren door de Commissie Buitenslands Gediplomeerden Volksgezondheid (verder CBGV). De CBGV baseert haar advies primair op aan haar overgelegde documenten (zoals onder

meer getuigschriften, diploma's en cijferlijsten) en desgewenst op de diplomawaardering door de Nederlandse organisatie voor internationale samenwerking in het hoger onderwijs (verder Nuffic) over de door de aanvrager genoten opleiding. De commissie kan ook referenties inwinnen en de aanvrager uitnodigen voor een gesprek.

Verzoekster, een buitenlands gediplomeerde tandarts, had een aanvraag ter verkrijging van een verklaring van vakbekwaamheid ingediend. Haar verzoek werd, nadat een gesprek had plaatsgevonden tussen haar echtgenoot en medewerkers van het ministerie, zonder dat de CBGV in de zaak advies had uitgebracht en zonder een diplomawaardering door de Nuffic, afgewezen.

Verzoekster had veelvuldig met het ministerie en met de Nuffic gecorrespondeerd. Zij klaagde er in eerste instantie over dat de vragen die zij per brief aan het ministerie had gesteld over de wijze waarop het kennis- en vaardighedenniveau van buitenlands gediplomeerden werd vastgesteld, niet waren beantwoord en dat zij zich hierdoor onvoldoende had kunnen voorbereiden op de aankomende hoorzitting. Voorts klaagde zij erover dat de door haar echtgenoot telefonisch gestelde vragen met betrekking tot het criterium «nagenoeg gelijkwaardig» niet waren beantwoord.

De Nationale ombudsman overwoog dat het een vereiste van zorgvuldigheid is dat bestuursorganen aan hen gerichte brieven adequaat verwerken, en zodanig afhandelen dat voldoende recht wordt gedaan aan hetgeen door de burger in zijn of haar brief wordt verzocht. In het onderhavige geval was de Nationale ombudsman ten aanzien van de per brief gestelde vragen van oordeel dat de reactie van het ministerie niet geheel afdoende was, hoewel het ministerie verzoekster niettemin uitvoerig had geïnformeerd.

In de eerste plaats had het ministerie verzoeksters vragen ten onrechte bestempeld als vragen over de wijze waarop de Nuffic het diploma waardeert. Zij had met haar vragen echter duidelijk de beoordeling van het kennis- en vaardighedenniveau door het ministerie op het oog. Een zorgvuldiger lezing van verzoeksters brief had dit aan het licht gebracht. Het ministerie had voorts onvoldoende onderkend dat bij verzoekster onduidelijkheid bestond over de (in haar geval) gevolgde procedure. Dit bleek uit verzoeksters vraag of een commissie van deskundigen was ingeschakeld, maar ook uit het keer op keer stellen van vragen met betrekking tot de diplomawaardering door de Nuffic. Het was haar onvoldoende duidelijk dat in haar geval noch de CBGV (de commissie van deskundigen) noch de Nuffic om advies was gevraagd en dat de minister zijn besluit op basis van een vergelijking van verzoeksters gegevens met eerdere vergelijkingen in gelijksoortige gevallen had genomen. Het was zorgvuldiger geweest als het ministerie haar meer expliciet uiteen had gezet wat de procedure in haar geval had behelst. Deze handelwijze van het ministerie had voorts tot gevolg gehad dat ook niet was ingegaan op verzoeksters onvrede met de wijze waarop haar niveau was vastgesteld, namelijk zonder (kennis- en/of vaardigheden)test. Op dit punt had het ministerie nader – een aanzet gaf het al in het gesprek van 30 januari 2003 – dienen in te gaan op de achtergrond van de regelgeving.

Gelet op het voorgaande achtte de Nationale ombudsman het begrijpelijk dat verzoekster meende zich door het gebrek aan inzicht in de gevolgde procedure als gevolg van het onvoldoende beantwoorden van haar vragen, niet goed te kunnen voorbereiden op de hoorzitting. Daaraan deed niet af dat de hoorzitting ertoe dient de betrokkene in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord, en dat tijdens de hoorzitting gelegenheid bestaat tot informatie-uitwisseling.

In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de door verzoeksters echtgenoot telefonisch gestelde vragen overwoog de Nationale ombudsman dat verzoekster in het kader

van een verzoek op basis van de Wet openbaarheid van bestuur gegevens waren verschaft uit de dossiers van vier vergelijkbare gevallen. Deze gegevens leverden volgens de Nationale ombudsman een duidelijk beeld op van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het criterium nagenoeg gelijkwaardig. Verzoekster kon dan ook niet worden gevolgd in haar standpunt dat het Ministerie van VWS de vragen van haar echtgenoot met betrekking tot het criterium nagenoeg gelijkwaardig niet had beantwoord. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Rapport 2004/497 betrof een zaak waarin verzoeker klaagde over de wijze waarop het Ministerie van VWS reageerde op zijn brieven waarin hij klaagde over de begeleiding van cliënten door de afkickkliniek nabij zijn woning. Verzoeker klaagde er in het bijzonder over dat hetgeen hij in zijn brieven aan de orde had gesteld niet was meegenomen in een bepaald onderzoek en dat het ministerie hem had laten weten dat verdere brieven betreffende dit onderwerp niet meer zouden worden beantwoord. Het ministerie had in één van de brieven aan verzoeker gesteld dat klinieken als de onderhavige tijdelijke voorzieningen waren die waren opgezet als experiment en dat naar het functioneren van deze klinieken onderzoek werd gedaan en dat daarbij ook zaken als omvang, locatie en dergelijke aan de orde zouden kunnen komen én dat verzoekers signalen in het overleg met het desbetreffende Intramuraal Motivatiecentrum zouden worden betrokken. De Nationale ombudsman was van oordeel dat het ministerie hiermee de verwachting had gewekt dat met verzoekers klachten iets zou kunnen worden gedaan terwijl deze verwachting niet kon worden waargemaakt omdat de begeleiding van cliënten geen onderwerp van onderzoek was, noch een voorwaarde voor afgifte van de vergunning. Het maakt deel uit van de afspraken tussen de kliniek en de (deel)gemeente waarmee het ministerie geen bemoeienis had. In zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Omdat het ministerie verzoeker er nadien herhaaldelijk op had gewezen dat het ministerie geen bemoeienis had met hetgeen verzoeker ten aanzien van de begeleiding van de cliënten naar voren had gebracht, was de Nationale ombudsman van oordeel dat het te billijken was dat het ministerie verzoeker tenslotte had meegedeeld dat op zijn volgende brieven over hetzelfde onderwerp niet meer zou worden gereageerd. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de gedraging «behoorlijk».

20A.3.2 Inspectie voor de Gezondheidszorg

20A.3.2.1 Algemeen

Op 12 oktober 2004 bracht de Inspecteur-Generaal van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de heer dr. J. H. Kingma een bezoek aan de Nationale ombudsman. Gesproken werd over enkele rapporten en er werden werkafspraken gemaakt met betrekking tot de behandeling van klachten die zowel binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman als die van de Inspectie vallen.

20A.3.2.2 Rapporten

De zaak die leidde tot rapport 2004/108 (TvG 2004, 37) betrof het volgende. Verzoeker, die ten tijde van de onderzochte gedraging ingevolge een maatregel op grond van de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen was opgenomen op een open afdeling van een psychiatrisch ziekenhuis (verder pz), ondernam in januari 2001 een suicidepoging. Hij liep daarbij ernstig lichamelijk letsel op. Het pz maakte van dit incident melding bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (verder IGZ). De IGZ liet in reactie weten geen nader onderzoek te zullen instellen. Verzoeker

klaagde bij de Nationale ombudsman over deze reactie van de IGZ. Het ziekenhuis had in zijn visie nagelaten om hem op zijn verzoek naar aanleiding van angstige zelfmoordgedachten, over te plaatsen naar een gesloten afdeling of om andere veiligheidsmaatregelen te nemen die hadden kunnen voorkomen dat de suicidepoging plaatsvond. Verzoeker stelde zich op het standpunt dat het ziekenhuis niet adequaat had gehandeld en dat de IGZ was tekortgeschoten in haar toezichhoudende taak door dit niet te hebben onderkend.

Of de IGZ nader onderzoek had moeten instellen dient te worden beoordeeld aan de hand van de artikelen 3, 4 en 5 van de Leidraad Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen (verder de leidraad). Uit onder meer artikel 3 van de Leidraad blijkt de beoordelingsvrijheid van de IGZ voor zover het betreft de vaststelling of een melding dient te leiden tot onderzoek door de IGZ. De artikelen 4 en 5 van de Leidraad geven een nadere invulling aan deze beoordelingsvrijheid. Op grond van artikel 5 wordt een melding in ieder geval niet onderzocht indien de melding naar het oordeel van de IGZ betrekking heeft op een éénmalige gebeurtenis die niet van structurele betekenis is voor de kwaliteit van zorg, de melding reeds voorwerp van onderzoek is geweest, of indien de melding betrekking heeft op een gebeurtenis die zich langer dan twee jaar geleden heeft voorgedaan, tenzij de inhoud van de melding onderzoek noodzakelijk maakt. Ingevolge artikel 4 van de Leidraad wordt een melding wél onderzocht, indien de melding naar het oordeel van de IGZ wijst op een situatie die voor de algemene veiligheid of gezondheid een ernstige bedreiging kan betekenen, of aanleiding geeft te veronderstellen dat de artikelen 2, 3, 4 of 5 van de Kwaliteitswet zorginstelling dan wel artikel 40, eerste tot en met derde lid van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg in onvoldoende mate of op onjuiste wijze worden nageleefd, of vanwege het belang van een goede gezondheidszorg.

Teneinde te kunnen beoordelen of zich één van de criteria genoemd in de artikelen 4 of 5 van de Leidraad voordoet, dient de IGZ over voldoende informatie over de melding te beschikken. In sommige gevallen zal de IGZ kunnen volstaan met de door de melder aangeleverde informatie. Soms zal de IGZ actief (extra) informatie moeten verzamelen. Bij de vraag in hoeverre de IGZ zich actief dient op te stellen alvorens een besluit te nemen om al dan niet tot onderzoek over te gaan, dient in aanmerking te worden genomen dat het niet de bedoeling van de Leidraad is, noch efficiënt is om van de IGZ te vergen dat het iedere melding op waarheid onderzoekt. De IGZ dient een melding slechts nader te verifiëren indien daartoe aanleiding bestaat. Of die aanleiding in een concreet geval bestaat, dient te worden beoordeeld aan de hand van het door de instelling aangeleverde materiaal alsmede uit het verleden van een instelling zoals dat blijkt uit het dossier, dat de IGZ van een instelling bijhoudt. In zoverre kan in zijn algemeenheid als voldoende zorgvuldig worden aangemerkt dat de IGZ de beantwoording van de vraag of een onderzoek naar de melding dient plaats te vinden, baseert op het dossier over de betreffende instelling in combinatie met informatie van de instelling over de calamiteit.

Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat er geen algemene plicht tot horen is bij de beoordeling van de vraag of een onderzoek moet worden ingesteld naar een melding. Dit is ter beoordeling van de IGZ. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de IGZ op grond van de in de onderhavige zaak aangeleverde informatie tot het oordeel heeft kunnen komen dat geen onderzoek nodig was. Er was sprake van een in artikel 5 van de Leidraad genoemd geval, namelijk dat de melding betrekking had op een éénmalige gebeurtenis die niet van structurele betekenis was voor

de kwaliteit van de zorg. Zo speelden in casu beleidsvragen geen rol. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» voor zover die betrekking had op de vraag of de IGZ onderzoek had moeten instellen nadat verzoekers gemachtigde had laten weten dat verzoeker al diverse malen eerder had verzocht om overplaatsing maar dat dit telkenmale werd geweigerd. Het had op de weg van de IGZ gelegen om deze stelling van verzoeker bij de instelling te verifiëren. Eerst op basis van deze informatie had de IGZ een juiste afweging kunnen maken ten aanzien van de vraag of naar aanleiding van de melding nader onderzoek had dienen plaats te vinden.

De zaak met rapportnummer 2004/234 handelde over een klacht met betrekking tot het geneesmiddel Euparal. Euparal is niet geregistreerd in de registers van het College ter beoordeling van geneesmiddelen. Op grond van het zesde lid van artikel 3 van de Wet op de Geneesmiddelenvoorziening (verder WOG) mogen echter – kort gezegd – apothekers en apotheekhoudende geneeskundigen niet-geregistreerde geneesmiddelen, onder bepaalde voorwaarden, op recept leveren.

Het bij verzoekers partner toegepaste Euparal was zonder recept vervaardigd en geleverd door een met naam genoemde apotheek. Verzoeker verlangde van de IGZ dat deze dienst optrad tegen de apotheker en ook de vervaardiging en de toepassing van het geneesmiddel in zijn algemeenheid illegaal verklaarde. De Nationale ombudsman oordeelde dat de onderzochte gedraging op dit punt «behoorlijk» was. De IGZ had daags na de melding over het voorval telefonisch contact opgenomen met de desbetreffende apotheek. De apotheker zegde toe de aflevering van het geneesmiddel met onmiddellijke ingang te stoppen. Eén en ander werd schriftelijk bevestigd door deze apotheker en door de IGZ. Aan verzoeker liet de IGZ tevens weten dat Euparal een niet-geregistreerd geneesmiddel is, dat niet zonder recept mag worden bereid. Als verdere acties belegde de IGZ een bespreking met de Nederlandse Vereniging van Groothandelaren in de Tandheelkundige branche (verder VGT). Tijdens deze bespreking zegde de VGT toe naar haar leden actie te ondernemen ten aanzien van het afleveren van niet-geregistreerde geneesmiddelen. In het tandartsenblad *Inspectand* plaatste de IGZ voorts een artikel over het middel Euparal. De Nationale ombudsman overwoog dat deze acties van de IGZ voldoende waren. Aan het verzoek om te bevestigen dat Euparal een illegaal middel is, kon de IGZ niet voldoen nu daarvan geen sprake was. Slechts de wijze van levering, namelijk zonder recept, was onjuist. Hiertegen heeft de IGZ in voldoende mate opgetreden. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk».

Verzoeker klaagde er verder over dat de IGZ geen aangifte had gedaan tegen de apotheker.

Ingevolge artikel 16 van de «Leidraad Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen» (verder de leidraad) wendt de IGZ zich tot het Medisch Tuchtcollege indien er sprake is van een uit feiten of omstandigheden voortvloeiend redelijk vermoeden dat één van de in de Medische Tuchtwet omschreven tuchtnormen is overtreden door een beroepsbeoefenaar die aan bedoelde tuchtrechtspraak is onderworpen, en het algemeen belang bij de zaak in overwegende mate betrokken is. Bij de afweging of hiervan sprake is, zijn volgens artikel 16 de volgende aspecten met name van belang: de ernst van de melding, recidive van de zijde van de beroepsbeoefenaar en de behoefte om door het uitlokken van een tuchtrechtelijke uitspraak duidelijkheid te verkrijgen ten aanzien van hetgeen geldend recht moet worden geacht met betrekking tot een aspect van de beroepsuitoefening.

Ingevolge artikel 17 van de Leidraad brengt de IGZ, indien zij in enige fase van het onderzoek naar aanleiding van een melding een redelijk vermoede-

den krijgt dat sprake is van het plegen van een strafbaar feit, dit ter kennis van het openbaar ministerie.

De minister van VWS deelde ten aanzien van dit klachtonderdeel onder meer mee dat de betreffende apotheker direct nadat hij door de IGZ op zijn foutieve handelen was gewezen, zijn fout had hersteld. De apotheker had zelfs de gehele bereiding van Euparal en andere formaldehyde bevattende geneesmiddelen – ook op recept – gestaakt, terwijl dit niet nodig was.

De minister liet verder weten dat de IGZ op grond van de in artikel 16 van de Leidraad neergelegde criteria heeft afgewogen dat geen nadere maatregelen tegen de apotheker werden genomen. Naar de mening van de IGZ had de beroepsbeoefenaar in kwestie onmiddellijke adequate actie gepleegd, was er geen kans op herhaling en waren verdere maatregelen in het kader van handhaving dan ook niet noodzakelijk geweest. Gebleken was dat het foutieve handelen van de apotheker was gelegen in zijn onbekendheid met de wetgeving. Bij de apotheker was geen sprake geweest van een patroon van onjuist of ondeskundig handelen.

De Nationale ombudsman volgde het standpunt van de minister van VWS. De IGZ kon in redelijkheid besluiten dat toetsing aan artikel 16 van de Leidraad niet noopte tot nadere actie. Hierbij achtte de Nationale ombudsman met name van belang dat de apotheker met onmiddellijke ingang de bereiding van Euparal had gestaakt. Nu niet was gebleken van aanwijzingen dat de apotheker zich hieraan niet zou blijven houden, was hiermee de kans op herhaling komen te vervallen.

Voorts volgt weliswaar uit Richtlijn 2001/83/EG juncto artikel 3, zesde lid, WOG dat magistraal bereide geneesmiddelen slechts op recept mogen worden bereid, maar overtreding van dit voorschrift levert geen strafbaar feit op nu in deze wet in samenhang met de Wet op de economische delicten een strafbepaling dienaangaande ontbreekt.

De onderzochte gedraging was ook op dit punt «behoorlijk».

De Nationale ombudsman bracht in het verslagjaar 2004 nog een rapport uit, waarin onder meer een oordeel werd gegeven over een gedraging van de IGZ. Het betreft rapport 2004/390. Het deel van de zaak dat betrekking heeft op de IGZ wordt hieronder beschreven.

Op 2 april 1997 overleed in psychiatrisch centrum Bloemendaal (later onderdeel van psycho-medisch centrum Parnassia) een patiënte ten gevolge van verstikking door de onrustbanden waarin zij op dat moment op bed lag. De patiënte was op vrijwillige basis in het psychiatrisch centrum opgenomen. De fixatie door middel van onrustbanden had tegen haar wil plaatsgevonden.

Het psychiatrisch centrum maakte melding van het overlijden van de patiënte bij de IGZ van het Ministerie van VWS. In het daaropvolgende calamiteitenonderzoek stelde de IGZ vast dat er bij de fixatie te lange zijstukken waren gebruikt, waardoor de patiënte zich kon omdraaien.

De Inspectie heeft een klacht ingediend bij het regionaal medisch tuchtcollege over het optreden van de geneesheer-directeur van Parnassia en de behandelend psychiater naar aanleiding van het overlijden van een patiënte van Parnassia als gevolg van het gebruik van fixatiebanden. De Nationale ombudsman oordeelde dat de inspectie daartoe bevoegd was, nu sprake was van algemeen belang en een redelijk vermoeden kon worden aangenomen dat de betrokkenen een tuchtrechtnorm hadden overtreden. Het algemeen belang vorderde dat de toepassing van fixatiebanden spoedig werd genormeerd om een eind te maken aan de herhaaldelijk optredende sterfgevallen. Door het overlijden van de patiënte kon de inspectie het redelijke vermoeden opvatten dat de geneesheer-directeur en de behandelend psychiater onvoldoende hadden gedaan om de risico's van het gebruik van fixatiebanden uit te sluiten. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt dan ook «behoorlijk».

20B ANDERE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN
VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

20B.1 Ziekenfondsen en zorgverzekeraars

In het verslagjaar 2004 bracht de Nationale ombudsman vijf rapporten uit over gedragingen van ziekenfondsen en zorgverzekeraars (2003: 13). Daarnaast werd in 23 zaken het onderzoek tussentijds beëindigd. In een deel van de zaken was de reden daarvan dat de klacht naar tevredenheid van de Nationale ombudsman was opgelost. Alle rapporten zullen hieronder worden beschreven.

Het onderzoek dat werd afgerond met rapport 2004/034 (RZA 2004, 59) was het resultaat van een onderzoek uit eigen beweging van de Nationale ombudsman op grond van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman naar de rechtsmiddelenvermelding door OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A (verder Zilveren Kruis). Het ging in deze zaak om een brief van Zilveren Kruis waarmee aan een verzekerde was meegedeeld dat zijn herhaalde declaratie van vervoerskosten niet kon worden gehonoreerd. In de brief was geen melding gemaakt van de mogelijkheid van bezwaar. De Nationale ombudsman overwoog dat de brief van Zilveren Kruis moest worden aangemerkt als een afwijzend besluit, en dat daartegen – ongeacht de vraag of de afwijzing was gebaseerd op het feit dat de eerder ingediende declaratie van dezelfde kosten was afgewezen danwel op het feit dat de termijn voor het indienen van de declaratie inmiddels was verstreken – op grond van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) binnen zes weken een bezwaarschrift kon worden ingediend. Zilveren Kruis had nagelaten betrokkene daarop te wijzen, hetgeen de Nationale ombudsman in strijd achtte met het bepaalde in artikel 3:45 van de Awb. De onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

Het onderzoek dat werd afgerond met rapport 2004/111 betrof een klacht naar de wijze waarop zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid verzoekers inschrijving als ziekenfondsverzekerde en premievaststelling had geadministreerd alsmede de wijze waarop verzoekers klacht was afgehandeld. Verzoeker werd in 2002 bij Zorg en Zekerheid ingeschreven als ziekenfondsverzekerde. Hij betaalde de premie voor een jaar vooruit. Ook verzoekers dochter, voor wie verzoeker vóór zijn aanmelding door middel van een automatische incasso-opdracht aan Zorg en Zekerheid de premie betaalde, was verzekerd bij Zorg en Zekerheid. Omdat verzoeker de premie voor zijn dochter niet meer betaalde, draaide verzoeker een incasso-opdracht die daarop betrekking had terug. De Nationale ombudsman deed naar aanleiding van de klacht drie aanbevelingen.

Ten aanzien van de wijze van administreren van verzoekers inschrijving en premievaststelling overwoog de Nationale ombudsman ten eerste dat indien niet kan worden vastgesteld of een brief niet is verzonden, dan wel niet adequaat is ontvangen, als algemeen uitgangspunt geldt dat het risico van niet-ontvangst van een brief die niet aangetekend wordt verzonden, moet komen voor rekening van de verzender. Gelet op de omstandigheid in het onderhavige geval dat geen sprake was geweest van verzending bij aangetekende post van de aanmelding van verzoeker, moest het ervoor worden gehouden dat het niet ontvangen van de aanmelding Zorg en Zekerheid niet kon worden aangerekend. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «behoorlijk».

Ten tweede overwoog de Nationale ombudsman dat van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat het zijn administratie op orde heeft en mutaties correct en tijdig doorvoert. In het onderhavige geval had Zorg en Zekerheid vanuit een oogpunt van zorgvuldigheid niet juist gehandeld, nu

hij niet tijdig in de administratie had ingevoerd dat verzoeker niet meer als debiteur voor de premie van zijn dochter diende te worden aangemerkt. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk».

Ten derde overwoog de Nationale ombudsman dat het gelet op de omstandigheid dat de ingetrokken incasso-opdracht betrekking had op de premie ten behoeve van verzoekers dochter en niet op de premie die verzoeker uit eigen hoofde verschuldigd was, van Zorg en Zekerheid uit het oogpunt van zorgvuldigheid mocht worden verwacht dat zij de door verzoeker afgegeven incasso-opdracht voor de betaling van de jaarpremie niet eveneens had teruggedraaid. Dat het automatiseringssysteem van Zorg en Zekerheid wellicht geen onderscheid maakte tussen de ene en de andere verzekering wanneer de premiebetalingen daarvoor worden geïncasseerd van hetzelfde rekeningnummer, mocht hieraan niet in de weg staan. Daarbij kwam dat Zorg en Zekerheid er ten onrechte van uitging dat de premie voor verzoekers dochter moest worden geïncasseerd van verzoekers rekening. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk» en gaf Zorg en Zekerheid in overweging over te gaan tot herstel van de incasso-opdracht van verzoekers premie door middel van een jaarpremie, en verzoeker alsnog de daarbij behorende korting te verstrekken.

Ten vierde overwoog de Nationale ombudsman dat nu vaststond dat verzoekers dochter zelf haar premie betaalde, Zorg en Zekerheid ten onrechte premie bij verzoeker had geïncasseerd. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk» en gaf Zorg en Zekerheid in overweging de ten onrechte bij verzoeker in rekening gebrachte premie van zijn dochter ongedaan te maken.

Ten aanzien van de wijze waarop verzoekers klacht was afgehandeld overwoog de Nationale ombudsman ten eerste dat ingevolge het eerste en tweede lid van artikel 9:10 Awb het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, danwel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Gelet op hetgeen de Nationale ombudsman daarvoor had overwogen, kon de klacht niet worden aangemerkt als kennelijk ongegrond. Verzoeker had ook niet aangegeven te willen afzien van het recht te worden gehoord. Nu Zorg en Zekerheid niettemin had nagelaten verzoeker te horen en slechts een intern onderzoek had verricht, en daarmee niet de juiste feiten had kunnen vaststellen, had Zorg en Zekerheid onvoldoende onderzoek verricht naar de klacht. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Ten tweede overwoog de Nationale ombudsman dat het een vereiste van adequate klachtbehandeling is dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn. In het onderhavige geval had Zorg en Zekerheid naar aanleiding van de klacht en gelet op hetgeen de Nationale ombudsman had overwogen ten aanzien van de jaarpremie en de bij verzoeker in rekening gebrachte premie voor zijn dochter, geen passende maatregelen getroffen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt eveneens «niet behoorlijk».

Ten derde overwoog de Nationale ombudsman dat een overheidsinstantie in haar contacten – schriftelijke zowel als telefonische – met een belanghebbende burger over de behandeling van een zaak, in beginsel gegevens dient te verstrekken die de betrokkene in staat stellen om (in het vervolg) direct toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die de zaak in behandeling heeft. In het onderhavige geval was het niet vermelden van de naam van de betrokken ambtenaar op de brief waarmee de klacht werd afgehandeld niet onzorgvuldig, nu het voor verzoeker met gebruikmaking

van de gegevens die wel op de brief waren vermeld mogelijk was om op relatief eenvoudige en snelle wijze toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich met de behandeling van zijn brief bezig hield. Op dit punt achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Ten vierde overwoog de Nationale ombudsman dat ingevolge artikel 9:12, tweede lid, Awb het bestuursorgaan de klager er bij de afdoening van de klacht van in kennis stelt dat hij vervolgens nog een klacht kan indienen bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen. In het onderhavige geval had Zorg en Zekerheid niet voldaan aan dit vereiste. Het standpunt van Zorg en Zekerheid dat de klacht naar behoren was afgehandeld en een verwijzing naar een externe klachtinstantie dus niet nodig was, was niet juist. Met de bepaling wordt beoogd de klager deze mogelijkheid, ongeacht de uitkomst van de klachtbehandeling in eerste instantie, uitdrukkelijk onder ogen te brengen. Bovendien zal een klager juist eerder van de mogelijkheid gebruik maken in geval zijn klacht ongegrond is verklaard. Op dit punt achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» en gaf Zorg en Zekerheid in overweging in afdoeningbrieven van klachten over een gedraging van Zorg en Zekerheid als bestuursorgaan als vaste werkwijze een verwijzing op te nemen naar de Nationale ombudsman. Alle aanbevelingen werden in het verslagjaar 2004 opgevolgd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/252 klaagde verzoeker over meerdere gedragingen van AGIS Zorgverzekeringen (verder AGIS). Verzoeker klaagde er in de eerste plaats over dat AGIS zijn verzekeringspolis niet tijdig conform zijn verzoek van 16 januari 2003 – in verband met zijn echtscheiding dienden hij en zijn zoon voortaan zonder zijn ex-echtgenote en zijn dochter op de polis te worden vermeld – had gewijzigd. In dit verband klaagde verzoeker er tevens over dat AGIS hem een onjuiste premienota had gestuurd.

De Nationale ombudsman overwoog dat van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat het zijn administratie op orde heeft en mutaties correct en tijdig doorvoert. In het onderhavige geval had AGIS onvoldoende voortvarend gehandeld. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Voorts klaagde verzoeker erover dat AGIS Zorgverzekeringen zijn zoon op 28 maart 2003 ten onrechte voor de tweede keer als hoofdverzekerde had ingeschreven. In dit verband klaagde verzoeker er tevens over dat AGIS zijn zoon op 21 februari 2003 een onjuiste premienota had gestuurd. Ingevolge artikel 3, eerste lid onder a van de Ziekenfondswet is verzekerd de werknemer wiens loon, verdiend in een of meer dienstbetrekkingen niet meer bedraagt dan f 62 200 (per 1 januari 2004: € 32 600,-) per jaar. Ingevolge artikel 4, tweede lid, van het Inschrijvingsbesluit ziekenfondsverzekering meldt een werkgever onmiddellijk aan het hem door de verzekerde opgegeven ziekenfonds door middel van een volledig ingevulde en door hem ondertekende verklaring de aanvang onderscheidenlijk het einde van de verzekering ingevolge de arbeidsverhouding.

Verzoekers zoon was door het aangaan van een dienstverband tegen een bepaald loon, ingevolge de Ziekenfondswet verplicht verzekerd. Dat het dienstverband uiteindelijk van korte duur bleek, was voor het aanvangen van de verplichting niet bepalend. Verzoekers standpunt dat het uiteindelijke aantal gewerkte aantal uren bepalend is voor de vraag of zijn zoon als hoofdverzekerde kan worden aangemerkt, was dan ook niet juist. AGIS had verzoekers zoon niet ten onrechte tot tweemaal toe ingeschreven als hoofdverzekerde. Hier komt nog bij dat de meeverzekering gehandhaafd had kunnen blijven als verzoekers zoon slechts vakantiewerk of tijdelijk werk van maximaal vier weken had verricht en verzoeker of diens zoon

tijdig contact had opgenomen met AGIS. Dit was niet gebeurd. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk». Ook het verzenden van de nota voor de aanvullende verzekering (gelet op zijn leeftijd was verzoekers zoon slechts de nominale premie niet verschuldigd) was, als een uitvloeisel van hetgeen de Nationale ombudsman had overwogen ten aanzien van het inschrijven van verzoekers zoon als hoofdverzekerde, niet ten onrechte. Hier kwam bij dat de nota achteraf ook was komen te vervallen. Nu de Nationale ombudsman echter niet bevoegd was gedragingen te onderzoeken met betrekking tot de aanvullende premie, deze premie valt buiten de Ziekenfondswet, onthield hij zich van een oordeel over de behoorlijkheid ervan.

Verder klaagde verzoeker erover dat AGIS zijn verzoek om vergoeding van de door hem gemaakte kosten had afgewezen op basis van de Ziekenfondswet, terwijl de kosten verband hielden met zijn klacht en daarvan los gezien diende te worden. Verzoeker was de mening toegedaan dat AGIS de door hem persoonlijk gemaakte kosten diende te vergoeden, gelet op de in zijn ogen onjuiste (trage) handelwijze van AGIS met betrekking tot zijn verzoek de polis te wijzigen.

De Nationale ombudsman overwoog dat de omstandigheid dat AGIS conform de Ziekenfondswet alleen gemaakte medische kosten mag vergoeden, niet als een juiste grond kon worden aangemerkt voor het afwijzen voor verzoekers verzoek om schadevergoeding. Immers AGIS mogelijke aansprakelijkheid voor kosten gemaakt door verzoeker in verband met handelen van AGIS vloeide in dit geval niet voort uit de Ziekenfondswet, maar uit het privaatrecht. AGIS had in zoverre aan zijn afwijzing een onjuiste motivering ten grondslag gelegd. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». In dit verband overwoog de Nationale ombudsman voorts dat hoewel verzoekers klacht voor wat betreft de voortvarendheid waarmee AGIS verzoekers wijzigingsverzoek had afgehandeld gegrond was, dit nog niet betekende dat daarmee ook vaststond dat AGIS bepaalde kosten diende te vergoeden. Het is immers in het maatschappelijk verkeer niet ongebruikelijk dat men kosten die men maakt als gevolg van fouten van anderen zelf draagt, tenzij er sprake is van een onevenredig nadeel voor de betrokkene. Het door verzoeker gestelde schadebedrag van € 500 kan in beginsel worden beschouwd als een onevenredig nadeel voor betrokkene, echter verzoeker had dit bedrag op geen enkele wijze onderbouwd. Ook zonder deze onderbouwing kwam dit bedrag de Nationale ombudsman echter onwaarschijnlijk voor. Gelet op het voorgaande had AGIS het verzoek in redelijkheid kunnen afwijzen. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Tot slot klaagde verzoeker erover dat AGIS onjuist had gefactureerd, nu hij de premie voor een tweetal maanden wel had voldaan in tegenstelling tot hetgeen AGIS in zijn brieven had gesteld.

Verzoeker stuurde ter onderbouwing van zijn klacht bankafschriften toe aan de Nationale ombudsman, waaruit kon worden opgemaakt dat verzoeker in de betreffende periode, met uitzondering van de maand maart, alle maanden premie had betaald.

De Nationale ombudsman overwoog dat indien een bestuursorgaan stelt een vordering te hebben op een burger, vanuit het oogpunt van informatieverstrekking een specificatie dient te worden verstrekt van de gestelde vordering.

Door inkomende bedragen te verrekenen met nog openstaande bedragen en de dan openvallende maandpremies op nota's en aanmaningen op te voeren als nog openstaand, schept AGIS naar het oordeel van de Nationale ombudsman onduidelijkheid voor de verzekerden. Dat AGIS inkomende bedragen verrekent met nog openstaande bedragen is op zichzelf genomen niet onzorgvuldig, maar zij dient hierover op nota's en

aanmaningen duidelijkheid te verschaffen. In het onderhavige geval klemde de wijze van informatieverstrekking over nog te betalen vorderingen des te meer nu verzoeker het met AGIS oneens was over de premie voor de maand maart en hij deze niet had betaald. AGIS had vanuit een oogpunt van informatieverstrekking niet zorgvuldig gehandeld. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In rapport 2004/272 was sprake van een klacht over de behandelingsduur en de wijze van behandelen van een bezwaarschrift en van klachtbrieven door AGIS Zorgverzekeringen (voorheen ZAO Zorgverzekeringen; verder AGIS).

De Nationale ombudsman achtte in dit rapport de onderzochte gedraging, betreffende de behandelingsduur van het bezwaarschrift «niet behoorlijk». Het bestuursorgaan had de in de Ziekenfondswet toegestane behandelingstermijn van 21 weken overschreden, terwijl het verzoeker geen bericht van verdaging had gezonden, noch een verzoek om in te stemmen met verder uitstel.

Over de klacht van verzoeker dat AGIS voor haar belastende stukken bewust niet met het dossier had meegezonden aan het College voor zorgverzekeringen (verder CVZ) – dat advies diende uit brengen in het kader van de bezwaarschriftprocedure – oordeelde de Nationale ombudsman dat, hoewel van vooringenomenheid niet was gebleken, AGIS er, vanuit een oogpunt van actieve informatieverstrekking, beter aan had gedaan om bij de doorzending het complete dossier mee te zenden en geen onderscheid te maken tussen relevante en niet-relevante stukken. De onderzochte gedraging was ook in zoverre «niet behoorlijk».

Hetzelfde geldt voor de klacht van verzoeker dat diverse klachtbrieven niet conform de klachtprocedure van hoofdstuk 9 Awb waren behandeld.

Zo had AGIS klachtbrieven niet verder behandeld vanwege de samenhang met de lopende bezwaarschriftprocedure. Daarmee was miskend dat de klacht ook de handelwijze van medewerkers van AGIS betrof.

AGIS had vervolgens op onjuiste grond (te weten de kwetsende toonzetting in verzoekers brieven) afgezien van het horen van verzoeker.

Aangezien de klachten niet alleen de (als kwetsend ervaren) verwijten aan het adres van de medewerkers betroffen, mocht uitsluitend worden afgezien van het horen op de gronden, genoemd in artikel 9:10, tweede lid Awb. Deze gronden waren in het onderhavige geval niet aanwezig.

AGIS had niet adequaat op verzoekers brieven gereageerd. In eerste instantie was slechts impliciet gereageerd door hem in een reactie op een andere brief mee te delen dat er geen aanleiding werd gezien voor een inhoudelijke discussie over betrokken medewerkers van AGIS. De reden waarom werd niet toegelicht. In latere brieven werd wel expliciet gereageerd op verzoekers brieven, maar ging AGIS slechts indirect en onvolledig in op de reden waarom niet nader op de klachten zou worden ingegaan. Ook op deze punten achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ten overvloede overwoog de Nationale ombudsman nog dat afzien van een inhoudelijke beantwoording van (klacht)brieven onder bijzondere omstandigheden kan, namelijk als toonzetting min of meer unaniem als beledigend overkomt of er sprake is van een herhaling van zetten, mits dan wordt meegedeeld dat en waarom van een inhoudelijke beantwoording wordt afgezien.

De zaak die leidde tot rapport 2004/394 betrof een klacht over Zorgverzekeraar CZ Actief in Gezondheid te Tilburg (verder CZ). Verzoeker klaagde erover dat CZ herhaaldelijk had verzuimd om bij de behandeling van zijn verzoeken om vergoeding van een contactlens de interne procedures te volgen. Daardoor werden die verzoeken in eerste instantie steeds – ten onrechte – afgewezen.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat het vereiste van administratieve nauwkeurigheid inhoudt dat bestuursorganen secuur behoren te werken. Dat betekent onder andere dat van hen mag worden verwacht dat zij aanvragen van burgers slagvaardig behandelen en dat zij in één keer de juiste beslissing nemen.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat bij de behandeling van verzoekers declaraties telkens dezelfde fout was gemaakt. Die fout hing samen met het feit dat bij CZ de machtigingsadministratie was gescheiden van de schadeafhandeling. Echter, zelfs nadat er naar aanleiding van verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman, intern een maatregel was genomen, ging het opnieuw fout.

De Nationale ombudsman concludeerde dan ook dat CZ in verzoekers geval had gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In deze zaak besloot de Nationale ombudsman vanwege het grote belang dat hij toekent aan correcte rechtsmiddelenverwijzing zijn onderzoek ambtshalve uit te breiden naar het ontbreken daarvan in de afwijzingen van CZ van de verzoeken om vergoeding van een contactlens.

De Nationale ombudsman overwoog dat het vereiste van actieve informatieverstrekking onder andere inhoudt dat een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief informeert over de mogelijkheid op te komen tegen een besluit van dat bestuursorgaan.

De afwijzingen van verzoekers declaraties waren besluiten in de zin van de Awb, waartegen bezwaarschriften konden worden ingediend bij CZ.

Verzoeker was echter niet gewezen op die mogelijkheid. Daarmee had CZ gehandeld in strijd met het vereiste van actieve informatieverstrekking. De onderzochte gedraging was ook dit punt «niet behoorlijk».

In het jaarverslag Nationale ombudsman 2003 wordt melding gemaakt van het onderzoek dat leidde tot rapport 2003/452. In deze zaak deed de Nationale ombudsman een aanbeveling. Zorgverzekeraar Trias (verder Trias) werd in overweging gegeven het door verzoeker ingediende verzoek om schadevergoeding opnieuw in behandeling te nemen. In het verslagjaar 2004 liet Trias weten de aanbeveling op te volgen.

20B.2 Regionale Indicatie Organen

In het verslagjaar 2004 bracht de Nationale ombudsman twee rapporten uit naar aanleiding van klachten over een gedraging van een Regionaal Indicatie Orgaan (verder RIO; 2003: 0)

In de zaak met rapportnummer 2004/089 (JSV 2004, 71) was het volgende van belang.

Ten gevolge van de Wet van 18 april 2002 tot wijziging van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (verder AWBZ), die op 11 oktober 2002 in werking is getreden, dienen oordelen van indicatieorganen voor de toepassing van de AWBZ en waarin wordt vastgesteld op welke zorg de verzekerde is aangewezen, vanaf die datum te worden aangemerkt als besluiten in de zin van de Awb. Dit brengt met zich mee dat de Awb, en in het bijzonder de in deze zaak van belang zijnde artikelen terzake het instellen van bezwaar en beroep en de behandeling van klachten alsmede de wettelijke termijnen waarbinnen besluiten op aanvragen moeten worden genomen, van toepassing zijn op het oordeel van een indicatieorgaan.

Verzoeker klaagde erover dat Stichting RIO Heuvelrug niet had gehandeld conform de Awb. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam naar voren dat het RIO op 24 december 2002 een indicatiestelling ten behoeve van verzoekers vader had uitgegeven. In deze indicatiestelling was opgenomen dat betrokkene, indien hij het niet eens was met de

indicatiestelling, een heroverweging kon aanvragen en eventueel daarna een beschikking kon aanvragen waartegen een bezwaarschrift kon worden ingediend.

Gelet op de hiervoor genoemde wetswijziging was deze gedraging van het RIO niet juist. De indicatiestelling van 24 december 2002 gold als een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Awb. Dientengevolge behoorde in het besluit ingevolge artikel 3:45 Awb melding te worden gemaakt van onder meer de mogelijkheid van het indienen van bezwaar, en van de termijn waarbinnen bezwaar kon worden gemaakt. De onderzochte gedraging was in zoverre «niet behoorlijk».

Op grond van de in de indicatiestelling opgenomen mededeling diende verzoeker op 3 januari 2003 een verzoek om heroverweging in bij het RIO. Verzoeker klaagde erover dat het RIO niet had gereageerd op dit verzoek. Het RIO liet in reactie op de klacht weten dat reactie niet was vereist, omdat de indicatiestelling nog gold tot 4 februari 2003 en het verzoek om heroverweging niet was onderbouwd.

De Nationale ombudsman oordeelde dat dit standpunt van het RIO niet juist was. Verzoekers brief van 3 januari 2003 had moeten worden aangemerkt en behandeld als een bezwaarschrift tegen de beslissing van 24 december 2002. Het bestuursorgaan had op grond van artikel 7:10 Awb op het bezwaar in beginsel binnen zes weken een beslissing moeten nemen, dan wel binnen 21 weken indien artikel 58 AWBZ van toepassing was. Indien de gronden van het bezwaar in het bezwaarschrift zouden ontbreken, moest het bestuursorgaan op grond van artikel 6:6 Awb de indiener in de gelegenheid stellen dit verzuim binnen een bepaalde termijn te herstellen.

De onderzochte gedraging was op dit punt eveneens «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman onderzocht voorts ambtshalve de wijze waarop de directeur van de Stichting RIO Heuvelrug had gereageerd op verzoekers klacht van 2 februari 2003. De klacht had onder meer betrekking op het niet conform de Awb werken door het RIO en verder op handelingen van de directeur en een indicatieadviseur.

Uit onderzoek bleek dat het RIO op meerdere punten had gehandeld in strijd met hoofdstuk 9 van de Awb. In dat hoofdstuk is geregeld op welke wijze bestuursorganen klachten dienen te behandelen.

Het RIO stelde ten behoeve van de klachtbehandeling een klachtencommissie in. Een klachtencommissie dient de klacht te behandelen en het bestuursorgaan te adviseren over de beoordeling van de klacht. Ingevolge artikel 9:15, vierde lid, Awb, brengt de commissie daartoe een rapport van bevindingen uit aan het bestuursorgaan, met een advies en eventuele aanbevelingen. Uit onder meer de artikelen 9:12 en 9:16 Awb volgt dat het bestuur(sorgaan) de uiteindelijke beslissing op de klacht neemt. In het onderhavige geval had echter de klachtencommissie, zonder tussenkomst van de directeur/het bestuur van het RIO, een besluit over de klacht genomen.

Verder was de inhoud van het besluit van de klachtencommissie niet juist. Het besluit luidde onder meer dat de klachtencommissie onbevoegd was verzoekers klacht te behandelen, omdat de klachten buiten de bevoegdheden lagen die de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector aan de klachtencommissie had toegekend. De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is echter niet van toepassing op het RIO. Deze wet bepaalt onder meer dat zorgaanbieders een klachtenregeling moeten hebben. Het RIO is echter geen zorgaanbieder in de zin van deze wet.

Tot slot heeft het RIO Heuvelrug ten onrechte nagelaten verzoeker te wijzen op de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Ingevolge artikel 9:12, tweede lid van de Awb, dient het bestuursorgaan de klager te wijzen op een eventuele externe klachtenvoorziening.

Mitsdien was de onderzochte gedraging op al deze punten «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman gaf het bestuur van de Stichting RIO Heuvelrug in overweging de tekst van de Klachtenprocedure RIO te wijzigen, in die zin dat werd geschrapt dat de klager na het besluit van het bestuur geen verdere beroepsmogelijkheid had en voorts dat werd toegevoegd de vermelding van de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman. Deze aanbeveling werd in het verslagjaar 2004 opgevolgd.

Het tweede rapport dat de Nationale ombudsman in 2004 over een RIO uitbracht was de zaak die leidde tot rapport 2004/281 (RSV 2004, 287 en RZA 2004, 216). Een deel van de klacht betrof een gedraging van het College voor zorgverzekeringen (verder CVZ). Dat deel van de zaak wordt beschreven in hoofdstuk 20B.3.

Verzoekster klaagde erover dat het RIO in februari 2004 nog geen beslissing had genomen op haar bezwaarschrift van 6 juli 2003 tegen een indicatiebesluit van het RIO.

In AWBZ-bezwaarzaken waarin een indicatieorgaan aan het CVZ om advies vraagt, bedraagt de wettelijke beslistermijn 21 weken. Het CVZ dient in een dergelijk geval binnen tien weken advies uit te brengen aan het indicatieorgaan.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport in algemene zin dat de verantwoordelijkheid voor een goed verloop van de bezwaarprocedure bij het betrokken indicatieorgaan ligt. Eventuele vertraging in de advisering door het CVZ kan daar niet aan afdoen.

Ten aanzien van het RIO stelde de Nationale ombudsman vervolgens vast dat de beslistermijn van 21 weken in dit geval met ruim negentien weken was overschreden. De adviesaanvraag van het RIO aan het CVZ was aan de late kant ingediend. Afgezien daarvan had het op de weg van het RIO gelegen om tijdig, dus vóór het verstrijken van de termijn van 21 weken, met verzoekster in overleg te treden over de mogelijkheid eventueel zonder CVZ-advies op haar bezwaarschrift te beslissen.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

20B.3 College voor zorgverzekeringen

In de zaak die leidde tot rapport 2004/281 klaagde verzoekster zowel over een gedraging van het Regionaal Indicatie Orgaan (verder RIO), als over een gedraging van het College voor zorgverzekeringen (verder CVZ). De gedraging over het RIO is beschreven in hoofdstuk 20A.2.

Verzoekster klaagde erover dat het CVZ in februari 2004 nog geen advies had uitgebracht inzake haar bezwaarschrift van 6 juli 2003.

Ten aanzien van het CVZ stelde de Nationale ombudsman vast dat de wettelijke termijn voor het uitbrengen van advies van tien weken met bijna vier maanden was overschreden. De door het CVZ in dit verband genoemde omstandigheden – een groeiende stroom adviesaanvragen, de tijdrovendheid van de zaken en de nieuwigheid van de adviesprocedure in RIO-zaken – vormden volgens de Nationale ombudsman weliswaar een verklaring maar geen rechtvaardiging voor de forse overschrijding van de wettelijke termijn. De Nationale ombudsman achtte de gedraging «niet behoorlijk».

20B.4 Gezinsvoogdij-instellingen

Voor een beschrijving van rapporten die de Nationale ombudsman over gezinsvoogdij-instellingen heeft uitgebracht wordt verwezen naar hoofdstuk 10B.9

21 PUBLIEKRECHTELIJKE BEDRIJFSORGANISATIE

21.1 Cijfers

Tabel 1 Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				1
Ontvangen in 2004				+ 7
				8
Te behandelen				8
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			5	} - 7
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	-	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	-			
c. herkansingen	2		2	
				1
In behandeling per 01/01/2005				1

In 2004 werden zeven verzoekschriften ontvangen op het terrein van de publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie (2003: 8). In geen enkel geval werd rapport uitgebracht.

22 WATERSCHAPPEN

22.1 Algemeen

22.1.1 Ontwikkelingen

Per 1 januari 2004 waren er 37 waterschappen. Door fusies in Noord-Holland, Zuid-Holland en Gelderland bestaan per 1 januari 2005 in totaal 27 waterschappen.

22.1.2 Cijfers

Tabel 1 Waterschappen: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				14
Ontvangen in 2004				+ 143
Te behandelen				157
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			109	
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	3			
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	14			
c. herkansingen	20		37	
In behandeling per 01/01/2005				11

In 2004 bracht de Nationale ombudsman drie rapporten uit op het terrein van de waterschappen (2003: 4).

In de zaak die betrekking had op het waterschap De Brielse Dijkkring (door fusie per 1 januari 2005 opgegaan in het waterschap Hollandse Delta) luidde het oordeel deels gegrond en deels niet gegrond. In de zaak die betrekking had op het waterschap Brabantse Delta luidde het oordeel deels gegrond deels niet gegrond en deels geen oordeel. In de zaak die betrekking had op het hoogheemraadschap van Schieland was het oordeel gegrond.

In veertien gevallen werd het onderzoek tussentijds beëindigd (2003: 14).

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

22.2 Interne klachtbehandeling

22.2.1 Wijze van klachtbehandeling

In artikel 9:7, eerste lid Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) is bepaald dat de behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. In de Memorie van Toelichting bij dit artikel staat dat voor de gehele behandeling, dus voor het onderzoek (waarvan het horen deel uitmaakt) en voor het beantwoorden van de vraag welke conclusies daaruit getrokken moeten worden, geldt dat daarmee niet mag worden belast degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Een te grote betrokkenheid bij de zaak op grond van een bestuurlijke of ambtelijke betrokkenheid dient te worden vermeden. Het bestuursorgaan en de leden van een collegiaal bestuur behoren een klacht altijd wel zelf te kunnen behandelen.

In het geval dat leidde tot rapport 2004/373 klaagde verzoeker over de klachtbehandeling door het waterschap De Brielse Dijkkring. Volgens verzoeker was de secretaris van de klachtencommissie van het waterschap dezelfde persoon als degene die een brief had opgesteld, waarover verzoeker een klacht had ingediend. Met de behandeling van de klacht waaronder het houden van de hoorzitting en de advisering aan het dagelijks bestuur, was de voorzitter van de bezwaarschriftcommissie

belast. Het verslag van de hoorzitting was opgesteld door de waarnemend secretaris. De klacht werd uiteindelijk afgehandeld door het dagelijks bestuur. De secretaris was weliswaar aanwezig bij de hoorzitting, maar van inhoudelijke bemoeienis met de klacht was niet gebleken. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

22.2.2 *Termijn voor klachtbehandeling*

Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan klachten in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen. In hoofdstuk 9 Awb is in dit verband bepaald dat een klaagschrift in beginsel binnen zes weken, of in geval van inschakeling van een adviescommissie, binnen tien weken behoort te worden afgedaan (in beide gevallen met de mogelijkheid van verdaging van vier weken) en dat het bestuursorgaan de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk bevestigt. De Nationale ombudsman hanteert in dit verband als norm dat de ontvangstbevestiging binnen twee weken dient te worden verstuurd, en dat alleen van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging mag worden afgezien indien afdoening van de klacht plaatsvindt binnen uiterlijk twee tot drie weken na de ontvangst van het klaagschrift.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/481 ging het om het langdurig uitblijven van welke reactie dan ook door het hoogheemraadschap van Schieland op een klachtbrief. Oorzaak voor het niet beantwoorden was het gevolg van ziekte van een betrokken medewerker, drukke werkzaamheden alsmede de vakantieperiode. De Nationale ombudsman overwoog in dat verband dat het voor zich spreekt dat dergelijke omstandigheden geen rechtvaardiging konden vormen voor het maandenlang niet-reageren op een klachtbrief. Overigens vond beantwoording alsnog plaats tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

22.3 *Behandelingsduur en non-repons*

De Nationale ombudsman ontvangt op het terrein van belastingen (op rijks- en decentraal niveau) met enige regelmaat klachten over de behandelingsduur van aanvragen en bezwaarschriftprocedures. Dit heeft ermee te maken dat de betrokken bestuursorganen nogal eens schermen met de in de artikelen 5a en 25 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (verder Awr) opgenomen termijn van één jaar voor de afhandeling van een aanvraag respectievelijk bezwaarschrift, terwijl het streven van de Belastingdienst er overigens al jaren op is gericht om aanvragen en bezwaarschriften af te wikkelen binnen de veel kortere termijnen van de Awb.

Een bekend voorbeeld van problemen op decentraal niveau vormen de bezwaarschriftprocedures in het kader van de Wet waardering onroerende zaken. Bij deze bezwaarschriften is veelal sprake van een groot aantal, binnen een korte periode ingediende bezwaarschriften. Dit betekent dat gemeenten hier te maken hebben met een piekbelasting. In dat geval kan van gemeenten niet worden gevergd dat zij dergelijke bezwaarschriften afhandelen binnen de in artikel 7:10 Awb genoemde termijnen. De Nationale ombudsman stelt zich echter al sinds jaar en dag op het standpunt (zie onder meer het Jaarverslag 2002, § 24.2.1, blz. 558) dat de redelijk te achten termijn van drie maanden dan in beginsel wel haalbaar moet worden geacht (tenzij sprake is van een bijzondere ingewikkeldheid). Ook in het verslagjaar 2004 deed zich deze problematiek opnieuw voor bij de Belastingdienst en decentrale overheden. De Nationale ombudsman heeft – op het terrein van de gemeenten – wederom gewezen op de zijns inziens redelijke termijn van drie maanden in rapport 2004/276 (zie § 24.3) en – op het terrein van de waterschappen – in rapport 2004/373 (zie

verderop in deze paragraaf). Wat betreft de behandelingsduur van een bezwaarschrift is deze kwestie ten aanzien van de Belastingdienst aan de orde gesteld in de rapporten 2004/146 en 2004/426 (zie § 13A.2.3).

In dit verband heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van de inhoud van de brief van de staatssecretaris van Financiën, die hij op 24 december 2004 naar de voorzitter van de Tweede Kamer heeft gezonden (kenmerk WDB 2004-786 M) en die betrekking heeft op fiscale beslistermijnen.

In reactie op een aangenomen motie (Kamerstukken II 2003/04, 29 529 en 29 531, nr. 16), waarin de regering werd verzocht de beslistermijnen alsmede de bezwaartermijnen nog in 2004 te heroverwegen, daarbij aansluiting zoekend bij de Awb, liet de staatssecretaris onder meer weten:

«Gebleken is dat de Belastingdienst in staat is om in nagenoeg alle gevallen te beslissen binnen de door de Awb gestelde termijnen van acht weken voor beschikkingen op aanvraag, respectievelijk zes weken voor beslissingen op bezwaar. Ook is gebleken dat de geautomatiseerde verwerking van de beslissingen de nodige tijd kost. Dit leidt er in een aantal gevallen toe dat de termijnen van de Awb niet worden gehaald. Dit in aanmerking nemend acht ik een wettelijke beslistermijn van dertien weken verantwoord, voor zowel beschikkingen op aanvraag, als voor beslissingen op bezwaar. Dit impliceert dat zal worden voorgesteld de wettelijke beslistermijnen van een jaar die zijn opgenomen in artikel 5a en artikel 25, eerste lid, Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR), met ingang van 1 januari 2006 terug te brengen naar dertien weken. Deze termijn is in nagenoeg alle gevallen in de praktijk haalbaar en sluit aan bij een termijn die voorkomt in de sociale zekerheidswetgeving. Overigens blijft de in het Voorschrift Awb 1997 gehanteerde doelstelling om Awb-conform te werken, gehandhaafd.

(...)

De in artikel 25, tweede lid, van de AWR opgenomen verdagingsmogelijkheid van een jaar voor het doen van uitspraken op bezwaar blijft in mijn voorstel gehandhaafd. Deze verdagingsmogelijkheid is in de praktijk nodig, bijvoorbeeld in situaties dat naar aanleiding van een bezwaarschrift nadere vragen worden gesteld, er een strafrechtelijk onderzoek loopt of inlichtingen uit het buitenland moeten worden verkregen.

(...)

Voorname voorgestelde wijzigingen kunnen doorwerken naar regelingen die worden uitgevoerd door andere bestuursorganen dan die van de Belastingdienst. Dit is het geval bij regelingen waarbij de AWR van (overeenkomstige) toepassing is verklaard, zoals bij de heffing van decentrale belastingen, bepaalde rijksheffingen of bij werkzaamheden in het kader van de Wet waardering onroerende zaken. Bezien zal worden of de voorgestelde wijzigingen ook kunnen doorwerken naar deze regelingen. Daartoe zal ik in overleg treden met de bij die regelingen betrokkenen, waaronder de samenwerkingsverbanden van de decentrale overheden».

In het geval dat leidde tot rapport 2004/373 klaagde verzoeker (voorts) over de registratie van een brief door het waterschap De Brielse Dijkkring als ontvangen op 2 januari 2003, terwijl hij de brief in de brievenbus van het waterschapshuis had gedeponneerd op 25 december 2002.

Bij de bepaling van de datum van ontvangst moet in beginsel worden uitgegaan van de datum waarop een schrijven feitelijk is ontvangen via de post of persoonlijk. Als die dag een zaterdag, zondag, een algemeen erkende feestdag of Goede Vrijdag is, dient de Algemene termijnenwet (verder Atw) analoog te worden gehanteerd. Voor het jaar 2002 waren bij Algemene maatregel van bestuur 27, 30 en 31 december 2002 gelijkgesteld met een algemeen erkende feestdag. Nu 28 en 29 december 2002

zaterdag en zondag waren, hield dit in dat – gegeven de postbezorging van verzoekers bezwaarschrift op 25 december 2002 – de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag was zoals bedoeld in de Atw, 2 januari 2003 was. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

Verder klaagde verzoeker over de behandelingsduur van zijn bezwaarschrift, waarbij het waterschap een beroep had gedaan op de wettelijke termijn van één jaar in artikel 25 Awr. Zoals hierboven al aangegeven heeft de Nationale ombudsman zich eerder (rapport 2002/302; zie Jaarverslag 2002, blz. 558) op het standpunt gesteld dat, nu de Belastingdienst de termijnen van de Awb (in beginsel zes of tien weken met de mogelijkheid van vier weken verdaging) hanteert, deze termijnen in beginsel ook als richtsnoer moeten worden gehanteerd bij de afhandeling van bezwaarschriften ter zake van heffingen die bij andere overheden (zoals waterschappen) zijn ingediend.

Echter, bij bezwaarschriften tegen aanslagen waterschapsbelasting is sprake van een groot aantal binnen een vaststaande periode ingediende bezwaarschriften. Dit betekent dat waterschappen te maken hebben met een piekbelasting. In dat geval kan van waterschappen niet worden gevergd dat zij bezwaarschriften tegen aanslagen waterschapsbelasting afhandelen binnen de in artikel 7:10 Awb genoemde termijnen. Afhandeling binnen de redelijk te achten termijn van drie maanden moet echter wel haalbaar worden geacht (tenzij sprake is van een bijzondere ingewikkeldheid).

De Awr schrijft weliswaar een afhandelingstermijn van een jaar voor, maar het standpunt van het waterschap dat deze termijn onverkort gelding had ongeacht of sprake was van voornoemde bijzondere omstandigheden, achtte de Nationale ombudsman niet juist en het enkele streven van het waterschap naar een kortere termijn dan die uit de Awr onvoldoende. De onderzochte gedraging werd «niet behoorlijk» geacht.

In 2004 ontving de Nationale ombudsman de nodige klachten over het niet voortvarend afhandelen van bezwaarschriften en verzoeken om informatie, handhavend optreden of klachtafhandeling. Het onderzoek door de Nationale ombudsman leidde er in die gevallen toe dat alsnog binnen afzienbare termijn een beslissing werd genomen en het onderzoek kon worden beëindigd, omdat op afdoende wijze aan de wensen van verzoekers tegemoet was gekomen.

Een voorbeeld van een dergelijke zaak betrof de klacht dat het waterschap Zeeuwse Eilanden geen maatregelen had getroffen ter vermindering van de overlast welke werd ondervonden door een verkeersremmende maatregel. Door een hoogteverschil tussen beton en asfalt ontstond geluidsoverlast, met name door zwaar wegverkeer. Naar aanleiding van het onderzoek liet het waterschap weten bereid te zijn samen met verzoeker de hoogteverschillen op te meten en – indien noodzakelijk – gepaste maatregelen te treffen.

22.4 Informatieverstrekking

Opvolging aanbeveling door waterschap Reest en Wieden

In rapport 2003/492 klaagde verzoekster erover dat zij door het waterschap Reest en Wieden als enige van de vijf mede-eigenaren van desbetreffende percelen was aangeschreven over een voorgenomen wijziging van de legger. De Nationale achtte de klacht gegrond. In een aanbeveling werd het bestuur van het waterschap in overweging gegeven in het vervolg alle eigenaren van een perceel aan te schrijven, indien sprake is van mede-eigendom van een perceel, nu het in een leggerwijzigingsprocedure ervoor had gekozen de eigenaar van een perceel aan te schrijven over de voorgenomen wijziging (Jaarverslag 2003, § 22.4, blz. 632).

In reactie op de aanbeveling liet het dagelijks bestuur van het waterschap

Reest en Wieden weten dat er naast de leggerswijzigingsprocedures diverse andere procedures zijn waarin eigenaren aangeschreven moeten worden over een voorgenomen besluit. Onduidelijk was nu wanneer extra inspanning van het aanschrijven van alle mede-eigenaren door het waterschap nog wel en wanneer niet meer is vereist.

De aanbeveling bracht volgens het dagelijks bestuur behoorlijk hoge (extra) bestuurskosten en financiële lasten met zich mee, die via de waterschapsomslag in rekening gebracht zal worden bij de ingelanden. Het dagelijks bestuur gaf aan dat – alles overwegende – was besloten om de aangeschreven mede-eigenaar in de eerste brief mee te delen, dat het waterschap, indien deze mede-eigenaar er prijs op stelt en dit kenbaar maakt, ook de overige mede-eigenaren zal aanschrijven. Voor de overige gevallen handhaafde het dagelijks bestuur het standpunt te kunnen volstaan met een enkele aanschrijving.

De Nationale ombudsman liet het dagelijks bestuur van het waterschap in reactie hierop weten zich te kunnen vinden in de voorgestelde werkwijze nu daarmee werd tegemoet gekomen aan het bezwaar van een aangeschrevene die geacht wordt eventuele mede-eigenaren te informeren over de inhoud van de aanschrijving. De Nationale ombudsman gaf daarbij te kennen ervan uit te gaan dat in de eerste brief duidelijk wordt aangegeven dat de aangeschrevene in eerste instantie als enige is aangeschreven en geacht wordt de mede-eigenaren op de hoogte te stellen, tenzij hij of zij aan het waterschap laat weten er prijs op te stellen dat het waterschap de overige mede-eigenaren aanschrijft.

22.5 Privaatrechtelijk handelen

Het rapport 2004/467 betrof onder meer verzoekers klacht dat het waterschap Brabantse Delta onvoldoende rekening had gehouden met de belangen van omwonenden over hun vrije uitzicht bij het sluiten van een overeenkomst met de eigenaar van het belendende perceel inzake de beplanting van het perceel. Volgens de Nationale ombudsman stond het waterschap in beginsel vrij om verplichtingen van zijn kant op te nemen in een privaatrechtelijke overeenkomst, dit met inachtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, waaronder mede te verstaan het zorgdragen voor een belangenafweging bij het aangaan van deze verplichtingen. Zulks nam echter niet weg dat de eigenaar van het belendende perceel bevoegd was om, behoudens eventuele benodigde publiekrechtelijke vergunningen, op haar eigendom bomen en planten aan te brengen en dat er geen algemeen en eeuwig durend recht gold op uitzicht via de belendende eigendommen.

22.6 Openbare ruimte

Verzoekers klacht dat hem in brochures onvoldoende dan wel onjuiste informatie was verstrekt door het waterschap Brabantse Delta over het te verwachten uitzicht op het Markdal achtte de Nationale ombudsman in rapport 2004/467 ongegrond wat betreft de voorstelling van zaken in brochures. Foto's in de nieuwsbrief boden, anders dan verzoeker meende, geen garantie voor een toekomstig uitzicht. Daarnaast was in de tekst in de nieuwsbrief van maart 1999 al aangegeven dat beekbegeleidende beplanting onderdeel zou uitmaken van de inrichting van de beek en was er ook al sprake van overeenstemming met grondeigenaren over het gebruik en de inrichting van een strook langs de Bavelse Leij.

22.7 Middelen

Kwijtschelding

Van de klachten die de Nationale ombudsman jaarlijks ontvangt over de waterschappen ziet het overgrote deel op de beslissingen om al dan niet

kwijtschelding van waterschapsbelastingen te verlenen. Bij de behandeling van klachten over kwijtschelding beoordeelt de Nationale ombudsman in hoeverre de beslissing van het waterschap in overeenstemming is met de daarvoor geldende regels. Een substantieel deel van de ontvangen verzoekschriften leidt niet tot het instellen van een onderzoek door de Nationale ombudsman, omdat uit de stukken wordt geconstateerd dat de beslissing in overeenstemming is geweest met de voor kwijtschelding geldende regels.

In enkele zaken werd door de Nationale ombudsman wel een onderzoek ingesteld, bijvoorbeeld omdat de grondslag voor de afwijzende beslissing niet duidelijk was. In sommige gevallen leidde dit tot het beëindigen van het onderzoek, omdat alsnog kwam vast te staan dat de beslissing in overeenstemming was met de voor kwijtschelding geldende regels. Of het leidde alsnog tot een positieve beslissing, bijvoorbeeld omdat werd vastgesteld dat de door verzoekster ontvangen alimentatie was onderworpen aan de heffing van loonbelasting en de premie volksverzekeringen waardoor de betalingscapaciteit van verzoekster lager was dan aanvankelijk aangenomen.

23 PROVINCIES

23.1 Cijfers

Tabel 1 Provincies: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				8
Ontvangen in 2004				+ 56
				64
Te behandelen				64
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			42	} - 58
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	2	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	6			
c. herkansingen	8		16	
				6
In behandeling per 01/01/2005				6

In 2004 bracht de Nationale ombudsman twee rapporten uit op het terrein van de provincies (2003: 4). Een rapport betreft de provincie Utrecht, het tweede rapport de provincie Limburg. In het eerste rapport werd de klacht gegrond verklaard en daarin werd ook een aanbeveling gedaan, in het tweede rapport luidde het oordeel deels gegrond, deels niet gegrond. Zes onderzoeken werden tussentijds beëindigd (2003: 2).

In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

23.2 Interne klachtbehandeling

Beslissing op klaagschrift

Rapport 2004/229 handelt over de klacht van een oud-medewerker van de provincie Utrecht, die in de periode van 1992 tot 2002 veelvuldig actie had moeten ondernemen als gevolg van onjuiste salarisberekeningen en gemaakte fouten door de provincie. Verzoeker had onder meer verzocht om toekenning van een vergoeding voor de door hem gepleegde inspanningen.

De Nationale ombudsman overwoog dat kosten die worden gemaakt tot herstel van fouten van een bestuursorgaan in beginsel voor rekening van betrokkene blijven, tenzij er sprake is van een onevenredig nadeel. Van de klachtencommissie of van gedeputeerde staten had mogen worden verwacht dat zij in hun overwegingen hadden betrokken of juist in de bijzondere omstandigheden van dit geval aanleiding kon worden gevonden om over te gaan tot toekenning van een vergoeding uit overwegingen van *coulance*.

Verder was een toegezegde reiskostenvergoeding niet uitbetaald omdat deze volgens gedeputeerde staten kon worden verrekend in verband met een (later) besluit om af te zien van een terugvordering van een teveel aan verzoeker betaald bedrag. Een verrekening van schulden over en weer is in het algemeen slechts toegelaten indien het over en weer invorderbare schulden betreft. Het besluit van gedeputeerde staten tot toekenning van een reiskostenvergoeding stond onherroepelijk vast. Van de terugvordering was afgezien omdat het ontbrak aan een rechtsgrond. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman ontbrak het daardoor echter ook aan een rechtsgrond voor een verrekening. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

De aan het rapport verbonden aanbeveling om verzoeker alsnog een reiskostenvergoeding te betalen en de beslissing op verzoekers verzoek om toekenning van een vergoeding te heroverwegen, werd opgevolgd.

Rapport 2004/256 had betrekking op de inhoud van een mede door de provincie Limburg uitgegeven persbericht over geconstateerde financiële

problemen bij de Stichting Jeugdzorg «Sint Joseph». In het persbericht werd onder meer opgemerkt dat mogelijke financiële problemen aan het licht kwamen nadat een deel van het personeel het vertrouwen in de toenmalige directeur had opgezegd en dat de belangrijkste reden voor de financiële problemen waren gelegen in het feit dat het voormalig management onvoldoende had geanticipeerd op de afbouw van dertig internaatplaatsen.

Naar aanleiding van het persbericht dienden de voormalig directeur en de voormalig voorzitter van voornoemde stichting een klacht in bij het college van gedeputeerde staten. De Awb-commissie klachtbehandeling adviseerde het college de klacht gegrond te verklaren, aangezien – naar de mening van de commissie – het college in onvoldoende mate zorgvuldig was omgegaan met de belangen van verzoekers en de mogelijke schade die voor hen kon ontstaan tengevolge van het persbericht. In afwijking van het advies verklaarde het college van gedeputeerde staten, onder verwijzing naar door derden uitgebrachte rapporten, de ingediende klachten ongegrond.

Verzoekers achtten de door het college gebezigde argumenten om af te wijken van het advies niet overtuigend en verzochten de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat uit de rapportage van het bureau voor interim-management geconcludeerd kon worden dat de voormalig directeur onvoldoende draagvlak had binnen de organisatie en het college derhalve behoorlijk had gehandeld door dit klachtonderdeel als ongegrond aan te merken.

Ten aanzien van verzoekers klacht dat in het persbericht ten onrechte een relatie was gelegd tussen de geconstateerde financiële problemen en de anticipatie op de afbouw van internaatplaatsen, stelde de Nationale ombudsman vast dat in de rapportage van het externe accountantsbureau geen onderscheid werd gemaakt tussen de kosten die direct waren toe te rekenen aan het niet tijdig afbouwen van de internaatplaatsen en de kosten die gemoeid waren met de ontvlechting van de voorzieningen van de stichting in verband met de oprichting van de nieuwe multifunctionele organisatie. Alhoewel de kosten inzake de niet tijdige afbouw van de internaatplaatsen aanzienlijk waren, oordeelde de Nationale ombudsman dat het college van gedeputeerde staten niet in zijn oordeel kon worden gevolgd dat uit de rapportage van het externe accountantsbureau en het aan de hand daarvan opgestelde indicatieve overzicht kon worden afgeleid dat de ontstane financiële situatie in die mate was terug te voeren op het onvoldoende anticiperen en het daaromtrent gevoerde financiële beleid dat het college, in afwijking van het advies, had kunnen besluiten de klacht van verzoekers op dit onderdeel ongegrond te verklaren. De onderzochte gedraging was in zoverre «niet behoorlijk».

23.3 Behandelingsduur en non-repons

Ook in 2004 ontving de Nationale ombudsman klachten over het niet voortvarend afhandelen van bezwaarschriften en verzoeken om informatie, handhavend optreden of klachtafhandeling. Het onderzoek door de Nationale ombudsman leidde er in die gevallen toe dat alsnog binnen afzienbare termijn een beslissing werd genomen en het onderzoek kon worden beëindigd, omdat op afdoende wijze aan de wensen van verzoekers tegemoet was gekomen.

Een voorbeeld van een dergelijke zaak betrof het uitblijven van een beslissing op de klacht over de lange behandelingsduur van een verzoek om schadevergoeding. Door het college van gedeputeerde staten van Zuid-Holland werd alsnog een beslissing genomen. Naar aanleiding van de verwijzing naar de lange behandelingsduur van het verzoek bij de verzekeraar van de provincie stelde de Nationale ombudsman dat de provincie weliswaar afhankelijk is van de verzekeraar bij schadevergoe-

dingszaken, maar dat het de taak van de provincie is om bij de verzekeraar de vinger aan de pols te houden betreffende de voortgang van de behandeling van de schadeclaim, alsmede om de verzekeraar – indien nodig – te rappelleren.

24 GEMEENTEN

24.1 Algemeen

24.1.1 Aangesloten gemeenten

Met ingang van 1 januari 2004 vallen 220 gemeenten binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. De nieuw aangesloten gemeenten met ingang van deze datum zijn terug te vinden in bijlage 5.

Met ingang van 1 januari 2005 hebben zich vier gemeenten (Boekel, Rijnwaarden, Westland en Woensdrecht) aangesloten (Besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 3 december 2004, Stcrt. 244). Daarnaast zal in het eerste kwartaal van 2005 met terugwerkende kracht tot 1 januari 2005 worden aangewezen de gemeente Onderbanken, de nieuwe gemeente Aalten (ontstaan uit de herindeling van de met ingang van 1 januari 2005 opgeheven en reeds eerder bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten Aalten en Dinxperlo), de nieuwe gemeente Berkelland (ontstaan uit de herindeling van de met ingang van 1 januari 2005 opgeheven en reeds eerder bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten Borculo, Eibergen, Neede en Ruurlo), de nieuwe gemeente Doetinchem (ontstaan uit de herindeling van de met ingang van 1 januari 2005 opgeheven en reeds eerder bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten Doetinchem en Wehl), de nieuwe gemeente Groenlo (ontstaan uit de herindeling van de met ingang van 1 januari 2005 opgeheven en reeds eerder bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeente Groenlo en de niet eerder aangesloten gemeente Lichtenvoorde), de nieuwe gemeente Lochem (ontstaan uit de herindeling van de met ingang van 1 januari 2005 opgeheven en reeds eerder bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeente Lochem en de niet eerder aangesloten gemeente Gorsse), de nieuwe gemeente Montferland (ontstaan uit de herindeling van de met ingang van 1 januari 2005 opgeheven en reeds eerder bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten Bergh en Didam) en de nieuwe gemeente Oude IJsselstreek (ontstaan uit de herindeling van de met ingang van 1 januari 2005 opgeheven en reeds eerder bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeente Gendringen en de niet eerder aangesloten gemeente Wisch).

Door de vorming van de nieuwe (niet aangesloten) gemeente Bronckhorst, ontstaan uit een herindeling van onder andere de met ingang van 1 januari 2005 opgeheven en reeds eerder bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeente Hummelo en Keppel, komt het totale aantal bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten daarmee op 218.

De 218 per 1 januari 2005 aangesloten gemeenten vormen 46,7% van alle 467 Nederlandse gemeenten. De omvang van deze gemeenten bedraagt ruim 6,8 miljoen inwoners. Dat is 42% van de Nederlandse bevolking.

24.1.2 Cijfers

Tabel 1 Gemeenten: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004			134
Ontvangen in 2004			+ 992
			<hr/>
Te behandelen			1 126
Afgedaan			
1) niet in onderzoek		696	} - 1 002
2) onderzoek			
a. waarvan met rapport	33		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	95		
c. herkansingen	178	306	
			<hr/>
In behandeling per 01/01/2005			124

In 2004 bracht de Nationale ombudsman 33 rapporten uit op het terrein van de gemeenten (2003: 46). Het onderzoek werd in 95 gevallen tussentijds beëindigd (2003: 57) In het onderstaande blijven bij de bespreking van zaken die via onderzoek zijn afgedaan, de via herkansing afgedane zaken buiten beschouwing.

24.2 Interne klachtbehandeling

Ook in 2004 bracht de Nationale ombudsman diverse rapporten uit over de interne klachtbehandeling door gemeenten. Ook werden onderzoeken op dit terrein tussentijds beëindigd. Op deze zaken wordt hieronder afzonderlijk ingegaan.

24.2.1 Klachtbehandeling

In het geval dat leidde tot rapport 2004/359 klaagde verzoeker erover dat een directeur van de gemeente Enschede in zijn beslissing op de klacht had meegedeeld dat hij een (vervolg)klacht niet zou behandelen als deze in de lijn lag van de veelheid aan eerdere contacten en dat hij deze dan voor kennisgeving zou aannemen.

De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt dat het ongegrond verklaren van een eerder ingediende klacht (door een klager die buitensporig veel klachten bij dat bestuursorgaan indient) geen reden kan zijn om in het geheel niet meer te reageren op nieuwe klachten van dezelfde klager. Ook op nieuwe klachten dient een bestuursorgaan inhoudelijk te reageren. Daarbij geldt dat op grond van artikel 9:8, eerste lid, onder a, Awb het bestuursorgaan (wel bevoegd, maar) niet verplicht is een klacht te behandelen, indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die overeenkomstig de interne klachtenregeling is behandeld. Indien men zich, nadat op het klaagschrift is beslist, tot een externe klachtinstantie kan wenden, kan het bestuursorgaan in reactie op een nieuwe, gelijklopende klacht volstaan met verwijzing naar deze externe instantie. Uiteraard dient het bestuursorgaan wel te beoordelen of er nieuwe feiten of omstandigheden worden aangevoerd die tot een andere reactie zouden moeten leiden. Aangezien de gemeente niet verplicht is een eventuele vervolklacht in behandeling te nemen als er geen sprake is van nieuwe feiten, omstandigheden of argumenten, was de mededeling van de directeur op zich niet onjuist en beoordeelde de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging als «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/360 had de gemeente Landgraaf het besluit genomen verzoekers klacht buiten behandeling te laten, omdat hij een bezwaarschrift had kunnen indienen. In het algemene deel van het Jaarverslag 2003 is bij de interne klachtbehandeling (§ 1.4.1.1, blz. 43–49) reeds ingegaan op de vraag over een verplichting tot klachtbehandeling bij samenloop van een klacht en een bezwaarschrift (of een klacht en beroepschrift). Ingevolge artikel 9:8, eerste lid, onder c, Awb is het bestuursorgaan bevoegd, maar niet verplicht, tot behandeling van een klacht, die betrekking heeft op een kwestie waartegen ook bezwaar gemaakt had kunnen worden.

Verzoeker had, onder verwijzing naar een aan hem betekend dwangbevel voor een aanslag gemeentelijke belastingen, een klacht ingediend «wegens het gevoerde beleid en tevens wegens het langs-elkaar-heengewerk». Afhankelijk van de bedoeling van de klager dient dan behandeling van de klacht plaats te vinden als bezwaarschrift of klaagschrift of als beide. De Nationale ombudsman oordeelde in dit geval dat verzoeker had beoogd een klacht in te dienen, zodat de gemeente deze ook als zodanig had moeten afdoen en niet buiten behandeling had kunnen laten.

In een zaak waarin dezelfde problematiek speelde ten aanzien van de gemeente Gouda, wees de Nationale ombudsman de gemeente op zijn standpunt in dit verband, met de vraag of het college dit standpunt kon onderschrijven. Het college liet hierop weten zich aan het standpunt van de Nationale ombudsman te kunnen conformeren, waarop de Nationale ombudsman het onderzoek beëindigde.

In de zaak die uitmondde in rapport 2004/412 ging het verzoeker om zijn klacht «tegen de bij de gemeentelijke overheid betrokken personen die (mede) verantwoordelijk zijn voor de gang van zaken rond de verdeling van een drietal huizen in het centrum van de gemeente». Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Drimmelen had verzoekers klacht buiten behandeling gelaten, omdat deze geen betrekking had op een gedraging jegens verzoeker zelf of jegens een ander en bovendien in algemene bewoordingen was gesteld.

Een beslissing om een klacht buiten behandeling te laten dient voldoende door het bestuursorgaan te worden gemotiveerd. Dit geldt niet alleen voor de beslissing van een bestuursorgaan om een klacht buiten behandeling te laten op grond van het bepaalde in artikel 9:8 Awb, maar ook voor de beslissing om een klacht buiten behandeling te laten op grond van het bepaalde in artikel 9:1 Awb.

Indien het bestuursorgaan van oordeel is dat de gedraging waartegen de klacht zich richt onvoldoende duidelijk is omschreven, dient het in de reactie op de klacht gemotiveerd aan te geven waarom de omschrijving onvoldoende is. Als dat niet mogelijk is omdat het bestuursorgaan niet over voldoende informatie beschikt, ligt het op grond van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving in de rede dat het bestuursorgaan de klager eerst in de gelegenheid stelt om zijn klacht nader te omschrijven.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het college de beslissing om verzoekers klacht buiten behandeling te laten onvoldoende had gemotiveerd en verzoeker in de gelegenheid had moeten stellen zijn klacht nader te omschrijven. Hij achtte de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

24.2.2 Geen verplichting tot klachtbehandeling

In de zaak die uitmondde in rapport 2004/162 klaagde verzoeker erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Heiloo niet had beslist op zijn klacht over de inhoud van een door de gemeente opgesteld advies voor de aanvraag urgent woningzoekende. Het college was ervan uitgegaan dat de klacht zorgvuldig was afgehandeld, gelet op de alsnog verkregen urgentieverklaring naar aanleiding van het door verzoeker ingediende bezwaarschrift en de ter zake met hem gevoerde correspondentie. Volgens de Nationale ombudsman kon verzoeker echter in zijn stelling worden gevolgd dat hij nimmer bij de gemeente had aangegeven dat hij zijn klacht had ingetrokken of geen behoefte meer had aan verdere afhandeling van zijn klacht. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» en nam met instemming kennis van de mededeling van het college verzoeker alsnog een reactie te sturen op diens klacht.

24.2.3 Hoorplicht

Het beginsel van hoor en wederhoor impliceert dat een klager in het kader van een klachtprocedure in de gelegenheid gesteld moet worden te worden gehoord. De wettelijke regeling met betrekking tot het horen van een klager (artikel 9:10 Awb) komt ook neer op «ja, tenzij». Dat wil zeggen altijd uitnodigen tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting. Evenmin hoeft te

worden gehoord als niet is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten neergelegd in artikel 9:4 en 9:8 Awb of wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, zoals bepaald in artikel 9:5 Awb.

De wijze waarop uitvoering gegeven wordt aan de wettelijke hoorplicht mag er niet toe leiden dat deze als het ware wordt veranderd in een «ja, mits», hetgeen in de praktijk gemakkelijk kan neerkomen op een «nee, tenzij». Het zou niet juist zijn, indien van de kant van de klager als het ware een extra handeling wordt geveerd voor het laten plaatsvinden van een hoorzitting. Het initiatief moet altijd bij het bestuursorgaan liggen.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/257 klaagde verzoeker erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Moordrecht hem naar aanleiding van zijn klacht niet in de gelegenheid had gesteld te worden gehoord. Tijdens het onderzoek kwam vast te staan dat een gesprek had plaatsgevonden tussen onder meer verzoeker, de burgemeester en het hoofd bureau bouwzaken en ruimtelijke ordening, waarbij ook verzoekers klacht was besproken. Verzoeker was daarmee weliswaar in de gelegenheid geweest zijn klacht mondeling toe te lichten, maar de gemeente had naar het oordeel van de Nationale ombudsman desondanks gehandeld in strijd met artikel 9:10 Awb, omdat was gebleken dat het initiatief voor het gesprek om de klacht toe te lichten niet bij de gemeente had gelegen. De onderzochte gedraging was in zoverre «niet behoorlijk».

Rapport 2004/414 heeft betrekking op een specifiek onderdeel van de hoorplicht: het verslag van de hoorzitting naar aanleiding van een ingediende klacht. Verzoeker klaagde erover dat in het verslag was vermeld dat hij in principe niet tegen plaatsing van speeltoestellen in de buurt was, terwijl door hem slechts was gesproken over de plaatsing van speeltoestellen op het grasveld voor zijn woning. Het beginsel van hoor en wederhoor schrijft voor dat een bestuursorgaan bij de voorbereiding van een handeling of beslissing burgers in staat moet stellen te worden gehoord teneinde hun belangen te kunnen behartigen. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure omdat uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur en voorts de waarheidsvinding dient. Hoor en wederhoor brengt met zich mee dat de hoofdlijnen van hetgeen tijdens het horen aan de orde is gesteld schriftelijk worden vastgelegd. Niet alleen vanuit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden, maar ook ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat en voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan. De Nationale ombudsman stelde vast dat verzoeker in zijn klaagschrift expliciet was ingegaan op de voorgenomen bezwaren tegen plaatsing van speeltoestellen op het grasveld voor zijn woning, maar niet op de plaatsing van speeltoestellen in de buurt. Voor zover laatstgenoemd aspect tijdens de hoorzitting aan de orde zou zijn gekomen, had dit aspect niet of slechts zijdelings betrekking op verzoekers klacht. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had een eventueel standpunt van verzoeker over de plaatsing van speeltoestellen in de buurt niet in het verslag van de hoorzitting moeten worden opgenomen, omdat het geen betrekking zou hebben op de inhoud van de klacht. De onderzochte gedraging achtte de Nationale ombudsman dan ook «niet behoorlijk».

24.2.4 De beslissing op het klaagschrift

Overheidshandelen moet feitelijk en logisch worden gedragen door een voor belanghebbenden kenbare motivering. Het motiveringsbeginsel

impliceert onder meer dat een bestuursorgaan zijn reactie op een klacht dient te onderbouwen met een feitelijk juiste motivering en dat het (behoudens bijzondere redenen om dit niet te doen) op alle klachtonderdelen dient in te gaan. In artikel 9:12, eerste lid, Awb is bepaald dat een bestuursorgaan een klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis dient te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Onder de bevindingen van het onderzoek dient te worden verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Op grond van deze bevindingen dient het bestuursorgaan zich een oordeel te vormen over de gang van zaken en de daaraan wellicht te verbinden conclusies. De wijze waarop aan de mededelingsplicht moet worden voldaan, zal van geval tot geval verschillen. Vast staat dat de behoefte aan een uitgebreide motivering groter zal zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/288 was een aspect van deze mededelingsplicht aan de orde. De Nationale ombudsman stelde vast dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem in zijn klachtbeslissing een chronologische weergave had gegeven van de tijdens de klachtprocedure ondernomen stappen, maar had nagelaten aan te geven welke feiten tijdens het klachtonderzoek waren komen vast te staan en ook niet had aangegeven op grond van welke bevindingen het college zich een oordeel had gevormd over de gang van zaken. De Nationale ombudsman oordeelde dan ook dat het college niet op een juiste wijze uitvoering had gegeven aan de mededelingsplicht. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Ook de zaak die leidde tot rapport 2004/179 (JG 2004, nr. 153) had hierop betrekking. Verzoeker klaagde erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein onvoldoende was ingegaan op zijn klachten over twee ambtenaren. De Nationale ombudsman achtte ook in dit geval de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» omdat het college niet alle bevindingen in zijn reactie op de klacht had gebruikt en geen conclusies had verbonden aan deze bevindingen.

Rapport 2004/161 (JG 2004, nr. 115) betreft de beslissing van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Bellingwedde op verzoekers klacht over hinder van een verkeersremmende maatregel op de rijweg voor zijn woning. In een – in overleg met de gemeente – in opdracht van verzoeker uitgebracht rapport door de ANWB werden knelpunten gesignaleerd en suggesties tot verbetering gedaan. Het college verklaarde verzoekers klacht niet gegrond, zonder daarbij inhoudelijk in te gaan op het ANWB-rapport. De Nationale ombudsman oordeelde dat aan het standpunt van het college een toereikende, op de resultaten van een onderzoek naar verzoekers argumenten gebaseerde motivering ontbrak, en hij achtte de handelwijze dan ook «niet behoorlijk».

Aan het rapport werd de aanbeveling verbonden om een nieuwe, gemotiveerde beslissing te nemen, zo nodig door het inwinnen van een nieuw advies of contra-expertise.

Het college volgde de aanbeveling op. Dit leidde evenwel uiteindelijk niet tot een voor verzoeker gunstiger resultaat.

In de zaak die werd afgerond met rapport 2004/498 ging het om een klacht over het niet op de afgesproken dag ophalen van een partij grofvuil door het bedrijf dat daarvoor door de gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle was ingehuurd. Omdat de klachtadviescommissie de feitelijke toedracht niet meer kon vaststellen had zij geadviseerd verzoeksters klacht ongegrond te verklaren, welk advies het college had overgenomen. De Nationale ombudsman overwoog in dat verband dat er geen reden was bedoelde

klacht ongegrond te verklaren, omdat als de klachtadviescommissie niet meer precies kon nagaan wat er was gebeurd, zij zich van een oordeel had moeten onthouden. In het verlengde daarvan had het college zich moeten distantieëren van het rapport van de commissie.

Ook verzoeksters klacht over het college om niet in te gaan op haar schadeclaim achtte de Nationale ombudsman gegrond. Indien de gemeente meer informatie van verzoekster had willen hebben alvorens op haar verzoek om schadevergoeding te kunnen beslissen of indien de gemeente van mening was dat verzoekster een eventueel verzoek om schadevergoeding op andere wijze had moeten indienen, had zij dat direct aan haar moeten meedelen in plaats van dit onderdeel niet te betrekken bij de beantwoording van verzoeksters brieven of behandeling van haar klacht.

24.3 Behandelingsduur en non-respons

De Nationale ombudsman ontvangt op het terrein van belastingen (op rijks- en decentraal niveau) met enige regelmaat klachten over de behandelingsduur van aanvragen en bezwaarschriftprocedures. Dit heeft ermee te maken dat de betrokken bestuursorganen nogal eens schermen met de in de artikelen 5a en 25 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (verder Awr) opgenomen op zich riante termijn van één jaar voor de afhandeling van een aanvraag respectievelijk bezwaarschrift, terwijl het streven van de Belastingdienst er overigens al jaren op is gericht om aanvragen en bezwaarschriften af te wikkelen binnen de veel kortere termijnen van de Awb.

Een bekend voorbeeld van problemen op decentraal niveau vormen de bezwaarschriftprocedures in het kader van de Wet waardering onroerende zaken. Bij deze bezwaarschriften is veelal sprake van een groot aantal, binnen een korte periode ingediende bezwaarschriften. Dit betekent dat gemeenten hier te maken hebben met een piekbelasting. In dat geval kan van gemeenten niet worden gevergd dat zij dergelijke bezwaarschriften afhandelen binnen de in artikel 7:10 Awb genoemde termijnen. De Nationale ombudsman stelt zich echter al sinds jaar en dag op het standpunt (zie onder meer het Jaarverslag 2002, § 24.2.1, blz. 558) dat de redelijk te achten termijn van drie maanden dan in beginsel wel haalbaar moet worden geacht (tenzij sprake is van een bijzondere ingewikkeldheid). Ook in het verslagjaar 2004 deed zich deze problematiek opnieuw voor bij de Belastingdienst en decentrale overheden. De Nationale ombudsman heeft – op het terrein van de gemeenten – wederom gewezen op de zijns inziens redelijke termijn van drie maanden in rapport 2004/276 (zie verderop in deze paragraaf) en – op het terrein van de waterschappen – in rapport 2004/373 (zie § 22.3). Wat betreft de behandelingsduur van een bezwaarschrift is deze kwestie ten aanzien van de Belastingdienst aan de orde gesteld in de rapporten 2004/146 en 2004/426 (zie § 13A.2.3).

In dit verband heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van de inhoud van de brief van de staatssecretaris van Financiën, die hij op 24 december 2004 naar de voorzitter van de Tweede Kamer heeft gezonden (kenmerk WDB 2004–786 M) en die betrekking heeft op fiscale beslistermijnen.

In reactie op een aangenomen motie (Kamerstukken II 2003/04, 29 529 en 29 531, nr. 16), waarin de regering werd verzocht de beslistermijnen alsmede de bezwaartermijnen nog in 2004 te heroverwegen, daarbij aansluiting zoekend bij de Awb, liet de staatssecretaris onder meer weten: «Gebleken is dat de Belastingdienst in staat is om in nagenoeg alle gevallen te beslissen binnen de door de Awb gestelde termijnen van acht weken voor beschikkingen op aanvraag, respectievelijk zes weken voor beslissingen op bezwaar. Ook is gebleken dat de geautomatiseerde

verwerking van de beslissingen de nodige tijd kost. Dit leidt er in een aantal gevallen toe dat de termijnen van de Awb niet worden gehaald. Dit in aanmerking nemend acht ik een wettelijke beslistermijn van dertien weken verantwoord, voor zowel beschikkingen op aanvraag, als voor beslissingen op bezwaar. Dit impliceert dat zal worden voorgesteld de wettelijke beslistermijnen van een jaar die zijn opgenomen in artikel 5a en artikel 25, eerste lid, Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR), met ingang van 1 januari 2006 terug te brengen naar dertien weken. Deze termijn is in nagenoeg alle gevallen in de praktijk haalbaar en sluit aan bij een termijn die voorkomt in de sociale zekerheidswetgeving. Overigens blijft de in het Voorschrift Awb 1997 gehanteerde doelstelling om Awb-conform te werken, gehandhaafd.

(...)

De in artikel 25, tweede lid, van de AWR opgenomen verdagingsmogelijkheid van een jaar voor het doen van uitspraken op bezwaar blijft in mijn voorstel gehandhaafd. Deze verdagingsmogelijkheid is in de praktijk nodig, bijvoorbeeld in situaties dat naar aanleiding van een bezwaarschrift nadere vragen worden gesteld, er een strafrechtelijk onderzoek loopt of inlichtingen uit het buitenland moeten worden verkregen.

(...)

Voorname voorgestelde wijzigingen kunnen doorwerken naar regelingen die worden uitgevoerd door andere bestuursorganen dan die van de Belastingdienst. Dit is het geval bij regelingen waarbij de AWR van (overeenkomstige) toepassing is verklaard, zoals bij de heffing van decentrale belastingen, bepaalde rijksheffingen of bij werkzaamheden in het kader van de Wet waardering onroerende zaken. Bezien zal worden of de voorgestelde wijzigingen ook kunnen doorwerken naar deze regelingen. Daartoe zal ik in overleg treden met de bij die regelingen betrokkenen, waaronder de samenwerkingsverbanden van de decentrale overheden».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/276 klaagde verzoeker over de lange behandelingsduur van zijn bezwaarschrift tegen de waardebeschikking van zijn woning door de gemeente Zandvoort. Verzoeker had op 15 maart 2001 een bezwaarschrift ingediend, waarop uiteindelijk op 15 september 2003 werd beslist.

Zoals hiervoor al aangegeven dient ingevolge artikel 7:10 Awb een bestuursorgaan binnen zes, of in bepaalde gevallen binnen tien weken na ontvangst van een bezwaarschrift een beslissing te nemen. Deze beslissing kan voor maximaal vier weken worden verdaagd. Voor de onderhavige fiscale zaak is echter artikel 25 AWR van toepassing, dat in afwijking van de in artikel 7:10 Awb genoemde termijnen bepaalt dat binnen een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift uitspraak dient te worden gedaan, welke uitspraak met ten hoogste één jaar kan worden verdaagd.

De Nationale ombudsman heeft zich eerder (rapport 2002/302; zie Jaarverslag 2002, blz. 558) op het standpunt gesteld dat, nu de Belastingdienst sinds 1 januari 1997 een termijn van zes weken hanteert, deze termijn ook als richtsnoer moet worden gehanteerd bij de afhandeling van bezwaarschriften ter zake van heffingen bij andere overheden, zoals gemeenten.

Toepassing van de in artikel 7:10 Awb genoemde termijnen dient echter niet alleen achterwege te blijven in die gevallen waarin sprake is van een bijzondere ingewikkeldheid, maar ook indien sprake is van andere feiten en/of omstandigheden die een langere behandelingsduur noodzakelijk maken.

Bij bezwaarschriften tegen WOZ-beschikkingen is veelal sprake van een groot aantal, binnen een korte periode ingediende bezwaarschriften. Dit betekent dat gemeenten hier te maken hebben met een piekbelasting. In dat geval kan van gemeenten niet worden gevergd dat zij bezwaarschrijf-

ten tegen WOZ-beschikkingen afhandelen binnen de in artikel 7:10 Awb genoemde termijnen. Afhandeling binnen de redelijk te achten termijn van drie maanden moet in beginsel echter wel haalbaar worden geacht (tenzij sprake is van een bijzondere ingewikkeldheid).

In deze zaak had de gemeente Zandvoort dertig maanden nadat een bezwaarschrift was ingediend daarop beslist. Niet alleen was hiermee de door de Nationale ombudsman redelijk te achten termijn van drie maanden overschreden, maar zelfs de in artikel 25 Awr genoemde termijn van één jaar en bovendien was geen sprake geweest van verlenging met één jaar. De voor de vertraging door de gemeente genoemde oorzaken van interne aard konden naar het oordeel van de Nationale ombudsman weliswaar een verklaring voor de ontstane vertraging vormen, maar niet als rechtvaardiging dienen voor de behandelingsduur van dertig maanden, gelet op het aantal taxaties dat was verricht en de tijd die een taxatie en de afhandeling van een bezwaarschrift tegen de WOZ-beschikking gemiddeld in beslag nam.

De onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/335 kampten verzoekers met optrekkend vocht in hun huurwoning. Zij klaagden erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Bellingwedde hun bezwaarschrift nog niet had afgehandeld tegen de beslissing van het college de verhuurder van de woning niet aan te schrijven. Het college had er op gewezen dat verzoekers er mee hadden ingestemd dat de gemeente een onafhankelijk bureau opdracht zou verstrekken om de oorzaak van het vochtprobleem te onderzoeken en dat was afgesproken dat de gemeente, indien een bouwtechnisch gebrek de oorzaak zou blijken te zijn, in eerste instantie zou proberen afspraken met de verhuurder te maken alvorens tot een aanschrijving over te gaan.

Het college had zich echter niet gehouden aan zijn toezegging dat bedoelde afspraken binnen een bepaalde termijn schriftelijk aan de verhuurder zouden worden bevestigd, met afschrift aan verzoekers. De Nationale ombudsman achtte deze gedraging dan ook «niet behoorlijk». Met instemming werd ervan kennis genomen dat de gemeente de afspraken inmiddels had bevestigd. De in het rapport opgenomen aanbeveling om met verzoekers contact op te nemen in verband met de verdere afwikkeling van hun bezwaarschrift, werd door het college opgevolgd.

24.4 Informatieverstrekking

Rapport 2004/292 heeft betrekking op een expositieruimte van de gemeente Haarlem, waar geïnteresseerden worden geïnformeerd over ontwikkelingen in het kader van het Ontwikkelingsprogramma «Haarlem in uitvoering». Voor de exploitatie van het centrum werd uitgegaan van co-financiering door externe partijen, zoals projectontwikkelaars. Verzoekster stelde zich op het standpunt dat de gemeente zich, vanwege de co-financiering, financieel afhankelijk stelde van projectontwikkelaars, waardoor er sprake kon zijn van een eenzijdige bevoordeling van de plannen van ontwikkelaars door de gemeente.

Het klaagschrift van verzoekster daaromtrent werd door de Directeur Stedelijke Ontwikkeling, onder verwijzing naar het raadsbesluit inzake de op- en inrichting van de gemeentelijke expositieruimte, ongegrond verklaard.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de directeur in deze beslissing kon worden gevolgd, toen uit het onderzoek bleek dat het expositiecentrum een louter informatief doel had en de gemeente in het expositiecentrum alleen informatie verstreekte over projecten die zij kende of waarin zij participeerde. Daarbij gold dat informatie die door ontwikkelaars werd verstrekt – en waarvoor zij een financiële bijdrage verstrekten in de

jaarlijkse exploitatie van de expositieruimte – ook volledig onder de verantwoordelijkheid van de projectontwikkelaars viel.

24.5 Correspondentienormen

Uit het oogpunt van actieve en adequate informatieverstrekking mag van een bestuursorgaan worden verwacht dat het een vraag van een burger betreffende een bepaald beleid van dat bestuursorgaan, toegespitst op een bepaalde situatie, beantwoordt. Indien het niet mogelijk is om een correct en volledig antwoord te geven, bijvoorbeeld omdat de door de burger in zijn vraag geschetste situatie niet voldoende informatie bevat, dient het bestuursorgaan een antwoord te geven waarin het aangeeft hoe in het algemeen volgens het beleid met dat soort situaties door het bestuursorgaan wordt omgesprongen. Daarbij kan het bestuursorgaan vermelden dat een en ander afhangt van de omstandigheden van het geval.

In dit verband overwoog de Nationale ombudsman in rapport 2004/462 dat verzoekers vraag over het woningtoewijzingsbeleid voldoende duidelijk was en dat deze vraag dan ook in beginsel in aanmerking kwam voor beantwoording door het college van burgemeester en wethouder van de gemeente Heiloo. Dat verzoeker in zijn brief had aangegeven dat het een hypothetisch geval betrof, deed daar volgens de Nationale ombudsman niet aan af. Indien verzoeker na beantwoording van zijn vraag was blijven terugkomen bij het college met nieuwe vragen over al dan niet hypothetische situaties, had alsnog door het college kunnen worden gezien of er aanleiding was de correspondentie met verzoeker over dit onderwerp te beëindigen. De beslissing van het college om niet op verzoekers hypothetische vraag in te gaan achtte de Nationale ombudsman «niet behoorlijk».

24.6 Bejegening

Van medewerkers van bestuursorganen mag worden verwacht dat zij gesprekken met burgers met de vereiste professionaliteit voeren. Dit houdt in dat zij in staat moeten zijn beleefd te zijn (en te blijven), zich zorgvuldig uit te drukken en zich overigens zo neutraal mogelijk op te stellen. Dit geldt ook, of zelfs temeer, als zich moeilijke omstandigheden voordoen, bijvoorbeeld wanneer emoties een belangrijke rol spelen. Een medewerker van een bestuursorgaan hoeft zich (uiteraard) niet alles te laten welgevalen. Er is een grens aan hetgeen betamelijk kan worden geacht, ook in het contact tussen medewerkers van bestuursorganen en burgers. In een dergelijke situatie ligt het op de weg van de medewerker dat hij aangeeft dat de grenzen van de betamelijkheid naar zijn mening worden bereikt en een voorstel doet over hoe het contact met de betrokkene verder zou moeten verlopen, alvorens daadwerkelijk het contact af te breken. Daarbij is het beëindigen van een gesprek een laatste middel, dat niet anders dan in uiterste noodzaak zou moeten worden gehanteerd.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/317 klaagde verzoeker over de wijze waarop hij was bejegend door een medewerker van de gemeente Dirksland. Het bezoek aan het gemeentearchief – in verband met een verzoek om inzage – had een voortijdig einde gekregen toen de medewerker van de gemeente het gesprek had afgebroken.

In dit geval mocht van de medewerker van de gemeente Dirksland worden verwacht dat hij zich niet liet meeslepen door de geagiteerde stemming die was ontstaan en zich zakelijk bleef opstellen, door zich te concentreren op het verkrijgen van de voor het verzoek om inzage benodigde informatie. Door zonder meer het contact met verzoeker af te breken en weg te

gaan als reactie op een opmerking die hij als provocerend ervoer, had de medewerker zich niet met de vereiste professionaliteit opgesteld. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2004/236 (JG 2004, nr. 154) klaagde verzoekster, die bij de gemeente Vlagtwedde een bijstandsuitkering had aangevraagd, erover dat een medewerker van die gemeente tegen haar had gezegd dat zij een relatie had. Volgens haar was dit niet het geval, omdat zij slechts tijdelijk inwoonde en geen seksuele relatie had. Volgens de gemeente was het woord relatie gebruikt om daarmee een gezamenlijke huishouding in de zin van de Algemene bijstandswet aan te duiden. Niet was bedoeld dat verzoekster een seksuele relatie had. De Nationale ombudsman overwoog dat voor het bestaan van een gezamenlijke huishouding in de zin van de wet de aanwezigheid van een seksuele of anderszins affectieve relatie niet is vereist. Het woord relatie was weliswaar gebruikt, maar gedaan om een gezamenlijke huishouding aan te duiden. De onderzochte gedraging werd als «behoorlijk» aange-merkt.

24.7 Privaatrechtelijk handelen

Rapport 2004/329 heeft betrekking op de handelwijze van de gemeente Steenwijkerland als woningverhuurder. Tijdens de renovatie van haar, van de gemeente, gehuurde woning werd verzoekster geconfronteerd met gebreken en beschadigingen. Tijdens het onderzoek constateerde de Nationale ombudsman dat het college van burgemeester en wethouders had erkend dat de gang van zaken onacceptabel was en dat het verzoekster schriftelijk had meegedeeld dat beschadigde en vernielde onderdelen zouden worden hersteld. In zijn reactie op verzoeksters klacht dat nimmer was aangegeven welke afspraken niet waren nagekomen kon het college niet worden gevolgd, aangezien door verzoekster reeds in een vroegtijdig stadium concreet was aangegeven welke werkzaamheden naar haar mening dienden te worden uitgevoerd.

Ten aanzien van een geschil over de verschuldigde huur constateerde de Nationale ombudsman dat in de Huurprijzenwet woonruimte een procedure was opgenomen voor de vaststelling van de redelijkheid van een voorgestelde huurprijs. Nu door verzoekster wel bezwaarschriften waren ingediend tegen de door het college gedane voorstellen voor de nieuwe huurprijs, maar het college – als verhuurder – nimmer de huurcommissie had verzocht uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel, oordeelde de Nationale ombudsman dat aan verzoekster ten onrechte huurverhogingen in rekening waren gebracht.

Het vorenstaande gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling aan het college om alsnog een besluit te nemen omtrent een aantal herstelwerkzaamheden en de hoogte van de huur, welke aanbeveling het college ook opvolgde.

24.8 Schadevergoeding

In het geval dat leidde tot rapport 2004/047 (JB 2004, nr. 171) klaagde verzoekster erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Alkmaar haar verzoek om vergoeding van de door haar gemaakte kosten voor de ontwikkeling van een bouwplan gedeeltelijk had afgewezen. Zij klaagde er in het bijzonder over dat het college had aangegeven dat de door hem verstrekte informatie over het ontbreken van plannen met de straat waarin verzoekster woont, juist was, toen verzoekster voor het eerst inlichtingen had ingewonnen bij de gemeente. De Nationale ombudsman overwoog dat op het bedoelde moment weliswaar nog geen concreet herstructureringsplan was vastgesteld, maar dat er wel ver gevorderde plannen waren. Van de gemeente had daarom

mogen worden verwacht dat zij verzoekster daarover in ieder geval had geïnformeerd. Het had voor de gemeente duidelijk moeten zijn dat deze informatie voor verzoekster van belang was bij de afweging om haar verbouwingsplannen op dat moment al dan niet door te zetten. De mededeling dat er geen plannen waren met de straat waarin verzoekster woont, kon in het licht van het vorenstaande moeilijk als volledig en daarmee als juist worden gezien. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». De aanbeveling om op het verzoek tot schadevergoeding een nieuw besluit te nemen, werd opgevolgd.

Het geval dat uitmondde in rapport 2004/329 had betrekking op de handelwijze van de gemeente Steenwijkerland als woningverhuurder. Verzoekster klaagde erover dat de renovatie van haar van de gemeente gehuurde woning buiten haar schuld vier maanden had geduurd en dat er een defect was ontstaan aan haar vaatwasser omdat haar spullen gedurende deze termijn in een onverwarmde en vochtige ruimte opgeslagen hadden gestaan. Het verzoek om vergoeding of herstel van dit gebrek had de gemeente afgewezen. Tijdens het onderzoek naar verzoeksters klacht hierover kon worden vastgesteld dat het defect een gescheurd reservoir betrof en dat door het college werd erkend dat zo'n defect aan de vaatwasser was ontstaan door vorst gedurende de periode van opslag van materialen in de container, welke periode bijna drie maanden langer had geduurd dan van tevoren voorzien. Nu deze overschrijding voor rekening kwam van de gemeente, had het college de aanvraag om schadevergoeding niet mogen afwijzen. De in dit verband aan het rapport verbonden aanbeveling aan het college om alsnog een nieuw besluit te nemen over de aanvraag om schadevergoeding, werd door het college opgevolgd.

Aan het verzoekschrift dat leidde tot rapport 2004/427 lag de voortvarendheid bij de beoordeling van een principeplan ten grondslag. Alhoewel aan de beoordeling van een principeplan geen wettelijke voorschriften zijn verbonden, zijn bestuursorganen vanuit het beginsel van voortvarendheid gehouden slagvaardig en met voldoende snelheid op een verzoek te reageren. Op hen rust de verplichting te handelen binnen een redelijke termijn. Wat een redelijke termijn is, hangt af van het betreffende overheidsoptreden en de overige omstandigheden van het geval. De Nationale ombudsman oordeelde dat in het onderhavige geval niet juist was gehandeld door verzoeker ruim een jaar na indiening van zijn verzoek om beoordeling van een principeplan voor het eerst te informeren over de haalbaarheid van een verzoek om vrijstelling, zonder verzoeker gedurende de periode dat hij in overleg was met de Welstandscommissie te wijzen op het ontbreken van een stedenbouwkundig advies ter zake. Ook achtte de Nationale ombudsman het niet juist dat verzoeker geen aanwijzingen had gekregen dat het principeplan, wat betreft de stedenbouwkundige overwegingen, negatief zou worden beoordeeld. Gelet op het vorenstaande had het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort «niet behoorlijk» gehandeld door het verzoek om vergoeding van een deel van de door verzoeker gemaakte kosten af te wijzen. Dit was aanleiding aan het rapport de aanbeveling te verbinden om een nieuwe beslissing te nemen op het verzoek om schadevergoeding. De aanbeveling werd opgevolgd.

24.9 Publiekszaken

Rapport 2004/155 (AB 2004, nr. 301) betreft met name het vermijden van de schijn van belangenverstrengeling. Verzoekster is een volleybalvereniging waarvan een aantal teams tot en met het seizoen 2000–2001 trainde op maandagavond in een sporthal in de gemeente Weert. Voor het

seizoen 2001–2002 werden door de daartoe bevoegde raadscommissie de roosters van de gemeentelijke binnensportaccommodaties vastgesteld, waarbij tegemoet werd gekomen aan het verzoek van de twee actieve topsportverenigingen in Weert om (meer) trainingen in te passen in de sporthal op doordeweekse dagen. Deze roosters waren voor verzoekster nadelig. De klacht van verzoekster dat de raadscommissie haar beslissing tot vaststelling van deze roosters onvoldoende zorgvuldig had voorbereid achtte de Nationale ombudsman niet gegrond.

Verzoekster klaagde er verder over dat de beslissing van de raadscommissie mede was gebaseerd op grond van (concept)roosters, opgesteld en uitgewerkt door een ambtenaar van de afdeling Sportzaken, die tevens een functie vervulde bij één van de topsportverenigingen die van bovengenoemde accommodaties gebruik wilde maken.

In artikel 2:4, tweede lid, Awb is bepaald dat een bestuursorgaan ertegen waakt dat tot het bestuursorgaan behorende of daarvoor werkzame personen die een persoonlijk belang bij een besluit hebben, de besluitvorming beïnvloeden en de besluitvorming daarmee niet meer voldoet aan het in het eerste lid van dat artikel neergelegde verbod van vooringegenomenheid.

Het grondbeginsel dat in de publieke besluitvorming belangenverstrengeling en ook de schijn van belangenverstrengeling dient te worden voorkomen is van groot belang voor het vertrouwen van de samenleving in de overheid. Dat uitgerekend een medewerker van de afdeling Sportzaken, die tevens een functie had aanvaard bij één van de sportverenigingen, in hoge mate was betrokken bij de procedure tot vaststellen van de roosters voor het seizoen waarin duidelijk meer gehoor zou worden gegeven aan de wensen van onder meer de sportvereniging waaraan hij was verbonden en dat hij tijdens deze procedure bij een aantal gelegenheden ook optrad als het aanspreekpunt en spreekbuis van de gemeente, had volgens de Nationale ombudsman moeten worden voorkomen. Verzoeksters klacht werd op dit punt gegrond geacht.

24.10 Openbare ruimte

Het is een algemeen maatschappelijk gegeven dat bewoners enige overlast van bomen dienen te accepteren. De overlast mag echter niet zodanig zijn dat er sprake is van hinder. Bij de beoordeling daarvan spelen mee de aard, de ernst en de duur van de overlast, de daardoor veroorzaakte schade in verband met de verdere (plaatselijke) omstandigheden van het geval, daaronder mede begrepen de omstandigheid of de hinderoorzaak al aanwezig was op het moment dat de betrokkene de keuze heeft gemaakt te gaan wonen op de plaats van overlast. Als sprake is van hinder, dan zal daarvoor een oplossing moeten worden gevonden. Van de gemeente kan in zo'n geval worden verwacht dat zij onderzoekt of er maatregelen genomen kunnen worden om de overlast zodanig te verminderen dat niet langer sprake is van hinder of, wanneer dit niet mogelijk is, overgaat tot een financiële compensatie.

In de zaak die leidde tot rapport 2004/101 gaf de Nationale ombudsman een oordeel over de vraag of de gemeente Nuenen, Gerwen en Nederwetten zorgvuldig had gehandeld door verzoeker in kwestie geen oplossing aan te bieden voor overlast van twee naast zijn perceel staande berkenbomen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de gemeente was tekortgeschoten in het zorgvuldigheidsvereiste dat zij bij de voorbereiding van haar beslissing de nodige kennis had moeten vergaren over de relevante feiten en de rechtstreeks bij de betrokken beslissing af te wegen belangen. Voorafgaand aan de interne klachtprocedure was niet gebleken van enig adequaat feitenonderzoek en in het kader van de interne klachtbehandeling stonden de bevindingen naar aanleiding van het feitenonderzoek van

de betrokken juridisch medewerker van de gemeente haaks op de reactie daarop van de afdeling werken en beheer. De bevindingen en de conclusie van het interne advies van de juridisch medewerker van de gemeente konden in elk geval niet de beslissing noch de motivering van het college dragen.

De onderzochte gedraging was dan ook in dat opzicht «niet behoorlijk». Aan de gemeente deed de Nationale ombudsman de aanbeveling deugdelijk onderzoek te laten verrichten naar de overlast en op grond van de evaluatie van de bevindingen van dat onderzoek verzoeker gemotiveerd te berichten of zij hem (alsnog) een oplossing kon bieden. De aanbeveling werd opgevolgd. Dit leidde evenwel uiteindelijk niet tot een voor verzoeker gunstiger resultaat.

Rapport 2004/372 betrof het standpunt van de gemeente Heusden met betrekking tot een klacht over hinder als gevolg van vallend blad, takjes en vruchten van een naast verzoekers oprit, op gemeentegrond, staande eikenboom. In dit geval was uit een oogpunt van publiek belang niet het behoud en bescherming van de boom het snoeien of vellen niet het aangewezen middel. Verzoeker kon echter gedurende ruim drie maanden van het jaar geen gebruik maken van zijn oprit zonder een aanmerkelijk risico op schade aan zijn auto te lopen. De gemeente had verzoekers klacht ongegrond geacht, gelet op de – op zichzelf te respecteren – door haar te behartigen belangen en de uitoefening van haar publiekrechtelijke taken.

In de afweging ter zake was naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter onvoldoende recht gedaan aan het evenzeer te respecteren belang van verzoeker, dat voortspoot uit zijn eigendomsrecht. De uitkomst van de afhandeling van verzoekers klacht kwam er op neer dat hij geen gebruik kon maken van zijn eigendom zonder een aanmerkelijk risico op schade aan zijn auto. Een dergelijk ingrijpende beperking voerde in de omstandigheden van dit geval te ver en het had dan ook op de weg van de gemeente gelegen een mogelijke oplossing van het probleem aan te dragen.

De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk». De aan het rapport verbonden aanbeveling werd echter niet opgevolgd. Daarbij had het college verwezen naar de belangenafweging, die was gemaakt en welke overwegingen met betrekking tot het algemeen belang daarbij een doorslaggevende rol hadden gespeeld. De Nationale ombudsman kon het college echter niet in zijn standpunt volgen, omdat in die belangenafweging het belang van verzoekers eigendomsrecht ontbrak. Echter, gelet op de aard en strekking van de reactie van het college, mede gelet op andere rechtsmiddelen die verzoeker ten dienste stonden, achtte de Nationale ombudsman het niet zinvol om nader te corresponderen met het college.

Rapport 2004/238 heeft betrekking op de taak en verantwoordelijkheid van de gemeente bij het verhelpen of voorkomen van wateroverlast in de kruipruimte van een woning door een hoge grondwaterstand. Verzoekers hadden zich tot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Losser gewend met de vraag stappen te ondernemen. De gemeente was in overleg getreden met de provincie, het waterschap en een maatschappij voor grondwaterwinning om een nadere reactie te kunnen geven.

In zijn reactie stelde het college dat er in het stedelijk gebied formeel geen actieve grondwaterbeheerder verantwoordelijk was voor een goede grondwaterstand en dat, op basis van de in de praktijk gevormde situatie, ideeën waren geopperd voor het toekomstig beleid inzake de taakverdeling tussen betrokken partijen bij het voorkomen of verhelpen van grondwateroverlast.

Bij deze taakverdeling is de particuliere grondeigenaar verantwoordelijk voor de ontwatering van zijn eigen terrein, de gemeente draagt zorg voor de ontwatering van het openbaar terrein en voor de aanleg en onderhoud van aansluitpunten en verzamelleidingen ten behoeve van de ontwatering van het particuliere terrein en het waterschap draagt zorg voor de afwatering.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het college «behoorlijk» had gehandeld door naar deze taakverdeling te verwijzen, welk oordeel mede was gebaseerd op het advies van de Commissie Integraal Waterbeheer inzake de verdeling van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot grondwater.

De Nationale ombudsman onderschrijft het advies van deze commissie om gemeenten ook zorg te laten dragen voor een loket waar klachten en vragen van burgers over grondwater en funderingen worden afgehandeld en daarbij de betrokkenheid van andere partijen te organiseren. De afgelopen jaren is het aantal bij de Nationale ombudsman ontvangen klachten over grondwateroverlast en onduidelijkheid omtrent de vraag welk bestuursorgaan hiervoor kan worden aangesproken toegenomen. Een tijdige communicatie over de afhandeling van vragen en klachten en de vaststelling van de verantwoordelijkheid voor het probleem kan een bijdrage leveren aan het verhelderen van de verschillende verantwoordelijkheden van zowel burger als overheidsorganen ten aanzien van grondwater.

Een zaak die tot een tussentijdse oplossing kon worden gebracht, betrof een klacht over het niet nakomen van een toezegging van de gemeente Leeuwarden om onderhoud uit te voeren aan een tweetal spoorwegpassages en enkele fietspadgedeelten. Nadat in samenspraak met verzoeker alsnog werd vastgesteld dat bepaalde werkzaamheden tegen andersluidende meldingen in niet waren uitgevoerd, werden deze alsnog verricht.

24.11 Bestuur

Rapport 2004/242 heeft betrekking op de klacht over de beslissing van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vught om een inspraakprocedure voor een bouwplan op te starten, zonder daarbij een inspraakprocedure vast te stellen waarbij was aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn inspraak werd verleend en waarbij werd omschreven in welke mate en onder welke omstandigheden invloed op het beleidsvoornemen kon worden uitgeoefend.

In zijn rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat artikel 150 van de Gemeentewet minimumeisen stelt aan de inhoud van de inspraakverordening en de raad een grote mate van vrijheid is gelaten om een regeling vast te stellen, welke is toegesneden op de lokale gewoonten en behoeften.

De gemeenteraad van Vught had wel een inspraakverordening vastgesteld, waarbij het belang van de burger om op indirecte wijze invloed te kunnen uitoefenen was benadrukt, door te verplichten dat in de inspraakprocedure een omschrijving gegeven werd van de mate waarin en de voorwaarden waaronder invloed op het beleidsvoornemen kon worden uitgeoefend. Dat het college hieraan geen uitvoering had gegeven, achtte de Nationale ombudsman «niet behoorlijk».

Rapport 2004/028 (JG 2004, nr. 114) heeft betrekking op de burgemeester van de gemeente Nijmegen. In zijn vergadering van 25 september 2002 stemde de raad van de gemeente Nijmegen in met het initiatiefvoorstel tot vaststelling van een verordening. Tijdens de behandeling van dit initiatiefvoorstel deelde de burgemeester de raad mee dat er een kans bestond dat de verordening in strijd was met de Gemeentewet en dat de

voorzitter van de raad de verordening voor vernietiging zou moeten voordragen. Voorafgaande aan de behandeling van het initiatiefvoorstel was hierover via e-mail ambtelijk overleg gevoerd tussen de gemeente en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het ministerie had daarbij opgemerkt dat er van strijdigheid geen sprake zou zijn. Verzoeker klaagde erover dat de voorzitter van de raad, op het moment dat deze de raad had meegedeeld de verordening eventueel voor vernietiging te zullen voordragen, niet gelijktijdig en eigener beweging de raad had geïnformeerd over de inhoud van de met het ministerie gewisselde e-mailberichten.

Verzoeker had zijn klacht mede gebaseerd op het bepaalde in artikel 8, eerste lid, Wet openbaarheid van bestuur (verder Wob). Daarin is bepaald dat het bestuursorgaan uit eigen beweging informatie verschaft over het beleid, de voorbereiding en de uitvoering daaronder begrepen, zodra dat in het belang is van een goede en democratische bestuursvoering. Op grond van artikel 180 Gemeentewet, zoals dat luidt na inwerkingtreding van de Wet dualisering gemeentebestuur, is de burgemeester aan de raad actief verantwoording verschuldigd over het door hem gevoerde bestuur en geeft de burgemeester de raad alle inlichtingen die deze voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. Het recht op inlichtingen op grond van artikel 180 Gemeentewet gaat verder dan het recht op informatie op grond van de Wob, zodat de burgemeester de raad in geen geval informatie kan weigeren die op grond van de Wob openbaar zou zijn.

Alhoewel deze inlichtingenplicht van de burgemeester verder gaat dan het recht op informatie in de Wob, kan uit de wetsgeschiedenis van artikel 180 Gemeentewet niet worden opgemaakt dat de wetgever heeft bedoeld dat deze inlichtingenplicht ook stukken of informatie betreft die (op grond van de Wob) kunnen worden aangemerkt als intern beraad of documenten opgesteld ten behoeve van intern beraad.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de tussen de gemeente en het ministerie gewisselde e-mailberichten dienden te worden aangemerkt als «intern beraad», zoals bedoeld in de Wob.

Op grond van artikel 180 Gemeentewet was de burgemeester dan ook niet gehouden de raad te informeren over de met het ministerie gewisselde e-mailberichten.

De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

25 GEMEENSCHAPPELIJKE REGELINGEN

25.1 Algemeen: cijfers

Tabel 1 Gemeenschappelijke regelingen: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/2004				1
Ontvangen in 2004				+ 13
Te behandelen				14
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			9	} - 13
2) onderzoek				
a. waarvan met rapport	1	}		
b. tussentijds beëindigd anders dan via herkansingen	0			
c. herkansingen	3		4	
In behandeling per 01/01/2005				1

Met ingang van 1 januari 2005 vallen negentien gemeenschappelijke regelingen onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Over deze gemeenschappelijke regelingen werden in het jaar 2004 twaalf klachten ontvangen (2003: 11), waarvan zes over het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland (IZA), vier over het Schadevergoedingsschap HSL-Zuid, A16 en A4, en twee over de Regionale Sociale Dienst Alblasserwaard-Oost/Vijfherenlanden. In twee gevallen werd onderzoek ingesteld. (2003: 0)
In één van deze zaken werd een rapport uitgebracht, waarin het oordeel gegrond luidde.

25.2 Interne klachtbehandeling

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan klachten in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen. In hoofdstuk 9 Awb is in dit verband bepaald dat een klaagschrift binnen zes weken, of in geval van inschakeling van een adviescommissie, binnen tien weken (in beide gevallen met de mogelijkheid van verdaging van vier weken) behoort te worden afgedaan (art. 9:11 Awb). In het kader van het door de Nationale ombudsman gehanteerde herkansingsbeleid stelt de Nationale ombudsman bestuursorganen in de gelegenheid om een niet of niet geheel volgens de geldende regels behandelde klacht alsnog af te wikkelen, waartoe de Awb-termijnen naar analogie worden gehanteerd.

In de zaak die uitmondde in rapport 2004/154 klaagde verzoeker over het uitblijven van een beslissing van het uitvoeringsorgaan en de voorzitter van het algemeen bestuur van het Schadevergoedingsschap HSL-Zuid, A16 en A4 (verder: het Schap) op zijn klachten over het uitvoeringsorgaan en het algemeen bestuur van het Schap, die betrekking hadden op de behandeling van zijn verzoek om schadevergoeding en over het uitblijven van een beslissing op dat verzoek. Verzoeker had zijn klacht bij brief van 23 juli 2002 bij het Schap ingediend.

Nadat de Nationale ombudsman de van verzoeker ontvangen klacht over het uitblijven van een reactie van het Schap bij brief van 30 september 2003 had toegezonden aan het Schap – dit op basis van het hierboven genoemde herkansingsbeleid – deed het Schap verzoekers klacht af bij brief van 2 april 2004.

In zijn rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat ook indien de Awb-termijnen naar analogie werden gehanteerd, de in dit geval van toepassing zijnde afdoeningstermijn van tien weken al was verstreken op

het moment dat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendde. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».