

INHOUDSOPGAVE

3

3.6	Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman	86	6.3.3.5	<i>Uitspraak rechter ingevolge bestuursrechtelijke voorziening (artikel 16, onderdeel e)</i>	125
3.6.1	Algemeen	86	6.3.3.6	<i>Aangelegenheid betreffende belastingen als geen gebruik is gemaakt van een wettelijk geregelde bestuursrechtelijke procedure (artikel 16, onderdeel f)</i>	125
3.6.2	De beoordeling in de rapporten	87	6.3.3.7	<i>Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij rechterlijk toezicht (artikel 16, onderdeel g)</i>	126
3.6.3	De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken	88	6.3.4	Artikel 14: Ontvankelijkheid; discretionaire bevoegdheid Nationale ombudsman	126
3.6.4	De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken	89	6.3.4.1	<i>Inleiding</i>	126
3.7	De effecten van het werk van de Nationale ombudsman	89	6.3.4.2	<i>Kennelijk ongegrond (artikel 14, onderdeel b)</i>	128
3.8	Enkele achtergrondkenmerken van indieners van verzoekschriften	90	6.3.4.3	<i>Onvoldoende belang of onvoldoende gewicht van de gedraging (artikel 14, onderdeel c)</i>	129
4	Effecten van het werk van de Nationale ombudsman	91	6.3.4.4	<i>Verzoeker is een ander dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden (artikel 14, onderdeel d)</i>	129
4.1	Soorten effecten	91	6.3.4.5	<i>Wettelijk geregelde klachtvoorziening (artikel 14, onderdeel f)</i>	130
4.2	Actie door de overheid	92	6.3.4.6	<i>Samenhangende gedragingen in lopende procedures (artikel 14, onderdelen j en k)</i>	130
4.2.1	Op het gebied van de politie	92	6.4	Buitenwettelijke verzoekschriften	131
4.2.2	Alle ministeries	93	6.5	Behandeling van klachten en verzoeken om informatie per telefoon, e-mail (niet-overheid) en bezoeken	132
4.2.3	Op het gebied van buitenlandse zaken	94			
4.2.4	Op het gebied van justitie	94			
4.2.5	Op het gebied van onderwijs, cultuur en wetenschappen	98			
4.2.6	Op het gebied van financiën	99			
4.2.7	Op het gebied van defensie	100			
4.2.8	Op het gebied van volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer	101			
4.2.9	Op het gebied van economische zaken	101			
4.2.10	Op het gebied van sociale zekerheid en werkgelegenheid	101			
4.2.11	Op het gebied van volksgezondheid, welzijn en sport	103			
4.2.12	Op het gebied van de waterschappen	104			
4.2.13	Op het gebied van de provincies	104			
4.2.14	Op het gebied van de gemeenten	105			
5	Nationale ombudsman en omgeving	107	BIJLAGEN		139
5.1	Staten-Generaal	107	1	Overzicht uitgebrachte rapporten	139
5.2	Bestuursorganen en andere instanties	107	2	Hoofdstuk 9 Awb in rapporten van de Nationale ombudsman	198
5.3	Voorlichting	108	3	Vermelding van rapporten in vakbladen in 2003	200
5.3.1	Publieksvoorlichting	108	4	Toelichting op de beoordelingscriteria van de Nationale ombudsman	205
5.3.2	Overige activiteiten	110	5	Bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman	208
5.4	Buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman	112	6	Artikel 78a van de Grondwet	213
5.5	Buitenlandse betrekkingen	113	7	Wet Nationale ombudsman c.a.	214
5.6	Voordrachten	114	7.1	Wet Nationale ombudsman	214
6	Beoordeling verzoekschriften op bevoegdheid en ontvankelijkheid; telefonische verzoeken om informatie	116	7.2	Besluit bestuursorganen WNo en Wob	224
6.1	Inleiding	116	7.3	Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman	225
6.2	Cijfermatig overzicht van de verwerking van de verzoekschriften	116	8	Klachtregeling Bureau Nationale ombudsman	228
6.3	De toetsing van de verzoekschriften	117	DEEL II	BEELD VAN HET IN 2003 VERRICHTE ONDERZOEK	
6.3.1	Inleiding	117		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.	
6.3.2	Artikel 1a: Bevoegdheid naar bestuursorgaan	118	7	Politie en openbaar ministerie	235
6.3.3	Artikel 16: Bevoegdheidsafbakening naar gedraging	121	7A	Politie	235
6.3.3.1	<i>Inleiding</i>	121	7A.1	Inleiding	235
6.3.3.2	<i>Onbevoegdheid bij algemeen regeringsbeleid en bij algemeen beleid betrokken bestuursorgaan (artikel 16, onderdeel a)</i>	122	7A.2	7A.1.1 Cijfers	235
6.3.3.3	<i>Onbevoegdheid Nationale ombudsman ten aanzien van algemeen verbindende voorschriften (artikel 16, onderdeel b)</i>	123		7A.1.2 Praktijkcontacten	235
6.3.3.4	<i>Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij openstaan of aanhangig zijn van een bezwaar- of beroepsprocedure (artikel 16, onderdeel c)</i>	123		7A.2 Toepassing bepalingen betreffende de verdachte	236
				7A.2.1 Verdenking	236
				7A.2.2 Verhoor (ook bejegening tijdens)	239
				7A.2.3 Verstrekken kopie verklaring	241
				7A.2.4 Bijstand en waarschuwen raadsman	241
			7A.3	Vrijheidsbenemende dwangmiddelen	242
				7A.3.1 Staande houden	242
				7A.3.2 Aanhouden	243
				7A.3.3 Voorgeleiden en in verzekering stellen	246
				7A.3.4 Dwangmiddelen ter identificatie	246
				7A.3.5 Heenzenden	247
				7A.3.6 Vastleggen van gebruik van vrijheidsbenemende dwangmiddelen	247

7A.4	Overige dwangmiddelen	248	8	Ministerie van Algemene Zaken	345
7A.4.1	Binnentreden	248	8.1	Cijfers	345
7A.4.2	Doorzoeken (onderzoek in de woning en doorzoeken auto's	250	8.2	Rapporten	345
7A.4.3	Handboeien, blinddoeken en (veiligheids-/ aanhoudings)fouillerings	250	9	Ministerie van Buitenlandse Zaken	347
7A.4.4	Inbeslagname	254	9.1	Cijfers	347
7A.4.5	Vastleggen van gebruik van overige dwangmiddelen	254	9.2	Algemeen	347
7A.5	Politieoptreden en vrijwilligheid (ook getuigenverhoor)	254		9.2.1 Onderzoek uit eigen beweging	347
7A.6	Geweldgebruik	254		9.2.2 Algemene wet bestuursrecht	347
7A.6.1	Arrestatieteam	254		9.2.3 Interne klachtbehandeling	347
7A.6.2	Vuurwapengebruik	255	9.3	Ministerie	349
7A.6.3	Diensthond/pepperspray/wapenstok/fysiek geweld	255	9.3.1	De Visadienst kort verblijf en de Visadienst	349
7A.7	Verblijfsomstandigheden arrestanten	261	9.3.2	Legalisatie en verificatie van documenten	349
7A.8	Legitimatie	265	9.3.3	Onderzoek uit eigen beweging	350
7A.9	Informatie	266	9.3.4	Overige zaken	351
7A.9.1	Vastleggen van informatie	266	9.4	Ambassades en consulaten	353
7A.9.2	Signaleringen (o.a. OPS/NSIS)	271	9.4.1	Afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf	353
7A.9.3	Verstrekken van informatie (aan derden, pers, Interpol en betrokkenen zelf)	271	9.4.2	Legalisatie en verificatie van documenten	355
7A.10	Optreden naar aanleiding van aangiften en meldingen	276	9.4.3	Overige zaken	356
7A.10.1	Aangiften en meldingen	276	10	Justitie	363
7A.10.2	Inrichting opsporingsonderzoek	282	10A	Ministerie van Justitie	363
7A.11	Bejegening	285	10A.1	Algemeen; cijfers	363
7A.11.1	Houding en uitlatingen (taalgebruik)	285	10A.2	Immigratie- en Naturalisatiedienst	364
7A.11.2	Niet nakomen toezeggingen	286	10A.2.1	Algemene onderwerpen	364
7A.12	Hulpverlening	287	10A.2.1.1	Cijfers	364
7A.12.1	Slachtofferhulp (Aanwijzing slachtofferzorg)	287	10A.2.1.2	De klachtenregeling van de IND	364
7A.12.2	Burenruzies	287	10A.2.1.3	De behandeling door de Nationale ombudsman van klachten over de IND	366
7A.12.3	Overige (zie verder § 7A.4.1)	288	10A.2.1.4	Algemene wet bestuursrecht	368
7A.13	Politieoptreden en verkeer	290	10A.2.1.5	Interne klachtbehandeling door de IND	379
7A.13.1	Aanrijdingen	290	10A.2.1.6	Onderzoeken uit eigen beweging	387
7A.13.2	Wegslepen	293	10A.2.2	Visa en machtigingen tot voorlopig verblijf	390
7A.13.3	Politie en de Wvhw (Wet Mulder)	295	10A.2.2.1	Cijfers	390
7A.13.4	Overig	296	10A.2.2.2	Bevoegdheid en toerekening	390
7A.14	Openbare orde	300	10A.2.2.3	Overdracht van taken	391
7A.15	Vreemdelingendiensten	300	10A.2.2.4	Knelpunten	392
7A.15.1	Cijfers	300	10A.2.2.5	Rapporten	393
7A.15.2	Algemeen	300	10A.2.2.6	Tussentijdse beëindiging	396
7A.15.3	Onderzoek uit eigen beweging	301	10A.2.2.7	Interventies	396
7A.15.4	Enkele zaken	305	10A.2.3	Verblijfsvergunningen	397
7A.16	Minderjarigen	312	10A.2.3.1	Cijfers	397
7A.17	Klachtbehandeling	313	10A.2.3.2	Behandeling asielaanvragen	398
7A.17.1	De kwaliteit van interne klachtbehandeling	313	10A.2.3.3	Motiveren asielbeschikking	399
7A.17.2	De behandeling van klachten	314	10A.2.3.4	Alleenstaande minderjarige asielzoekers	402
7A.17.3	Enkele rapporten	315	10A.2.3.5	Driejarenbeleid en eenmalige regeling	404
7A.18	Schadevergoeding	318	10A.2.3.6	Aanvragen om verlening van een reguliere verblijfsvergunning	406
7A.19	Politieoptreden en het civiele recht	320	10A.2.3.7	Aanvragen om verlenging van verblijfsvergunning	409
7A.20	Administratieve organisatie (postregistratie, niet reageren op brieven, etc.)	321	10A.2.3.8	Legeskosten voor verblijfsvergunningen	410
7A.21	Overige rapporten op het terrein van politie	321	10A.2.3.9	Informatieverstrekking en non-respons	413
7A.21.1	Bijzondere opsporingsambtenaren	321	10A.2.4	Naturalisaties	414
7A.21.2	Rijksrecherche	323	10A.3	Griffies van gerechten	418
7A.21.3	Overige rapporten/afdoeningen	324	10A.4	Gevangeniswezen en TBS	418
7A.22	Integriteit	327	10A.5	Raad voor de Kinderbescherming	420
7B	Openbaar ministerie	329	10A.6	Schadevergoeding	421
7B.1	Algemeen	329	10A.7	Wet overdracht tenuitvoerlegging strafvonnis	421
7B.2	Inbeslagname	330	10A.8	Administratieve organisatie	421
7B.3	Opsporing	331	10A.9	Klachtbehandeling	422
7B.4	Vervolg	333	10A.10	Centraal Justitieel Incasso Bureau	422
7B.5	Tenuitvoerlegging straffen	335	10A.10.1	Tenuitvoerlegging van straffen	422
7B.6	Schadevergoeding	337	10A.10.2	De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	423
7B.7	De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	337	10A.10.3	Schadevergoedingsmaatregelen	423
7B.8	Slachtoffers van delicten	338			
7B.9	Informatieverstrekking	340			
7B.10	Administratieve organisatie	343			
7B.11	Klachtbehandeling door het openbaar ministerie	343			
7B.12	Integriteit	344			

	10A.10.4	Overige (ook administratieve organisatie)	423	13A.3	Ministerie van Financiën anderszins	497
10A.11		Integriteit	425	13A.3.1	Dienst Domeinen	497
10A.12		Overige	425	13A.3.2	Overige zaken op het terrein van het	
10B		Bestuursorganen op het terrein van Justitie	428		Ministerie van Financiën	501
10B.1		Raden voor Rechtsbijstand	428	13B	Andere bestuursorganen op het terrein van Financiën	502
10B.2		Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers	429			
	10B.2.1	Algemeen	429	14	Ministerie van Defensie	503
	10B.2.2	Algemene wet bestuursrecht	430	14.1	Cijfers	503
	10B.2.3	Overige rapporten	431	14.2	Ministerie	503
	10B.2.4	Interventies	438	14.3	Nederlandse krijgsmacht	503
10B.3		Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	438	14.3.1	Koninklijke Marechaussee	504
10B.4		Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie	443		<i>14.3.1.1 Uitgebrachte rapporten</i>	<i>504</i>
10B.5		Commissie en secretariaat van het Schadefonds Geweldsmisdrijven	444		<i>14.3.1.2 Tussentijdse beëindiging en interventies</i>	<i>512</i>
10B.6		Nederlandse Orde van Advocaten	444	14.3.2	Koninklijke Luchtmacht	512
10B.7		Orde van Advocaten in de verschillende arrondissementen	444		<i>14.3.2.1 Uitgebrachte rapporten</i>	<i>512</i>
10B.8		Gerechtsdeurwaarders en notarissen	445	14.4	(Voormalige) Militaire Inlichtingendienst	515
10B.9		Andere bestuursorganen op het terrein van het Ministerie van Justitie	445	14.5	Topografische Dienst Nederland	516
				15	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	518
11		Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	447	15A	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	518
11A		Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	447	15A.1	Cijfers	518
	11A.1	Cijfers	447	15A.2	Directoraat-generaal Wonen	518
	11A.2	Rapporten	447	15A.2.1	Algemeen	518
11B		Andere bestuursorganen op het terrein van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	449	15A.2.2	Huursubsidie	518
				15A.2.3	Secretariaat van de huurcommissies	522
12		Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	450	15A.3	Overige zaken met betrekking tot het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	525
12A		Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	450	15B	Andere bestuursorganen op het terrein van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	528
	12A.1	Cijfers; algemeen	450	15B.1	Huurcommissies	528
	12A.2	Interne klachtbehandeling	450	15B.2	Dienst voor het kadaster en de openbare registers	529
12B		Andere bestuursorganen op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	452			
	12B.1	Informatie Beheer Groep (IB-Groep)	452	16	Verkeer en Waterstaat	533
		<i>12B.1.1 Cijfers</i>	<i>452</i>	16A	Ministerie van Verkeer en Waterstaat	533
		<i>12B.1.2 Studiefinanciering</i>	<i>452</i>	16A.1	Cijfers	533
		<i>12B.1.3 Tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten</i>	<i>453</i>	16A.2	Uitgebrachte rapporten	533
		<i>12B.1.4 Lesgeld</i>	<i>454</i>	16B	Andere bestuursorganen op het terrein van Verkeer en Waterstaat	537
		<i>12B.1.5 Algemene wet bestuursrecht</i>	<i>454</i>	16B.1	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	537
		<i>12B.1.6 Overige</i>	<i>455</i>		16B.1.1 Algemeen	537
	12B.2	Overige bestuursorganen op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	456		16B.1.2 Uitgebrachte rapporten	537
		<i>12B.2.1 Op het terrein van onderwijs en onderzoek</i>	<i>456</i>	16B.2	Dienst Wegverkeer	539
		<i>12B.2.2 Overige bestuursorganen</i>	<i>457</i>		16B.2.1 Algemeen	539
					16B.2.2 Uitgebrachte rapporten	539
				16B.3	Overige zaken op het terrein van Verkeer en Waterstaat	543
13		Financiën	458			
13A		Ministerie van Financiën	458	17	Economische Zaken	546
13A.1		Cijfers	458	17A	Ministerie van Economische Zaken	546
13A.2		Belastingdienst	458	17A.1	Cijfers	546
	13A.2.1	Inleiding	458	17A.2	Afgehandelde zaken in 2003	546
	13A.2.2	Schadevergoeding, rentevergoeding	459		17A.2.1 Uitgebrachte rapporten	546
	13A.2.3	Behandelingsduur	467		17A.2.2 Andere afdoening	548
	13A.2.4	Informatieverstrekking	469	17B	Andere bestuursorganen op het terrein van Economische Zaken	549
	13A.2.5	Heffing	470	17B.1	Kamer van Koophandel en Fabrieken	549
		<i>13A.2.5.1 Controle</i>	<i>470</i>			
		<i>13A.2.5.2 Ambtshalve vermindering</i>	<i>471</i>	18	Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	551
		<i>13A.2.5.3 Hardheidsclausule</i>	<i>476</i>	18A	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	551
		<i>13A.2.5.4 Onjuiste aanslagen</i>	<i>476</i>	18A.1	Cijfers	551
		<i>13A.2.5.5 Belastingteruggaaf</i>	<i>477</i>	18A.2	Uitgebrachte rapporten	551
		<i>13A.2.5.6 Overige zaken op het terrein van de heffing</i>	<i>482</i>		18A.2.1 Ministerie	551
	13A.2.6	Invoering	484		18A.2.2 Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees	554
		<i>13A.2.6.1 Verrekening</i>	<i>484</i>		18A.2.3 Dienst Landelijk Gebied	554
		<i>13A.2.6.2 Betalingsregeling</i>	<i>484</i>		18A.2.4 Keuringsdienst van Waren	556
		<i>13A.2.6.3 Kwijtschelding</i>	<i>484</i>	18A.3	Tussentijdse beëindiging	557
		<i>13A.2.6.4 Gebruik van dwangmiddelen</i>	<i>484</i>	18B	Andere bestuursorganen op het terrein van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	558
13A.2.7		Douane	487	18B.1	Cijfers	558
13A.2.8		Klachtbehandeling	488			
13A.2.9		Overige zaken op het terrein van de Belastingdienst	495			

18B.2	Rapporten	558	22	Waterschappen	630
18B.2.1	Staatsbosbeheer	558	22.1	Algemeen	630
18B.2.2	Gemeenschappelijk Secretariaat Vorderingen Landbouwschap	561		22.1.1 Cijfers	630
18B.3	Tussentijdse beëindiging	561		22.1.2 Uniformiteit; kwijtschelding	630
19	Sociale Zaken en Werkgelegenheid	563	22.2	Interne klachtbehandeling	631
19A	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	563	22.3	Behandelingsduur en non-respons	631
19A.1	Cijfers	563	22.4	Informatieverstrekking	632
19A.2	Uitgebrachte rapporten en afgedane zaken	563	22.5	Bejegening	633
19B	Andere bestuursorganen op het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	567	22.6	Privaatrechtelijk handelen	633
19B.1	Bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid	567	22.7	Handhaving	634
19B.1.2	Uitvoeringsinstituut werknemers-verzekeringen	567	22.8	Openbare ruimte	635
			22.9	Middelen	636
			22.9.1	Kwijtschelding	636
			22.9.2	Kosten van invordering	636
			23	Provincies	637
			23.1	Cijfers	637
			23.2	Interne klachtbehandeling	637
				23.2.1 Termijn voor klachtbehandeling	637
				23.2.2 Beslissing op klaagschrift	638
			23.3	Behandelingsduur en non-respons	638
			23.4	Informatieverstrekking	638
			23.5	Handhaving	639
			23.6	Openbare ruimte	639
			24	Gemeenten	641
			24.1	Algemeen	641
				24.1.1 Aangesloten gemeenten	641
				24.1.2 Cijfers	641
			24.2	Uniformiteit kwijtschelding	641
			24.3	Interne klachtbehandeling	642
				24.3.1 Klachtherkenning	644
				24.3.2 Tegemoetkoming aan klacht	645
				24.3.3 Ontvangstbevestiging	645
				24.3.4 Wijze van klachtbehandeling	645
				24.3.5 Geen verplichting tot klachtbehandeling	647
				24.3.6 Hoorplicht	652
				24.3.7 Termijn voor klachtbehandeling	655
				24.3.8 Beslissing op klaagschrift	656
				24.3.9 Verwijzing naar externe klachtbehandelaar	659
			24.4	Behandelingsduur en non-respons	659
			24.5	Informatieverstrekking	660
			24.6	Correspondentienormen	666
			24.7	Bejegening	666
			24.8	Privaatrechtelijk handelen	668
			24.9	Schadevergoeding	668
			24.10	Beleidsvrijheid	670
			24.11	Handhaving	671
			24.12	Publiekszaken	673
			24.13	Openbare ruimte	676
			24.14	Middelen	679
20	Volksgezondheid, Welzijn en Sport	614	25	Gemeenschappelijke regelingen	681
20A	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	614			
20A.1	Cijfers	614			
20A.2	Uitgebrachte rapporten	614			
	20A.2.1 Ministerie	614			
	20A.2.2 Keuringsdienst van Waren	616			
	20A.2.3 Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees	617			
20B	Andere bestuursorganen op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	618			
20B.1	Ziekenfondsen en zorgverzekeraars	618			
20B.2	Pensioen- en Uitkeringsraad	625			
20B.3	Gezinsvoogdij-instellingen	626			
20B.4	Overige bestuursorganen op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	628			
21	Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie	629			
21.1	Cijfers	629			

WOORD VOORAF

Voor u ligt het Jaarverslag 2003 van de Nationale ombudsman. Op 1 januari 1994 trad de Algemene wet bestuursrecht in werking. Nu, na tien jaar, kent dit jaarverslag als centraal thema de rol die de Nationale ombudsman in het kader van de Algemene wet bestuursrecht speelt. In hoofdstuk 1 wordt aangegeven hoe deze wet mede zijn bevoegdheid bepaalt en omgekeerd hoe de Nationale ombudsman door zijn rapporten invulling geeft aan verschillende bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht en in het bijzonder aan de bepalingen inzake het interne klachtrecht. Ook in de hoofdstukken over de bestuursorganen komt dit centrale thema terug aan de hand van de beschrijving van rapporten. Verder geeft hoofdstuk 1 een weergave van de rapporten naar aanleiding van het in 2003 uitgevoerde onderzoek uit eigen beweging en van een aantal belangrijke rapporten naar aanleiding van onderzoek op verzoek.

In hoofdstuk 2 worden de ontwikkelingen met betrekking tot de wetgeving betreffende de Nationale ombudsman, het ambt en het bureau weergegeven. 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 2003 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 «kerndeel» van het jaarverslag is tevens gedrukt. Dit «kerndeel» 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 1997 ook integraal te raadplegen via de website (www.nationaleombudsman.nl).

In 2003 overleed Mies Koster-Douma die als secretaresse sinds 1982 aan het Bureau Nationale ombudsman verbonden is geweest. Haar grote inzet voor het Bureau en haar zorg voor de kwaliteit van ons werk 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. Algemeen

- de voortvarendheid van behandeling van «burgerbrieven» door de Rijksdienst (zie § 1.3.1.1);
- de voorlichting aan burgers en (rechts)hulpverleners met als doel vergroting van de (juiste) bekendheid en «vindbaarheid» van de Nationale ombudsman (zie § 1.4.2 en § 5.3.1);
- de rechtseenheid tussen ombudsprudentie en jurisprudentie, met name waar het de toepassing van de Algemene wet bestuursrecht betreft (zie § 1.2.6).

b. Afzonderlijke bestuursorganen

1. Politie

- het gebruik van dwangmiddelen als handboeien en blinddoek door arrestatieteams van de politie en het gebrek aan normering daarvan overeenkomstig de vereisten die voortvloeien uit Grondwet en mensenrechtenverdragen (zie § 1.3.2.1, en verder § 7A.2.1, § 7A.4.1, § 7A.4.3 en § 7A.6.2);
- de uitvoering door de politie van taken op het gebied van bestuursrechtelijke handhaving en de onduidelijkheid over de bevoegdheden die de politie daarbij heeft (zie § 1.3.2.2 en § 7A.13.2, § 1.3.2.3 en § 7A.21.4, en § 7A.13.3).

2. Politie, Justitie en Buitenlandse Zaken

- het na de overheveling van taken op het gebied van de reguliere toelating van vreemdelingen van de vreemdelingendiensten naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst ter beschikking stellen van voldoende capaciteit aan alle diensten die thans bij de reguliere toelating van vreemdelingen zijn betrokken (zie § 1.3.1.3 en verder § 7A.15.3, § 9.3.3 en § 10A.2.2.3).

3. Justitie en Buitenlandse Zaken

- de lange duur 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, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie, en door de diplomatieke posten (zie § 10A.2.2.4).

4. Justitie

- de verhoging van de leges voor de behandelingen van aanvragen om verlening en verlenging van verblijfsvergunningen (zie § 10A.2.3.8);
- de gebrekkige naleving van rechterlijke uitspraken door de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (zie § 1.3.1.2 en § 10A.2.1.6).

5. Financiën

- de storting door de Belastingdienst van belastingteruggaven op een verkeerde rekening (zie § 13A.2.5.5);
- de telefonische bereikbaarheid van eenheden van de Belastingdienst (zie § 13A.2.9).

6. Defensie
 - Het gebrek aan voortvarendheid in de behandeling van klachten over de Koninklijke Marechaussee (zie § 14.3.1).
7. Volkshuisvesting
 - het gebrek aan voortvarendheid in de behandeling van aanvragen en het niet adequaat behandelen van klachten door de huurcommissies, in samenhang met het functioneren van het secretariaat van de huurcommissies (zie § 15A.2.3 en § 15B.1).
8. Sociale zekerheid
 - de lange behandelingsduur van zaken met betrekking tot uitkeringen bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (zie § 19B.1.2.2);
 - de situatie bij kantoor Leiden van de Sociale verzekeringsbank (zie § 19B.1.3.1).
9. Gemeenten
 - informatieverstrekking door gemeenten (zie § 1.3.2.6 en verder § 24.5);
 - de samenloop van klacht en bezwaar (zie § 1.4.1.1 en verder § 24.3.5);
 - de wijze waarop toepassing wordt gegeven aan het bepaalde in artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht (zie § 1.4.1.1 en verder § 24.3.6).

DEEL I KERNJAARVERSLAG

1.1 Kerncijfers 2003

Nog nooit hebben zoveel mensen de Nationale ombudsman weten te vinden als in 2003. In 2003 zijn 10 518 verzoekschriften ontvangen tegenover 9643 in 2002. Daarnaast zochten 21 979 personen telefonisch contact met het Bureau Nationale ombudsman (zie § 6.5), tegenover 17 371 in 2002, een stijging met 27%. Ook werden 532 e-mailberichten met buitenwettelijke klachten en met informatieverzoeken ontvangen en afgedaan. Alles bijeen wendden in 2003 33 029 personen zich telefonisch of schriftelijk tot de Nationale ombudsman.

Klachten over de overheid

Over de ministeries zijn in 2003 4414 verzoekschriften ontvangen (49%; 2002: 48%). Hiervan neemt het Ministerie van Justitie het leeuwendeel voor zijn rekening: 1880 (43%; 2002: 45%). De Nationale ombudsman ontving in 2003 1389 verzoekschriften over de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) tegenover 1216 in 2002. Het aantal afgedane zaken over de IND in 2003 bedroeg 1419 (2002:1366). Daarnaast zijn 291 klachten over de vreemdelingendiensten afgedaan (2002: 586). Het totaal aantal afgedane klachten over vreemdelingenzaken (IND en de vreemdelingendiensten) bedroeg daarmee in 2003: 1710 (2002: 1952). Hoewel onmiskenbaar sprake is van een daling vormen vreemdelingenzaken toch nog steeds 17% van het totaal aantal afgedane klachten.

In het verslagjaar valt verder op de forse stijging van het aantal klachten over het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer: van 372 in 2002 tot 567 in 2003. Het merendeel van deze klachten betrof de afdeling Informatie, Beheer en Subsidieregelingen aangaande huursubsidie (zie § 15A.2.2). Daarnaast deden zich veel klachten voor over het gebrek aan voortvarendheid van de kant van de huurcommissies en hun centraal secretariaat (zie § 15B.1), hetgeen de Nationale ombudsman heeft doen besluiten tot een onderzoek uit eigen beweging (zie ook § 1.3.1).

Het aandeel politiekklachten binnen het geheel van verzoekschriften is licht gedaald tot 1059 (in 2002: 15%; in 2003: 12%).

Het aantal klachten over decentrale overheden is stabiel gebleven. Daarover zijn in 2003 1011 verzoekschriften ontvangen (11%; 2002: 10%). Hiervan kwam 9% voor rekening van de gemeenten. Het aantal aangesloten gemeenten is in het verslagjaar gestegen van 209 per 1 januari 2003 tot 220 per 1 januari 2004. Daarmee is de Nationale ombudsman voor bijna 46% van de Nederlandse bevolking ook de gemeentelijke ombudsman (zie § 24.1.1). Het aantal aangesloten gemeenschappelijke regelingen is met één gestegen tot negentien.

Ook het aandeel van de overige bestuursorganen bleef vrijwel stabiel. De 2555 verzoekschriften in deze categorie betekenen slechts een lichte stijging van 27% in 2002 naar 28% in 2003. Binnen de categorie overige bestuursorganen lagen de meeste verzoekschriften op het terrein van de uitvoeringsinstellingen voor de sociale zekerheid (Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: 1129 en Sociale verzekeringsbank: 250). Over de Informatie Beheer Groep werden 190 verzoekschriften ontvangen en over de zorgverzekeraars 204.

De vijf beleidsterreinen waarover in 2003 de meeste verzoekschriften zijn ontvangen zijn:

- justitie (inclusief vreemdelingenzaken en integratie): 24%;
- sociale zaken en werkgelegenheid: 17%;

- politie: 12%;
- financiën: 10%;
- gemeenten: 9%.

Wijze van afhandeling

Van het totale aantal verzoekschriften betroffen 9039 verzoekschriften bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman, tegenover 8466 in 2002. Van de uiteindelijk in onderzoek genomen zaken (2750; 2002: 2898) kon in 82% van deze zaken het onderzoek tussentijds worden beëindigd, terwijl in 18% van de zaken het onderzoek met een rapport is afgesloten. Deze verhouding ligt in lijn met hetgeen de afgelopen jaren gebruikelijk was: 2002 (86%–14%) en 2001 (85%–15%). Anders dan in voorgaande jaren was de reden voor tussentijdse beëindiging in slechts 53% van de zaken gelegen in een interventie bij het bestuursorgaan. In 31% vond de tussentijdse beëindiging haar oorzaak in een afdoening op grond van het per 1 januari 2002 ingevoerde herkansingsbeleid (zie ook § 1.4.1).

Het aantal rapporten is gestegen van 411 in 2002 naar 504 in 2003. Het percentage beoordelingen «niet behoorlijk» is licht gestegen, van 52% in 2002 naar 54% in 2003. In 51 rapporten zijn één of meer aanbevelingen gedaan. Het percentage rapporten met aanbevelingen is licht gedaald van 12% in 2002 naar 10% in 2003. Overigens stonden aan het einde van het verslagjaar nog 38 aanbevelingen uit 2003 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 de behoorlijkheidsnorm van artikel 26, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman uitgewerkt in een reeks van vereisten van behoorlijkheid (zie bijlage 4).

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 2003 waren de volgende vereisten van behoorlijkheid in verhouding het meest aan de orde (zie § 3.6.4):

- a) voortvarendheid: 38%;
- b) actieve informatieverstrekking: 14%;
- c) overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 10%;
- d) belangenafweging/redelijkheid: 6%;
- e) rechtszekerheid: 6%;
- f) administratieve nauwkeurigheid: 5%.

Het vereiste van voortvarendheid kwam het meeste aan de orde (38%; 2002: 46%). Deze afname wordt mede veroorzaakt door een afname in het aantal interventies (53%; 2002: 57%) waar traag handelen door de overheid aan de orde was.

Bij elkaar beslaan de scores op deze vereisten 78% van alle keren dat een beoordelingscriterium werd gebruikt in zaken die in een rapport (18%) dan wel in een interventie (51%) zijn geëindigd. Evenals in 2002 is in 2003 een groot aantal zaken tussentijds beëindigd door herkansing (31%), waarbij geen behoorlijkheidscriterium wordt geregistreerd omdat het bestuursorgaan alsnog de mogelijkheid wordt geboden de klacht intern te behandelen. De scoringspercentages (a t/m f) 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 Algemene wet bestuursrecht door het bestuursorgaan op de ingediende klacht is beslist.

1.2 De Nationale ombudsman en de Algemene wet bestuursrecht

1.2.1 Nationale ombudsman en Algemene wet bestuursrecht

Op 1 januari 2004 is het tien jaar geleden dat de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) in werking is getreden. Met de Awb is een belangwekkende aanzet gegeven tot systematisering en codificering van het bestuursrecht. Van een algehele codificatie van alle bestuursrechtelijke leerstukken is weliswaar nog geen sprake, maar de realisering van de voorgenomen tranches en geplande wetsontwerpen brengt die pretentie wel steeds dichterbij. Van meet af aan lag het in de bedoeling de Wet Nationale ombudsman in de Awb te incorporeren. Bij inwerkingtreding van het aanhangige voorstel voor de Wet extern klachtrecht (Kamerstukken 2002–2003, 28 747, nrs. 1–3 e.v.) zal het zover zijn. Vanaf dat moment zullen de procedurele bepalingen van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo) in de Awb te vinden zijn en blijven in de WNo – afgezien van een paar procedurele bepalingen die alleen de Nationale ombudsman aangaan – slechts de institutionele bepalingen betreffende het ambt. Daarmee is een volgende stap gezet in de vervolmaking van de Awb als een werkelijk algemene wet bestuursrecht.

Overigens, ook al staat de Nationale ombudsman nog buiten de Awb, toch is hij reeds vanaf de inwerkingtreding in meerdere opzichten aan de Awb gebonden en omgekeerd bepaalt hij door zijn rapporten mede de interpretatie van verschillende bepalingen van de Awb. Die rol is ook uitdrukkelijk door de wetgever voorzien (zie bijvoorbeeld de memorie van toelichting bij artikel 2:6 Awb). Met name wat betreft de bepalingen inzake het interne klachtrecht van hoofdstuk 9 van de Awb is die rol vrijwel exclusief. Als externe klachtinstantie, naar wie op grond van artikel 9:12, tweede lid, Awb aan het einde van de interne klachtprocedure moet worden verwezen, 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 (zie verder § 1.4.1.1).

Afgezien van hoofdstuk 9 spelen ook vele andere bepalingen van de Awb in de rapporten van de Nationale ombudsman een belangrijke rol, omdat zij hetzij medebepalend zijn voor zijn bevoegdheid, hetzij fungeren als toetsingskader bij zijn behoorlijksbeoordeling. Aan de hand van een selectie van rapporten zal hieronder met name worden ingegaan op het belang van enkele niet tot hoofdstuk 9 behorende bepalingen van de Awb voor het werk van de Nationale ombudsman, en op de betekenis van zijn rapporten voor de interpretatie van die bepalingen. Afgezien van de aangegeven vindplaatsen zijn alle genoemde rapporten ook via de website te raadplegen.

1.2.2 Nationale ombudsman en bestuursorgaan

De bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van zelfstandige bestuursorganen wordt sinds 1998 bepaald door de definitie van bestuursorgaan van artikel 1:1 Awb. Zelfstandige bestuursorganen zijn in 1993 als categorie binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman gebracht. Aanvankelijk via een enumeratieve opsomming bij algemene maatregel van bestuur, maar deze aanpak bleek «een uitermate arbeidsintensieve aangelegenheid met veel bureaucratische rompslomp» te zijn. In 1998 werd dan ook besloten de enumeratieve aanwijzing van zelfstandige bestuursorganen los te laten en de WNo voortaan van toepassing te laten

zijn op «andere bestuursorganen, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd»: artikel 1a, eerste lid, onder e, WNo. Sinds 30 juni 1998 bepaalt de Nationale ombudsman dus zelf, onder toepassing van het bestuursorgaanbegrip van artikel 1:1 Awb, of een instantie als zelfstandig bestuursorgaan kan worden aangemerkt en daarmee binnen zijn bevoegdheid valt. Vergeleken met de enumeratieve aanpak is op deze wijze een groot aantal andere bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman gebracht, zoals de zorgverzekeraars voor zover zij de Ziekenfondswet, de Algemene wet bijzondere ziektekosten en de Wet toegang ziektekostenverzekeringen uitvoeren, de deurwaarders en de notarissen voor zover zij ambtshandelingen verrichten en recentelijk een groot aantal regionale indicatieorganen (RIO's, zie verder § 6.3.2).

De Nationale ombudsman pleegt zijn bevoegdheid ten aanzien van zelfstandige bestuursorganen in rapporten alleen te motiveren wanneer deze bestreden wordt. Van bestrijding van de bevoegdheid is overigens zelden sprake, al moet de Nationale ombudsman nog wel eens preciseren welk orgaan van de rechtspersoon bestuursorgaan is. Niet de hoogleraar-directeur of de directieraad van een departement, maar het College van Bestuur is het bestuursorgaan van de Universiteit Wageningen (rapport 2003/445, § 12B.2.1; zie ook rapport 2003/491, § 10B.7 over de bestuursorganen van de Orde van Advocaten). In zijn jaarverslagen legt de Nationale ombudsman verantwoording af over zijn beslissingen met betrekking tot de vraag of een persoon, college of orgaan is te beschouwen als bestuursorgaan in de zin van artikel 1a, eerste lid, onder e, WNo in samenhang met artikel 1:1 Awb (in dit jaarverslag § 6.3.2). Daarbij kan de Nationale ombudsman zich meestal (nog) niet baseren op bestaande jurisprudentie ter zake. Vaak is hij als eerste geroepen om een uitspraak te doen over het bestuursorgaankarakter van een persoon, college of andere instantie. Immers, de bestuursrechter komt aan deze vraag pas toe in het kader van de beoordeling of al dan niet sprake is van een besluit. Bij de Nationale ombudsman gaat het om (de behoorlijkheid van) alle andere handelingen dan besluiten. Die veelheid van handelingen waarover kan worden geklaagd, brengt dan vaak mee dat hij eerder door burgers wordt benaderd met klachten dan de bestuursrechter.

Vanzelfsprekend dient de jurisprudentie ter zake van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en van de andere hoogste bestuursrechters voor de Nationale ombudsman richtinggevend te zijn, maar verbindingen met deze colleges voor afstemming ontbreken. Soms gaat het dan ook mis, te meer omdat de Nationale ombudsman – zoals gezegd – zich vaak veel eerder over het bestuursorgaankarakter moet uitspreken dan de bestuursrechters. Zo merkt de Nationale ombudsman sinds 30 juni 1998 gerechtsdeurwaarders, voor zover zij ambtshandelingen verrichten, aan als bestuursorgaan in de zin van artikel 1:1, eerste lid, onder b, Awb. Werkzaamheden van deurwaarders, die niet tot hun ambtelijke taken kunnen worden gerekend, zoals het uitoefenen van het incassobedrijf en het verlenen van rechtsbijstand, vallen buiten het bestuursorgaanbegrip. In haar uitspraak van 8 augustus 2001 (JB 2001, 216; AB 2002, 51) heeft de Afdeling bestuursrechtspraak evenwel uitgesproken dat niet kan worden staande gehouden dat de deurwaarder bij het leggen van executoriaal beslag optreedt als persoon met enig openbaar gezag bekleed. Volgens de Afdeling is de deurwaarder dus geen b-orgaan. De casus speelde voor de inwerkingtreding van de Gerechtsdeurwaarderswet en daarin ligt mogelijk de verklaring voor de afwijzende houding van de Afdeling. De parlementaire geschiedenis van de Gerechtsdeurwaarderswet laat immers geen twijfel over de positie van de gerechtsdeurwaarder: voor zover deze ambtshandelingen verricht, is hij bestuursorgaan in de zin van artikel 1:1 Awb. In die hoedanigheid oefent hij – desnoods met dwang of geweld – op grond van een wettelijk voor-

schrift publiekrechtelijke macht uit die binnen de samenleving geconcentreerd dient te zijn in de handen van de overheid.

Aanvankelijk heeft de Nationale ombudsman na 8 augustus 2001 de behandeling van klachten over deurwaarders (en over notarissen, ten aanzien van wie dezelfde vragen speelden) opgeschort. Vervolgens heeft de wetgever door toevoeging van een onderdeel j aan artikel 8:4 Awb (impliciet) het bestuursorgaankarakter van deurwaarders en notarissen herbevestigd, zij het dat ambtshandelingen van gerechtsdeurwaarders en notarissen van beroep (en daarmee van bezwaar) zijn uitgezonderd. De bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb inzake het interne klachtrecht zijn op deze ambtshandelingen wel van toepassing en vervolgens heeft ook de Nationale ombudsman als externe klachtinstantie de behandeling van klachten over ambtshandelingen van deurwaarders en notarissen hervat; zie rapport 2003/159, § 10B.8) en rapport 2003/417 (notaris).

1.2.3 Nationale ombudsman en besluit

Zolang ten aanzien van de gedraging van het bestuursorgaan bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld is de Nationale ombudsman niet bevoegd, tenzij artikel 6:2 Awb van toepassing is en de gedraging dus bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit. Ook is de Nationale ombudsman niet bevoegd zolang bezwaar of beroep aanhangig zijn (artikel 16, aanhef en onder c, WNo). Heeft de verzoeker de bezwaar- of beroepstermijn ongebruikt laten verstrijken dan is de Nationale ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht tot onderzoek (artikel 14, aanhef en onder g, WNo). Naar vast beleid wordt bij het ongebruikt verstrijken van bezwaar- en beroepstermijnen niet tot onderzoek overgegaan. Aan een inhoudelijke beoordeling van besluiten komt de Nationale ombudsman dan ook niet toe. Het is uiteindelijk aan de bestuursrechter om besluiten inhoudelijk te toetsen.

Ook hier kan zich het risico voordoen dat vanwege het ontbreken van mogelijkheden van afstemming met de bestuursrechter Nationale ombudsman en rechter een eigen weg gaan bij beantwoording van de vraag of al dan niet sprake is van een besluit. Van een uiteenlopende interpretatie is voor zover bekend (nog) niet gebleken. Wel heeft de Nationale ombudsman soms een voorschot genomen op te verwachten jurisprudentie. Zo oordeelde hij in rapport 1999/11 dat voor zover een legalisatie- of verificatiebeslissing niet zou moeten worden aangemerkt als een beschikking, het in de rede ligt wat betreft de termijnen voor behandeling van een legalisatieaanvraag aanknopingspunten te zoeken bij de betreffende Awb-bepalingen en die van overeenkomstige toepassing te achten. Vervolgens besloot de Afdeling bestuursrechtspraak op 18 februari 1999 (Jaarverslag 1999, blz. 76) dat de legalisatie (of weigering), al dan niet na verificatie, van buitenlandse documenten voor het gebruik in het Nederlandse rechtsverkeer is aan te merken als een besluit in de zin van artikel 1:3 Awb.

1.2.4 Nationale ombudsman en Awb-beslistermijnen

Aangezien veel verzoekers die ontevreden zijn over een te traag reagerende overheid de rechtsgang naar de Nationale ombudsman die openstaat op grond van artikel 16, aanhef en onder c, WNo juncto 6:2 Awb verkiezen boven de omslachtige weg van artikel 6:2 Awb gevolgd door bezwaar of beroep, heeft de Nationale ombudsman een uitgebreide ombudsprudentie ontwikkeld over de beslistermijnen op een aanvraag (artikel 4:13 en 4:14 Awb), dan wel op bezwaar of beroep (artikel 7:10 c.q. 7:24 Awb). In feite staan klachten over de duur van de behandeling van een aanvraag of bezwaarschrift bij de Nationale ombudsman stevast op de eerste plaats. Veelal blijkt een klacht bij de Nationale ombudsman ook

een effectief «rechtsmiddel» te zijn, omdat hij vaak door middel van een interventie kan bereiken dat alsnog binnen uiterlijk vier weken een beslissing wordt genomen, dan wel de volgende stap in de procedure wordt gezet (bijvoorbeeld de inschakeling van een ambtelijke commissie of een adviescommissie).

Voor zover beslistermijnen in rapporten aan de orde komen, komt de Nationale ombudsman veelvuldig tot het oordeel dat de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijnen voor het nemen van een beschikking zijn verstreken (in dit verslagjaar bijvoorbeeld rapport 2003/288, § 9.3.2). Ontbreekt een wettelijke beslistermijn, dan constateert hij dat in veel gevallen niet binnen acht weken een kennisgeving is gedaan als bedoeld in artikel 4:14 van de Awb (zie bijvoorbeeld de rapporten ter zake genoemd in § 10A.2.1.4 en rapport 2003/379, § 24.4). Ook geeft hij soms aan wat zijns inziens een redelijke termijn is waarbinnen een beschikking moet worden gegeven, bijvoorbeeld drie maanden voor een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf (rapport 1997/607), één jaar voor opname buitenlands pleegkind (rapporten 1996/447 en 2001/387), dertien weken voor een uitkering van de Stichting Het Gebaar (rapport 2003/175, § 20B.4; JB 2003, 252) of veel korter dan acht weken waar het een aanvraag betreft voor opvang en medische zorg voor een ernstig zieke asielzoeker (rapport 2003/178, § 10B.2.2).

Ook ten aanzien van de beslistermijnen in bezwaar (artikel 7:10 Awb) en administratief beroep (artikel 7:24 Awb) is een uitvoerige ombudsprudentie ontstaan (zie bijvoorbeeld in dit jaarverslag de rapporten over artikel 7:10 Awb genoemd in § 10A.2.1.4). Hierin valt een aantal kernpunten op. De mogelijkheid van verdaging op grond van artikel 7:10, derde lid, Awb is blijkens de memorie van toelichting bedoeld voor bijzondere gevallen. Door het standaard, of structureel gebruik maken van de mogelijkheid om de beslissing op een bezwaarschrift met vier weken te verdagen komt een bestuursorgaan de ingevolge artikel 7:10 Awb op hem rustende rechtsplicht niet na (rapport 2001/085, JB 2001, 144; AB 2001, 170). Na verdaging is op grond van artikel 7:10, vierde lid, Awb verder uitstel alleen mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt. Nog afgezien van het feit dat verdagingsbesluiten en verzoeken om instemming vaak achterwege blijven (zie rapport 2001/242, JB 2001, 288; rapport 2001/345 en het zogeheten burgerbrievenrapport 2003/325, § 1.3.1; JB 2003, 361), accepteert de Nationale ombudsman ook niet dat in plaats van een verzoek om verder uitstel uitsluitend een kennisgeving wordt gedaan van de termijn waarop zal worden beslist. Het argument van bestuursorganen dat de Awb niet voorschrijft op welke wijze de instemming moet worden verkregen, en dat daarom instemming ook kan worden verkregen door (stilzwijgende) aanvaarding van de verdere verdaging, wordt door de Nationale ombudsman niet zonder meer aanvaard (rapport 2001/302; JB 2001, 311). Hoewel voor dit standpunt van bestuursorganen om redenen van efficiency wel iets valt te zeggen, is het standpunt alleen dan aanvaardbaar, wanneer de indiener van het bezwaarschrift er tevens duidelijk over is geïnformeerd dat het niet (tijdig) reageren op een mededeling van verder uitstel zal worden uitgelegd als instemming met dat uitstel, en wanneer hij daarbij duidelijk wordt gewezen op de mogelijkheid om aan te geven dat hij niet met dat verder uitstel instemt (rapport 1999/148, JB 1999, 131).

Bovendien moeten de verdaging en het verzoek om verder uitstel worden gedaan binnen de beslistermijn (rapport 2000/039; JB 2000, 86) en moet uit het verzoek om verder uitstel blijken voor welke concrete termijn om uitstel wordt gevraagd (rapport 2002/056). In het verzoek om verder uitstel dient te worden gewezen op de mogelijkheid om tegen het niet tijdig beslissen een beroepschrift bij de rechtbank (en een eventueel verzoek om

voorlopige voorziening) in te dienen, zodat betrokkene de gelegenheid wordt geboden een afweging te maken tussen de geboden mogelijkheid om in te stemmen met uitstel van behandeling en het aanwenden van rechtsmiddelen (rapport 1997/433; JB 1997, 269); rapport 2000/190; JB 2000, 195) en rapport 2001/204).

In het kader van het burgerbrievenrapport 2003/325 (JB 2003/361; zie § 1.3.1) heeft de Nationale ombudsman een folder ontwikkeld waarin de wettelijke Awb-normen en de in de loop der jaren door de Nationale ombudsman ontwikkelde behoorlijkheidsnormen voor de behandeling van aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere correspondentie met burgers kort en overzichtelijk bijeen zijn gebracht. De «Correspondentiewijzer» mag eigenlijk bij geen bestuursorgaan ontbreken.

Indien de rechtbank na gegrond verklaring van het beroep het bestuursorgaan geen specifieke termijn stelt voor het nemen van een nieuw besluit, doet zich de vraag voor binnen welke termijn een nieuw besluit moet worden genomen. In verschillende rapporten heeft de Nationale ombudsman met een beroep op de memorie van toelichting bij artikel 8:72, vijfde lid, van de Awb uitgesproken dat een nieuwe beslissing zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, moet worden genomen, doch uiterlijk binnen de termijn die van toepassing is voor de eerste beslissing op bezwaar, zoals neergelegd in artikel 7:10 van de Awb (zie bijvoorbeeld rapport 2002/095 (JB 2002, 181); rapport 2003/037, § 24.4; rapport 2003/173 en rapport 2003/242, § 10A.2.1.4). Veelvuldig wordt de Nationale ombudsman geconfronteerd met klachten over het niet tijdig opvolgen van rechterlijke uitspraken door met name de IND. In rapport 2001/020 (NAV 2001, 180) heeft de Nationale ombudsman een aanbeveling gedaan betreffende het tijdig opvolgen van rechterlijke uitspraken. De staatssecretaris van Justitie liet weten deze aanbeveling te zullen opvolgen. Niettemin bleef de Nationale ombudsman hierover klachten ontvangen, hetgeen hem er uiteindelijk toe heeft gebracht om met gebruikmaking van de bevoegdheid uit eigen beweging onderzoek te doen naar hoe de IND omgaat met zaken waarin de rechtbank heeft bepaald dat een nieuw besluit moet worden genomen (rapport 2003/385 (MR 2003, 72; JB 2004, 40); zie verder § 10A.2.1.6).

1.2.5 Nationale ombudsman en andere Awb-bepalingen

Hoofdstuk 2 Awb

Vanzelfsprekend vormen de bepalingen over het verkeer tussen burgers en bestuursorganen van hoofdstuk 2 Awb een belangrijk toetsingskader voor de Nationale ombudsman bij de beantwoording van de vraag of een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Met toepassing van artikel 2:1 Awb heeft de Nationale ombudsman aangegeven dat een gemachtigde de belanghebbende in het verkeer met het bestuursorgaan vertegenwoordigt. Dit wil onder meer zeggen dat het contact met de belanghebbende in beginsel via de gemachtigde verloopt (rapport 2000/328 (JB 2000, 319); rapport 2003/348 (zie § 12B.1.5; JB 2003, 362)). Weliswaar kan een bestuursorgaan op grond van artikel 2:1, tweede lid, Awb ook van een advocaat een schriftelijke machtiging verlangen, maar daarvoor moet dan wel een toereikende reden bestaan. Van een dergelijke reden kan bijvoorbeeld sprake zijn als het voor het bestuursorgaan niet zonder meer vaststaat of een bepaalde persoon inderdaad advocaat is (rapport 1999/392; JB 1999, 279). Indien een belastingplichtige een ander wil machtigen, kan de Belastingdienst gezien artikel 2:1 Awb de belastingplichtige niet voorschrijven dat hij de dienst daarvan schriftelijk op de hoogte moet stellen (rapport 2003/033, zie § 13A.2.8).

Het niet voldoen aan de doorzendplicht van artikel 2:3 Awb is het onder-

werp van onder andere rapport 2000/344 (JB 2002, 360) en in dit verslagjaar de rapporten 2003/413 (zie § 7B.11) en 2003/472 (zie § 10A.2.4). Het verbod van vooringenomenheid van artikel 2:4 Awb en het tegengaan van (zelfs de schijn van) belangenverstrengeling zijn ook regelmatig onderwerp van rapporten (bijvoorbeeld rapport 1998/245 (JB 1998, 217); rapport 2000/338 (JB 2000, 342)), evenals het in strijd met artikel 2:5 Awb verstrekken van persoonlijke gegevens aan derden door een bestuursorgaan (rapport 2001/242; JB 2001, 288) of door een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame (politie)ambtenaar (rapport 2001/249).

Hoofdstuk 3 Awb

Hoewel de Nationale ombudsman terugtreedt ten aanzien van besluiten waartegen bezwaar of beroep openstaat dan wel heeft opengestaan, past hij op grond van de schakelbepaling van artikel 3:1 Awb de beginselen van behoorlijke bestuur van afdeling 3.2 wel toe op andere handelingen dan besluiten (zie bijvoorbeeld rapport 1997/116 (JB 1997, 129); rapport 2001/316 (JB 2001, 335)). In feite lopen de behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman op grond van artikel 26 WNo heeft ontwikkeld (zie bijlage 4) ook voor een groot deel parallel met de beginselen van behoorlijk bestuur als gecodificeerd in afdeling 3.2 Awb. Wat betreft de onderzoeksplicht van artikel 3:2 Awb doet zich wel een spanning voor met de wettelijke beslistermijnen. Niet zelden rechtvaardigt een bestuursorgaan de overschrijding daarvan met een beroep op artikel 3:2 Awb. De Nationale ombudsman bestrijdt de noodzaak van een zorgvuldige voorbereiding van een beslissing niet, maar moet soms wel constateren dat de termijnoverschrijding niet zozeer in het nader onderzoek is gelegen, als wel in het feit dat het onderzoek zonder aanwijsbare reden heeft stilgelegen (rapport 2003/177) of veel te laat een aanvang heeft genomen (rapport 2003/429; zie verder § 10A.2.1.4).

Verder wordt hier met name gewezen op toepassing door de Nationale ombudsman van het mede aan artikel 3:4, tweede lid, Awb ten grondslag liggende rechtsbeginsel van «égalité devant les charges publiques» op het terrein van schadevergoeding voor een niet-verdachte als gevolg van rechtmatig strafvorderlijk optreden. In de zaak die geleid heeft tot rapport 2001/095 (AB 2001, 79) weigerde het College van procureurs-generaal schadevergoeding omdat de schade aan de auto van verzoeker ten gevolge van de aanhouding van een inzittende door een arrestatieteam het gevolg was van rechtmatig overheids-optreden. Met verwijzing naar artikel 3:4, tweede lid, Awb overwoog de Nationale ombudsman echter dat het College hiermee had miskend dat ook rechtmatig overheids-optreden aanleiding kan vormen tot toekenning van schadevergoeding.

Ook afdeling 3.3. inzake advisering vindt veelvuldig toepassing in de ombudsprudentie. Zo oordeelde de Nationale ombudsman bijvoorbeeld in het rapport over het leeftijdsonderzoek bij alleenstaande minderjarige asielzoekers dat de staatssecretaris van Justitie weliswaar niet verplicht was het advies terzake van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (verder IGZ) op te volgen, maar dat van de staatssecretaris wel mocht worden verwacht dat gemotiveerd was aangegeven waarom het advies van de IGZ, als de bij uitstek deskundige inspectie, niet werd gevolgd (rapport 2002/386; JB 2003, 74; zie verder § 10A.2.3.4). Het overschrijden van de adviestermijn van artikel 3:6 Awb betekent niet dat het bestuursorgaan zonder het advies een besluit had moeten nemen, aangezien in de toelichting bij dat artikel wordt beschreven dat er bij het uitblijven van een advies nog andere redenen kunnen zijn waardoor besluitvorming zonder dat advies niet mogelijk is (rapport 2003/487, zie § 19B.2.2.1).

Indien verzoeker de bezwaar- of beroepstermijn ongebruikt heeft laten verstrijken, omdat een rechtsmiddelenverwijzing als bedoeld in de artikelen 3:45 en 6:23 Awb heeft ontbroken, gaat de Nationale ombudsman – hoewel bevoegd – naar vaste praktijk niet tot onderzoek over. Tot voor kort was dit beleid weinig problematisch. De Nationale ombudsman bood verzoeker aan het bezwaar- of beroepsschrift door te zenden en ging er dan van uit dat de bezwaar- of beroepsinstantie de overschrijding van de termijn verschoonbaar zou achten wegens het ontbreken van een rechtsmiddelenverwijzing. Gezien de uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van 8 mei 2001 (termijnoverschrijding niet verschoonbaar, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden; JB 2001, 172; AB 2001, 291) mag de Nationale ombudsman er echter niet langer van uitgaan dat bij doorzending van verzoekschriften betreffende besluiten waarin een rechtsmiddelenverwijzing ontbreekt, maar waarvan de bezwaar- of beroepstermijn inmiddels is verstreken, de termijnoverschrijding verschoonbaar zal worden geacht. Het achterwege laten van een rechtsmiddelenverwijzing in strijd met artikel 3:45 of 6:23 Awb roept echter wel onmiskenbaar het vermoeden op dat sprake is van een niet behoorlijke gedraging (bijvoorbeeld rapport 2002/160; JB 2002, 236). Toch zal de Nationale ombudsman ingeval de bezwaar- of beroepsinstantie de verzoeker wegens termijnoverschrijding niet-ontvankelijk acht, niet zelf de inhoud van de bestreden besluiten gaan onderzoeken. Een inhoudelijke beoordeling van besluiten is primair aan de bestuursrechter. Wel stelt hij voortaan – ook als verzoeker daarover niet klaagt – uit eigen beweging een onderzoek in naar het niet nakomen van de wettelijke verplichtingen met betrekking tot het opnemen van een rechtsmiddelenverwijzing, tenzij er aanwijzingen zijn dat het achterwege laten van de rechtsmiddelenverwijzing door het bestuursorgaan slechts een incident is (zie bijvoorbeeld rapport 2002/375; JB 2003, 75 en verder § 6.3.3.4). Wat betreft afdeling 3.7 inzake motivering kan gewezen worden op een tweetal rapporten over de artikelen 3:48 en 4:82 Awb, waarin te onpas naar de Vreemdelingencirculaire 2000 werd verwezen als rechtvaardiging voor het achterwege laten van een motivering (rapport 2003/449 en rapport 2003/450, § 10A.2.3.3).

Hoofdstuk 4 Awb

Afgezien van de hiervoor reeds behandelde rapporten met betrekking tot de beslistermijnbepalingen van afdeling 4.1.3 kan nog gewezen worden op de volgende ombudsprudentie.

Ingevolge artikel 4:1 Awb dient een aanvraag bij het bestuursorgaan te worden ingediend dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. In dit verband doet zich met enige regelmaat de vraag voor hoe te handelen als een aanvraag wordt ingediend bij een verkeerde dienst of afdeling van het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen. Volgens de Nationale ombudsman is in de Awb, noch in enig ander wettelijk voorschrift bepaald hoe een bestuursorgaan dient te handelen in het geval dat een aanvraag wordt ingediend bij een verkeerde dienst of afdeling van dat orgaan, dan wel op een ander adres dan is opgegeven in een op grond van artikel 4:4 Awb vastgesteld aanvraagformulier. Het ligt voor de hand dat in zo'n geval zoveel mogelijk analoog aan de doorzendplicht van artikel 2:3 Awb wordt gehandeld. Dat doet er echter niet aan af dat een bestuursorgaan, dat ten behoeve van zijn taakvervulling vaak beschikt over meerdere adressen, naar het oordeel van de Nationale ombudsman van aanvragers mag verwachten dat zij hun aanvraag indienen op het juiste adres. Uiteraard dient de aanvrager van dat adres op de hoogte te zijn gesteld (zie rapport 2001/138 (JB 2001, 204); rapport 2003/248 (zie § 9.3.2); rapport 2004/003). Deze rapporten roepen wel de vraag op of artikel 4:5 Awb niet zo gewijzigd zou moeten worden dat een bestuursorgaan ook tot buiten-

behandelingstelling kan besluiten indien de aanvraag niet op het in het formulier aangegeven adres wordt ingediend.

Ook met betrekking tot het bieden van gelegenheid tot het aanvullen van een onvolledige aanvraag als bedoeld in artikel 4:5, eerste lid, Awb is een uitvoerige ombudsprudentie ontstaan (bijvoorbeeld rapport 2001/302 en in het verslagjaar de rapporten 2003/113, 2003/197 en 2003/428; § 10A.2.1.4). Artikel 4:5 Awb is geschreven voor de aanvraagfase. In de bezwaarfase kan dan ook niet alsnog met een beroep op artikel 4:5 de aanvraag buiten behandeling worden gesteld (rapport 2003/428). De verhouding tussen de artikelen 4:6 en 4:5 Awb is eveneens in rapporten nader uiteengezet (bijvoorbeeld rapport 2001/288). Verder is de Nationale ombudsman van oordeel, dat het bieden van gelegenheid tot het aanvullen van de aanvraag de beslistermijn slechts opschort (zie artikel 4:15 juncto 4:5 Awb) en dat het dus niet zo is dat pas na herstel van het verzuim de wettelijke beslistermijn begint te lopen (rapport 2001/354; rapport 2002/050; rapport 2000/309). Dit standpunt wordt door de minister van Vreemdelingenzaken en Integratie echter niet gedeeld. Toch heeft de Nationale ombudsman de discussie met de minister niet voortgezet, te meer omdat de kwestie in beginsel ook voor de bestuursrechter kan spelen. Hij wacht eventuele jurisprudentie terzake dan ook af (zie § 10A.2.1.4). Ook hier laat zich dus de vraag naar rechtseenheid stellen.

Hoofdstuk 5 Awb

Wat hoofdstuk 5 Awb betreft valt het de Nationale ombudsman op dat het politieambtenaren nog niet altijd voldoende duidelijk is dat zij in het kader van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (verder WAHV) optreden als toezichthouders in de zin van artikel 5:11 Awb. Voor het hanteren van strafvorderlijke bevoegdheden als staande houden is in dit kader dan ook niet langer plaats. In plaats van staande houden gaat het om het stilhouden van voertuigen als bedoeld in artikel 5:19 Awb en het vorderen van inlichtingen op grond van artikel 5:16 Awb (rapport 2002/055; 2003/47; zie § 7A.13.4). Uit artikel 5:16 en 5:17 Awb kan overigens geen algemene plicht tot het tonen van identiteitsdocumenten worden afgeleid (rapport 2003/125; zie § 7A.13.3).

Ten aanzien van artikel 5:20 Awb heeft de Nationale ombudsman er op gewezen dat in dit artikel in vergelijking met zijn voorganger, artikel 18.6 Wet milieubeheer, de aanvullende voorwaarde is gesteld, dat een ieder verplicht is de toezichthouder *binnen de door hem gestelde redelijke termijn* alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden (rapport 2001/277). In casu was niet getoetst of wel voldoende tijd was gegeven om aan de medewerkingsverplichting te voldoen.

Ten aanzien van de schriftelijke beslissing tot bestuursdwang (artikel 5:24 Awb) dient de Nationale ombudsman zich vanwege de mogelijkheden van bezwaar en beroep van een oordeel te onthouden (rapport 2002/327; JB 2003, 43). Wel kan hij beoordelen of de regels waaraan het toepassen van bestuursdwang moet voldoen, in acht zijn genomen (rapport 2003/414 en rapport 2003/493 (zie § 7A.13.2); rapport 2003/161 (zie § 24.9; rapport 2004/022).

Hoofdstukken 6, 7, 8 en 9 Awb

Aangezien de Nationale ombudsman «wijkt» voor bezwaar en beroep tenzij artikel 6:12 Awb inzake het niet tijdig beslissen van toepassing is, is zijn betrokkenheid bij de interpretatie van de bepalingen van de hoofdstukken 6, 7 en 8 beperkt, zij het dat er wel een uitvoerige ombudsprudentie is ontstaan over de beslistermijnen (zie § 1.2.4). Daarnaast kan gewezen worden op de volgende rapporten. Zo oordeelde de Nationale ombudsman in rapport 2003/211 (§ 10A.2.1.4) dat het verstrekken van de naar aanleiding van de hoorzitting gevraagde informatie niet kan worden

aangemerkt als het aanvoeren van (nadere) gronden van het bezwaar of beroep als bedoeld in artikel 6:5 Awb of als het voldoen aan één van de andere vereisten van artikel 6:5 dan wel aan enig ander bij de wet gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van bezwaar of beroep, zodat artikel 6:6 Awb op het verstekken van de gevraagde informatie niet van toepassing was.

Wat de gang van zaken tijdens bezwaarprocedure zelf betreft valt te wijzen op rapport 1999/500 (AB 2000, 135; JB 2000, 41) en rapport 2002/141 (JB 2002, 218), waarin de Nationale ombudsman aangeeft onder welke omstandigheden een belanghebbende in de gelegenheid moet worden gesteld om telefonisch te worden gehoord. In rapport 2003/168 (§ 19B.1.2.4; JSV 2003, 170; RSV 2003, 248) was de vraag aan de orde of medewerkers bezwaar en beroep van het Uitvoeringsinstituut werkne-
mersverzekering inzage mogen hebben in medische gegevens. De Nationale ombudsman oordeelde dat op grond van artikel 7:4 Awb een bestuursorgaan alle op de zaak betrekking hebbende stukken voorafgaand aan het horen voor belanghebbenden ter inzage legt (voor de fase van beroep geldt op grond van artikel 8:39 juncto artikel 8:29 en artikel 8:32 Awb een vergelijkbare regeling). Toepassing van deze regeling brengt met zich mee dat de medewerkers bezwaar en beroep toegang moeten hebben tot alle op de zaak betrekking hebbende documenten waaronder ook de op de zaak betrekking hebbende medische gegevens. De wijze waarop de Nationale ombudsman in het verslagjaar aan de bepalingen van hoofdstuk 9 over het interne klachtrecht invulling heeft gegeven komt hierna afzonderlijk aan de orde in § 1.4.1.1.

Hoofdstuk 10

De mandaatregeling van afdeling 10.1.1. Awb is krachtens de schakelbepaling van artikel 10:12 Awb ook van toepassing op machtigingen in het kader van hoofdstuk 9 van de Awb. Toch constateert de Nationale ombudsman regelmatig dat klachten worden afgedaan door een ander dan het bestuursorgaan zelf, terwijl van een machtiging tot klachtafdoening geen sprake is (rapport 2000/374; JB 2001, 43; AB 2001, 143) en de rapporten 2001/153, 2001/393 en 2003/341; zie § 10A.10.4). Ten slotte kan nog gewezen worden op rapport 2001/209. In deze zaak viel het de Nationale ombudsman op dat de sepotbeslissing was genomen door een parketsecretaris. Op zichzelf kan op grond van artikel 126 van de Wet op de rechterlijke organisatie juncto artikel 2 Besluit reorganisatie openbaar ministerie en instelling landelijk parket de bevoegdheid om te seponeren aan een parketsecretaris worden gemandateerd. Een op schrift gesteld algemeen mandaatbesluit ontbrak evenwel. Weliswaar is ingevolge artikel 1:6, onder a, Awb hoofdstuk 10 van de Awb niet rechtstreeks van toepassing op de uitoefening van strafvorderlijke bevoegdheden, toch heeft de regering in antwoord op kamervragen gesteld dat de Awb op het punt van mandaatverlening in hoge mate als een neerslag van het algemeen geldende recht is te beschouwen. Er bestaat in beginsel dan ook geen aanleiding om te veronderstellen dat bij mandaatverlening buiten de door de Awb bestreken gevallen andere regels dan die van de Awb zouden gelden. Het ligt daarom volgens de Nationale ombudsman voor de hand naar analogie van artikel 10:5, tweede lid, Awb de aan de parketsecretaris gemandateerde bevoegdheden op schrift te stellen.

1.2.6 Nationale ombudsman en rechtseenheid

De Nationale ombudsman is onmiskenbaar een speler op het veld van de Awb. Toch maakt hij geen deel uit van het team. Er zijn geen verbindingen met de andere spelers voor afstemming. De Nationale ombudsman moet veelal zijn eigen weg zoeken, waarbij hij door het ontbreken van jurisprudentie zelf invulling moet geven aan centrale begrippen van de Awb, zoals bestuursorgaan en besluit. Dit komt enerzijds doordat hij soms als eerste

wordt geroepen om een antwoord te geven op de vraag of al dan niet sprake is van een bestuursorgaan, anderzijds doordat hij meer dan de andere spelers met een bepaald type klachten wordt geconfronteerd. De klachten over termijnoverschrijdingen en de invulling die hij heeft gegeven aan de Awb-bepalingen inzake beslistermijnen zijn van dit laatste een voorbeeld. Ook het feit dat alle andere handelingen van bestuursorganen dan besluiten door hem worden beoordeeld, maakt dat hij het normenkader van de Awb op meer handelingen toepast dan de bestuursrechters. De toepassing van artikel 3:4, tweede lid, Awb inzake schadevergoeding bij rechtmatig *feitelijk* overheidsoptreden is hiervan een sprekend voorbeeld. Niettemin, de jurisprudentie van de hoogste bestuursrechters blijft voor de Nationale ombudsman richtinggevend. Hij zal zijn beoordelingen daarop aanpassen, al kan een eigen verantwoordelijkheid hem niet geheel worden ontzegd, zoals blijkt uit het voorbeeld van zijn bevoegdheid ten aanzien van ambtshandelingen van deurwaarders en notarissen. Niettemin is het gewenst dat het aspect van rechtseenheid in ombudsprudentie en jurisprudentie uitdrukkelijk wordt betrokken bij het ontwerpen van een toekomstige rechtseenheidsvoorziening, bijvoorbeeld doordat een dergelijke voorziening ook door de Nationale ombudsman benaderd kan worden met vragen om uitleg.

1.3 Onderzoek 2003

1.3.1 Onderzoek uit eigen beweging

In deze paragraaf wordt verslag gedaan van het in 2003 uitgevoerde onderzoek uit eigen beweging, het vooronderzoek dat niet tot verder onderzoek heeft geleid en het aan het einde van het verslagjaar nog lopende onderzoek uit eigen beweging.

1.3.1.1 Correspondentie burger-overheid

Het thema «voortvarendheid» loopt als een rode draad door het werk van de Nationale ombudsman. Een – door de betrokken burger gevoeld – gebrek aan voortvarendheid bij bestuursorganen vormt sinds het bestaan van het instituut Nationale ombudsman met afstand de meest voorkomende reden om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen. In 1989 heeft de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging ingesteld naar de wijze waarop de rijksoverheid gestalte heeft gegeven aan de door de Nationale ombudsman ontwikkelde norm dat behandlingsberichten, en zonodig tussenberichten, moeten worden verstuurd in de gevallen dat inhoudelijke beantwoording van brieven niet binnen een redelijke termijn kan plaatsvinden. Het afsluitende rapport van dat onderzoek (NO 89/975) bevat nader uitgewerkte criteria voor de behandeling van brieven van burgers. Elk van de ministers werd aanbevolen om, tegen de achtergrond van de conclusies van de Nationale ombudsman, de bestaande praktijk te toetsen aan die criteria en – waar nodig – te stimuleren dat in overeenstemming met die criteria wordt gehandeld. Deze criteria dienden voor de Nationale ombudsman als toetsingsmaatstaf bij de beoordeling van een groot aantal klachten.

De Nationale ombudsman heeft in 2003 opnieuw een onderzoek uit eigen beweging ingesteld naar de behandeling van brieven van burgers aan de rijksoverheid (rapport 2003/325; JB 2003, 361). Dit onderzoek kan in zekere zin worden beschouwd als een vervolg op dat van 1989. In dit nieuwe onderzoek is echter nadrukkelijk rekening gehouden met de in 1994 in werking getreden Algemene wet bestuursrecht (verder Awb). In deze wet worden aan de behandeling van verschillende categorieën van brieven namelijk wettelijke eisen gesteld. Ook is in dit nieuwe onderzoek aandacht besteed aan een nieuwe manier van communiceren, namelijk die langs

elektronische weg. Samen met het gegeven dat het aantal klachten over een weinig voortvarend reagerende overheid onveranderd hoog is gebleven, vormden deze veranderingen ten opzichte van 1989 voor de Nationale ombudsman aanleiding tot dit nieuwe onderzoek. Daar kwam nog bij dat in oktober 2002 in de Tweede Kamer uitdrukkelijk aandacht werd gevraagd voor het onderwerp «beantwoording van burgerbrieven» (zie Kamerstukken II 2002–2003, 28 600 III, nrs. 5 en 6).

In het kader van het onderzoek is in januari 2003 aan alle ministers een brief gestuurd met een groot aantal vragen over de behandeling van correspondentie van burgers in 2002. In de vraagstelling is steeds onderscheid gemaakt tussen de volgende vijf categorieën van correspondentie: aanvragen (in de zin van de Awb), bezwaarschriften, klaagschriften, andere brieven en e-mailberichten. De informatie die langs deze weg is verkregen, levert een globaal beeld op over de mate van voortvarendheid waarmee de onderdelen van de rijksoverheid in 2002 zijn omgegaan met correspondentie van burgers. Daartoe heeft de Nationale ombudsman per categorie normen vastgesteld, en bijeengebracht in een zogenoemde correspondentiewijzer (zie hierna). In het rapport wordt per ministerie beoordeeld in hoeverre de uitvoeringspraktijk op het punt van de behandeling van achtereenvolgens aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften, andere brieven en e-mailberichten in 2002 heeft voldaan aan de daaraan te stellen eisen. De normen van de correspondentiewijzer vormden daarbij het toetsingskader.

Per ministerie is in het rapport ten aanzien van elk van de vijf categorieën van correspondentie een conclusie gegeven. De conclusies ten aanzien van alle ministeries zijn schematisch weergegeven in het volgende overzicht.

	AZ	BZ	JUS	BZK	OCW	FIN	DEF	VROM	V&W	EZ	LNv	SZW	VWS	V&I
aanvragen														
behandelingsduur	–	+	+/-	+/-	+/-?	+/?	+	–	+/-?	+	+/-	+/-	+/-?	+/-
tussentijdse informatieverstrekking	+/-	+	+	+/-	–	+	–	+/-	–	+	+	+	+/-?	+/-
bezwaarschriften														
behandelingsduur	+	–	–	+/-	–	+	–	–	+/-?	–	–	–	–	–
tussentijdse informatieverstrekking	+	+/-	+	–	–	+	+/-	+/-	+	+	+/-	+/-	+/-	+/-
klaagschriften														
behandelingsduur	+	+/?	+/-	+/-	+	+/-	–	+/-	+/-	–	+	–	+/-	+
tussentijdse informatieverstrekking	+	+/?	+	+/-	+	+/-	+/-	+/-	+/-	+	+	+	+/-	+
andere brieven														
	+/-	+	–	+/-	+/-?	+/?	+	–	-/?	+/-	–	+/-	+/-	?
e-mailberichten														
	+/-	+	+	+	+	+	–	+	+	+	+	+	+/?	?

+ = (overwegend) behoorlijk

– = (overwegend) niet behoorlijk

+/- = deels behoorlijk, deels niet behoorlijk

? = geen oordeel mogelijk vanwege het ontbreken van (voldoende) informatie

De besprekingen per ministerie bevatten na de conclusie telkens een aantal concrete aanbevelingen aan de betrokken minister.

In een afsluitend hoofdstuk van het rapport signaleert de Nationale ombudsman dat op het punt van de behandelingsduur is opgevallen dat de wettelijke beslistermijn voor aanvragen op grond van de Wet openbaarheid van bestuur en de beslistermijnen van de Awb voor bezwaarschriften en, in iets mindere mate, klaagschriften in de praktijk vaak niet worden gehaald door de ministeries. Daarnaast is opgevallen dat de tussentijdse informatieverstrekking in veel gevallen verbetering behoeft. Al met al is het globale beeld uit 1989 dat er over de hele linie veel inspanningen waren verricht maar dat er niettemin nog veel viel te verbeteren, in 2003 niet wezenlijk gewijzigd. De Nationale ombudsman noemt het van essentieel belang dat de thema's behandelingsduur en

tussentijdse informatieverstrekking ook in tijden van bezuinigingen voortdurend de aandacht van bestuursorganen hebben. Hij besluit zijn overwegingen met de stelling dat bestuursorganen die niet vlot reageren op correspondentie van burgers de betrokken burger noch zichzelf een goede dienst bewijzen.

Wat betreft de normering van de behandeling van de verschillende categorieën gaat de Nationale ombudsman uit van het gegeven dat de overheid er voor de burger is. Hij benadrukt het belang van de naleving door bestuursorganen van wettelijke termijnbepalingen. Vervolgens wordt een normenstelsel voor de beantwoording van verschillende soorten van correspondentie van burgers aan bestuursorganen uitgewerkt. Het gaat daarbij voor een deel om rechtsnormen die zijn opgenomen in de Awb en voor een ander deel om behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman zelf heeft ontwikkeld. Deze laatste normen vormen veelal een aanvulling op of een nadere invulling van de Awb-normen. De hoofdlijnen van het normenstelsel zijn schematisch weergegeven in een zogenoemde «correspondentiewijzer». Deze correspondentiewijzer, waarin per norm is aangegeven of die is ontleend aan de Awb of is ontwikkeld door de Nationale ombudsman, is verspreid over een groot aantal bestuursorganen in Nederland.

Centraal in de normstelling voor het beantwoorden van brieven van burgers staat de notie dat overheidsinstanties waar mogelijk brieven binnen enkele weken afhandelen, en dat zij in de gevallen waarin dat niet mogelijk is de brievenbode binnen twee à drie weken een zogenoemd behandelingsbericht sturen.

Voorts is de Nationale ombudsman onder meer van oordeel dat de indiener van een aanvraag in beginsel binnen twee à drie weken een reactie van het bestuursorgaan op zijn aanvraag behoort te ontvangen. Dit betekent dat indien het bestuursorgaan niet binnen twee à drie weken op de aanvraag kan beslissen, de indiener van de aanvraag binnen die termijn een behandelingsbericht dient te ontvangen.

Wat betreft de behandeling van bezwaarschriften overweegt de Nationale ombudsman onder meer dat de wettelijke beslistermijn daarvoor met vier weken kan worden verdaagd, en dat daarna verder uitstel alleen mogelijk is voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt. Het bestuursorgaan behoort de betrokkene in zo'n geval, vóór het verstrijken van de beslistermijn, te vragen om instemming met verder uitstel.

Voor een uitgebreide bespreking van het normenkader wordt verwezen naar de weergave van het rapport op www.nationaleombudsman.nl.

1.3.1.2 *Nakoming rechterlijke uitspraken*

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 Immigratie-en Naturalisatiedienst (verder 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 veel klachten. Daarom heeft de Nationale ombudsman 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 (§ 10A.2.1.6; MR 2003, 72; JB 2004, 40).

De Nationale ombudsman overwoog in dit rapport onder meer dat overheidsorganen, gezien de verdeling van machten in een rechtsstaat prompte uitvoering behoren te geven aan uitspraken van een onafhankelijke rechter; die grondregel kan slechts uitzondering lijden indien er een – naar objectieve maatstaven gemeten – onmogelijkheid is tot uitvoering

van die uitspraak. Een nieuw besluit dient te worden genomen binnen de door de rechter opgelegde termijn, dan wel binnen een termijn die in het algemeen zeker niet langer zal behoren te zijn dan voor de eerste beslissing op het bezwaar geldt; zo mogelijk moet sneller worden beslist. Het onderzoek wees uit dat ten tijde van de hiervóór genoemde aanbeveling – begin 2001 – 2717 zaken openstonden na gegrondverklaring door de rechtbank. In 63 van deze zaken was in januari 2003 nog geen nieuw besluit genomen, zonder dat sprake was geweest van een onmogelijkheid om te beslissen. De werkinstructie van 22 mei 2001 die naar aanleiding van de aanbeveling was uitgebracht, was onvoldoende uitgevoerd. De verklaringen die de minister gaf, vormden in geen geval een rechtvaardiging voor het uitblijven van nieuwe besluiten; dit geldt ook voor de gevallen waarin, ondanks de duidelijke instructies, kennelijk toch werd besloten om in afwachting van onderzoeksresultaten of nieuw beleid de zaak op de lange baan te schuiven, aldus de Nationale ombudsman. Ook het van kracht zijn van een besluitmoratorium kan niet in alle gevallen het nemen van een beslissing in de weg staan: wanneer er sprake is van een aanvraag die is ingediend vóór de inwerkingtreding van de Vreemdelingenwet 2000, maar waarop nog niet is beslist, volgt op grond van de Vreemdelingenwet 2000 dat het oude formele recht van toepassing blijft op die aanvraag; een onder de oude Vreemdelingenwet gegeven beslistermijn kan niet op grond van de artikelen 42, vierde lid, of 43 van de Vreemdelingenwet 2000 worden verlengd. De Nationale ombudsman oordeelde dat in zo'n geval dus een beslissing moet worden genomen. Dit is ook het geval bij zaken waarin de op grond van (artikel 42, vierde lid en) artikel 43 van de Vreemdelingenwet 2000 verlengde termijn op het moment waarop het besluitmoratorium van kracht werd, reeds is verstreken; de verlenging van de beslistermijn op grond van artikel 43 Vreemdelingenwet 2000 sluit immers direct aan op de wettelijke beslistermijn in een individuele zaak, aldus de Nationale ombudsman onder verwijzing naar de relevante rechtspraak op dit punt.

De inspanningen om feitelijk uitvoering te geven aan de aanbeveling van 25 januari 2001 waren kennelijk onvoldoende 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 wordt beslist, tijdig worden behandeld behoudens in geval van een onmogelijkheid daartoe.

De Nationale ombudsman merkte op dat iedere zaak waarin een rechterlijk bevel om opnieuw te beslissen, niet wordt uitgevoerd binnen de door de rechter opgelegde termijn, dan wel binnen de termijnen van artikel 7:10 Awb, er één te veel is. Dat deze vanzelfsprekendheid kennelijk ver op de achtergrond is geraakt in de uitvoeringspraktijk van de IND, waardoor grote achterstanden ontstonden, acht de Nationale ombudsman dan ook zeer zorgwekkend; dat geldt ook voor de moeite die het kennelijk kost om de noodzakelijke omslag te maken. Door de gang van zaken zijn de rechtsbescherming van vreemdelingen, het gezag van rechter en wetgever, en het te stellen vertrouwen in de overheid ernstig geschaad, aldus de Nationale ombudsman. Aan de hand van de door de minister 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 concludeerde dat er thans alles aan is gelegen om ervoor te zorgen dat aan uitspraken van de rechtbank tijdig gevolg

wordt gegeven. De nieuwe werkinstructie voor de IND, aangekondigd in augustus 2002 en uiteindelijk uitgebracht in augustus 2003, is op dit punt duidelijk genoeg: de werkinstructie benadrukt vóór alles dat binnen de door de rechtbank opgelegde termijn een besluit moet worden genomen, en bij het ontbreken daarvan, binnen drie maanden. De Nationale ombudsman gaat er thans van uit dat wat betreft «nieuwe» zaken aan deze instructie de hand wordt gehouden, en dat ook de «oude» zaken zo spoedig mogelijk worden behandeld.

1.3.1.3 *Achterstandproblematiek bij vreemdelingendiensten*

In het jaarverslag over 2002 werd reeds gemeld dat de Nationale ombudsman in 2001 en 2002 een opvallende stijging had geconstateerd in het aantal klachten over gedragingen van de vreemdelingendiensten van de 25 regionale politiekorpsen. De klachten betroffen de bereikbaarheid van een aantal vreemdelingendiensten, de behandelingsduur van aanvragen om verlening en verlenging van verblijfsvergunningen, de behandelingsduur van (ambtshalve) adviezen die worden uitgebracht naar aanleiding van of voorafgaande aan aanvragen om machtigingen tot voorlopig verblijf (verder mvv), en de afgifte van verblijfsdocumenten. De Nationale ombudsman besloot daarom om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een aantal vreemdelingendiensten in de periode van 1 januari 2001 tot 1 april 2002 uitvoering had gegeven aan taken met betrekking tot de toelating van vreemdelingen in Nederland. Het ging om de vreemdelingendiensten van de regionale politiekorpsen Amsterdam-Amstelland, Haaglanden, Hollands Midden en Rotterdam-Rijnmond. Het onderzoek betrof tevens de wijze waarop de staatssecretaris van Justitie en de minister van Buitenlandse Zaken uitvoering hadden gegeven aan hun verantwoordelijkheden met betrekking tot de uitvoering van deze taken. In de onderzochte periode was het vreemdelingenbeleid ondergebracht in de portefeuille van de staatssecretaris van Justitie (vanaf augustus 2002 is de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verantwoordelijk). Het onderzoek mondde uit in rapport 2003/160 (§ 7A.15.3).

De vreemdelingendiensten speelden in de onderzochte periode een belangrijke rol bij de verwerking van aanvragen om het verlenen en verlengen van verblijfsvergunningen, en het uitreiken van verblijfsdocumenten. Verder brachten zij (ambtshalve) adviezen uit over visumaanvragen. Zij ondervonden daarbij hinder van een aantal ontwikkelingen, zoals de toename van het aantal te behandelen aanvragen, en de voortdurend veranderende en steeds complexer wordende regelgeving op vreemdelingrechtelijk gebied. Er was te weinig personeel beschikbaar, mede door vacatures en een hoog ziekteverzuim.

De Nationale ombudsman overwoog dat de problemen die zich bij de vreemdelingendiensten hadden voorgedaan, er al met al toe hadden geleid dat in de onderzochte periode de wettelijke dan wel redelijke termijn waarbinnen de behandeling van aanvragen en adviezen diende plaats te vinden, structureel was overschreden, en dat de betrokken vreemdelingendiensten er niet in waren geslaagd voldoende bereikbaar te blijven. De Nationale ombudsman was daarom van oordeel dat de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» was.

Ten aanzien van de rol van de korpsbeheerders overwoog de Nationale ombudsman dat het aan de korpsbeheerders was om maatregelen te treffen om, waar het de bedrijfsvoering betreft, problemen te voorkomen of op te lossen. Uit het onderzoek was gebleken dat op centraal niveau lange tijd geen (echte) aandacht had bestaan voor de problemen van de vreemdelingendiensten. De Nationale ombudsman was van oordeel dat

de korpsbeheerders aan hun verantwoordelijkheid onvoldoende invulling hadden gegeven, en achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In de onderzochte periode was de staatssecretaris van Justitie (thans: de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie) verantwoordelijk voor de uitvoering van het vreemdelingenbeleid. De staatssecretaris had deze bevoegdheden op velerlei gebied gemandateerd aan de vreemdelingendiensten. Als mandaatverlener bleef de staatssecretaris van Justitie verantwoordelijk voor de uitvoering. De Nationale ombudsman overwoog in het rapport ten aanzien van de rol van de staatssecretaris het volgende. De staatssecretaris had in de loop der jaren wel op verscheidene manieren getracht verbeteringen te bereiken, onder meer door het aangaan van samenwerkingsovereenkomsten met de vreemdelingendiensten en door het opzetten van een kwaliteitsproject, maar dit had niet geleid tot een structurele oplossing van de problemen. De staatssecretaris had daarnaast geen gebruik gemaakt van de bevoegdheid om de korpschef aanwijzingen te geven van bedrijfsmatige aard. Hoewel achteraf niet kon worden vastgesteld of daarmee wellicht vele problemen hadden kunnen voorkomen, kon wel worden vastgesteld dat de wegen die wel waren bewandeld, niet voldoende zijn geweest. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de staatssecretaris van Justitie al met al de regie van de uitvoering van het vreemdelingenbeleid niet stevig genoeg ter hand had genomen, en achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Wat betreft de rol van de minister van Buitenlandse Zaken overwoog de Nationale ombudsman het volgende. De minister is bevoegd tot het verlenen van visa, waaronder de mvv. In verband met de samenhang met de verlening van een verblijfsvergunning heeft de minister deze bevoegdheid gemandateerd aan de Visadienst, met de mogelijkheid tot ondermandatering aan de korpschefs voor zover het gaat om het verrichten van handelingen met betrekking tot de visumverlening. Vanwege de afstemming tussen visum- en vreemdelingenbeleid werd de Visadienst ondergebracht bij de IND, ressorterend onder het Ministerie van Justitie.

Uit het onderzoek was gebleken dat de minister afstand nam van de problemen die zich rond de mvv-procedure hadden voorgedaan. De minister achtte zich slechts formeel verantwoordelijk. Hij miskende daarmee echter dat hij als mandaatverlener wel verantwoordelijkheid droeg voor de werkzaamheden van de vreemdelingendiensten, en in geval van problemen gehouden was in te grijpen. Bovendien diende de minister er zorg voor te dragen dat de vreemdelingendiensten zodanig tijdig advies uitbrachten dat hij kon beslissen binnen de beslistermijn. Daarvan was echter geen sprake geweest. De minister had zich onvoldoende ingespannen om, tezamen met de staatssecretaris van Justitie, de problematiek rond de mvv-procedure structureel op te lossen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman overwoog ten slotte dat de problemen bij de verschillende betrokken bestuursorganen er al met al toe hadden geleid dat de wachttijden voor het verkrijgen van een mvv of verblijfsvergunning enorm waren opgelopen en de bereikbaarheid van de diensten in het geding was gekomen. Bij het uitbrengen van het rapport was de overhelling gaande van taken op het gebied van de toelating van de vreemdelingendiensten naar de IND. De Nationale ombudsman sprak in het rapport de verwachting uit dat al het mogelijke zou worden gedaan om ervoor te zorgen dat vreemdelingen in de nieuwe situatie de problemen zoals deze zich in de onderzochte periode hebben voorgedaan, bespaard zouden blijven. De Nationale ombudsman benadrukte daartoe onder meer het belang van het ter beschikking stellen van voldoende capaciteit voor de uitoefening van taken in het kader van de toelating van vreemdelingen,

en van een goede aansturing, en hij vroeg speciale aandacht voor de bereikbaarheid.

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 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 zover 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 zondig rappelleren.

De Nationale ombudsman wees er ten slotte nog op dat de vreemdelingendiensten zich na de overheveling van de toelatingstaken konden wijden aan hun taak van het houden van toezicht op vreemdelingen. Hij gaf aan dat hij erop vertrouwde dat de vreemdelingendiensten nu daadwerkelijk in staat zouden worden gesteld deze belangrijke taak naar behoren te vervullen.

Bij brief van 23 september 2003 reageerden de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gezamenlijk op de aanbevelingen. Zij deelden mee de aanbevelingen over te nemen. Zo deelden de ministers mee dat het bevoegd gezag voor wat betreft de uitvoering van de Vreemdelingenwet 2000 per 1 januari 2004 zou overgaan van de IND naar het Directoraat-Generaal Internationale Aangelegenheden en Vreemdelingenzaken van het Ministerie van Justitie. Verder deelden zij mee dat de aanbeveling om te overwegen een wettelijke regeling tot stand te brengen waarin een termijn zou worden vastgelegd waarbinnen op een mvv-aanvraag diende te worden beslist, aansloot bij de ontwikkeling van een Visumwet. Voorts deelden de ministers mee dat de aanbeveling om 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 zo nodig te rappelleren, reeds werd uitgevoerd. De ministers deelden verder mee welke maatregelen zij nog meer hadden getroffen om de knelpunten in de diverse procedures op te heffen.

In reactie op de brief van de ministers van 23 september 2003 verzocht de Nationale ombudsman de ministers bij brief van 12 december 2003 uiteen te zetten op welke wijze aan de aanbeveling met betrekking tot het adequaat toerusten van de betrokken diensten, concreet uitvoering zou worden gegeven.

1.3.1.4 *Interne klachtbehandeling*

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan adequate interne klachtbehandeling, betrof een aantal onderzoeken uit eigen beweging (al dan niet gecombineerd met een onderzoek op verzoek) aspecten van interne klachtbehandeling.

Met betrekking tot het uitblijven van een besluit is het in het algemeen mogelijk om zowel een klacht als een bezwaarschrift in te dienen. In de zaak die leidde tot rapport 2003/035 (§ 19B.1.3.4) was betrokkene door de Sociale verzekeringsbank (verder SVB) te Utrecht ten onrechte niet-ontvan-

kelijk verklaard in zijn klacht met het argument dat tegen het uitblijven van een beslissing op zijn aanvraag het rechtsmiddel van bezwaar openstond en hij bezwaar had kunnen indienen tegen de fictieve weigering om een beschikking af te geven. Volgens de Nationale ombudsman deed de situatie van artikel 9:8, eerste lid, onder c, van de Awb (geen verplichting tot klachtbehandeling) zich hier niet voor.

Rapport 2003/082 (§ 12A.2) had (mede) betrekking op de naleving door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van de artikelen 9:10 (hoorplicht) en 9:12, tweede lid, Awb (verwijzing naar de Nationale ombudsman). Ook in rapport 2003/014 (Belastingdienst/Ondernemingen 1 Amsterdam; § 13A.2.8), rapport 2003/131 (gemeente Purmerend; § 24.3.6 en 24.3.9) en rapport 2003/134 (gemeente Bernheze; § 24.3.6 en 24.3.8) waren beide Awb-bepalingen aan de orde, zij het dat het in laatstgenoemd rapport niet het tweede lid, maar het eerste lid van artikel 9:12 (motive-ringsplicht) betrof. In het onderzoek dat leidde tot rapport 2003/213 (§ 24.3.6; JB 2004, 19) stond de naleving van artikel 9:10 Awb door de klachtencommissie van de gemeente Graafstroom centraal. Rapport 2003/033 (§ 19B.2.2.4) betrof de naleving van hoofdstuk 9 Awb door de Centrale organisatie werk en inkomen (verder CWI), district Noord Nederland.

In zeven gevallen heeft de Nationale ombudsman in 2003 een rapport uitgebracht naar aanleiding van een onderzoek (mede) uit eigen beweging dat hij had ingesteld naar de wijze waarop een huurcommissie een klacht had behandeld. Het betrof onder meer de huurcommissies te Utrecht (2003/045), Haarlem (2003/120), Den Haag (2003/092 en 2003/441), Maastricht (2003/170), Rotterdam (2003/358), en Groningen (2003/368); zie verder § 15B.1. In al deze gevallen kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de desbetreffende gedraging «niet behoorlijk» was. In de meeste gevallen was deze conclusie gebaseerd op de vaststelling dat de desbetreffende huurcommissie de klacht niet tijdig – binnen de in artikel 9:11 van de Awb genoemde termijn – had afgedaan.

1.3.1.5 *Overig onderzoek uit eigen beweging*

Voorts is een rapport uitgebracht naar aanleiding van een onderzoek uit eigen beweging dat was ingesteld omdat het betrokken bestuursorgaan had nagelaten in een besluit te vermelden welk rechtsmiddel de betrokkene kon instellen (rapport 2003/197, § 10A.2.1.6).

De wijze waarop de Informatie Beheer Groep (verder IB-Groep) met verwijzing naar de Wet bescherming persoonsgegevens (verder Wbp) beantwoording van brieven aan een ander dan aan de briefschrijver had doen plaatsvinden, leidde tot rapport 2003/348 (§ 12B.1.5; JB 2003, 348). De IB-Groep heeft inmiddels de eigen Wbp-instructie aangepast.

Vooronderzoek

Soms komt het niet tot een onderzoek uit eigen beweging in de strikte zin van het woord, omdat tijdens het vooronderzoek of lopende het onderzoek al blijkt dat het bestuursorgaan zelf tot onderzoek is overgegaan en maatregelen ter verbetering neemt of heeft genomen.

Zo deed de Nationale ombudsman bij de provincie Zuid-Holland (zie § 23.6) navraag naar aanleiding van een krantenartikel waarin aandacht werd gevraagd voor een «ware slachting» onder broedende weidevogels in het recreatiegebied Vlietland veroorzaakt door maaimachines handelend in opdracht van de provincie. De mededeling van de provincie dat zij de aannemer had gewezen op de naleving van de Flora- en faunawetgeving en een maatregel had getroffen om te helpen voorkomen dat zich in de toekomst nog een dergelijk voorval zou voordoen, was voor de Nationale ombudsman reden om het onderzoek te beëindigen.

Naar aanleiding van klachten over een slechte telefonische bereikbaarheid

van eenheden van de Belastingdienst werden door de Nationale ombudsman ter beoordeling van de vraag of er aanleiding was over te gaan tot het instellen van een onderzoek uit eigen beweging, vragen gesteld aan de minister van Financiën (zie verder § 13A.2.9). In afwachting van de resultaten van de door de minister aangekondigde maatregelen die zouden moeten leiden tot een verbetering van de telefonische bereikbaarheid van de eenheden, werd besloten nog geen onderzoek in te stellen. Ook het onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop de gemeente Velsen omging met de adressen-problematiek van bewoners van woonschepen gelegen in Zijkanaal B, werd door de Nationale ombudsman vanwege de ontwikkelingen die hadden plaatsgevonden, beëindigd zonder dat een rapport werd uitgebracht (zie verder § 24.13).

Lopend onderzoek uit eigen beweging

Gelet op de toename van het aantal verzoekschriften met klachten over een gebrek aan voortvarendheid bij de huurcommissies en gelet op signalen die erop duiden dat de interne klachtbehandeling door de huurcommissies niet probleemloos verloopt, heeft de Nationale ombudsman besloten om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar het functioneren van de huurcommissies, met de nadruk op behandelingsduur en klachtbehandeling. Het onderzoek is beperkt tot de huurcommissies te Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven. Gezien de feitelijke rol van het Secretariaat van de huurcommissie is ook het functioneren van dit secretariaat – waarvoor de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu formeel verantwoordelijk is – in het onderzoek betrokken. Het onderzoek heeft betrekking op de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003. Naar verwachting wordt het onderzoek vóór de zomer van 2004 met een rapport afgerond (zie verder § 15B.1).

Aan het eind van het verslagjaar liepen er ook nog (al dan niet gecombineerde) onderzoeken uit eigen beweging naar de wijze van informatieverstrekking door het regionale politiekorps Kennemerland en de Dienst Wegverkeer, naar de naleving van artikel 9:10 Awb door de CWI te Assen en naar het achterwege laten van een rechtsmiddelenverwijzing door verschillende bestuursorganen.

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 2003 verschenen rapporten. Naast de hierna onder § 1.4.1.1 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 van handboeien en blinddoek door arrestatieteams

Voor de aanhouding van vuurwapengevaarlijke personen beschikt de politie over gespecialiseerde arrestatieteams (verder AT). Zij zijn erop getraind om verdachten en andere aanwezigen te overrompelen en zo snel onder controle te brengen dat deze niet naar wapens kunnen grijpen. Tot de standaardwerkwijze van deze teams behoort het forceren van toegangsdeuren, het onder schot houden van omstanders, het gebruiken van handboeien en blinddoek, ook bij anderen dan de aan te houden verdachte. In een reeks van vier rapporten (rapport 2003/351 tot en met 2003/354, zie § 7A.4.3) heeft de Nationale ombudsman het gebruik van handboeien en blinddoek in deze zaken uitdrukkelijk beoordeeld in het licht van bepalingen waarin het recht op onaantastbaarheid van het

lichaam is neergelegd: artikel 11 Grondwet en artikel 8 Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (verder EVRM). Een persoon die wordt geblinddoekt of geboeid wordt immers beperkt in de uitoefening van deze rechten.

In de zaak die leidde tot rapport 2003/352 drong de politie een woning binnen waar de aan te houden verdachte op dat moment op bezoek was. De bewoner, die niet wist wat hem overkwam toen er ineens mannen met pistolen in zijn woonkamer stonden, reageerde ongedurig en stond af en toe op, terwijl de politie wilde dat hij rustig bleef zitten. Hij kreeg handboeien om. De Nationale ombudsman overwoog dat artikel 11 Grondwet eist dat een inbreuk op de lichamelijke integriteit is gebaseerd op een formele wet. Voor het boeien van een persoon die niet is aangehouden, is die basis er niet.

Ten aanzien van personen die wel zijn aangehouden (of aan wie anderszins rechtens de vrijheid is ontnomen) opent artikel 15, vierde lid, Grondwet de mogelijkheid om de uitoefening van grondrechten te beperken. In het op artikel 15, vierde lid, Grondwet gebaseerde artikel 22 van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke Marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar wordt de beperking van de uitoefening van het recht op onaantastbaarheid van het lichaam door het omdoen van handboeien genormeerd. In de loop der jaren heeft de Nationale ombudsman het boeien van arrestanten in vele rapporten getoetst aan de strikte voorwaarden van die bepaling. Deze luiden bij aanhouden in AT-verband niet anders dan bij een doorsnee-aanhouding; wel zal in eerstgenoemde situatie vrijwel steeds aan de voorwaarden van artikel 22 van de Ambtsinstructie zijn voldaan.

Zo ook in de zaak die leidde tot rapport 2003/354. Daar kwam het AT in actie toen de verdachte die moest worden aangehouden achter het stuur van een auto zat. Het boeien van deze man na aanhouding was volgens de Nationale ombudsman in overeenstemming met artikel 22 van de Ambtsinstructie. Echter, niet alleen die verdachte, maar ook een voor de politie onbekende vrouw die in de auto zat werd geboeid, geblinddoekt en meegenomen. Een en ander was in overeenstemming met de «auto-procedure», de standaardwerkwijze van het AT in zo'n situatie. Het boeien van de vrouw, die niet rechtens van haar vrijheid was beroofd, werd afgekeurd. Immers, een wettelijke grondslag ontbreekt. Over het blinddoeken van de vrouw merkte de Nationale ombudsman op dat ook hiervoor een wettelijke grondslag is vereist (artikel 11 Grondwet), maar dat die eveneens ontbreekt.

De redenering aangaande het blinddoeken van de man luidde anders. Omdat hem rechtens de vrijheid was ontnomen, is artikel 15, vierde lid, Grondwet van toepassing: beperking in de uitoefening van zijn grondrechten is (tot op zekere hoogte) toegestaan. Toch kon het gebruik van de blinddoek niet door de beugel. Volgens artikel 8, tweede lid, EVRM, zoals uitgelegd in vaste rechtspraak van het Europese Hof voor de rechten van de mens, moet een inbreuk op het recht op lichamelijke integriteit zijn voorzien bij een regeling die toegankelijk en voorzienbaar is. De Nationale ombudsman stelde vast dat een toegankelijke en voorzienbare regeling waarin is uitgewerkt dat en onder welke omstandigheden politieambtenaren een persoon mogen blinddoeken ontbreekt. Ook ten aanzien van personen aan wie rechtens de vrijheid is ontnomen is een en ander niet in de Ambtsinstructie voor de politie geregeld. Dit tekort aan normering werkt willekeurige toepassing in de hand en is niet verenigbaar met de vereisten die in de jurisprudentie betreffende artikel 8 EVRM worden gesteld aan de wettelijke basis van inbreuken op het recht op lichamelijke integriteit.

De conclusie luidt dus dat het boeien van niet-aangehouden personen en het gebruik van een blinddoek door de politie strijdig zijn met Grondwet

en/of EVRM. Anderzijds sprak de Nationale ombudsman in de rapporten begrip uit voor toepassing van deze maatregelen, nu deze dienen om de veiligheid van betrokken politieambtenaren in gevaarlijke situaties te waarborgen. Niettemin, het aanleggen van handboeien bij niet-verdachten en het omdoen van de blinddoek komt bij AT-acties meer dan incidenteel voor. Daarom acht de Nationale ombudsman het noodzakelijk dat er een nadere bezinning plaatsvindt over de vraag hoe het gebruik van deze dwangmiddelen door een arrestatieteam van de politie in overeenstemming met de Grondwet en internationaalrechtelijke verplichtingen wettelijk moet worden genormeerd.

De rapporten zijn dan ook uitdrukkelijk onder de aandacht gebracht van de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties berichtte de Nationale ombudsman op 13 november 2003 mede namens de minister van Justitie dat zij zich zouden beraden over de door de Nationale ombudsman opgeworpen vraag en dat hij de Nationale ombudsman aan het begin van het volgende jaar over de uitkomst daarvan zou berichten. Op het moment van het schrijven van het jaarverslag, had de minister van hierover nog geen nader bericht gestuurd.

1.3.2.2 *Wegslepen en slopen van een auto in Almere*

In rapport 2003/493 (zie § 7A.13.2) speelde het volgende. Verzoekers hadden hun auto, een Oldsmobile Omega Brougham uit 1980, ter verkoop gestald bij een garagebedrijf. Deze auto werd in februari 2001 door de politie weggesleept, omdat het een voertuigwrak zou zijn en daarom op grond van de Algemene plaatselijke verordening (verder APV) van Almere niet op de openbare weg mocht staan. Tevens was sprake van een geschorst kenteken. In augustus 2001 liet de politie de auto afvoeren naar een sloopbedrijf.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie de auto niet had mogen wegslepen. Weliswaar was de Wegenverkeerswet 1994 (verder WVV) overtreden (geen geldig kenteken), maar de in artikel 170 (oud) WVV genoemde situaties (veiligheid op de weg, of de vrijheid van het verkeer, dan wel het vrijhouden van parkeerplaatsen voor invaliden) waarin mag worden weggesleept deden zich niet voor. Mogelijk is ook de APV Almere overtreden (voertuigwrak op straat zetten) en was bestuursdwang mogelijk op grond van artikel 125 Gemeentewet. Uit het onderzoek is echter niet gebleken dat de politie handelde namens het orgaan dat tot toepassen van bestuursdwang bevoegd is: het college van burgemeester en wethouders. Tevens is de voor bestuursdwang in artikel 5:24 en 5:29 Awb voorgeschreven procedure niet gevolgd, waardoor het optreden van de politie niet kan worden gelegitimeerd als uitoefening van bestuursdwang. De Nationale ombudsman acht de gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat de politie niet bevoegd was om over verkoop of vernietiging van de auto te beslissen; die bevoegdheid komt in de WVV-procedure toe aan de burgemeester, bij toepassing van bestuursdwang aan het college van burgemeester en wethouders. Zou de politie namens deze organen hebben gehandeld, dan was de Nationale ombudsman niet bevoegd geweest deze gedragingen te onderzoeken omdat de gemeente Almere geen bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeente is (artikel 1a, eerste lid, onder b WNo).

Voorts is de Nationale ombudsman van oordeel dat verzoekers niet voldoende zijn geïnformeerd omtrent het voornemen van vernietiging van hun auto. Aan de voorschriften op dit punt in de wegsleepregeling van de WVV en de bestuursdwangbepalingen in de Awb is niet voldaan. De Nationale ombudsman acht de gedraging op dit punt «niet behoorlijk».

Rapport 2003/484 (zie § 7A.21.4) betreft de controle op permanente bewoning van recreatieverblijven. Verzoeker bezit een woning op een recreatieterrein in de gemeente Y. De gemeente houdt op dit terrein al enige jaren controles gericht op het tegengaan van permanente bewoning van recreatieverblijven. Het permanent bewonen van deze recreatieverblijven is strafbaar gesteld in het gemeentelijke bestemmingsplan; vgl. artikel 59 van de Wet op de Ruimtelijke Ordening (verder WRO). Voor het verrichten van de controles heeft de burgemeester conform artikel 69, eerste lid, onder c, WRO medewerkers van een uitzendbureau aangewezen als toezichthouder. Bij het controleren op permanente bewoning op het recreatieterrein wordt particulier terrein betreden, waarvan de vrije toegang middels slagbomen en borden «verboden toegang» aan derden wordt ontzegd. Op grond van genoemd artikel 69 WRO hebben de door de burgemeester aangewezen medewerkers van het uitzendbureau van zonsopgang tot zonsondergang toegang tot alle terreinen. Omdat de gemeente ook na zonsondergang controles wilde uitvoeren, verzocht zij bij brief van 23 november 1999 aan het regionale politiekorps IJsselland om bijstand van opsporingsambtenaren. Het regionale politiekorps IJsselland zegde hierop toe deze bijstand te zullen verlenen door middel van de inzet van vrijwillige politieambtenaren.

Verzoeker klaagde erover dat politieambtenaren in 2000 op particulier terrein controles hebben uitgevoerd op permanente bewoning van recreatiewoningen. Bij de opening van het onderzoek vroeg de Nationale ombudsman de korpsbeheerder op grond van welke wettelijke bepaling de politieambtenaren de controles uitvoerden. In reactie hierop wees de korpsbeheerder op artikel 141 Wetboek van Strafvordering (verder Sv), waarin is bepaald dat (onder meer) reguliere en vrijwillige ambtenaren van politie belast zijn met de opsporing van strafbare feiten. Voorts wees de korpsbeheerder op artikel 63 WRO. Voor de bevoegdheid tot het betreden van het recreatieterrein wees het regionale politiekorps IJsselland op artikel 64 WRO. De korpsbeheerder bracht verder in reactie op de klacht naar voren dat bij de uitgevoerde controles geen sprake was van opsporing, maar van bestuursrechtelijke handhaving onder regie van de gemeente.

Op grond van artikel 64, eerste lid, WRO hebben (onder meer) politieambtenaren bij het opsporen van strafbare feiten uit de WRO toegang tot elke plaats. Deze bepaling beperkt toepassing van de bevoegdheid niet tot de periode tussen zonsopgang en zonsondergang. Anders dan bij de bevoegdheden uit de Wet op de economische delicten, die «in het belang van de opsporing» reeds kunnen worden toegepast voordat sprake is van een concrete verdenking in de zin van artikel 27 Sv, vereist het opsporingsbegrip van artikel 64, eerste lid, WRO wel zo'n concrete verdenking. Uitgaande van de situatie dat bij het optreden van de betrokken politieambtenaren nog geen sprake was van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit in de zin van de WRO, oordeelde de Nationale ombudsman – in het licht van het voorgaande – dat de politie niet bevoegd was om op grond van artikel 64, eerste lid, WRO het besloten recreatieterrein te betreden. Maar, ook indien er van wordt uitgegaan dat wel sprake was van de bedoelde concrete verdenking, kon de onderzochte gedraging de toets der kritiek niet doorstaan. Immers, het optreden van de politieambtenaren vond plaats ter bestuursrechtelijke handhaving en niet in het kader van de opsporing. Door onder die omstandigheden gebruik te maken van de betreffende (opsporings)bevoegdheid tot het betreden van elke plaats ontstaat een situatie waarbij de bevoegdheid wordt aangewend voor een ander doel dan waarvoor deze is bestemd. Nu politieambtenaren ook niet bij of krachtens enig wettelijk voorschrift zijn belast met het toezicht op de naleving van het bij of krachtens de WRO bepaalde,

concludeerde de Nationale ombudsman dat vrijwillige, noch reguliere ambtenaren van politie 's nachts, noch overdag bevoegd waren om op het recreatieterrein in het kader van de WRO bestuursrechtelijke controles uit te voeren op permanente bewoning van recreatieverblijven. Overigens is op 12 december 2002 een wetsontwerp ingediend tot wijziging van de WRO, waarbij de overtreding van bestemmingsplanvoorschriften onder de werking van de Wet economische delicten wordt gebracht (Kamerstukken II, 2002–2003, 28 734, nrs. 1–3 e.v.). Aan het einde van het verslagjaar was de parlementaire behandeling van dit wetsontwerp nog niet afgerond.

1.3.2.4 *Aangetekende verzending overname invordering*

Verzoeker, een alimentatieplichtige, klaagde over het optreden van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (verder LBIO) te Gouda (rapport 2003/370; zie § 10B.3). Tijdens het onderzoek in de onderhavige zaak bleek dat het LBIO de brief aan verzoeker, waarin was opgenomen het voornemen om over te gaan tot invordering van de kinderalimentatie, niet aangetekend had verstuurd. Het vijfde lid van artikel 1:408 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt echter dat de brief waarmee de onderhoudsplichtige in kennis wordt gesteld van eerdergenoemd voornemen, dient te worden verstuurd met bericht van ontvangst. Het doel van dit voorschrift is dat op die manier onweerlegbaar komt vast te staan dat het poststuk ook daadwerkelijk op de bestemde plaats is aangekomen. In een eerder rapport (2001/395) was het LBIO reeds hierop gewezen. Aangezien in het binnenlands postverkeer alleen nog de mogelijkheid van aangetekende verzending resteert, had het LBIO voormelde brief aan verzoeker aangetekend moeten verzenden. In deze zaak gaf het LBIO aan dat de betalingsplichtige altijd per gewone post werd geïnformeerd. Hiermee kwam vast te staan dat het LBIO nog immer in strijd handelde met de strekking van artikel 1:408, vijfde lid, van het Burgerlijk Wetboek. De door het LBIO aangevoerde omstandigheid dat, in het geval geen reactie van de betalingsplichtige volgt, altijd verificatie plaatsvindt bij de Gemeentelijke Basis Administratie alvorens tot overname wordt overgegaan, doet hieraan niet af.

De reactie van het LBIO was voor de Nationale ombudsman aanleiding om de minister van Justitie te vragen zich uit te laten over de handelwijze van het LBIO. De minister liet weten dat het standpunt van het LBIO alsmede de inhoud van het eerdere rapport van de Nationale ombudsman, hem aanleiding hadden gegeven het LBIO te verzoeken zijn werkwijze aan te passen in die zin dat de brief van het LBIO waarin het voornemen tot invordering wordt aangekondigd, voortaan met bericht van ontvangst wordt verstuurd. Aangezien het niet meer mogelijk is om brieven met bericht van ontvangst te versturen, is de Nationale ombudsman ervan uitgegaan dat de minister van Justitie hierbij heeft gedoeld op de mogelijkheid van aangetekende verzending. Van deze beleidswijziging heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen.

1.3.2.5 *Storting op verkeerd rekeningnummer*

In rapport 2003/279 (zie § 13A.2.5.5; VN 2003, nr. 46.23; NTFR 2003, nr. 1566; FUTD nr. 1591) is een situatie aan de orde die in belangrijke mate overeenkomt met de situatie in rapport 2002/308 (Jaarverslag 2002, blz. 438). Verzoekster deed langs elektronische weg bij de Belastingdienst/Particulieren Heerlen (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Limburg) aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) (een «T-biljet») voor het jaar 2001. Verzoeksters aangifte leidde tot een terug te geven bedrag. De Belastingdienst maakte het bedrag van de teruggaaf in mei 2002 over op het rekeningnummer dat in zijn admini-

stratie voorkwam als rekening van verzoekster. Dit was een rekening die op naam stond van verzoekster en haar voormalige partner gezamenlijk. Na de opzegging van de rekening door verzoekster is haar voormalige partner vanaf januari 2000 echter als enige rekeninghouder aan deze rekening verbonden.

De Nationale ombudsman overwoog dat de Belastingdienst de teruggaaf niet had gestort op een rekening die op naam stond van verzoekster. De Belastingdienst had dan ook niet aan haar betaald. Voorts was gesteld noch gebleken dat verzoekster door de storting op de rekening van haar voormalige partner was gebaat. Uit de door de Belastingdienst verstrekte uitdraai van verzoeksters aangifte ib/pvv 2001 bleek dat verzoekster op de aangifte geen rekeningnummer had vermeld waarop een eventuele teruggaaf door de Belastingdienst moest worden gestort.

In de lijn van rapport 2002/308 oordeelde de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst onvoldoende invulling had gegeven aan de op hem rustende onderzoeksplicht door gebruik te maken van een in zijn bestand voorkomend rekeningnummer in een situatie waarin niet een aangifte is uitgereikt waarop de Belastingdienst het bij hem bekende rekeningnummer ter verificatie door de belastingplichtige heeft afgedrukt en waarin de belastingplichtige op de aangifte ook zelf geen rekeningnummer heeft ingevuld.

Ook in dit geval had de Belastingdienst verzoekster niet in de gelegenheid gesteld alsnog het rekeningnummer op te geven waarop zij de teruggaaf wenste te ontvangen. De Belastingdienst had daarom niet juist gehandeld en niet bevrijdend betaald. De Nationale ombudsman achtte de klacht dan ook gegrond. De Nationale ombudsman deed de aanbeveling aan de minister van Financiën om de teruggaaf alsnog te storten op het door verzoekster gewenste rekeningnummer. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

1.3.2.6 *Raadplegend referendum*

Rapport 2003/227 (§ 24.5; AB 2003, nr. 471; JB 2003, nr. 306) had onder meer betrekking op de informatieverstrekking door de gemeente Enschede inzake het referendum van 17 oktober 2001 over de Usseleres. In zijn vergadering van 2 juli 2001 had de raad van de gemeente Enschede besloten een raadplegend referendum in de zin van de gemeentelijke referendumverordening te houden over de aanwijzing van het noordelijk deel van de Usseleres als gemengd bedrijventerrein. De raad nam dit besluit naar aanleiding van een verzoek van verzoekster, een vereniging die van mening is dat de cultuurhistorische waarden van de Usseleres niet mogen worden aangetast. De raad benoemde een commissie die de raad zou adviseren over de vraagstelling van het referendum en de toelichting op de vraagstelling. De raad stelde in zijn vergadering van 17 september 2001 de vraagstelling en toelichting vast, overeenkomstig het door de vraagstellingscommissie uitgebrachte concept. Op 17 oktober 2001 had het referendum plaats. Het opkomstpercentage was 26,3%. Volgens de gemeentelijke referendumverordening werd een referendum als geldig beschouwd indien de opkomst van de stemgerechtigden meer dan 60% bedroeg. Mede gelet op deze bepaling en gezien het opkomstpercentage, besloot de raad op 20 november 2001 het noordelijk deel van de Usseleres aan te wijzen als locatie voor een gemengd bedrijventerrein.

Na een interne klachtprocedure wendde verzoekster zich vervolgens tot de Nationale ombudsman.

Verzoeksters klacht had onder meer betrekking op het volgende. Het merendeel van de partijen had in de raadsvergadering van 2 juli 2001 uitgesproken zich te zullen conformeren aan de uitslag van het referendum, mits rechtsgeldig. In het neutrale middendeel van de referendum-brochure was informatie over het referendum opgenomen, welke tekst

eveneens was opgenomen als bijlage bij de oproepingskaart. Onder het kopje «Wat gebeurt er met de uitslag?» was de volgende informatie opgenomen:

«...In de referendumverordening staat dat minimaal 60% van de kiesgerechtigden in Enschede hun stem moeten uitbrengen voor een geldige uitslag. Alle fracties in de Gemeenteraad hebben gezegd in dat geval een groot gewicht toe te kennen aan de uitslag. Maar feit blijft dat de uitslag van het referendum niet rechtstreeks beslissend is. Het is uiteindelijk de Gemeenteraad die het besluit neemt over de vestiging van een bedrijventerrein in Usseleres Noord ...»

Verzoekster klaagde erover dat de door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede vastgestelde tekst, zoals hierboven bedoeld, ontmoedigend was en bovendien onjuist. In reactie op de klacht bevestigde het college dat het merendeel van de fracties in de raad in de raadsvergadering van 2 juli 2001 had uitgesproken zich te zullen conformeren aan de uitslag van het referendum, mits rechtsgeldig. Hieraan voegde het college toe dat het college het niet op zijn weg vond liggen om deze vorm van politieke zelfbinding van politieke partijen op te nemen in een tekst waarvoor het college verantwoordelijkheid droeg. Daarom had het college voor een neutralere formulering gekozen. Op 25 maart 2002 brachten prof. mr. J. W. M. Engels en mr. W. van de Woude van de Rijksuniversiteit Groningen een rapport uit over de door hen in opdracht van de gemeente Enschede uitgevoerde evaluatie van de gemeentelijke referendumverordening. Naar het oordeel van genoemde onderzoekers had het college op dit punt ongelukkig gehandeld. Met de gekozen formulering was twijfel gezaaid over een eerder expliciet afgegeven signaal vanuit de raad. Volgens de onderzoekers is het geven van absolute duidelijkheid over de referendumprocedure in het algemeen en over het omgaan met de uitslag in het bijzonder van essentieel belang. Zij stelden in hun rapport dat, waar het college op basis van de toepasselijke verordening verantwoordelijk was voor de uitvoering van een raadsbesluit tot het houden van een referendum, niet te rechtvaardigen viel waarom een in het kader van het raadsbesluit tot het houden van een referendum gedane uitspraak van de raadsmeerderheid door het college in afgezwakte vorm naar buiten was gecommuniceerd. Het argument dat niet de indruk mocht en kon worden gewekt dat de raad aan de uitslag gebonden zou zijn, miskende volgens de onderzoekers het fundamentele verschil tussen juridische binding en politieke zelfbinding. Gelet op de overige tekst op dit punt in de brochure had dit volgens hen helder over het voetlicht gebracht kunnen worden. Zij kwamen tot de conclusie het te betreuren dat in de referendumbrochure, door over de politieke intentie van de raadsmeerderheid een afgezwakte formulering te hanteren, de winst dat de raad in meerderheid had aangegeven de uitslag van een rechtsgeldig referendum te zullen volgen, grotendeels teniet was gedaan. Volgens de onderzoekers is onzekerheid of zelfs verwarring over de reikwijdte van een referendum en zeker over de uitslag niet bevorderlijk voor de waarde van het referendum als instrument en evenmin voor de geloofwaardigheid van het bestuur.

Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman, deelde het college mee dat het heel goed mogelijk was dat het college nu, in het licht van onder meer bovengenoemd evaluatierapport, tot een andere formulering zou komen. Verder deelde het college mee de volgens het college door verzoekster gewekte suggestie, dat de informatie doelbewust zodanig was geformuleerd dat het de burger zou ontmoedigen te gaan stemmen, verre van zich te werpen.

De door het college vastgestelde informatie kon volgens de Nationale ombudsman niet worden aangemerkt als onjuist. Dat alle raadsfracties

hadden gezegd groot gewicht toe te zullen kennen aan de uitslag van het referendum was op zich geen onjuiste informatie. Ditzelfde gold volgens de Nationale ombudsman voor de mededeling dat het uiteindelijk de raad was die het besluit zou nemen over de vestiging van een bedrijventerrein in de Usseleres. Mede gezien hetgeen in bovengenoemd evaluatierapport was overwogen, kon volgens de Nationale ombudsman worden geconcludeerd dat de door het college vastgestelde tekst weliswaar feitelijk niet onjuist was, doch wel onvolledig, als gevolg waarvan de burgers van de gemeente Enschede op een relevant punt (politieke zelfbinding van raadspartijen) onvoldoende waren geïnformeerd over wat er met de uitslag zou gebeuren. De bedoelde tekst kon verwarring wekken over het eerdere vanuit de raad gegeven signaal. Gelet op de onvolledigheid en daarmee de onduidelijkheid van de tekst, kon de tekst volgens de Nationale ombudsman niet als aanmoedigend of uitnodigend worden aangemerkt, eerder als ontmoedigend, waarmee overigens niet was gezegd dat dit doelbewust zo door het college was gedaan. Hiervoor waren volgens de Nationale ombudsman geen aanwijzingen gesteld of gebleken. De Nationale ombudsman overwoog dat het ontmoedigende karakter van de tekst hierdoor echter niet minder werd. De onderzochte gedraging was volgens de Nationale ombudsman in zoverre «niet behoorlijk».

1.3.2.7 *Rookoverlast*

In de zaak die leidde tot rapport 2003/127 (zie § 12A.2.2) klaagde verzoeker er onder meer over dat de Keuringsdienst van Waren van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport haar op 25 september 2001 ingediende klacht met betrekking tot rookoverlast vanuit de foyer van het LAK-theater van de Universiteit van Leiden niet gegrond had verklaard. Zij was onder meer van mening dat de rookgedoogzone in de foyer van het LAK-theater van de Universiteit van Leiden in strijd was met de Tabakswet.

De Nationale ombudsman overwoog hierover in het rapport dat het onderzoek van de Keuringsdienst van Waren onvoldoende was geweest. Uit de rapportage bleek bijvoorbeeld niet of was gecontroleerd of rookverbodaanduidingen waren aangebracht. Verder bleek dat alleen in de ochtend inspecties hadden plaatsgevonden, terwijl het voor de hand had gelegen dat de inspecties ook rond het tijdstip waarop het roken was toegestaan hadden plaatsgevonden. Immers pas dan had kunnen worden gecontroleerd of sprake was van rookoverlast. Voorts had de conclusie van de controleur dat bij het opengaan van de deur tussen de foyer en de zogenoemde «straat» sprake kon zijn van «hinder-geur», aanleiding dienen te zijn voor nader onderzoek. Immers met het open en dicht gaan van de deur, ook al sluit deze automatisch, was de rookoverlast (in welke mate ook) een gegeven. Hier komt bij dat de deur ook kon worden opengezet, wat de mogelijkheid van rookoverlast vergrootte. Tot slot bevatte de rapportage geen gegevens over het kantoor van het LAK-theater. Dat is slechts bereikbaar door de foyer, wat de vraag doet rijzen hoe de diensten en openingstijden zich verhielden tot de tijden waarop de foyer als rookgedoogzone in gebruik was.

De Nationale ombudsman overwoog dat de Keuringsdienst van Waren uit de rapportage niet had kunnen afleiden of sprake was van strijd met de Tabakswet en het Besluit beperking verkoop en gebruik tabaksproducten, en daarmee dus ook niet of verzoeksters klacht gegrond was. De onderzochte gedraging was in zoverre «niet behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 2003/117 (zie § 16B.3) klaagde verzoeker erover dat Luchtverkeersleiding Nederland (verder LVNL) op willekeurige wijze gebruik maakte van vliegroutes nabij zijn woonwijk, de Bijlmer. Hij klaagde er in dit verband over dat LVNL vertrekkende vluchten vanaf Schiphol in oostelijke richting veelvuldig over zijn woonwijk leidde met alle veiligheidsrisico's en geluidsoverlast van dien, terwijl het ook mogelijk was gebruik te maken van een uitvliegroute over onbebouwd, althans dunbevolkt gebied dat enkele kilometers ten zuiden van de Bijlmer lag. Hij had er bezwaar tegen dat van deze laatstgenoemde route niet vaker gebruik werd gemaakt.

De Nationale ombudsman overwoog onder meer als volgt. Eén van de wijzen waarop de overheid bijdraagt aan een verantwoorde spreiding van overlast ten gevolge van luchtverkeer is door op basis van artikel 10 van het Luchtverkeersreglement uitvliegroutes wettelijk vast te stellen, zogenaamde Standard Instrument Departure Routes (verder SID's). Vliegtuigen moeten een SID volgen, waarbij wel rekening is gehouden met het «gedrag» van vliegtuigen in de lucht dat sterk wordt beïnvloed door het type vliegtuig, het startgewicht en de weersomstandigheden. Daartoe kent iedere SID een bepaald tolerantiegebied, dat per locatie is vastgesteld en waarbinnen de gezagvoerder de aan hem door de verkeersleider opgedragen SID uitvoert. Uit het wettelijk stelsel volgt dat LVNL geen invloed heeft op vastgelegde SID's. Verkeersleiders van LVNL zijn derhalve in zoverre niet vrij om te bepalen op welke manier zij vertrekkende vliegtuigen leiden, dat zij weliswaar tot op zekere hoogte kunnen kiezen tussen verschillende startbanen met de bijbehorende uitvliegroutes, maar dat zij de vliegers slechts in uitzonderingsgevallen kunnen toestaan af te wijken van een uitvliegroute, en evenmin invloed hebben op het vlieggedrag binnen de tolerantiegrenzen van de uitvliegroute.

Verzoekers woonwijk was gesitueerd onder een wettelijk vastgestelde uitvliegroute. Het daaromheen liggende tolerantiegebied omsloot ook de door verzoeker aangeduide «zuidelijkere route». Hieruit volgde dat verkeersleiders van LVNL niet onjuist handelden als zij vertrekkende vliegtuigen over verzoekers woning leidden. Evenmin handelden zij onjuist in geval vliegtuigen de «zuidelijkere route» namen: de verkeersleiders hadden immers geen invloed op de wijze waarop werd gevlogen binnen het tolerantiegebied van de uitvliegroute. LVNL heeft aangegeven dat aspecten als verkeersintensiteit, weersomstandigheden, baanbeschikbaarheid en vliegtuigtypes bepalend zijn voor de keuze van een SID en vervolgens voor de plaats waarop een vliegtuig zich binnen het bijbehorende tolerantiegebied bevindt. In elk geval stond vast dat de gestelde waarneming van verzoeker dat vanuit Schiphol vertrekkende vliegtuigen nu eens gedurende een lange periode boven zijn woning vlogen, en dan weer lange tijd de zuidelijker route namen, niet kon worden toegeschreven aan handelingen van LVNL. Op grond hiervan concludeerde de Nationale ombudsman dat LVNL niet op willekeurige wijze of onnodig gebruik had gemaakt van bepaalde uitvliegroutes. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

1.3.2.9 *Seceurop*

Drie rapporten (2003/256, 2003/375 en 2003/381, zie § 14.3.1.1) hadden betrekking op een gedraging van medewerkers van Seceurop Nederland Security Check B.V. (verder Seceurop) op de luchthaven Schiphol. De werkzaamheden van Seceurop vinden plaats onder verantwoordelijkheid van de Koninklijke Marechaussee, district Schiphol, die belast is met de algehele politietaak op de luchthaven Schiphol. De werkzaamheden

worden uitgevoerd overeenkomstig de (interne) instructies van de Koninklijke Marechaussee.

In de zaak die leidde tot rapport 2003/375 klaagde verzoeker, een Nederlander van Afrikaanse afkomst, erover dat beveiligingsmedewerkers van Seceurop hem discriminerend hadden bejegend, door hem als enige van alle passagiers van een vlucht aan meerdere inspecties te onderwerpen. De Nationale ombudsman overwoog in deze zaak dat wordt volstaan met het controleren van alle passagiers en hun handbagage met daartoe bestemde detectieapparatuur, tenzij er reden is voor stelselmatig onderzoek van passagiers aan hun kleding en van hun handbagage, of wanneer er aanleiding is een passagier in het kader van de veiligheidsprocedure aan nader onderzoek te onderwerpen. Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat verzoeker op basis van een viertal kenmerken was geselecteerd voor een dergelijk nader onderzoek. Deze kenmerken waren alle neergelegd in een werkinstructie. Van het selecteren van verzoeker was een registratie gemaakt. Hieruit kwam niet naar voren dat verzoeker in strijd met de instructie voor de veiligheidsprocedure was geselecteerd. Ook bleek niet dat de veiligheidsprocedure in enig opzicht onjuist was uitgevoerd. De Nationale ombudsman achtte het daarom niet aannemelijk dat verzoeker op discriminatoire gronden aan (nader) onderzoek was onderworpen, hoezeer het ook begrijpelijk was dat verzoeker het nadere onderzoek als onprettig had ervaren. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

1.3.3 Grensoverschrijdende zaken

De Raadgevende Interparlementaire Beneluxraad – ook wel het Beneluxparlement genoemd – heeft op 15 maart 2003 aanbeveling 689/1 aangenomen betreffende het ombudsinstituut en de ombudsfunctie van het Beneluxparlement. Uit deze aanbeveling spreekt de wens om tot een goed samenspel te komen tussen de Raadgevende Interparlementaire Beneluxraad en de parlementaire ombudsmannen van de Beneluxlanden. In de aanbeveling wordt de parlementaire ombudsmannen van de Beneluxlanden gevraagd om voortaan in hun jaarverslagen afzonderlijk aandacht te schenken aan de behandelde klachten en uitgevoerde onderzoeken van grensoverschrijdende aard aan binnengrenzen van de Benelux. De Secretaris-Generaal van de Benelux Economische Unie heeft de desbetreffende aanbeveling van het Beneluxparlement bij brief van 2 september 2003 ter kennis gebracht van de Nationale ombudsman. De Voorzitter van de Tweede Kamer sloot zich, na raadpleging van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie uit die Kamer, in een brief van 24 september 2003 aan bij het in de hiervoor bedoelde aanbeveling van het Beneluxparlement vervatte verzoek aan de Nationale ombudsman om in het jaarverslag afzonderlijk aandacht te besteden aan behandelde klachten en uitgevoerde onderzoeken van grensoverschrijdende aard. In deze paragraaf wordt aan de wens op dit punt van het Beneluxparlement voldaan.

Het aantal in 2003 door de Nationale ombudsman afgehandelde zaken waarin zich grensoverschrijdende kwesties voordeden is beperkt. Er kan hier worden gewezen op een drietal van dergelijke zaken met grensoverschrijdende aspecten in de Benelux waarover de Nationale ombudsman in 2003 een rapport heeft uitgebracht.

De zaak die werd afgerond met rapport 2003/104 (zie ook § 20A.2.3) betreft het volgende. Verzoeker, die zich onder meer bezighoudt met de export van slachtpaarden, informeerde in verband met de in de eerste helft van 2001 heersende mond- en klauwzeercrisis (verder MKZ-crisis) begin april 2001 bij de Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees (verder RVV) of hij een aantal slachtpaarden kon exporteren naar België.

Zonder enig voorbehoud deelde de medewerker van de RVV die hem te woord stond mee dat dit (weer) was toegestaan. Nog dezelfde dag kwam een keuringsarts van de RVV verzoekers paarden keuren. De keuringsarts verstrekke verzoeker bij die gelegenheid een gezondheidscertificaat voor de desbetreffende vijf paarden. Toen verzoeker de dag daarop zijn paarden overbracht naar het Stedelijk Slachthuis te Antwerpen, werden zij in beslag genomen omdat het op grond van de Belgische regelgeving in verband met de MKZ-crisis niet was toegestaan paarden vanuit Nederland in België in te voeren. Verzoeker richtte zich daarop tot de RVV met het verzoek hem schadeloos te stellen. De directeur van de RVV wees dit verzoek af op grond van de overweging dat op de bewuste dag niet bij de RVV bekend was dat er vanuit Nederland geen paarden België ingevoerd mochten worden. Om die reden achtte de RVV zich niet aansprakelijk voor de schade die verzoeker had geleden. Een herhaald verzoek om schade-loosstelling werd namens de minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij (sinds 1 juli 2003 Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit) eveneens afgewezen.

De Nationale ombudsman achtte het niet juist dat de schade die verzoeker had geleden voor diens rekening kwam. Hij overwoog in dit verband onder meer dat nu de medewerker van de RVV verzoeker zonder enig voorbehoud had meegedeeld dat export van levende slachtpaarden was toegestaan, verzoeker erop moest kunnen vertrouwen dat de verstrekte informatie juist was. Daarom mocht volgens de Nationale ombudsman van de RVV worden verwacht dat deze (alsnog) in overleg zou treden met verzoeker over een redelijke tegemoetkoming in de door verzoeker geleden schade. In het rapport is een aanbeveling opgenomen om het ertoe te leiden dat verzoeker alsnog een redelijke tegemoetkoming wordt toegekend.

Aangezien de RVV van 1 januari 2003 tot 27 mei 2003 was ondergebracht bij de Voedsel en Waren Autoriteit van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, was de aanbeveling gericht aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De minister heeft gevolg gegeven aan de aanbeveling, en de door verzoeker geleden schade vergoed.

Een andere zaak met een grensoverschrijdend aspect lag op het terrein van de Wet overdracht tenuitvoerlegging strafvonnissen. In het desbetreffende rapport (2003/330, zie ook § 10A.7) werd de klacht gegrond geacht. In deze zaak klaagde verzoeker erover dat het Ministerie van Justitie zijn verzoek van medio 2001 om een aan hem opgelegde gevangenisstraf in België te mogen ondergaan, onvoldoende voortvarend had behandeld. De totale behandelingsduur van verzoekers aanvraag tot overdracht van de executie van de aan hem opgelegde gevangenisstraf aan België – gerekend vanaf de ontvangst van het verzoek tot de feitelijke overdracht – bedroeg ruim zestien maanden. De Nationale ombudsman achtte dat te lang. In dit verband was met name van belang dat in deze zaak niet was gebleken van een bijzondere juridische complexiteit of van feitelijke complicaties (zoals de noodzaak tot vertaling van stukken). Uit het onderzoek bleek dat het Ministerie van Justitie werkte met een termijn van maximaal zes weken voor het zetten van de vereiste vervolgstap in de procedure. De Nationale ombudsman vond het onlogisch, noch onjuist dat het ministerie werkt met zo'n (interne) termijnafspraken. Het werken met termijnen kan bijdragen aan het bewerkstelligen van redelijke doorlooptijden en kan voorkomen dat dossiers (al dan niet ongemerkt) stil blijven liggen. Anderzijds bestaat bij het werken met termijnen het gevaar dat in de praktijk – bijvoorbeeld door een hoge werkdruk – pas actie wordt ondernomen bij een dreigende termijnoverschrijding. Dit leek ook in deze zaak het geval te zijn geweest. De Nationale ombudsman kwam uiteindelijk tot de conclusie dat bij de behandeling van verzoekers aanvraag tot overdracht aan België van de executie van de aan hem opgelegde

gevangenisstraf niet steeds was gehandeld in overeenstemming met het vereiste van voortvarendheid.

De derde hier te bespreken zaak betrof informatie-uitwisseling tussen de Nederlandse en Belgische politie. In deze zaak, die leidde tot rapport 2003/411 (zie ook § 7A.9.3), klaagde verzoeker er over dat het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost begin 2000 aan de Belgische politie onjuiste informatie over hem heeft verstrekt. De onjuiste informatie betreft de volgende – volgens verzoeker onjuiste – antecedenten: diefstal, valsheid in geschrifte, heling, verduistering, afpersing, overval, verboden wapenbezit en inbraak.

Verzoeker was op 2 maart 2000 in Turnhout (België) door de plaatselijke rijkswacht aangehouden wegens winkeldiefstal. Door de Belgische politie werd vervolgens telefonisch informatie over verzoeker ingewonnen bij het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost. Uit het door de rijkswacht terzake opgemaakte proces-verbaal blijkt dat deze informatie heeft uitgewezen dat verzoeker in Nederland veroordeeld zou zijn geweest voor de bovengenoemde feiten.

Uit het dossier kwam naar voren dat de politie op 2 maart 2000 telefonisch informatie had verstrekt aan de politie in België. Het was echter niet vast te stellen welke informatie er door de politie aan de Belgische politie was verstrekt. Uitgaande van de antecedenten van verzoeker die op 22 november 2002 in het geautomatiseerde herkenningssysteem (verder HKS) stonden vermeld, ging de politie ervan uit dat alleen aan de Belgische politie was doorgegeven dat verzoeker veroordeeld is geweest voor winkeldiefstal, inbraak, valsheid in geschrifte, (opzet)heling, diefstal met geweld en afpersing.

Aangezien de politie evenwel niet kon uitsluiten dat de informatie in het HKS in de tijd tussen 2 maart 2000 en 22 november 2002 zou kunnen zijn geschoond, alsook dat de afloopberichten van het OM niet tijdig waren verwerkt in het systeem, viel niet zonder meer uit te sluiten dat er ten tijde van de bevraging in het HKS wel gegevens waren vermeld ten aanzien van overval en verboden wapenbezit en dat ook deze antecedenten aan de Belgische politie zijn doorgegeven.

Nu niet was komen vast te staan welke gegevens er precies aan de Belgische autoriteiten waren doorgegeven, onthield de Nationale ombudsman zich op dit punt van een oordeel. Wel merkte de Nationale ombudsman op dat, gelet op het feit dat het de taak is van de politie om het HKS van juiste informatie te voorzien en afloopberichten van het openbaar ministerie goed te verwerken, niet kon worden gesteld dat de politie haar zorgplicht ten aanzien van de aan haar toevertrouwde belangen goed had vervuld; daarmee had de politie een onaanvaardbaar risico genomen dat er verkeerde gegevens aan de Belgische politie waren doorgegeven. In die zin was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

1.4 Bijzondere onderwerpen

1.4.1 Interne klachtbehandeling en herkansing

1.4.1.1 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 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) bevorderen. In het hierna volgende is een overzicht opgenomen van rapporten uit dit verslagjaar betreffende verschillende bepalingen van hoofdstuk 9. Bijlage

2 geeft per artikel van hoofdstuk 9 Awb een overzicht van de belangrijkste tot nu toe verschenen rapporten.

Artikel 9:1 Awb Het recht op het indienen van een klacht

Uit het bepaalde in artikel 9:1 volgt dat een ieder het recht heeft om over een, zijns inziens, onbevredigend antwoord van een bestuursorgaan – of van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan – een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Het klachtrecht is echter niet bedoeld om onbeperkt te (kunnen) blijven discussiëren met een bestuursorgaan. Een burger, die van een bestuursorgaan de schriftelijke mededeling heeft ontvangen dat brieven die inhoudelijk hetzelfde zijn als eerder ontvangen brieven helemaal geen beantwoording (meer) zullen krijgen, kan daarover een klacht indienen. Bij de behandeling van de klacht dient beoordeeld te worden of het bestuursorgaan in het desbetreffende geval zich op het ingenomen standpunt heeft kunnen stellen (rapport 2003/442, § 24.6). Ook voor dit soort klachten geldt dat het bestuursorgaan, afhankelijk van het geval, eventueel een beroep kan doen op artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder a (als er sprake is van een herhaalde klacht over het niet langer beantwoorden door het bestuursorgaan) of artikel 9:10, tweede lid (kennelijk ongegrond) (rapport 2003/469, § 8.2).

De raad van toezicht van de orde van advocaten in een arrondissement is het bestuursorgaan van de orde. Dit betekent dat de raad van toezicht van de orde van advocaten in het arrondissement in beginsel is gehouden om klachten over de raad van toezicht, en de deken van die orde overeenkomstig hoofdstuk 9 in behandeling te nemen (rapport 2003/491, § 10B.7).

Algemene klachten over het beleid van het betrokken bestuursorgaan, dan wel de beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, zodat de bepalingen van hoofdstuk 9 niet op dergelijke, algemene klachten van toepassing zijn. Omdat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, zijn de bepalingen van hoofdstuk 9 eveneens niet van toepassing op meer algemene wensen over het optreden c.q. het beleid van het betrokken bestuursorgaan. Gemeentelijk beleid kan onder meer worden vastgelegd in een verordening. Op klachten over (de inhoud van) een dergelijk algemeen verbindend voorschrift zijn de bepalingen van hoofdstuk 9 niet van toepassing (rapport 2003/442, § 24.3.1). Een bestuursorgaan kan zich in beginsel niet op het standpunt stellen dat het een klacht niet behoeft te behandelen enkel en alleen omdat het een privaatrechtelijk geschil betreft (rapport 2003/253, § 24.3.1). Een klachtprocedure kan ertoe dienen tot een inhoudelijke oplossing te komen van het door klager ervaren probleem. De klachtprocedure beperkt zich niet tot louter formele aspecten (rapport 2003/210, § 24.3.8).

Artikel 9:5 Informele afdoening

Artikel 9:5 Awb biedt bestuursorganen de mogelijkheid voor een snelle en informele afhandeling van klachten. Iedere informele vorm van afdoening is mogelijk, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. Van belang is dat de tevredenheid van een klager niet kan worden aangenomen op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of de redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Om te voorkomen dat verschil van mening hierover pas veel later blijkt, kan het verstandig zijn, dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Blijkt de klager niet tevreden over de meer informele afhandeling van zijn klacht, dan zal deze verder moeten worden afgehandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 (rapport 2003/014, § 24.3.2 en rapport 2003/206, § 24.3.4).

Artikel 9:6 Awb Ontvangstbevestiging

Op grond van artikel 9:6 bevestigt het bestuursorgaan de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk. Hiermee 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 2003/166, § 24.3.3). De ontvangst van een klaagschrift dient binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift te worden bevestigd. Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het klaagschrift binnen twee à drie weken wordt afgehandeld (burgerbrievenrapport 2003/325, § 1.3.1; JB 2003, 361).

Artikel 9:7 Awb Klachtbehandelaar

Artikel 9:7, eerste lid, bepaalt dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Ingevolge artikel 9:7, tweede lid, is deze bepaling niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan. Het feit dat het bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de wijze van afhandeling van een klacht betekent echter niet dat het bestuursorgaan de klacht ook altijd zelf dient af te handelen. De mandaatregeling van afdeling 10.1.1. is krachtens de schakelbepaling van artikel 10:12 van toepassing op machtigingen in het kader van hoofdstuk 9 (rapport 2003/206, § 24.3.4). Inzake de mandatering aan een niet-ondergeschikte persoon of instelling zal acht moeten worden geslagen op (met name de toelichting bij) artikel 10:4 (rapport 2003/166, § 24.3.8). De klachtenbehandelaar van een bepaalde gemeente is tevens voorzitter van de vaste commissie van advies voor de bezwaar- en beroepschriften. Verzoekers klacht had mede betrekking op de behandelingsduur bij die commissie. De klachtenbehandelaar stelde zich op het standpunt dat zijn dubbelrol hem niet in zodanige mate belemmerde dat hij zich geen onbevangen oordeel over de klacht zou kunnen vormen en zich dus bevoegd achtte tot behandeling van de klacht. Deze opvatting is, gelet op de feiten en omstandigheden van dit geval, strijdig met artikel 9:7 (rapport 2003/423, § 24.3.5).

Artikel 9:8 Awb Klacht buiten behandeling

Artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder a, bepaalt dat het bestuursorgaan niet verplicht is om een klacht te behandelen, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in afdeling 9.2 is behandeld. Indien het bestuursorgaan op grond van deze bepaling besluit om de klacht buiten behandeling te laten, behoeft de klager niet in de gelegenheid te worden gesteld om te worden gehoord (rapport 2003/422, § 24.3.6). Het bestuursorgaan dient wel te beoordelen of door verzoeker nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangevoerd die tot een andere reactie zouden moeten leiden. Indien dit het geval is dient het bestuursorgaan actie te ondernemen. Indien dit niet het geval is, dient het bestuursorgaan, zo mogelijk gemotiveerd, aan te geven dat hetgeen door verzoeker naar voren is gebracht geen nieuwe feiten of omstandigheden bevat die tot een heroverweging moeten leiden. De ongegrond verklaring van een eerder (door een klager die buitensporig veel klachten bij dat bestuursorgaan indient) ingediende klacht kan voor het bestuursorgaan geen reden zijn om in het geheel niet meer te reageren op nieuwe, andersoortige klachten van dezelfde klager (rapport 2003/467, § 13A.2.8).

Een aantal rapporten heeft betrekking op de samenloop van klacht en bezwaar. Een gemeente stelde zich ten onrechte op het standpunt dat zij op grond van artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder c, alsmede op grond van artikel 8 van de gemeentelijke klachtenregeling niet verplicht was om de door verzoekers *namens* hun cliënten ingediende klachten over het niet

tijdig beslissen op een aanvraag in behandeling te nemen. De Nationale ombudsman verwees naar zijn rapport 2002/348 (zie Jaarverslag 2002, blz. 556–557). Evenals de Nationale ombudsman dienen ook bestuursorganen klachten te behandelen over het niet tijdig nemen van een besluit, ook al staat op grond van artikel 6:12 Awb de mogelijkheid van bezwaar nog open. Verder overwoog de Nationale ombudsman dat artikel 8 van de gemeentelijke klachtenregeling uit 1998 van rechtswege was vervallen bij de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 op 1 juli 1999 (rapporten 2003/062, 2003/122 en 2003/379, alle § 24.3.5). Ingevolge artikel 6:12, eerste lid, is het maken van bezwaar tegen het niet tijdig nemen van een besluit niet aan een vaste termijn gebonden. Het derde lid van dit artikel bepaalt hierover dat een bezwaar niet-ontvankelijk wordt verklaard als het bezwaarschrift onredelijk laat is ingediend. Op het moment dat verzoeker zich tot het bestuursorgaan wendde was er nog geen sprake van dat de redelijke termijn om bezwaar te maken tegen het uitblijven van de beslissing op zijn aanvraag was verstreken. Daarom kon de grond genoemd in artikel 9:8, eerste lid, onder c, niet als reden worden aangevoerd om verzoekers klacht niet in behandeling te nemen (rapport 2003/035, § 19B.1.3.4). Door de wetgever is uitdrukkelijk voorzien dat zowel een klacht als een bezwaarschrift wordt ingediend. Het bestuursorgaan kan de klacht volgens eenzelfde procedure behandelen als het bezwaar, en zou dus beide in dezelfde procedure kunnen inbrengen. De regeling van de klachtbehandeling is zodanig opgezet, dat het volgen van de regels voor de bezwaarschriftenprocedure tevens aan de eisen voor klachtbehandeling tegemoet kan komen, indien men daarbij tevens de artikelen 9:9 en 9:10 in acht neemt, en het bestuursorgaan op de klacht beslist. In plaats van de hier bedoelde gecombineerde behandeling van klacht en bezwaar moet een gesplitste behandeling ook mogelijk worden geacht (rapport 2003/062, § 24.3.5). Als er twijfel over bestaat of een ingediend geschrift nu is bedoeld als bezwaarschrift of als klaagschrift, ligt het in de rede om bij de indiener van het geschrift na te vragen wat hem voor ogen stond (rapport 2003/035, § 19B.1.3.4).

Artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder d, bepaalt dat het bestuursorgaan niet verplicht is om een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld. Uit de memorie van toelichting blijkt dat hiermee wordt bedoeld dat een klacht over een gedraging niet in behandeling behoeft te worden genomen, indien de klager tegen die gedraging beroep kan of kon instellen. Daarmee kan worden voorkomen dat dezelfde gedraging voorwerp is van zowel interne klachtbehandeling als van een procedure bij de bestuursrechter.

Voor het buiten behandeling laten van een klacht omdat deze betrekking heeft op een gedraging die volgens het bestuursorgaan niet los kan worden gezien van een andere gedraging die onderwerp is van een beroepsprocedure, zoals de gemeente in dit geval had gedaan, biedt de memorie van toelichting geen aanknopingspunt. Bovendien viel niet in te zien dat in dit geval behandeling van verzoekers klacht de lopende beroepsprocedure zou hebben kunnen doorkruisen (rapport 2003/425, § 24.3.5).

Artikel 46c, vierde lid, van de Advocatenwet bepaalt niet dwingend en exclusief op welke wijze een klacht over de deken van de orde van advocaten in een arrondissement moet worden behandeld. Een klacht over het optreden van de deken als zodanig dient in beginsel overeenkomstig hoofdstuk 9 door de raad van toezicht in behandeling te worden genomen. Dit brengt met zich dat een dergelijke klacht over een deken alleen dan naar de raad van discipline kan worden doorgestuurd, als duidelijk is dat verzoeker niet het klachtrecht maar het tuchtrecht toegepast wil zien (rapport 2003/491, § 10B.7).

Ingevolge artikel 9:8, tweede lid, bestaat geen verplichting tot behandeling van een klacht indien het belang van de klager (dan wel het gewicht van de gedraging) kennelijk onvoldoende is. Op grond van deze bepaling kon de gemeente verzoekers klacht van 1 oktober 2002 over het lange uitblijven van een beslissing op een aanvraag tot wijziging van een bestemmingsplan buiten behandeling laten voor zover daarover in de beslissing op het door verzoeker op 21 maart 2000 ingediende bezwaarschrift over het niet tijdig beslissen op de hiervoor genoemde aanvraag al een oordeel was gegeven. In de beslissing van 27 juli 2000 op verzoekers bezwaarschrift was immers al vastgesteld dat verzoekers bezwaar met betrekking tot de termijnoverschrijding gegrond was. Een behandeling van verzoekers klacht betreffende de termijnoverschrijding tot 27 juli 2000 had aan die conclusie niets kunnen toevoegen (rapport 2003/423, § 24.3.5). In rapport 2003/192 (§ 10A.2.1.5) oordeelde de Nationale ombudsman dat verzoekers klacht over de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) ten onrechte buiten behandeling was gelaten op grond van diens verblijfsrechtelijke situatie.

Ook al schrijft het derde lid van artikel 9:8 zulks niet met zoveel woorden voor, de beslissing tot het niet in behandeling nemen van de klacht moet worden gemotiveerd (rapport 2003/459, § 24.3.5). De in artikel 9:12, tweede lid, neergelegde verplichting om aan de klager mededeling te doen van de mogelijkheid dat nog een klacht bij een externe instantie kan worden ingediend, geldt niet in de gevallen waarin op grond van artikel 9:8 geen onderzoek naar de klacht is ingesteld en dus van een in kennisstelling van bevindingen en conclusies geen sprake is geweest. Het had het betrokken bestuursorgaan echter niet misstaan, indien het klager uit overwegingen van actieve informatieverstrekking naar de Nationale ombudsman had verwezen. Bij de inwerkingtreding van de Wet extern klachtrecht wordt artikel 9:12, tweede lid, van overeenkomstige toepassing op artikel 9:8 (rapport 2003/320, § 18B.2.1).

Artikel 9:9 Awb Afschrift klaagschrift aan aangeklaagde

Niet voldoende is, dat de beklagde de klacht slechts mag inzien; hieronder vallen ook de door de klager na het klaagschrift nader ingediende stukken, zeker indien deze stukken van essentieel belang zijn ter ondersteuning van de ingediende klacht (rapport 2003/107, § 24.3.6).

Artikel 9:10 Awb 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) (rapporten 2003/082, § 12A.2; 2003/131, § 24.3.6 en 2003/213, § 24.3.6; JB 2003, 281). Het initiatief moet altijd bij het bestuursorgaan liggen.

Het horen kan binnen de klachtenprocedure op verschillende momenten gebeuren, te weten direct na ontvangst van de klacht of nadat de klacht eerst onderzocht is. Het voordeel van het «tweede moment» is dat dan alsnog van het horen kan worden afgezien als uit onderzoek blijkt dat de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost of kennelijk ongegrond is (rapport 2003/014, § 24.3.2). 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 (rapport 2003/472, § 10A.2.1.5). 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 2003/107, § 24.3.6 en rapport 2003/246, § 10A.2.1.5). Hoofdstuk 9 kent geen vereiste dat de klager voorafgaande aan het horen de gelegenheid wordt geboden tot inzage in de stukken. Indien betrokkenen de eventuele op de zaak betrekking hebbende stukken wensen in te zien, kan dat kenbaar worden gemaakt (rapport 2003/188, § 24.3.6).

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 (rapport 2003/290, § 19B.1.3.4). 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 (rapport 2003/134, § 24.3.6).

Een afzonderlijk verslag van de hoorzitting is niet vereist. Volstaan kan worden met vermelding in de brief waarmee de klacht wordt afgedaan, van wat tijdens het horen aan de orde is gesteld. Daarbij is het niet nodig dat het gesprokene woordelijk wordt weergegeven. Ten minste moet er sprake zijn van een zakelijke en representatieve weergave van het verhandelde tijdens de hoorzitting (rapport 2003/395, § 24.3.6).

Artikel 9:11 Awb Afdoeningstermijn

Op grond van artikel 9:11, tweede lid, kan het bestuursorgaan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Verder uitstel na verdaging is mogelijk met instemming van de klager. Het eenzijdig stellen van een nieuwe door het bestuursorgaan zelf te bepalen redelijke termijn waarbinnen het de klacht kan afhandelen is ongewenst. Indien geen instemming van de klager wordt verkregen, zal het bestuursorgaan een kennisgeving van dreigende termijnoverschrijding moeten versturen, met vermelding van een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de klacht alsnog zal worden afgehandeld en met een verwijzing naar de externe klachtvoorziening van het bestuursorgaan, voor het geval de klager zich niet kan verenigen met nader uitstel (rapport 2003/012, § 23.2.1 en burgerbrievenrapport 2003/325, § 1.3.1; JB 2003, 361).

Artikel 9:12 Awb Beslissing op de klacht

Artikel 9:12 verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies mee te delen.

Met «het onderzoek naar de klacht» wordt niet alleen bedoeld het onderzoek naar de gevolgde procedures rond de klacht zelf, maar ook het onderzoek naar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Op grond daarvan zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden. Wellicht, omdat de bevindingen niet altijd tot conclusies behoeven te leiden. Dat zal met name niet het geval zijn, indien een klacht ongegrond wordt geacht (rapport 2003/210, § 24.3.8). Het bestuursorgaan dient de beslissing op de klacht goed te motiveren. Het is een vereiste van zorgvuldige klachtbehandeling dat op alle grieven wordt ingegaan (rapporten 2003/246, § 10A.2.1.5 en 2003/395, § 24.3.4). Indien het bestuursorgaan van oordeel is dat een klaagschrift niet goed is gemotiveerd, dient het oordeel in de klachtafdoeningsbrief 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 2003/428, § 10A.2.1.5). Indien het na onderzoek van de klacht 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 (rapport 2003/107, § 24.3.8). Naar aanleiding van een gegronde klacht dient het bestuursorgaan maatregelen te treffen die, gelet op de aard van de gedraging, passend zijn (rapport 2003/261, § 20B.1 en rapport 2003/299, § 10A.2.1.5). In artikel 9:12, tweede lid, is bepaald dat een klager erop moet worden gewezen dat hij, indien hij niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, daarover een klacht kan indienen bij een externe klachtinstantie (rapporten 2003/060, § 24.3.9; 2003/082, § 12A.2 en 2003/131, § 24.3.9).

Artikel 9:12a Awb Registratie en publicatie

Ook schriftelijke klachten die op grond van art. 9:8 buiten behandeling worden gelaten moeten door het bestuursorgaan worden geregistreerd (rapport 2003/062, § 24.3.5).

1.4.1.2 Herkansing

Klachten worden in daarvoor in aanmerking komende gevallen sinds 1 januari 2002 behandeld door middel van de herkansingsmethode. Deze werkwijze is erop gericht om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb ten onrechte achterwege is gebleven, te bereiken dat dit alsnog gebeurt. Bij de invoering van deze werkwijze heeft de wetgever voor ogen gestaan dat een klacht met het oog op het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid zo mogelijk door het betrokken bestuursorgaan zelf moet worden behandeld (zie Jaarverslag 2001, § 1.3.1). Het herkansingsbeleid is uitgebreid geëvalueerd in 2002 (zie Jaarverslag 2002, § 1.2.3). Een aandachtspunt dat nog openstond, was hoe verzoekers het herkansingsbeleid ervaren. Uit het klanttevredenheidsonderzoek (zie § 1.4.4) komt naar voren dat verzoekers in overgrote meerderheid tevreden zijn over dit beleid. Verder zegt 70% van deze groep bekend te zijn geweest met de procedure dat de overheidsinstantie nogmaals de kans krijgt de klacht af te handelen. Een derde van hen vindt deze procedure zeer goed/uitstekend en slechts 15% matig/slecht. Men is vooral te spreken over de rol van de Nationale ombudsman bij het doorsturen van de klacht.

In 2003 zijn in totaal 853 zaken via herkansing afgedaan. In 2002 waren dat er 893. Het aantal zaken waarin wel een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, maar waarin (nog) geen klachtbehandeling heeft plaatsgevonden en die daarom opnieuw aan het bestuursorgaan zijn voorgelegd, is licht gedaald. De doelstellingen van het herkansingsbeleid, betere klachtherkenning en betere toepassing van hoofdstuk 9 Awb door bestuursorganen, zijn overigens nog niet bereikt. Het beleid zal mede gezien de positieve evaluaties door bestuursorganen én verzoekers worden voortgezet.

Verdeling van de in totaal 853 herkansingszaken over de verschillende werkvelden geeft het volgende beeld:

gemeenten	132	15%
financiën*	66	8%
IB-Groep	27	3%
vreemdelingenzaken**	258	30%
sociale zekerheid***	158	19%
huurcommissies	33	4%
zorgverzekeraars	27	3%
overige werkteerrenen	152	18%

* = Ministerie en Belastingdienst

** = IND, Visadienst, BuiZa en COA

***= UWV, CWI en SVB

De herkansingsmethode brengt mee dat de Nationale ombudsman klachten die op zichzelf in aanmerking komen voor onderzoek, in beginsel niet inhoudelijk beoordeelt; dat laat hij overeenkomstig de intentie van de wetgever over aan het betrokken bestuursorgaan, tenzij het betrokken bestuursorgaan aangeeft de klacht niet alsnog te zullen behandelen, of wanneer de betrokken burger klaagt over de interne klachtbehandeling. Meestal vindt daarom in individuele gevallen geen inhoudelijke toetsing door de Nationale ombudsman plaats van de gedraging waarover wordt geklaagd, noch van de wijze waarop de klacht wordt afgedaan. De controle van de Nationale ombudsman beperkt zich tot het vaststellen van de bereidheid van het bestuursorgaan om de klacht alsnog te behandelen en tot het verifiëren of daadwerkelijk klachtbehandeling heeft plaatsgevonden. Ter completering van deze werkwijze kan de Nationale ombudsman in het kader van zijn herkansingsbeleid wel in algemene zin, los van individuele klachten, terugkijken op de praktijk van een bepaald bestuursorgaan, om te bezien of de inhoud van de klachten en/of de wijze waarop die zijn behandeld, aanleiding vormen tot enige vorm van actie. In 2003 is dat gedaan ten aanzien van de IND (zie § 10A.2.1.3).

De Nationale ombudsman heeft in dat kader onderzocht of zich blijkt de afdoeningsbrieven van 117 klachten over de IND, de Visadienst en de Visadienst kort verblijf, die in de periode van 1 januari 2003 tot 1 september 2003 waren doorgezonden in het kader van de herkansing, knelpunten hadden voorgedaan gelet op de inhoud van de klachten, en op de wijze waarop de klachten waren afgedaan.

Uit de inhoud van de desbetreffende klachten kon worden afgeleid dat de afwikkeling van aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf in de bezwaarschriftprocedure een knelpunt vormt, evenals de behandeling van bezwaarschriften tegen de afwijzing van een aanvraag om een visum kort verblijf.

Voorts bleek onder meer dat in twaalf herkansingszaken geen melding was gemaakt van de (on)gegrondheid van de klacht. In totaal werden in zes zaken ten onrechte geen verontschuldigheden aangeboden. In 103 zaken (88%) is een passende maatregel in het vooruitzicht gesteld of genomen. In 63 zaken is een toezegging gedaan (53,8%) en in veertig zaken heeft de Nationale ombudsman een afschrift van de door het bestuursorgaan genomen beslissing ontvangen (34,2%). Of alle 63 door de IND en de Visadienst (kort verblijf) gedane toezeggingen zijn nagekomen kon niet worden nagegaan; een en ander hangt af van de reactie van verzoeker. In acht zaken zijn verzoekers teruggekomen op de reactie van de IND op de klacht: in twee zaken werd het onderzoek schriftelijk voortgezet, in vier zaken werd geïntervenieerd en twee zaken werden afgedaan wegens onvoldoende belang. Voorts bleek dat één van de regionale directies van de IND stelselmatig had nagelaten in de ontvangstbevestiging van de herkansingsbrieven melding te maken van de termijn

van zes weken waarbinnen de klacht behandeld moet worden. In de door deze directie verzonden ontvangstbevestigingen werd slechts vermeld dat een brief was ontvangen en dat die in het dossier zou worden gevoegd; ook was de IND niet consequent geweest in de verwijzing naar de Nationale ombudsman en de Commissie van de Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer als externe klachtbehandelaars.

De resultaten van de terugblik, en met name de gesignaleerde inhoudelijke knelpunten, zijn aan de orde gekomen in een ambtelijk overleg tussen medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman en medewerkers van de IND. Verdere actie was niet nodig.

1.4.2 Publieksvoorlichting

De Nationale ombudsman biedt burgers een (op de rechter aanvullende) vorm van rechtsbescherming tegen de overheid. Het is daarom belangrijk dat burgers de Nationale ombudsman weten te vinden en hem ervaren als een laagdrempelige en toegankelijke voorziening. De missie van de Nationale ombudsman (zie § 1.4.3) verwoordt dit doel. De afgelopen jaren is daarom een aanpak ontwikkeld voor de voorlichting aan het algemeen publiek en relevante (rechts)hulpverleners over de taak en functie van de Nationale ombudsman. Vanaf het Jaarverslag 1999 is aan de publieksvoorlichting ieder jaar aandacht besteed. Het streven om de voorlichting op een structurele en planmatige manier mede met de inzet van betaalde communicatiemiddelen te continueren heeft in de Tweede Kamer weerklank gevonden en is in de zomer van 2000 ondersteund door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor de jaren 2001 tot en met 2003 is een budget toegekend om de (juiste) bekendheid en daarmee de «vindbaarheid» van de Nationale ombudsman te vergroten. In zijn brief van augustus 2000 merkt de minister op het prematuur te achten om een structureel bedrag op te nemen, omdat informatie over de effecten van de nieuwe aanpak (zowel op de bekendheid als op de werkvoorraad van de Nationale ombudsman) ontbreekt. Jaarlijks zijn de campagnes op deze effecten geëvalueerd, zo ook het afgelopen jaar (zie hiervoor § 5.3.1). In het begin van dit verslagjaar zijn de conclusies die zijn getrokken naar aanleiding van de evaluatie van twee jaren campagne, aan de minister aangeboden. Hieronder worden die weergegeven, aangevuld met de ervaringen van de laatste campagne.

De afgelopen drie jaar heeft de publieksvoorlichting vorm gekregen in drie campagnes: in 2001 is landelijk van start gegaan met een Postbus 51 campagne, in 2002 heeft de Nationale ombudsman in vijf provincies aan zijn bekendheid gewerkt en in 2003 is opnieuw een Postbus 51 campagne geweest. Met deze campagnes is nieuwe aanpak ingezet: het bekend maken van een nieuw, gratis telefoonnummer om (potentiële) klagers zoveel mogelijk al aan de telefoon te kunnen (door)verwijzen. In samenhang daarmee is op verschillende manieren gewerkt aan de toegankelijkheid van het instituut voor burgers en voor intermediairs. De website is voorzien van een publieksdeel waar burgers ook via elektronische weg een klacht kunnen indienen, foldermateriaal is aangepast en brieven aan burgers in het kader van de klachtbehandeling zijn begrijpelijker geformuleerd (zie § 5.3.2). (Rechts)hulpverleners – als belangrijke intermediairs voor burgers – worden via nieuwsbrieven en mondelinge presentaties regelmatig geïnformeerd over de werkwijze en het werkterrein van de Nationale ombudsman.

De resultaten van de campagnes overziend, kan geconcludeerd worden dat de Nationale ombudsman door de campagnes beter vindbaar is (omdat meer mensen hem weten te vinden) en juist bekend is (meer mensen weten dat de Nationale ombudsman gaat over klachten over de

overheid). De evaluatie van de laatste campagne laat ook zien dat de spontane naamsbekendheid van de Nationale ombudsman is gestegen (na de campagne geven meer mensen het goede antwoord op de vraag: Er is in Nederland een instantie waar u terecht kunt als u een klacht heeft over de overheid. Weet u welke instantie dat is?).

Twee opvallende uitkomsten verdienen de aandacht. De eerste is, dat tijdens de campagnes veel meer mensen, vooral telefonisch, hun vraag of probleem aan de Nationale ombudsman hebben voorgelegd. Uit de evaluatie blijkt dat vrijwel al deze mensen de Nationale ombudsman alleen door de campagnes hebben kunnen vinden. Massamediale aandacht blijkt daarmee van groot belang voor een betere vindbaarheid. Het tweede vermeldenswaardige resultaat betreft de interne bedrijfsvoering. Uit de jaarcijfers over 2002 bleek dat voor het eerst sinds jaren het aandeel buitenwettelijke verzoekschriften op de totale instroom daalde. Deze ontwikkeling heeft zich bestendigd over het jaar 2003. Er lijkt daarmee sprake te zijn van een geleidelijk effect van de aanpak die met de campagnes is ingezet: het bekendmaken van een nieuw gratis telefoonnummer om (potentiële) klagers zoveel mogelijk al aan de telefoon te kunnen (door)verwijzen.

Het moge duidelijk zijn dat het noodzakelijk is om in de voorlichtingsaanpak op de ingeslagen weg door te gaan en daarvoor vanaf 2004 een structureel budget te krijgen. Het is immers gewenst dat burgers bekend zijn met de vorm van rechtsbescherming die de Nationale ombudsman biedt en dat zij hem – als ze menen hem nodig te hebben – ook kunnen vinden. Ook voor de overheid is een goede «vindbaarheid» en bekendheid van de Nationale ombudsman belangrijk. Wanneer de overheid in alle transparantie *actief* laat zien dat er – volgend op een interne klachtprocedure – een externe, onafhankelijke voorziening openstaat voor mensen, creëert zij een basis voor vertrouwen.

1.4.3 Missie en visie

In 1997 is, vooral ook voor intern gebruik, de missie van de Nationale ombudsman geformuleerd (zie Jaarverslag 1997, blz. 67). Die missie is uitgangspunt geworden voor het in gang zetten van bedrijfsactiviteiten. Vanaf medio 2002 is opnieuw stilgestaan bij de identiteit van de Nationale ombudsman. Een identiteit die onder meer is opgebouwd uit missie (de bestaansreden) en visie (in welke richting wil het instituut zich ontwikkelen). Die gedachtewisseling heeft in 2003 geresulteerd in de onderstaande uitgangspunten. Daarbij is de destijds geformuleerde missie nagenoeg ongewijzigd gebleven. De missie en visie zullen de komende jaren richtinggevend zijn voor het denken en handelen van de organisatie en de medewerkers en leiden tot het formuleren van bedrijfsdoelstellingen, operationele doelstellingen (met de SMART systematiek) en inzet van middelen om tot realisatie te komen. Een aantal van die bedrijfsdoelstellingen is onderstaand eveneens opgenomen.

Missie:

Vanuit onpartijdigheid een open oog en oor hebben voor klachten over de overheid en deze zodanig behandelen dat aan de burger en de overheid recht wordt gedaan, de overheid van klachten leert en dat wordt bijgedragen aan herstel van vertrouwen in de overheid.

De missie wordt gevangen in de mission statement: «De Nationale ombudsman, daar wordt u beter van en de overheid ook».

Bedrijfsdoelstellingen:

- Verzoekschriften en andere signalen zodanig effectief behandelen dat

- aan de burger en de overheid recht wordt gedaan, de overheid van klachten leert en het vertrouwen in de overheid wordt hersteld.
- De hoeveelheid zaken ouder dan één jaar vóór medio 2004 terugbrengen tot 50.

Visie:

De Nationale ombudsman zelfbewust positioneren als een bij burgers ruim bekende externe (tweedelijns) klachtvoorziening voor de overheid waar het bestuur niet omheen kan.

Bedrijfsdoelstellingen:

- Zorgen voor een actief voorlichtingsbeleid zodanig dat burgers weten wat de Nationale ombudsman voor hen kan betekenen en dat zij hem weten te vinden.
- Het gezag van het instituut uitbouwen bij alle bestuursorganen, zodanig dat volledige en voortvarende medewerking wordt verleend, interventies worden geaccepteerd, oordelen worden gerespecteerd en aanbevelingen worden opgevolgd.
- Contacten onderhouden met en informeren van de vertegenwoordigende lichamen zodanig dat die pal voor het instituut blijven staan en het effect van het werk van de Nationale ombudsman verder toeneemt.

Visie:

Garanderen dat burgers die zich tot de Nationale ombudsman wenden met klachten over de overheid een volwaardige klachtbehandeling krijgen, en ernaartoe werken dat overal bij de overheid volwaardige klachtbehandeling plaatsvindt.

Bedrijfsdoelstellingen:

- Kritisch volgen van – onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallende – bestuursorganen zodanig dat klachten adequaat zelf door bestuursorganen worden afgedaan.
- Vanuit de rol van klachtbehandelingsexpert, interne klachtbehandelaars van en externe klachtbehandelaars bij de bestuursorganen zodanig toerusten dat er betere voorwaarden ontstaan voor een volwaardige klachtbehandeling door de overheid.

Visie:

Zorgen dat medewerkers van bestuursorganen de gedragsnormen voor de overheid zodanig kennen dat zij zich daarnaar gedragen.

Bedrijfsdoelstelling:

- Ontsluiten en (laten) uitdragen van gedragsnormen voor de overheid zodanig dat deze gemeengoed worden voor de desbetreffende medewerkers.

Visie:

Op initiatief van de Nederlandse regering, de Europese Unie of de Raad van Europa, dan wel op verzoek van het betrokken instituut ondersteunen van ombudsman- en vergelijkbare instituten, als bijdrage aan de vorming van goed bestuur, eerbiediging van mensenrechten en versterking van de rechtsstaat, in Midden en Oost Europa, de Balkan en in landen waarmee Nederland historische banden heeft.

Bedrijfsdoelstelling:

- Capaciteit van het bureau inzetten voor het verrichten van activiteiten die passen bij deze visie, zodanig dat in elk geval de projectkosten extern worden gedragen.

De Nationale ombudsman is een dienstverlenende organisatie bij uitstek. Het is voor de bedrijfsvoering van belang om te weten hoe mensen die zich tot de Nationale ombudsman hebben gewend, de dienstverlening ervaren. Daarnaast is met ingang van 1 januari 2002 een nieuwe werkwijze ingevoerd voor verzoekschriften waarin geen interne klachtbehandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht heeft plaatsgevonden. Deze zogenoemde herkansing is uitgebreid geëvalueerd in 2002 (zie Jaarverslag 2002, § 1.2.3). Een aandachtspunt dat nog openstond, was hoe verzoekers het herkansingsbeleid ervaren. Om inzicht te krijgen in knelpunten en mogelijke verbeteringen in de dienstverlening heeft de Nationale ombudsman besloten een klanttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren. Na advies van de Rijksvoorlichtingsdienst is INTERVIEW*NSS gecontracteerd om dit onderzoek uit te voeren. Het onderzoek heeft zich gericht op de vraag hoe verzoekers het «proces» en het «product» in het kader van de schriftelijke klachtbehandeling beoordelen. Meer concreet gaat het onder meer om zaken als de klantgerichtheid van de contactpersoon, de informatiebehoefte van verzoekers, doorlooptijden van de klachtbehandeling, de begrijpelijkheid van de communicatie, de verwachtingen van verzoekers en het eindproduct (zoals een rapport met een eindoordeel of een brief in het kader van een interventie).

Ten behoeve van het onderzoek zijn de respondenten verdeeld in de volgende categorieën:

- intermediairs (zoals advocaten, bureaus rechtshulp e.d.);
- mensen van wie de klacht na toetsing op bevoegdheid en ontvankelijkheid niet in onderzoek is genomen en die een afschrijvingsbrief hebben ontvangen (hierna genoemd groep Afschrijving);
- mensen van wie de klacht is afgehandeld met een rapport (groep Rapport);
- mensen van wie de klacht via een interventie is afgedaan (groep Interventie);
- mensen van wie de klacht in het kader van de herkansing is doorgestuurd naar het bestuursorgaan (groep Herkansing).

In totaal zijn 348 mensen telefonisch geïnterviewd in de periode mei tot juli 2003.

Een belangrijke conclusie uit het onderzoek is dat het algemene oordeel over de Nationale ombudsman positief is: gemiddeld is ruim 80% van de respondenten (zeer) positief over de Nationale ombudsman en slechts 10% (zeer) negatief. Vooral intermediairs zijn positief en respondenten uit de groep Herkansing (ruim 90%). De meest kritische groep bestaat uit mensen die ter afronding van de klachtbehandeling een rapport hebben ontvangen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het algemene oordeel over de Nationale ombudsman wordt bepaald door twee aspecten, namelijk het oordeel over de wijze van klachtafhandeling (te weten het proces van de klachtbehandeling, de communicatie, de contactpersoon en het product) en door het beeld dat men van de Nationale ombudsman heeft. Het blijkt echter dat voor de verschillende categorieën ondervraagden deze twee aspecten verschillend wegen.

Zo spelen bij intermediairs imagoaspecten geen rol; zij baseren hun oordeel vooral op de wijze van klachtafhandeling. De overgrote meerderheid van de intermediairs (90%) beoordeelt in het algemeen de wijze van klachtafhandeling als goed tot uitstekend. Vooral de contactpersoon en het proces van klachtbehandeling spelen daarbij een rol. Sterke punten van de contactpersoon zijn diens klantgerichtheid en deskundigheid. Wel vindt iets meer dan een kwart van de intermediairs dat de contactpersoon

sneller zou kunnen handelen en dat de tijd die de klachtbehandeling heeft geduurd (te) lang is.

Bij de groepen Rapport en Interventie zijn zowel het beeld dat zij van de Nationale ombudsman hebben als de wijze van klachtafhandeling van belang voor hun algemene oordeel. In de beleving van ongeveer eenderde van de respondenten uit de groep Rapport is de Nationale ombudsman niet onafhankelijk en niet betrouwbaar. De groep Rapport is het meest kritisch over de wijze van klachtafhandeling: 40% vindt die matig tot slecht. Bij ruim een vijfde van de groep Interventie is dat het geval. Op het oordeel over de klachtafhandeling hebben vooral de aspecten van de communicatie en het proces van klachtbehandeling invloed: bijna de helft van de respondenten uit de groep Rapport en een kwart van de groep Interventie vindt dat de snelheid van informatie en de terugkoppeling tijdens de klachtbehandeling beter zou moeten. Dat geldt ook voor de tijd die de klachtbehandeling in beslag nam.

De groepen Afschrijving en Herkansing baseren hun algemene oordeel over de Nationale ombudsman vooral op het beeld dat zij van hem hebben. Vrijwel alle respondenten uit deze groepen vinden dat termen als «onafhankelijk», «betrouwbaar» en «gezaghebbend» passen bij de Nationale ombudsman. Een meerderheid (ongeveer 70%) van de groep Afschrijving beoordeelt de wijze van klachtafhandeling als goed tot uitstekend. Dit oordeel wordt vooral bepaald door de communicatie. Ongeveer een vijfde van deze groep zegt ontevreden te zijn over de volledigheid van de informatie en terugkoppeling tijdens de klachtbehandeling.

De groep Herkansing is in overgrote meerderheid tevreden over de communicatie. Verder zegt 70% van deze groep bekend te zijn geweest met de procedure dat de overheidsinstantie nogmaals de kans krijgt de klacht af te handelen (het zogenoemde herkansingsbeleid). Een derde van hen vindt deze procedure zeer goed/uitstekend en slechts 15% matig/slecht. Men is vooral te spreken over de rol van de Nationale ombudsman bij het doorsturen van de klacht. (Zie ook § 1.4.1.)

Wat bij al deze uitkomsten overigens opvalt, is dat een overgrote meerderheid van de ondervraagden (gemiddeld 85%) de Nationale ombudsman zou aanraden aan anderen en opnieuw van de diensten gebruik zou maken.

Aanpak langs hoofdlijnen

Zoals aangegeven is het algemene oordeel over de Nationale ombudsman overwegend positief. Het is verheugend om te kunnen constateren dat verzoekers het herkansingsbeleid positief ervaren. De resultaten van het onderzoek laten echter ook zien dat er mogelijkheden zijn om de dienstverlening te verbeteren. Een eerste nadere analyse maakt duidelijk dat een aanpak mogelijk is langs een aantal lijnen.

Er is verbetering mogelijk in de communicatieaspecten rond de klachtbehandeling. Een opvallende conclusie die uit het klanttevredenheidsonderzoek te trekken is, sluit aan bij de uitkomsten uit de eerdere onderzoeken naar de naams- en functiebekendheid van de Nationale ombudsman en het klagerprofiel: verwachtingen van verzoekers die zich tot de Nationale ombudsman wenden, zijn vaak niet reëel. Voor een deel is dat terug te voeren op de onbekendheid met het werkteerein en de werkwijze van de Nationale ombudsman in relatie tot de vele andere ombudsmannen in Nederland. Daarom zal de voorlichting bij de ontvangst van een verzoekschrift worden uitgebreid. Er is in aanvulling op het «stappenschema» dat iedere verzoeker momenteel ontvangt, een folder ontwikkeld die meer uitleg geeft aan verzoekers over hoe de Nationale ombudsman te werk gaat (zie ook § 1.4.2). De bedoeling hiervan is om inzichtelijker te maken wat iemand kan en mag verwachten als hij zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend.

Bij de communicatieaspecten tijdens de klachtbehandeling kan eveneens gedacht worden aan de momenten en de manier waarop terugkoppeling plaatsvindt richting verzoekers, informatie wordt gegeven over de stand van zaken en over de stappen die zijn genomen. De komende tijd zullen deze aspecten nauwkeuriger in kaart worden gebracht. Er zal vervolgens worden gezien of en hoe een meer gestructureerde aanpak van informatievoorziening aan verzoekers ingezet kan worden. Ook de duur van de klachtbehandeling is van invloed op het oordeel van verzoekers. Inmiddels zijn in het kader van de medio 2003 vastgestelde missie en visie (zie § 1.4.3), afspraken gemaakt om de hoeveelheid zaken ouder dan één jaar vóór medio 2004 terug te brengen tot 50.

1.4.5 Buitenlandbeleid

In het vorige jaarverslag heeft de Nationale ombudsman kenbaar gemaakt de kennis en ervaring van het bureau breder in te willen zetten voor internationale activiteiten. Daarmee gaf hij uitbreiding aan de meer klassieke invulling van het buitenlandbeleid dat voornamelijk gericht was op deelname aan internationale conferenties, het onderhouden van internationale contacten en het ontvangen van internationale delegaties. Inmiddels heeft dit geleid tot een wijziging in de interne structuur van de organisatie. Er is een stafmedewerker permanent belast met de coördinatie van de uitvoering van dit nieuwe beleid en er is een pool van medewerkers opgezet die bij de internationale activiteiten betrokken wordt. Hierbij is de afdeling buitenland van de Algemene Rekenkamer als leidraad gekozen.

In 2003 is verder uitvoering gegeven aan het voornemen samen te gaan werken met een buitenlands ombudsmaninstituut. Het bezoek van de Nationale ombudsman aan de Tsjechische ombudsman in 2002, heeft geleid tot een wederbezoek van onderzoekers van het Tsjechische kantoor. Zij hebben met onderzoekers van de Nationale ombudsman overleg gevoerd over een op te zetten project. Na een finale bespreking in Brno in augustus, is toen een projectvoorstel ter subsidiëring in het kader van Matra, voorgelegd aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Hierover is nog geen besluit genomen.

De besprekingen met de Roemeense ombudsman hebben een gelijksoortige ontwikkeling doorgemaakt. Na een bezoek van de Roemeense ombudsman aan Nederland, zijn de besprekingen voor een samenwerkingsproject gestart. Het is de bedoeling dat dit project in maart 2004 zal worden ingediend bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken (zie verder § 5.4).

2.1 Wetgeving c.a.*2.1.1 De Wet Nationale ombudsman*

De Wet Nationale ombudsman (verder WNo) is in 2003 niet gewijzigd. Wel is per 30 juni 2003 een bepaling komen te vervallen als gevolg van een vijf jaar eerder in werking getreden overgangsbepaling.

In artikel VI van de – op 30 juni 1998 in werking getreden – wet van 18 juni 1998 tot wijziging van de WNo en de Wet openbaarheid van bestuur (verder Wob) (Stb. 1998, 356) is onder meer bepaald dat vijf jaar na inwerkingtreding van deze wet artikel 1a, tweede lid, van de WNo zou komen te vervallen. In dat – nu dus vervallen – tweede lid van artikel 1a WNo was bepaald dat de WNo – in afwijking van artikel 1a, eerste lid, onder e – slechts van toepassing is op bestuursorganen belast met onderwijs en onderzoek op het beleidsterrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, voor zover deze bestuursorganen bij algemene maatregel van bestuur zijn aangewezen. Deze bepaling betekende dat er voor de met onderwijs en onderzoek belaste bestuursorganen op het beleidsterrein van OCW een afwijkende aanwijzings-systeem gold op het punt van de toepasselijkheid van de WNo en de Wob: op deze bestuursorganen waren WNo en Wob alleen van toepassing wanneer zij uitdrukkelijk bij algemene maatregel van bestuur waren aangewezen. Die aanwijzing heeft plaatsgevonden in artikel 2 van het Besluit bestuursorganen WNo en Wob (Stb. 1998, 580), waarbij de bestuursorganen zijn aangewezen van:

- a. de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen;
- b. de Open Universiteit;
- c. openbare universiteiten;
- d. openbare hogescholen;
- e. de Koninklijke Bibliotheek;
- f. landelijke organen als bedoeld in artikel 1.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs;
- g. de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO;
- h. de Centrale commissie vaststelling examenopgaven en beoordelingsnormen;
- i. het Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie en
- j. de Nederlandse organisatie voor wetenschappelijk onderzoek.

Door het vervallen van artikel 1a, tweede lid, WNo geldt nu ook voor de met onderwijs en onderzoek belaste bestuursorganen op het beleids-terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap dat de WNo en Wob op hen van toepassing zijn, tenzij zij bij algemene maatregel van bestuur zouden zijn uitgezonderd (artikel 1a, eerste lid, aanhef en onder e WNo). Een dergelijke uitzondering heeft niet plaatsgevonden.

Voor de praktijk betekent dit dat de WNo en de Wob vanaf 30 juni 2003 ook van toepassing zijn op de bestuursorganen van onderwijs- en onderzoeksinstellingen op het beleidsterrein van het Ministerie van OCW die niet zijn genoemd in artikel 2 van het Besluit bestuursorganen WNo en Wob. Dat geldt in ieder geval voor de bestuursorganen van de academische ziekenhuizen bij openbare universiteiten. Deze academische ziekenhuizen genieten immers publiekrechtelijke rechtspersoonlijkheid (zie artikel 1.13, tweede lid, van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek), zodat de organen van deze rechtspersonen bestuursorganen zijn.

2.1.2 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 2003 zijn de bedragen aangepast bij besluit van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 2 oktober 2003 (nummer CS/CZW0000016270, Stcrt. 199). Daarbij werden de bedragen voor de verzoekschriften ontvangen in de periode van 1 september 2002 tot en met 31 augustus 2003 met 3,25% verhoogd. Zij werden daarmee vastgesteld op € 991 per verzoekschrift voor het uniforme tarief en respectievelijk € 3 076 en € 209 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).

2.1.3 Aanwijzing decentrale overheden

Zoals al is vermeld in Jaarverslag 2002 (blz. 58), heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het eerste kwartaal van 2003 enkele gemeenten aangewezen op wier bestuursorganen de WNo met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2003 van toepassing is. Het ging hierbij enerzijds om twee nieuwe gemeenten die uit gemeentelijke herindelingen zijn ontstaan, te weten Echt-Susteren en Zwiindrecht, en anderzijds om twee gemeenten die niet waren meegenomen in het ministeriële besluit van 10 december 2002 (Stcrt. 245), namelijk Heiloo en Ouderkerk aan den IJssel. Deze aanwijzing, die heeft plaatsgevonden bij besluit van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 5 februari 2003 (nr. CZK/CZW2003/54325) is gepubliceerd in Staatscourant 35 van 19 februari 2003. Hiermee kwam het aantal aangewezen gemeenten per 1 januari 2003 op 209.

De in de loop van 2003 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 12 december 2003 (nummer 0000018089 CZW, Stcrt. 249). Daarbij zijn met ingang van 1 januari 2004 de bestuursorganen

van veertien gemeenten aangewezen. Deze veertien gemeenten zijn: Ameland, Amstelveen, Barneveld, Bernisse, Bergen (N-H), Boxmeer, Landgraaf, Meerlo-Wanssum, Papendrecht, Vaals, Waalwijk, Wassenaar, Wormerland en Zijpe.

Het hiervoor vermelde aanwijzingsbesluit van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 12 december 2003 zal naar verwachting in het eerste kwartaal van 2004 nog worden gevolgd door een besluit waarbij de WNo met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2004 van toepassing wordt verklaard op de bestuursorganen van de gemeente Midden-Delfland en van 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. De eveneens sinds 1 januari 2004 bestaande nieuwe gemeente Westland heeft niet gekozen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman. Deze gemeente is ontstaan uit de samenvoeging van vijf Zuid-Hollandse gemeenten, waarvan er twee De Lier en Wateringen – tot en met 31 december 2003 wel bij de Nationale ombudsman waren aangesloten. Het Gewest Eemland is de enige gemeenschappelijke regeling waarmee de bevoegdheid van de Nationale ombudsman per 1 januari 2004 is uitgebreid.

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

De 220 bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten maken 45,6% uit van de 483 Nederlandse gemeenten. Hun gezamenlijke inwoneraantal is 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.

Zoals blijkt uit de verschillende ministeriële aanwijzingsbesluiten hebben vier provincies, alle waterschappen, 145 gemeenten en zeventien gemeenschappelijke regelingen de voorkeur gegeven aan het bekostigingsmodel met het uniforme tarief per verzoekschrift. Acht provincies, 75 gemeenten en twee gemeenschappelijke regelingen maakten de keuze voor het gedifferentieerde tarief (zie hiervoor, § 2.1.2).

2.1.4 Wetsvoorstel extern klachtrecht

Bij de Tweede Kamer is het voorstel voor de Wet extern klachtrecht aanhangig (Kamerstukken II 2002/03, 28 747, nrs. 1–3). Het is bij koninklijke boodschap van 24 december 2002 bij de Kamer ingediend (zie ook Jaarverslag 2002, blz. 58–65). Het wetsvoorstel voorziet in een eenvormige regeling voor de externe behandeling van klachten en in een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachtinstanties.

De in dit wetsvoorstel voorgestelde 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.

Het wetsvoorstel 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. Voorgesteld wordt om het grootste deel van het procedurele hoofdstuk van de WNo over te hevelen 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.

Commentaar van de Nationale ombudsman

Bij brief van 17 maart 2003 heeft de Nationale ombudsman een aantal opmerkingen over het wetsvoorstel extern klachtrecht onder de aandacht gebracht van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit de Tweede Kamer.

Algemeen

In die brief merkte de Nationale ombudsman in algemene zin op met veel belangstelling kennisgenomen te hebben van het wetsvoorstel, dat hij om verschillende redenen verwelkomt. In de eerste plaats omdat het voorstel, wanneer het tot wet wordt verheven, een einde zal maken aan de situatie dat klachten over een deel van de bestuursorganen – met name die van een aantal gemeenten en van het leeuwendeel van de gemeenschappelijke regelingen – nog niet kunnen worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe klachtvoorziening. Hij acht het van groot belang dat nu een landelijk dekkend stelsel van externe klachtvoorzieningen wordt gerealiseerd en dat de nog bestaande lacunes in de externe klachtvoorzieningen door een wettelijke vangnetbepaling worden opgeheven. Een tweede reden waarom hij het wetsvoorstel met instemming begroet is gelegen in de codificatie die het beoogt van de eisen waaraan externe klachtvoorzieningen dienen te voldoen en de harmonisatie van de procedureregels voor externe klachtbehandeling. Bij de in het voorstel gestelde eisen aan deze voorzieningen zijn overigens nog wel enkele kanttekeningen te plaatsen, die verderop in de brief aan de orde komen. Ten derde doet het de Nationale ombudsman genoegen dat het wetsvoorstel kan leiden tot beteugeling van de wildgroei in het gebruik van de naam ombudsman in de publieke sector. Ook stemt hij er graag mee in dat de interventiemethode, die in de praktijk van de Nationale ombudsman inmiddels veelvuldig wordt toegepast, nu wettelijk wordt vastgelegd. Ten slotte is hij zeer ingenomen met de aanpassing van de ambtstermijn van de substituu-ombudsman, waardoor de continuïteit van het instituut van de Nationale ombudsman beter gewaarborgd zal zijn.

Het wetsvoorstel betekent een ingrijpende herziening van het extern klachtrecht. Het komt de Nationale ombudsman juist voor dat de procedureregels voor externe klachtbehandeling zoveel mogelijk worden opgenomen in de Awb en dat een groot deel van de bepalingen in hoofdstuk II van de WNo, met de nodige aanpassingen, naar de Awb wordt overgeheveld. Het resultaat van deze operatie beoordeelt de

Nationale ombudsman overwegend positief. De kanttekeningen die hier volgen doen daar niet aan af.

De aan externe klachtvoorzieningen te stellen eisen

Het wetsvoorstel gaat uit van het beginsel van gelijkwaardigheid van de verschillende externe klachtvoorzieningen. Met het oog daarop wordt een aantal eisen gesteld aan door decentrale overheden in het leven geroepen voorzieningen, opdat deze vergelijkbaar kunnen zijn met de Nationale ombudsman. De gestelde eisen liggen vooral op het vlak van de rechtspositionele onafhankelijkheid, de onpartijdigheid en de onderzoeksbevoegdheden van de ombudsman. Deze eisen, neergelegd in wetten in formele zin, zullen ontegenzeggelijk in vergelijking met de huidige situatie doorgaans een belangrijke versterking betekenen van de positie van de lokale ombudsman ten opzichte van de bestuursorganen en het ambtelijk apparaat van de gebiedscorporatie(s) waarbij hij is aangesteld.

Op het punt van de onpartijdigheid stelt het evenwel teleur dat niet de eis is gesteld dat medewerkers van de klachtinstantie niet tevens deel uit mogen maken van de ambtelijke ondersteuning van het bestuursorgaan over wiens gedragingen de klachtinstantie oordeelt. Het argument dat ook voor kleine gemeenten de mogelijkheid om te kiezen voor een eigen ombudsman een reële optie moet blijven (memorie van toelichting, blz. 11), overtuigt onvoldoende. In kleine gemeenten zal het aantal door een externe instantie te behandelen klachten in de regel gering zijn. Die omstandigheid vormt overigens op zichzelf al een reden om goed te overwegen of een zelfstandige eigen externe klachtvoorziening voldoende draagvlak heeft voor het opbouwen en onderhouden van de noodzakelijke expertise als klachtbehandelaar. Wanneer echter voor zo'n eigen voorziening in een kleine gemeente wordt gekozen, dan zal het geringe aantal te behandelen klachten ook met zich meebrengen dat de omvang van de ambtelijke ondersteuning van de ombudsman beperkt kan blijven en dat de kosten van ondersteuning die van buiten wordt aangetrokken overzienbaar zijn.

De Nationale ombudsman deelde de Kamercommissie mee dat hij het zorgelijk vindt dat de aan externe klachtvoorzieningen gestelde eisen zich niet of nauwelijks uitstrekken tot de deskundigheid en de professionaliteit van de voorziening. Hij acht dit bepaald een gemis. De Raad van State heeft hiervoor op indringende wijze aandacht gevraagd in zijn advies. Weliswaar zijn op dit punt destijds in de notitie van staatssecretaris Kohnstamm (Kamerstukken II 1997/98, 25 854, nr. 1) geen specifieke (kwaliteits)eisen genoemd. Waar echter in het wetsvoorstel – terecht – vergaande onderzoeksbevoegdheden worden toegekend aan ook de door decentrale overheden in het leven geroepen externe klachtvoorzieningen, kunnen waarborgen niet worden gemist dat bij die voorzieningen de deskundigheid aanwezig is om een juist gebruik van die bevoegdheden te kunnen maken.

Verder moet worden bedacht dat klachtbehandeling door een externe klachtinstantie ook om andere redenen dient te voldoen aan hoge eisen van zorgvuldigheid en deskundigheid. Het oordeel van een ombudsman is een eindoordeel, waartegen geen voorziening kan worden aangewend. De effectiviteit van de voorziening die de ombudsman biedt is vooral afhankelijk van het gezag dat hij zich weet te verwerven, en voor dat gezag is de kwaliteit van zijn werk de voornaamste pijler.

In ieder geval zouden in de wet eisen kunnen worden gesteld aan de ombudsman terzake van zijn bekwaamheid in zaken van regelgeving, bestuur en klachtrecht. Mogelijk is het ontbreken van een bepaling van deze aard in de Wet Nationale ombudsman er de reden van geweest om

voor «decentrale» ombudsmannen ook niet zo'n eis te stellen. Daar staat echter tegenover dat de benoeming van de Nationale ombudsman, zowel door de procedure van benoeming – door de Tweede Kamer, nadat de vice-president van de Raad van State, de president van de Hoge Raad en de president van de Algemene Rekenkamer gezamenlijk aan de Kamer een aanbeveling met de namen van tenminste drie personen hebben uitgebracht – als door de staatsrechtelijke positie van de Nationale ombudsman, met aanzienlijk zwaardere waarborgen is omgeven dan de benoeming van een «decentrale» ombudsman.

De Nationale ombudsman erkende dat het voor het overige voor de wetgever niet eenvoudig is om kwaliteitswaarborgen te geven. Veel zal afhangen van het belang dat de besturen van de gebiedscorporaties die een externe klachtvoorziening in het leven roepen en een ombudsman benoemen, hechten aan de kwaliteit van de klachtvoorziening. De Nationale ombudsman sprak de hoop uit dat deze besturen wanneer zij hun keuze bepalen voor één van de mogelijke varianten van de externe klachtvoorziening (eigen voorziening, gemeenschappelijke voorziening of de Nationale ombudsman) er ook oog voor zullen hebben dat externe klachtvoorzieningen voldoende werk omhanden moeten hebben om expertise als klachtbehandelaar op te kunnen bouwen en te onderhouden.

Verder gaf de Nationale ombudsman in zijn brief aan de Kamercommissie blijk van zijn instemming met het bepaalde in het tweede lid van artikel 9:36 van het wetsvoorstel, dat de ombudsman verplicht om in geval van een niet-behoorlijke gedraging in zijn rapport uitdrukkelijk aan te geven welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden. Naar verwachting zal die bepaling bijdragen aan de kwaliteit van de beoordeling door de ombudsman en aan de bevordering van een zekere eenheid in de beoordelingen door de verschillende ombudsmannen.

Aanwijzing van bestuursorganen van provincies en waterschappen in de WNo?

Het wetsvoorstel strekt niet alleen tot aanvulling van de Awb met een regeling van het externe klachtrecht en een ingrijpende wijziging van de WNo, maar omvat ook een – meer dan marginale – wijziging van de Provinciewet, de Gemeentewet en de Waterschapswet en een kleine wijziging van de Wet gemeenschappelijke regelingen (verder WGR). De Awb kan, als algemene wet, alleen die bepalingen bevatten die voor alle externe klachtvoorzieningen gelden. Regels die specifiek van toepassing zijn op de Nationale ombudsman en op door decentrale overheden in het leven geroepen externe klachtvoorzieningen worden opgenomen in de WNo en in de Provinciewet, de Gemeentewet, de Waterschapswet en de WGR. Op zichzelf dient het de overzichtelijkheid niet dat de wettelijke regels die van toepassing zijn op een bepaalde externe klachtvoorziening telkens over ten minste twee wetten zijn verdeeld, zo merkte de Nationale ombudsman in zijn brief aan de Kamercommissie op.

Zoals bekend, heeft de Tweede Kamer bij de behandeling van het voorstel van de WNo door aanvaarding van de amendementen-Stoffelen/Nijpels (Kamerstukken II 1979/80, 14 178, nr. 20) de WNo zodanig gewijzigd dat de bevoegdheid van de Nationale ombudsman zich op termijn in beginsel ook tot de decentrale overheden zou kunnen uitstrekken, daarbij overigens de bevoegdheid van decentrale overheden onverlet latend om zelf overeenkomstige voorzieningen te treffen. Onder meer om financiële redenen heeft het vervolgens nog geruime tijd geduurd voordat de WNo ook van toepassing werd op bestuursorganen van een aantal decentrale overheden. De waterschappen beten op dit punt het spits af. In het verband van de Unie van Waterschappen verzochten zij in 1992 de minister van Binnenlandse Zaken collectief om hun bestuursorganen

onder de werking van de WNo te brengen, waarbij zij aanboden om de kosten – althans voorlopig – zelf te dragen. Dit verzoek werd gehonoreerd. Sinds 1 januari 1994 vallen de waterschappen, op hun eigen kosten, binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. De provincies volgden, gecoördineerd door het Interprovinciaal Overleg, het voorbeeld van de waterschappen; hun bestuursorganen vallen sinds 1 juli 1996 onder de werking van de WNo. Voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen is collectieve aansluiting bij de Nationale ombudsman nooit aan de orde geweest, onder meer omdat een aantal gemeenten een eigen gemeentelijke ombudsman of ombudscommissie heeft ingesteld en er de voorkeur aan geeft die voorziening te handhaven.

In het wetsvoorstel worden de verschillende categorieën decentrale overheden identiek behandeld. Gelet op het verschil in positie van de onderscheiden categorieën, is het echter ook denkbaar om na te gaan of bij de provincies en de waterschappen wellicht de bereidheid bestaat om mee te werken aan categoriale aanwijzing van hun bestuursorganen in artikel 1a, eerste lid, WNo. Indien dat het geval zou zijn, zou wijziging van de Provinciewet en/of van de Waterschapswet achterwege kunnen blijven, zo merkte de Nationale ombudsman op. De Raad van State heeft in zijn advies ook op deze mogelijkheid gewezen. Het bestuur van de Unie van Waterschappen heeft in een brief aan de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit de Tweede Kamer van 5 juli 2002 (kenmerk 15 078 AJBZ/EL) aangegeven geen bezwaren te zien in een dergelijke categoriale aanwijzing van de waterschappen in de WNo.

Artikel 9:22, onderdeel c

De Nationale ombudsman wees er in zijn brief aan de Kamercommissie verder op dat de WNo een scherpe afbakening kent tussen het werkteerrein van de bestuursrechter en dat van de Nationale ombudsman. Wanneer bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, is de Nationale ombudsman niet bevoegd. Daarop bestaat slechts één uitzondering, namelijk indien het verzoekschrift betrekking heeft op het niet tijdig nemen van een besluit door het bestuursorgaan (zie het huidige artikel 16, onderdeel c, WNo). In het wetsvoorstel wordt deze bepaling uit de WNo, zij het in iets andere bewoordingen, overgenomen in de Awb, en wel in artikel 9:22, onderdeel c.

Van de kant van de gemeentelijke ombudsmannen is erop gewezen dat sommigen van hen niet verplicht maar – in tegenstelling tot de Nationale ombudsman – wel bevoegd zijn om een onderzoek in te stellen in het geval bezwaar of beroep openstaat, en dat zij met name in de bezwaarfase op tamelijk ruime schaal interveniëren, tot tevredenheid van alle betrokkenen. Vaak wordt op deze wijze snel resultaat bereikt en een omslachtiger bezwaarprocedure voorkomen. Overigens wordt er daarbij wel voor gewaakt dat de verzoeker nog tijdig bezwaar kan maken indien de interventie door de ombudsman niet het gewenste resultaat oplevert.

De Nationale ombudsman merkte op dat deze praktijk hem aanspreekt, omdat zij bijdraagt aan dejuridisering. Hij is het dan ook eens met de gemeentelijke ombudsmannen dat het te betreuren zou zijn wanneer de algemene regeling van het externe klachtrecht in de Awb voortzetting van deze werkwijze onmogelijk zou maken. In de memorie van toelichting (blz. 29) hebben de betrokken ministers aangegeven de methode die gemeentelijke ombudsinstanties op dit punt volgen uit een oogpunt van dejuridisering aantrekkelijk te vinden, maar eerst nog nader onderzoek te willen doen. Het is volgens de Nationale ombudsman wenselijk dat dit onderzoek met de nodige voortvarendheid ter hand wordt genomen, opdat de eventuele aanpassing van het voorstel kan plaatsvinden voordat de wet in werking treedt en de gemeentelijke ombudsinstanties hun werkwijze kunnen handhaven. De Nationale ombudsman zal overigens,

indien de wet in de hier bedoelde zin wordt aangepast, zelf zeer terughoudend gebruik maken van deze mogelijkheid.

Een ander punt dat in verband met artikel 9:22, onderdeel c, de aandacht vraagt is de formulering van de corresponderende bepaling in het interne klachtrecht. Het geldende artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder d, Awb houdt in dat een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in de interne klachtprocedure te behandelen indien het gaat om een gedraging waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld. Er zijn op dit punt verschillen tussen het interne en externe klachtrecht. Deze verschillen zijn voor een deel ongetwijfeld door de wetgever beoogd. Zo is in het wetsvoorstel bepaald dat de externe klachtvoorziening niet bevoegd is een onderzoek in te stellen indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar gemaakt kan worden. In het interne klachtrecht is het bestuursorgaan in beginsel verplicht de klacht te behandelen, ook al staat de mogelijkheid van bezwaar open. Als beroep kan worden ingesteld, dan is het bestuursorgaan *niet verplicht, maar nog wel bevoegd* om de klacht te behandelen. In het externe klachtrecht is de ombudsman *niet bevoegd* om een onderzoek in te stellen in het geval dat de verzoeker gebruik kan maken van de mogelijkheid om beroep in te stellen. Deze onbevoegdheid geldt echter niet wanneer de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit. In dat geval is de ombudsman in beginsel verplicht om een onderzoek in te stellen. In het interne klachtrecht is het bestuursorgaan in die situatie weliswaar wel bevoegd om de klacht te behandelen, maar de verplichting daartoe is er niet. Het is de vraag of de wetgever dit laatste verschil bewust heeft gewild. In 2002 is de Nationale ombudsman een aantal malen geconfronteerd met verzoekschriften over het niet tijdig nemen van een besluit door een bestuursorgaan, terwijl het bestuursorgaan telkens met verwijzing naar artikel 9:8, eerste lid, onderdeel d, Awb had besloten de desbetreffende klacht niet in behandeling te nemen (zie onder meer de rapporten 2002/348 en 2002/361). Het systeem van zowel de huidige WNo als van het wetsvoorstel is zodanig dat een klacht in beginsel pas voor behandeling door de externe klachtinstantie in aanmerking komt nadat eerst interne klachtbehandeling heeft plaatsgevonden. Om deze reden is het over het algemeen ongewenst dat het bestuursorgaan de ruimte zou toekomen om een klacht in de interne klachtprocedure niet in behandeling te nemen, wanneer vervolgens de externe klachtinstantie op grond van de regels van het externe klachtrecht verplicht is die klacht in behandeling te nemen. Daarom deed de Nationale ombudsman het voorstel de redactie van artikel 9:8, eerste lid, onderdeel d, in overeenstemming te brengen met die van artikel 9:22, onderdeel c. Dit zou kunnen gebeuren door toevoeging van de zinsnede «tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit», zodanig dat artikel 9:8, eerste lid, onderdeel d, komt te luiden:

«d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;».

Artikel 9:36, vierde lid

De Nationale ombudsman maakte verder nog een opmerking bij artikel 9:36, vierde lid, van het wetsvoorstel. Deze bepaling verplicht bestuursorganen de ombudsman «binnen een redelijke termijn» een reactie te geven op een aan hen gerichte aanbeveling van de ombudsman. Op andere plaatsen in het wetsvoorstel wordt het steeds aan de ombudsman overgelaten een termijn te stellen (vgl. de artikelen 9:28, derde lid, 9:21, derde lid, en 9:35, tweede lid). Omwille van de duidelijkheid en de consistentie verdient het volgens de Nationale ombudsman de voorkeur in artikel 9:36, derde lid, de woorden «binnen een redelijke termijn» te vervangen door «binnen een door de ombudsman te bepalen termijn».

Herziening Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman

Het wetsvoorstel brengt geen verandering in de wijze waarop de aansluiting van decentrale overheden bij de Nationale ombudsman wordt gefinancierd. Aangesloten provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen zijn op grond van artikel 1c WNo een door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vast te stellen vergoeding verschuldigd ter dekking van de kosten die zijn verbonden aan de behandeling van verzoekschriften ten aanzien van hun bestuursorganen door de Nationale ombudsman. De wijze van berekening en betaling van deze vergoeding is nader geregeld in het Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman. De beide betrokken ministers hebben in het Nader rapport aangegeven dat, wat hen betreft, de systematiek van dit Vergoedingenbesluit kan blijven bestaan wanneer het wetsvoorstel in werking treedt (Kamerstukken II 2002/03, 28 747, A, blz. 14).

Ieder jaar na de verzending door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van de rekeningen wordt de Nationale ombudsman geconfronteerd met problemen rond het Vergoedingenbesluit, met name van de kant van gemeenten. De Nationale ombudsman heeft hiervoor bij verschillende gelegenheden aandacht gevraagd (zie bijvoorbeeld zijn Jaarverslag 2000, blz. 12). Mede in het licht van de opmerkingen van de Raad van State ter zake, is er dan ook alle aanleiding om het stelsel van het Vergoedingenbesluit nog eens zorgvuldig door te lichten. In ieder geval zou bezien kunnen worden in hoeverre het mogelijk is de aansluitingskosten door te berekenen op basis van maatstaven die minder aanleiding geven tot discussie en onvrede. De inwerkingtreding van het wetsvoorstel lijkt daartoe het aangewezen moment, zo merkte de Nationale ombudsman op aan het slot van zijn brief aan de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit de Tweede Kamer.

Nota naar aanleiding van het verslag

De vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit de Tweede Kamer stelde op 26 maart 2003 haar verslag vast inzake het wetsvoorstel extern klachtrecht (28 747, nr. 4). De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties antwoordde de Kamer, mede namens de minister van Justitie, in de nota naar aanleiding van het verslag (28 747, nr. 5), die op 20 november 2003 werd ontvangen.

Nut van extern klachtrecht

In de nota werd opgemerkt dat voor gemeenten, provincies en waterschappen die al een ombudsvoorziening hebben, het wetsvoorstel over het algemeen bij inwerkingtreding niet direct ingrijpende gevolgen zal hebben. Gemeenten die bij inwerkingtreding van de wet beschikken over een eigen externe klachtvoorziening moeten deze uiteraard wel toetsen aan de eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid die de wet daaraan stelt. De wet verplicht decentrale overheden te voorzien in een onafhankelijke ombudsfunctie, hetzij door instelling van een eigen externe klachtvoorziening, hetzij door aansluiting bij de Nationale ombudsman. Consequentie hiervan is dat decentrale overheden straks niet meer zomaar kunnen overgaan tot het afschaffen ervan. Bovendien is de Nationale ombudsman bevoegd in alle gevallen waarin een decentrale overheid niet (meer) heeft voorzien in een externe klachtvoorziening. Op dit moment is dat niet het geval. De nieuwe opzet komt de rechtszekerheid ten goede: voortaan heeft iedere burger toegang tot een externe klachtvoorziening.

Eisen aan externe klachtvoorzieningen

De betrokken ministers vinden de professionaliteit en de benoemingswijze van de lokale ombudsinstanties belangrijke punten van aandacht. Toch

menen zij dat het niet nodig en ook niet wenselijk is om op deze punten in de wet meer gedetailleerde regels op te nemen dan in het wetsvoorstel is gedaan. Zij achten dat niet nodig, omdat zij ervan uitgaan dat de belangrijkste waarborg is gelegen in het wettelijk voorschrift dat de gemeenteraad de ombudsman of de leden van de ombudscommissie benoemt. De raad zal zelf bij verordening kunnen regelen hoe hij tot een voordracht wil komen en eventueel ook aan welke algemene eisen van professionaliteit de kandidaten zullen moeten voldoen.

De ministers hebben het voorstel op één punt nog aangescherpt. Toegevoegd is een bepaling waardoor een persoon die werkzaam is voor een ombudsinstantie, niet tevens deel kan uitmaken van de ambtelijke ondersteuning van een bestuursorgaan waarover de bevoegdheid van de ombudsinstantie zich uitstrekt. Daarmee wordt tegemoet gekomen aan de wens van de leden van vrijwel alle fracties om de eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid voor het personeel van de ombudsman of ombudscommissie met meer wettelijke waarborgen te omringen, en zo ook de schijn van partijdigheid beter te voorkomen. Voor kleinere gemeenten met een eigen ombudsvoorziening betekent dit dat zij voor de ambtelijke ondersteuning daarvan geen beroep zullen kunnen doen op mensen uit de eigen gemeentelijke organisatie, maar bij voorbeeld wel op ambtenaren van een buurgemeente. Juist bij een kleine gemeente zullen de kosten daarvan overzienbaar kunnen blijven.

Bevoegdheid

In het wetsvoorstel is bepaald dat de ombudsman niet bevoegd is een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het onderzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld of waartegen reeds een bezwaar- of beroepschrift is ingediend. Deze onbevoegdheidsregeling komt overeen met de huidige regeling in de Wet Nationale ombudsman. Naar aanleiding van signalen uit de gemeentelijke ombudsmanpraktijk is in de memorie van toelichting toegezegd dat de voor- en nadelen van een ruimere bevoegdheid op dit punt nog zou worden onderzocht.

Het in de memorie van toelichting aangekondigde onderzoek is door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zelf uitgevoerd en heeft bestaan uit het voeren van gesprekken met de ombudslieden van Den Haag, Amsterdam en Rotterdam over de decentrale ombudspraktijk. De huidige regelingen van deze drie gemeenten op dit punt zijn niet helemaal gelijk. De Haagse ombudsman is op grond van de gemeentelijke verordening niet bevoegd tijdens de fase waarin ook bezwaar of beroep mogelijk is, ongeacht of daadwerkelijk een bezwaar- of beroepschrift is ingediend. Deze regeling komt dus overeen met de regeling in de Wet Nationale ombudsman op dit punt. De Amsterdamse en Rotterdamse ombudsman zijn niet verplicht maar wel bevoegd om een onderzoek in te stellen als er nog bezwaar of beroep openstaat, maar die bevoegdheid vervalt zodra daadwerkelijk een bezwaar- of beroepschrift is ingediend. Dit neemt niet weg dat elk van deze drie ombudslieden wel tussenbeide komt in de bezwaarfase, ook als reeds een bezwaarschrift is ingediend. Uit het onderzoek is gebleken dat het dan over het algemeen gaat om gevallen waarin de ombudsman in één oogopslag ziet dat er iets mis is gegaan in de besluitvorming, bijvoorbeeld als er bij de vaststelling van bijstand geen rekening is gehouden met de woonlasten van de aanvrager. Deze manier van tussenbeide komen vindt in alle drie de steden vooral plaats bij besluiten van de Sociale Diensten, maar daarnaast ook wel rond besluiten van een gemeentelijke belastingdienst of bij de toekenning van huisvesting. Doorgaans leidt in zo'n geval een telefoontje van de ombudsman met de betrokken dienst ertoe dat het foutieve besluit wordt vervangen of verbeterd. Hiermee wordt voorkomen dat onnodig de bezwaarschriftenprocedure moet worden gevolgd. In ingewikkelder gevallen

plegen alle ombudslieden de verzoeker te wijzen op de bezwaarschrift-procedure. Dit geldt ook voor die gevallen waarin hun interventie niet tot een voor de verzoeker bevredigende oplossing leidt. Het komt in deze gevallen dus niet tot een uitgebreid onderzoek door de ombudsman, uitmondend in een rapport.

De geschetste praktijk is in de ogen van de beide ministers alleszins aanvaardbaar en ook geheel in overeenstemming met de laagdrempelige hulp en de dejuridiserende aanpak die van een ombudsman mag worden verwacht. Er is niets op tegen als een ombudsman, indien hij zich geconfronteerd ziet met een kennelijke misslag, even de telefoon pakt en probeert om dit rechtgezet te krijgen. Voor alle betrokkenen is dit een bevredigende handelwijze. Het bestuursorgaan blijft daarbij vanzelfsprekend verantwoordelijk voor de beslissing. Een wijziging van de wettelijke bevoegdheidsregeling is hiervoor in de ogen van de ministers echter niet nodig. De voorgestelde regeling staat aan deze praktijk niet in de weg. In dit verband is ook van belang dat het voorgestelde artikel 9:19 Awb een doorzendverplichting voor de ombudsman inhoudt, waardoor in dit soort gevallen het tijdstip van indiening van het verzoekschrift bij de ombudsman bepalend is voor de vraag of een bezwaarschrift tijdig is ingediend. Hiermee wordt voorkomen dat door de interventie van de ombudsman een rechtsmiddel verloren gaat.

Decentrale overheden: provincies en waterschappen

De ministers gingen ook in op de vraag of het niet voor de hand had gelegen de Nationale ombudsman in de WNo bevoegd te verklaren klachten over provincies en waterschappen te behandelen, gelet op het feit dat waterschappen en provincies reeds zonder uitzondering zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman. Uit wetstechnisch oogpunt is dit wellicht een aantrekkelijke optie, zo merkten de ministers op, maar principieel zijn zij geen voorstander van een categoriale aanwijzing van de provincies en waterschappen. Het uitgangspunt van het wetsvoorstel is de gelijkwaardigheid van de verschillende externe klachtvoorzieningen. Het feit dat alle provincies en waterschappen op dit moment vrijwillig zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman, is in de ogen van de beide ministers nog geen reden om provincies en waterschappen ook het recht te ontnemen in de toekomst desgewenst een eigen klachtinstantie in het leven te roepen.

Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman

De ministers deden de toezegging dat bekeken zal worden of het Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman zodanig kan worden aangepast dat het minder aanleiding geeft tot jaarlijks terugkerende klachten, terwijl het toch eenvoudig uitvoerbaar blijft. Overleg daarover met de Nationale ombudsman en met de vertegenwoordigers van decentrale overheden zal binnenkort worden gestart, zodat een eventueel gewijzigd besluit tegelijk met dit wetsvoorstel in werking zal kunnen treden. In de huidige regeling, die overigens na uitgebreid onderzoek en overleg tot stand is gekomen, worden de kosten die de Nationale ombudsman maakt voor zijn werkzaamheden ten behoeve van decentrale overheden omgeslagen over de betrokken overheden die daartoe een forfaitair bedrag per (op hun bestuursorganen betrekking hebbende) behandelde klacht betalen, ongeacht de vraag hoeveel werk die ene klacht de ombudsman daadwerkelijk heeft gekost. Het kan in dit systeem voorkomen dat bij voorbeeld een bepaalde gemeente in een bepaald jaar drie klachten heeft gehad bij de Nationale ombudsman waarvan er bijvoorbeeld twee betrekkelijk eenvoudig konden worden afgedaan. In zo'n situatie lijkt het te betalen bedrag voor dat jaar buiten proportie. Gemeenten die – wat evengoed voorkomt – enkele zeer omvangrijke klachten hebben gehad in een bepaald jaar klagen over het algemeen niet. Door de jaren heen is het naar de overtuiging van de ministers een fair systeem, maar nu het elk

jaar weer tot briefwisselingen en klachten blijkt te leiden, zijn zij bereid te bekijken of hier een oplossing voor te vinden is. Voorwaarde daarbij is wel dat het stelsel eenvoudig toepasbaar blijft en dat het beginsel van kostendekkendheid wordt gehandhaafd, zo merkten de ministers op.

Artikel 9:22, onderdeel c

De ministers verklaarden zich bereid om, overeenkomstig het voorstel van de Nationale ombudsman, de redactie van artikel 9:8, eerste lid, onderdeel d van de Awb in overeenstemming te brengen met de redactie van artikel 9:22, onderdeel c van dezelfde wet. Dit is gebeurd in de Nota van wijziging. De ministers erkenden dat de huidige tekst van artikel 9:8, eerste lid, Awb inderdaad slechts een bevoegdheid bevat, maar geen verplichting voor het bestuursorgaan om een klacht tegen niet tijdig beslissen in behandeling te nemen. In zijn oordeel van 6 november 2002 (JB 2003/63), oordeelde de Nationale ombudsman dat, gelet op het kenbaarheidsvereiste, het bestuursorgaan in een dergelijk geval niet mag afzien van zijn bevoegdheid om een klacht te behandelen. Door de voorgestelde aanpassing van artikel 9:8, eerste lid, onderdeel d, wordt dit nu ook wettelijk vastgelegd.

Artikel 9:36, vierde lid

De ministers betoonden zich niet bereid om in artikel 9:36, vierde lid, Awb de formulering «binnen een redelijke termijn» te vervangen door «binnen een door de ombudsman te bepalen termijn». Anders dan bij de termijnen gedurende het onderzoek, gaat het hier niet meer om het verstrekken van informatie ten behoeve van het door de ombudsman in te stellen onderzoek, maar om het beslissen over naar aanleiding van het onderzoek te nemen maatregelen door het betrokken bestuursorgaan en soms ook door of met anderen, zo betoogden de ministers. De ombudsman zal over het algemeen moeilijk kunnen taxeren hoeveel tijd dat vergt, en ook het bestuursorgaan zal dat lang niet in alle gevallen vooraf kunnen aangeven. Met de term «redelijke termijn» wordt aangegeven dat men dit met de nodige voortvarendheid dient op te pakken. In voorkomend geval zal de ombudsman overigens het zijns inziens gewenste tempo kunnen opnemen in de aanbevelingen die hij doet. Zijn eventuele uitspraken daarover delen dan in het karakter van die aanbevelingen. Dat betekent dat zij niet bindend zijn, maar dat strookt in de ogen van de beide ministers ook met de positie van de ombudsman.

Nota van wijziging

De Tweede Kamer ontving gelijktijdig met de Nota naar aanleiding van het verslag op 20 november 2003 tevens een Nota van wijziging van het wetsvoorstel extern klachtrecht (28 747, nr. 6). Daarin is een aantal technische aanpassingen en verbeteringen in het wetsvoorstel extern klachtrecht opgenomen, alsmede de aanpassing in wetstechnisch opzicht van enkele andere wetten. Door dit laatste kan een afzonderlijke aanpassingswet achterwege blijven. Verder bevat de Nota van wijziging de hiervoor al genoemde wijziging van artikel 9:8, eerste lid, onderdeel d, Awb, waarmee de redactie van artikel 9:8, eerste lid, onderdeel d van de Awb in overeenstemming wordt gebracht met de redactie van artikel 9:22, onderdeel c van dezelfde wet. Ook wordt in de Provinciewet, de Gemeentewet en de Waterschapswet alsnog geregeld dat het personeel van de ombudsman geen werkzaamheden verricht voor een bestuursorgaan naar wiens gedraging de ombudsman een onderzoek kan instellen.

Een in de Nota van wijziging voorgesteld nieuw artikel in de Wet algemene regels herindeling voorziet erin dat nieuwe gemeenten die ontstaan als gevolg van een herindeling vanaf de datum van herindeling, altijd op 1 januari, een eigen klachtvoorziening kunnen hebben. Zonder deze regeling zouden nieuwe gemeenten steeds ten minste één jaar onder de

werking van de Nationale ombudsman vallen. Het voorgestelde artikel 81p van de Gemeentewet regelt immers dat de Nationale ombudsman bevoegd is, tenzij voor 1 juli voorafgaand aan het jaar waarin de instelling ingaat, een besluit om de klachtbehandeling op te dragen aan een gemeentelijke of gezamenlijke ombudsvoorziening is genomen.

Verder wordt in de Nota van wijziging alsnog voorzien in een aparte regeling voor geheimhouding van stukken van de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst. De voorgestelde regeling komt overeen met de regeling voor bestuursrechtelijke procedures in artikel 87 van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2002 (verder Wet ivd). Hierin is geregeld dat indien de betrokken minister of de commissie van toezicht meedeelt dat stukken of inlichtingen niet worden gegeven of dat uitsluitend de rechtbank kennis mag nemen van inlichtingen en stukken, de rechtbank niet kan beslissen of dat gerechtvaardigd is. Op grond van de Wet Nationale ombudsman is dit thans ook het geval voor het geven van inlichtingen en het overleggen van stukken aan de Nationale ombudsman, zo merkten de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie in hun toelichting op de Nota van wijziging op. Zowel in bestuursrechtelijke procedures als in klachtprocedures werkt deze regeling volgens de beide ministers goed. In het in de Nota van wijziging voorgestelde nieuwe vierde lid van artikel 83 van de Wet ivd is voorzien in eenzelfde regeling voor het overleggen van stukken en het geven van inlichtingen aan de Nationale ombudsman. Het voorgestelde vijfde lid komt overeen met artikel 87, tweede lid, van de Wet ivd. Met deze regeling wordt voorkomen dat de desbetreffende stukken – over het algemeen gaat het dan om rechtstreeks aan het dossier van een persoon ontleende documenten – buiten het bereik van de dienst of de commissie van toezicht komen, hetgeen gelet op de zorgplicht die zowel de minister als de commissie van toezicht heeft met betrekking tot de geheimhouding daarvan op grond van artikel 15 van de Wet ivd niet wenselijk is. In dit verband merkten de beide ministers nog op dat ook wordt gezien in hoeverre een dergelijke procedure eveneens wenselijk is ten aanzien van de verstrekking van CIE-gegevens.

Naar verwachting zal de Tweede Kamer het wetsvoorstel extern klacht-recht in het vroege voorjaar van 2004 afhandelen.

2.1.5 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

De Eerste Kamer heeft 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 Jaarverslag 2001, blz. 65–68, Jaarverslag 2002, blz. 66–70 en dit jaarverslag, hoofdstuk 7A, § 7A.17.1). 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 501. Artikel II van de wet bepaalt dat zij in werking treedt op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip. Dat koninklijk besluit is bij de afsluiting van de tekst van dit jaarverslag nog niet verschenen.

2.2 Ambt

Nevenfuncties ambtsdragers

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);
- medeauteur van het handboek *Bestuursrecht in de sociale rechtsstaat* (Kluwer, Deventer) (auteursvergoeding).

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

Mevrouw mr. S. J. E. Horstink-von Meyenfeldt bekleedt 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);
- lid van de raad van advies van het Thijmgenootschap (onbezoldigd);
- lid van de Commissie feitenonderzoek beveiliging Pim Fortuyn (tot 1 maart 2003) (in 2003 geen vacatiegeld);
- lid van de raad van advies van de Vereniging voor overheidsmanagement (onbezoldigd).

2.3 Klachten over de Nationale ombudsman en verzoeken om herziening

2.3.1 Inleiding

De bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) zijn niet van toepassing op de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is immers geen bestuursorgaan in de zin van de Awb. Hij beoordeelt echter wel of bestuursorganen klachten op een behoorlijke manier behandelen. Hij stelt daartoe normen, waar de bestuursorganen zich aan moeten houden. De Nationale ombudsman moet dan echter zelf het goede voorbeeld geven bij de behandeling van klachten over zijn bureau. In december 2003 heeft de Nationale ombudsman daarom een herziene interne klachtenregeling vastgesteld. De «Klachtenregeling bureau Nationale ombudsman» is als bijlage 8 gevoegd in dit jaarverslag. De regeling is in hoge mate gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Awb.

Om een zorgvuldige klachtenbehandeling te bevorderen is eind 2002 de functie van klachtencoördinator in het leven geroepen. De klachten-

coördinator behandelt zelf geen klachten, maar adviseert over de (procedurele) behandeling van klachten, bewaakt termijnen en registreert klachten en de afhandeling daarvan ten behoeve van het jaarverslag.

In een machtigingsregeling is vastgelegd dat afdelingshoofden en de directeur bepaalde klachten namens de Nationale ombudsman mogen behandelen. De machtigingsregeling is gepubliceerd in de Staatscourant 2003, nr. 715.

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, respectievelijk een grief over een onderzoeksbeslissing van de Nationale ombudsman of over een oordeel van de Nationale ombudsman over de behoorlijkheid van een gedraging is geen klacht in de zin van de klachtenregeling. In beginsel discuteert de Nationale ombudsman niet met partijen over de juistheid van een door hem in het kader van de behandeling van een verzoekschrift ingenomen standpunt. De Nationale ombudsman beslist in hoogste en laatste instantie. Met zijn beslissing is de zaak afgedaan. Alleen als er nieuwe feiten of omstandigheden naar voren worden gebracht die eerder niet bekend waren en die, waren ze wel bekend geweest, tot een ander oordeel zouden hebben geleid kan dat aanleiding zijn tot herziening. In 2003 heeft de Nationale ombudsman 24 verzoeken om herziening ontvangen (in 2002: 50).

In één geval is bij nader inzien besloten om een onderzoek in te stellen. Verzoeker klaagde erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) was overgegaan tot invordering, hoewel hij geen betalingsachterstand had. Omdat het LBIO de invordering had stopgezet meende de Nationale ombudsman aanvankelijk dat verzoeker geen belang meer had bij een onderzoek. Uit een reactie van verzoeker bleek later echter dat het LBIO de invordering had stopgezet omdat verzoeker alsnog betalingen had gedaan, waarvan verzoeker echter stelde dat hij die niet verschuldigd was.

In twee gevallen was er aanleiding om tot herziening van een rapport over te gaan. Herzien is rapport 2002/317, in eerste instantie uitgebracht op 17 oktober 2002. In het rapport werd geconcludeerd dat de klacht over de onderzochte gedraging van een sociaal rechercheur van de gemeente Leeuwarden niet gegrond was. De klacht hield in dat de sociaal rechercheur aan de werkgever van verzoekster, het regionale politiekorps Friesland, ten onrechte had meegedeeld dat tegen verzoekster een strafrechtelijk onderzoek liep. Verzoekster stelde in een brief van 27 oktober 2002 gemotiveerd dat het niet tot de taak van de sociaal rechercheur behoort om informatie door te geven. Dat behoort tot de bevoegdheid van de officier van justitie. De brief van verzoekster was aanleiding om nader onderzoek te doen. In dat kader werd informatie opgevraagd bij het arrondissementsparket te Leeuwarden. Op grond van die informatie besloot de Nationale ombudsman de gedraging van de sociaal rechercheur alsnog als niet behoorlijk te beoordelen in een herzien rapport, gedateerd 6 mei 2003. Dit oordeel was mede gebaseerd op een beschikking van het gerechtshof te Leeuwarden van 12 december 2002, ex artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering. Daarin werd overwogen dat er een redelijk vermoeden bestaat dat de betrokken sociaal rechercheur, door informatie te geven aan het korps regiopolitie Friesland, zich schuldig heeft gemaakt aan schending van een geheim dat hij uit hoofde van zijn beroep verplicht was te bewaren.

Verder is op 11 december 2003 het onderzoek opnieuw geopend in de zaak die tot rapport 2003/029 van 10 februari 2003 heeft geleid. Op

16 oktober 2003 ontving de Nationale ombudsman een brief van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, waarin zij verzocht het onderzoek naar de klacht te heropenen. De Nationale ombudsman heeft besloten aan het verzoek van de minister tegemoet te komen. De reden om tot heropening over te gaan is met name gelegen in de mededeling van de minister dat een brief van verzoeker, welke brief van belang was voor het oordeel, deels een andere inhoud heeft dan de versie van de brief, die verzoeker de Nationale ombudsman heeft doen toekomen. De Nationale ombudsman heeft geconstateerd dat de laatste zinsnede in beide versies inderdaad anders luidt. Aangezien de brief een rol heeft gespeeld bij en in de beoordeling van de Nationale ombudsman over de klacht, was deze nieuwe omstandigheid aanleiding het onderzoek te heropenen.

2.3.2 Klachten over de Nationale ombudsman en zijn bureau

In 2003 zijn 25 klachten in de zin van de «Klachtenregeling bureau Nationale ombudsman» ontvangen, tegenover 24 in 2002. De klachten zijn allemaal binnen de daarvoor staande termijn in 2003 afgehandeld, met uitzondering van één klacht, die op 24 december 2003 is ontvangen. Een klacht, ontvangen in 2002, is in 2003 afgehandeld. Sommige van de klachtbrieven hadden meer dan één klachtonderdeel. Dertien klachten zijn geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. Tien klachten zijn geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaard. In één zaak, over het verloop van een als niet prettig ervaren telefoongesprek, kon geen oordeel worden gegeven. In een andere zaak is geen duidelijke conclusie getrokken. De klacht, ontvangen op 24 december 2003, was op 31 december 2003 nog in behandeling.

Tien klachten hadden betrekking op onvoldoende voortvarendheid bij de behandeling van verzoekschriften. Een klacht over de lange duur van behandeling was afkomstig van een beklaagde politieambtenaar. Vijf klachten over de behandelingsduur waren geheel of gedeeltelijk gegrond. Een was ongegrond in die zin dat het onderzoek wel voortvarend was geopend. In die zaak was echter verzuimd verzoeker daarover te informeren. Een andere klacht was kennelijk ongegrond, omdat de vertraging was te wijten aan verzoeker zelf. In de gevallen waarin klachten geheel of gedeeltelijk gegrond waren zijn verontschuldigen aangeboden. Het Bureau Nationale ombudsman heeft maatregelen genomen om de afhandeling van lang in behandeling zijnde klachten te bespoedigen (zie § 1.4.3).

De overige klachten waren verschillend van aard:

- een klacht was op persoonlijke titel afkomstig van een ambtenaar van een bestuursorgaan die als behandelend ambtenaar bij de klachtbehandeling was betrokken. De klacht ging in hoofdzaak over onderzoeksbeslissingen. De Nationale ombudsman achtte de klacht ongegrond;
- twee klachten hadden betrekking op een niet nagekomen belofte om een verzoeker telefonisch te informeren als zijn brief was aangekomen. In één geval was de oorzaak een misverstand. Twee verzoekers met een enigszins op elkaar lijkende naam werden met elkaar verward, met als gevolg dat het beloofde telefoontje uitbleef. Aan verzoeker werden verontschuldigen aangeboden;
- een universiteit was teleurgesteld over de gang van zaken bij het aanvragen van een offerte voor een interne PAO-cursus. Bij de universiteit was de verwachting ontstaan dat men de cursus mocht verzorgen. De klacht werd ongegrond verklaard, omdat de verwachting niet was gewekt door een medewerker van de Nationale ombudsman. Wel werd aan klager meegedeeld dat het netter zou zijn geweest als bij het aanvragen van een offerte door het Bureau Nationale ombudsman was

- aangegeven dat bij meer dan één aanbieder een offerte zou worden opgevraagd;
- de redactie van het NOS-journaal klaagde over schending van een embargoafsprake met de Nationale ombudsman. Op de schriftelijk en mondeling verstrekte informatie rustte een embargo tot een persbijeenkomst. Het persbericht bevatte echter deels eerder in de Jaarverslagen 2001 en 2002 gepubliceerde informatie. Daarover sprak de Nationale ombudsman in een interview met 2Vandaag. De Nationale ombudsman achtte de klacht ongegrond, omdat op al eerder gepubliceerde informatie geen embargo kan rusten;
 - een verzoeker klaagde erover dat een (geanonimiseerd) openbaar rapport van de Nationale ombudsman op de website van de Nationale ombudsman was gepubliceerd. De klacht werd ongegrond verklaard. Ingevolge artikel 27, vierde lid, van de Wet Nationale ombudsman (WNo) zijn rapporten openbaar;
 - een sollicitant voelde zich gegriefd door een standaardtekst in een afwijzingsbrief. De gewraakte zin luidde «(De selectiecommissie) heeft de voorkeur gegeven aan kandidaten van wie de werkervaring (nog) beter aansluit bij de functie-eisen». Verzoeker meende dat zijn curriculum vitae daarmee werd gediskwalificeerd. De klacht werd ongegrond geacht. De subjectieve beleving van verzoeker volgde redelijkerwijs niet uit de neutrale tekst;
 - een verzoeker klaagde erover (via de website) dat hij via de website van de Nationale ombudsman geen vragen zou kunnen stellen. De klacht werd ongegrond verklaard. Op de website is een e-mailadres genoemd waar ook los van een klachtenformulier vragen kunnen worden gesteld. Het moet dan wel gaan om vragen waarvan de beantwoording op de weg van de Nationale ombudsman ligt, gelet op zijn taak en bevoegdheid;
 - een verzoeker klaagde erover dat een brief van hem niet kon worden getraceerd. Het telefoongesprek daarover verliep onvriendelijk. De klachten werden gegrond verklaard. Het had op de weg van de bureau-medewerker gelegen om verzoeker aan te bieden om hem terug te bellen, zodat er gelegenheid was om uit te zoeken waar de brief was gebleven;
 - een verzoeker, aan wie al eerder schriftelijk was meegedeeld dat hij alleen nog maar telefonisch te woord zou worden gestaan door twee bepaalde medewerkers, had een klacht over de dienstdoende receptioniste/telefoniste. Hij klaagde erover dat:
 - a. hij niet werd doorverbonden met het secretariaat van de algemene leiding;
 - b. niet werd verteld in wiens opdracht hij alleen met bepaalde medewerkers werd doorverbonden;
 - c. de telefoniste niet wilde vertellen door wie zij over hem was geïnformeerd;
 - d. de telefoniste haar naam niet wilde noemen;
 - e. enkele malen de verbinding werd verbroken. De klacht sub a werd ongegrond geacht. De telefoniste handelde overeenkomstig instructies. Verzoeker was schriftelijk geïnformeerd over het jegens hem gevoerde beleid. Ook was hem verteld dat het gesprek zou worden beëindigd als hij bleef volharden in zijn standpunt. De klachten sub b tot en met d werden gegrond verklaard, onder het aanbieden van verontschuldiging. Het had op de weg van de telefoniste gelegen om de gevraagde informatie te geven. De klacht onder e werd kennelijk ongegrond verklaard. Het gesprek werd door de telefoniste beëindigd nadat verzoeker er geen genoeg mee wilde nemen dat hij alleen met een bepaalde medewerkster doorverbonden kon worden. Dat het gesprek zou worden beëindigd als hij zou volharden in zijn standpunt was hem vóór het beëindigen van het gesprek ook meegedeeld;

- een klacht over een door verzoeker als onprettig ervaren gesprek met een onderzoeker kon niet tot een oordeel leiden, omdat het verloop van het gesprek niet gereconstrueerd kon worden;
- twee klachten hadden betrekking op de omstandigheid dat een aan de Nationale ombudsman persoonlijk gerichte brief was beantwoord door de substituut-ombudsman. Het ging in één geval om een brief waarin een beslissing op het punt van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman werd aangevochten. Ingevolge artikel 9, vijfde lid, WNo regelt de Nationale ombudsman de werkzaamheden van de substituut-ombudsman. Tot de werkzaamheden van de substituut-ombudsman behoort onder meer de ondertekening van brieven waarin wordt geconcludeerd dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is tot het instellen van een onderzoek. De antwoordbrief was daarom terecht aan de substituut-ombudsman ter tekening voorgelegd.

2.4 Het Bureau Nationale ombudsman

2.4.1 Personeel

Formatie

In 2003 is één medewerker, na een ziekbed, overleden en is één medewerker in de WAO terecht gekomen. Daarnaast hebben vijf medewerkers de dienst verlaten, waarvan één met FPU. In dezelfde periode zijn zes (2002: 17) nieuwe medewerkers aangetrokken.

De personeelsformatie voor 2003 bedroeg 110 plaatsen (2002: 110,5), waarvan zeven (2002: 7,5) gefinancierd door vrijwillig aangesloten bestuursorganen. De feitelijke bezetting van het Bureau Nationale ombudsman was op 31 december 2003 127 medewerkers; het aantal medewerkers omgerekend in fulltime equivalenten 113 (2002: 114,7). Op 31 december 2003 was het aandeel van de personeelsformatie dat, in de vorm van onderzoekers, direct is ingezet voor de onderzoekstaak 67% (2002: 66%). Van alle medewerkers werkte 44% in deeltijd (2002: 45%). Het aantal vrouwelijke medewerkers was 69% van het totaal (2002: 70%). Er zijn drie medewerkers bij de Nationale ombudsman werkzaam op basis van interim functievervulling (van Financiën en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties).

Ziekteverzuim en bedrijfsmaatschappelijke begeleiding

Het ziekteverzuim bij de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman was in 2003 4,1% (exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en inclusief langdurig zieken). In 2002 was het ziekteverzuim 6,6%. Van de 127 op 31 december 2003 in dienst zijnde medewerkers hebben er zestien (13%) gebruik gemaakt van begeleiding door de bedrijfsmaatschappelijk werker.

Honorering

Op 31 december 2003 stonden 68 van de 127 medewerkers op het maximum van hun salarisschaal. Van deze 68 medewerkers ontvangen er zestien een toelage boven op het maximum van de salarisschaal. In het jaar 2003 is er met 80% (2002: 83%) van de medewerkers een functioneringsgesprek gevoerd respectievelijk zijn medewerkers beoordeeld.

Opleiding, vorming en loopbaanbegeleiding

In 2003 is een bedrag van € 103 066 uitgetrokken voor deskundigheidsbevordering en loopbaanbegeleiding. Ten opzichte van 2002 (€ 159 373) betekende dit een daling met 35%. Het gaat om 1,6% (2002: 2,5%) van de personele uitgaven.

Georganiseerd overleg

In de maand mei zijn er verkiezingen gehouden voor een nieuwe ondernemingsraad. Er zijn 108 stemmen uitgebracht en vijf leden, waarvan vier nieuw, gekozen. Er vond in 2003 twaalfmaal overleg plaats tussen de directeur van het Bureau Nationale ombudsman en de ondernemingsraad. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen waren onder andere: de bezuinigingen in 2003, de risico inventarisatie en evaluatie, de aanpak van RSI, arbeidsomstandighedenbeleid, organisatieontwikkelingen waaronder evalueren vorige organisatiewijzigingen, aanwijzen verplichte verlofdag in 2004, competentie management, privacyreglement persoonsgegevens in personeelsdossiers, stand van zaken organisatie, nevenwerkzaamheden, de klachtregeling Nationale ombudsman en ontwikkeling rijksbrede Shared Service Center op het terrein van HRM.

Met vertegenwoordigers van de ambtenarencentrales is twee keer overleg gevoerd. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen waren onder andere: implementatie van de CAO-afspraken, stand van zaken organisatieontwikkeling, de kortingstaakstelling en het nieuwe vervoerplan per 1 januari 2004.

2.4.2 Financiën

Inclusief de bij eerste en tweede suppletore begroting beschikbaar gestelde middelen bedroeg het budget van de Nationale ombudsman in 2003 € 8 561 000 (in 2002 € 8 633 000).

Er is in 2003 € 6 509 000 (75%) besteed aan personele uitgaven en € 2 147 000 (25%) aan materiële uitgaven.

2.4.3 Bedrijfsvoering

Op de agenda van het managementteam

In 2003 heeft het managementteam 29 keer vergaderd. Daarbij kwamen onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- het jaarplan communicatie 2003 (waaronder de publiekscampagne in 2003) en het informatieplan 2003;
- het periodiek bespreken van instroomgegevens en doorlooptijden van de klachtbehandeling;
- het bespreken en vaststellen van de klachtregeling Nationale ombudsman;
- het bespreken van de rapportage van de werkgroep Telewerken en het, als gevolg van schaarse middelen, parkeren van het onderwerp;
- de implementatie van de missie en visie;
- het (geclausuleerd) machtigen van leidinggevenden om afschrijvingsbrieven te tekenen namens de Nationale ombudsman;
- plan van aanpak om het volume oudere zaken terug te brengen;
- bespreking interne rapportages voor de kwaliteitscontrole op het terrein van de bevoegdheids- en ontvankelijkheidscorrespondentie;
- evaluatie van het dossierregistratiesysteem;
- het in 2003 gehouden klanttevredenheidsonderzoek en de vervolactiviteiten;
- oprichting interne taskforce «Wet extern klachtrecht» om de organisatie voor te bereiden op een mogelijke aanpassing van de Awb;
- het Arbo-beleid, waaronder de risico inventarisatie en evaluatie;
- de vormgeving van het buitenlandbeleid en de inzet van de eigen medewerkers;
- doorlichten organisatie, waaronder evalueren effecten vorige organisatiewijziging en inventariseren van huidige knelpunten;
- de realisatie van een intranet om tot een centrale en betere toegankelijkheid van de informatiebronnen te komen.

Werklast

De raming van de instroom van klachten (inclusief klachten van betalende decentrale overheden) voor het jaar 2003 was gesteld op 10 400. Er zijn uiteindelijk 10 518 (2002: 9643) klachten ontvangen. In 2003 zijn 10 214 klachten afgedaan. De werkvoorraad is gestegen van 1525 naar 1823. De frontoffice verwerkte 21 979 (2002: 17 371) telefonische vragen. De doorlooptijden (zie § 3.3) laten een verbetering zien.

Huisvesting

Eind 2003 zijn van het hele pand alle raamkozijnen vervangen. Het door de Rijksgebouwendienst aangestuurde project kende een doorlooptijd van zes weken en is geheel volgens planning verlopen.

3 HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN IN CIJFERS

3.1 De te behandelen zaken

In 2003 zijn 10 518 verzoekschriften ontvangen, tegenover 9643 in 2002. Een stijging van 9%.

Het aantal afgedane verzoekschriften is 10 214, tegenover 10 363 in 2002. De werkvoorraad steeg, van 1525 op 1 januari 2003 tot 1823 op 1 januari 2004, een stijging van 19%.

Tabel 1 geeft een overzicht van de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften over 2003 en 2002.

Tabel 1 Werkvoorraad verzoekschriften

in behandeling per 1 januari	2003	1 519	2002	2 245
ontvangen		+ 10 518		+ 9643
te behandelen		12 037		11 888
afgedaan		– 10 214		– 10 363
in behandeling per 1 januari	2004	1 823	2003	1 525*

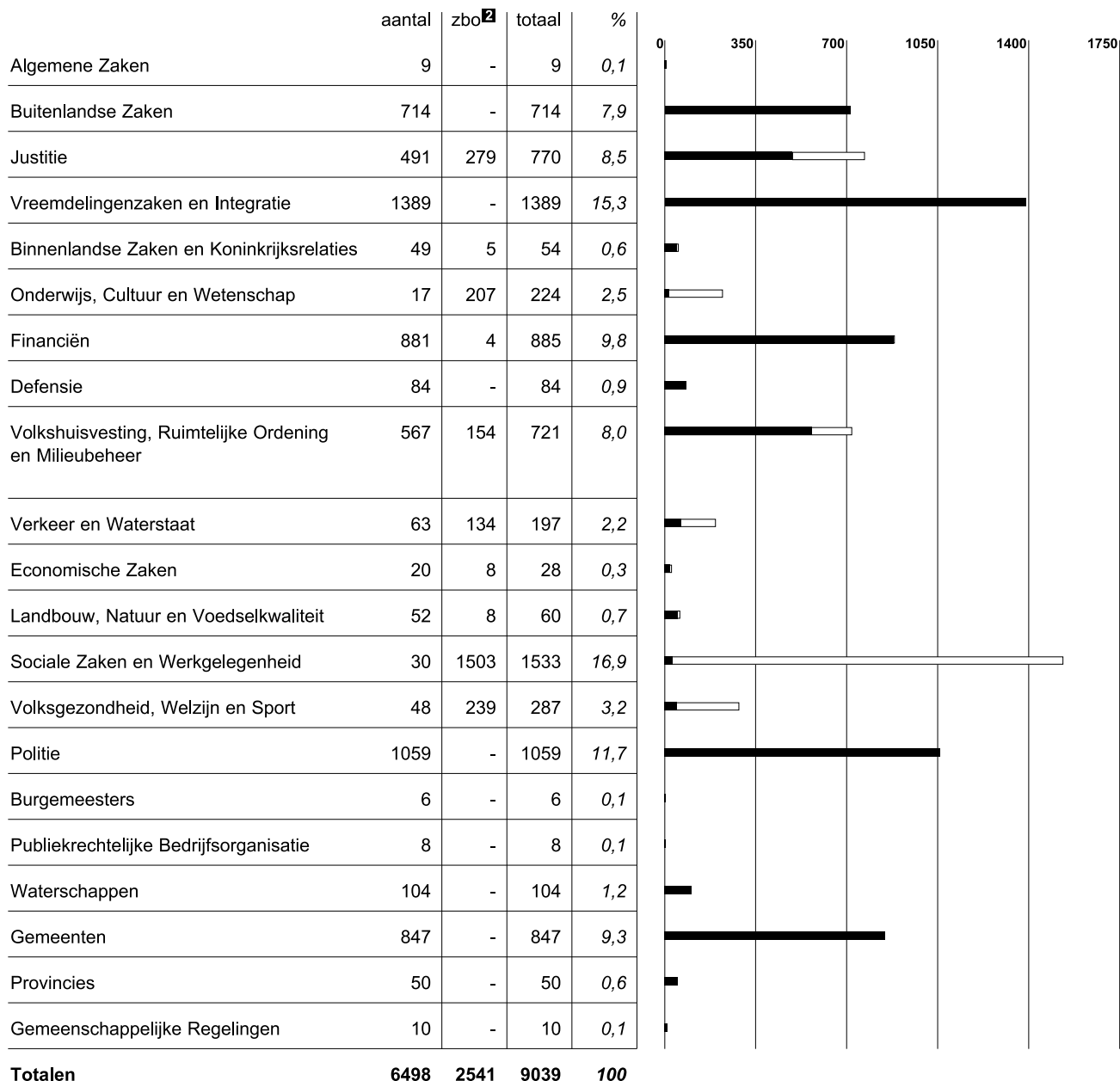
* In Tabel 1 in hoofdstuk 3 van het jaarverslag 2002 (blz. 79) is als werkvoorraad per 1 januari 2002 het getal 1525 genoemd. Naderhand is een correctie gebleken ter grootte van 6 verzoekschriften.

In 2003 zochten 21 979 personen telefonisch contact met het Bureau Nationale ombudsman (zie § 6.5), tegenover 17 371 in 2002, een stijging met 27%. Daarnaast werden 532 e-mailberichten met buitenwettelijke klachten en met informatieverzoeken ontvangen en afgedaan. In 2003 wendden zich alles bijeen 33 029 personen telefonisch of schriftelijk tot de Nationale ombudsman.

Van de in 2003 ontvangen verzoekschriften zijn er in de loop van het jaar 9039 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

2003


¹ Verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

² Ontvangen verzoekschriften over de zelfstandige bestuursorganen van het betreffende gebied

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

- ministeries: 4414 verzoekschriften (49%; 2002: 48%);
- andere bestuursorganen (inclusief pbo): 2555 verzoekschriften (28%; 2002: 27%);

- politie: 1059 verzoekschriften (12%; 2002: 15%);
- lagere publiekrechtelijke lichamen: 1011 verzoekschriften (11%; 2002: 10%).

Binnen de categorie andere bestuursorganen lagen de meeste verzoekschriften op het terrein van de uitvoeringsinstellingen voor sociale zekerheid (UWV: 1129, SVB: 250). Op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap betrof het de Informatie Beheer Groep met 190 verzoekschriften, op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Zorgverzekeraars (Ziekenfondsen) met 204 klachten en op het terrein van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu, de Huurcommissies met 146 klachten.

Het grootste aandeel in grafiek 1 hebben de volgende gebieden:

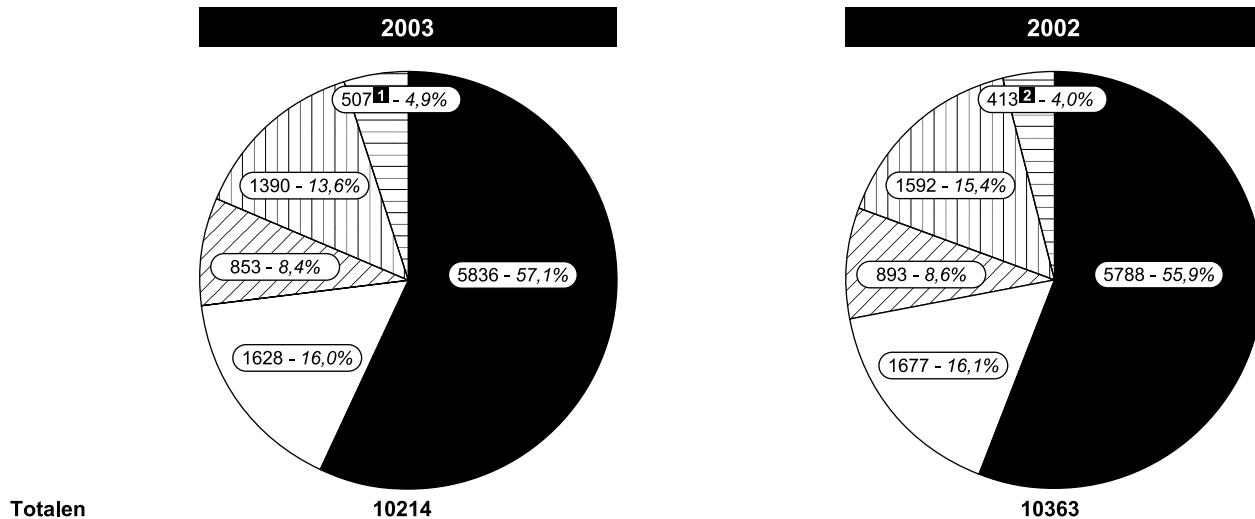
- justitie (incl. Vreemdelingenzaken en Integratie) (24%);
- sociale Zaken en Werkgelegenheid (17%);
- politie (12%);
- financiën (10%).
- gemeenten (9%);

Het Ministerie van Justitie (incl. Vreemdelingenzaken en Integratie) torent uit boven alle andere gebieden, met 1880 verzoekschriften (43% van alle 4414 verzoekschriften die betrekking hebben op de ministeries). Van deze verzoekschriften hadden er 1389 betrekking op de IND (15% van de 9039 ontvangen verzoekschriften uit grafiek 1 over 2003; 2002: 14%)

3.2 Afgedane zaken

3.2.1 Cijfers afgedane zaken

In 2003 zijn 10 214 verzoekschriften afgehandeld.



¹ In 2003 zijn 504 rapporten uitgebracht, waarvan 3 rapporten betrekking hebben op meer dan één verzoekschrift

² In 2002 zijn 411 rapporten uitgebracht, waarvan 2 rapporten betrekking hebben op meer dan één verzoekschrift

De afgedane verzoekschriften zijn te verdelen in drie categorieën:

1. buitenwettelijke verzoekschriften (betreffen instanties die, op grond van artikel 1a van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo), niet vallen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman: 16% (2002: 16%);
2. binnenwettelijke verzoekschriften die (na toetsing aan de artikelen 16 en 14 van de WNo) niet in aanmerking kwamen voor onderzoek: 57% (2002: 56%);
3. binnenwettelijke verzoekschriften die in onderzoek zijn genomen en vervolgens zijn afgedaan: 27% (2002: 28%).

Grafiek 2 vertoont een beeld over 2003 dat nauwelijks afwijkt van het beeld over 2002. De daling van 5% in de categorie «buitenwettelijk» in 2002, is in 2003 vastgehouden. Van de tussentijds beëindigde onderzoeken wordt een substantieel deel afgedaan via de in 2002 geïntroduceerde herkansing (zie § 1.4.1).

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 2003. Bij de behandeling van de 10 214 afgedane zaken waren in verhouding de belangrijkste afwijzingsgronden uit deze twee artikelen:

- kenbaarheidsvereiste: 23% (2002: 23%);
- de afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman tot die van de rechter: alles bijeengenomen 13% (2002: 11%);

- overschrijding van de jaartermijn of onvolledigheid van het verzoekschrift: 5% (2002: 6%);
- kennelijk ongegrond: 5% (2002: 5%).

Het aantal klachten dat is afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek bedraagt 2750. Daarvan hebben er 504 (18%; 2002: 14%) geleid tot een rapport. Dat is 5% van alle 10 214 afgedane zaken.

Het grootste deel van de genoemde 2750 verzoekschriften – 2243 (82%) – 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 22% van alle 10 214 afgedane zaken. Het aantal van deze zaken is iets gedaald ten opzichte van 2002 (2485).

Van de 2243 tussentijds beëindigde zaken werden er 1183 (53%) afgesloten omdat het betrokken bestuursorgaan de klager intussen voldoende tegemoet was gekomen. In 871 zaken werd het dossier om administratieve reden gesloten, waarvan in 853 zaken (38%) na een geslaagde herkansing.

Tabel 2 geeft daarvan een overzicht.

Tabel 2 Reden onderzoek tussentijds beëindigd

Reden beëindiging:	aantal	%
Verzoeker is inmiddels op afdoende wijze tegemoetgekomen	1 183	52,7
Dossier wordt om administratieve reden 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	871	38,8
Verzoeker heeft uitdrukkelijk laten weten dat geen prijs meer wordt gesteld op verder onderzoek (bijv. omdat hij daarvan geen gunstig resultaat (meer) verwacht, of omdat hij zijn klacht elders in behandeling heeft gegeven dan wel omdat hij ontevreden is	39	1,7
Verzoeker heeft, ook na rappel, niets meer van zich laten horen	19	0,9
Nationale ombudsman beëindigt het onderzoek omdat tijdens het onderzoek alsnog is gebleken van onbevoegdheid of niet-ontvankelijkheid van verzoeker	31	1,4
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.	100	4,5

3.2.2 *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).

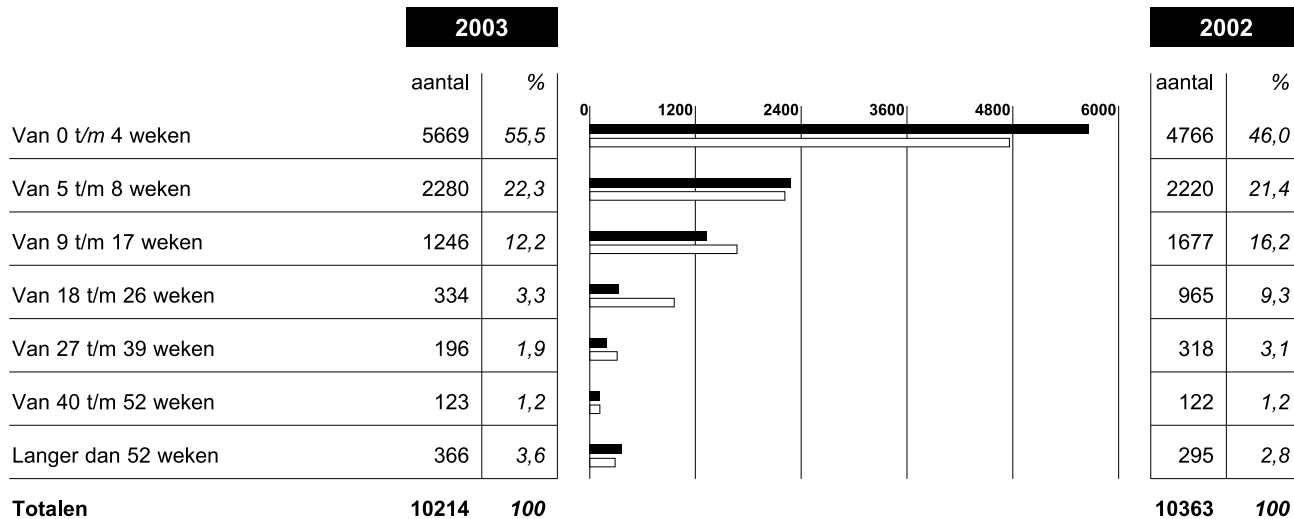
In 2003 zijn zes in 2002 uit eigen beweging gestarte onderzoeken en twaalf gecombineerde onderzoeken uit 2002 afgerond. Van de zeven uit eigen beweging in 2003 geopende onderzoeken zijn er drie in 2003 afgerond. De zes in 2003 eigener beweging uitgebreide onderzoeken waren op 1 januari 2004 nog in behandeling.

3.3 Doorlooptijden verzoekschriften

Hierna volgen vier grafieken met overzichten van de doorlooptijden.

Grafiek 3a Doorlooptijden alle afgedane verzoekschriften

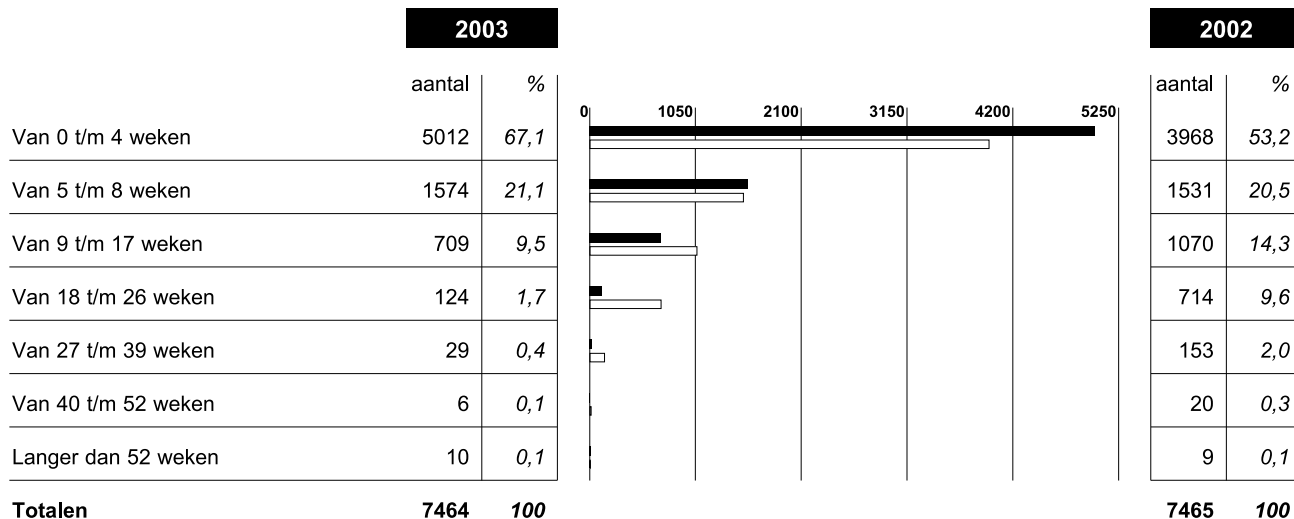
2003
2002



Grafiek 3a laat zien dat van alle afgedane 10 214 zaken 55% is afgehandeld binnen 4 weken, tegenover 46% in 2002. Binnen acht weken is 78% (2002: 67%) afgedaan, en binnen een half jaar 93% (2002: 93%).

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

2003
2002

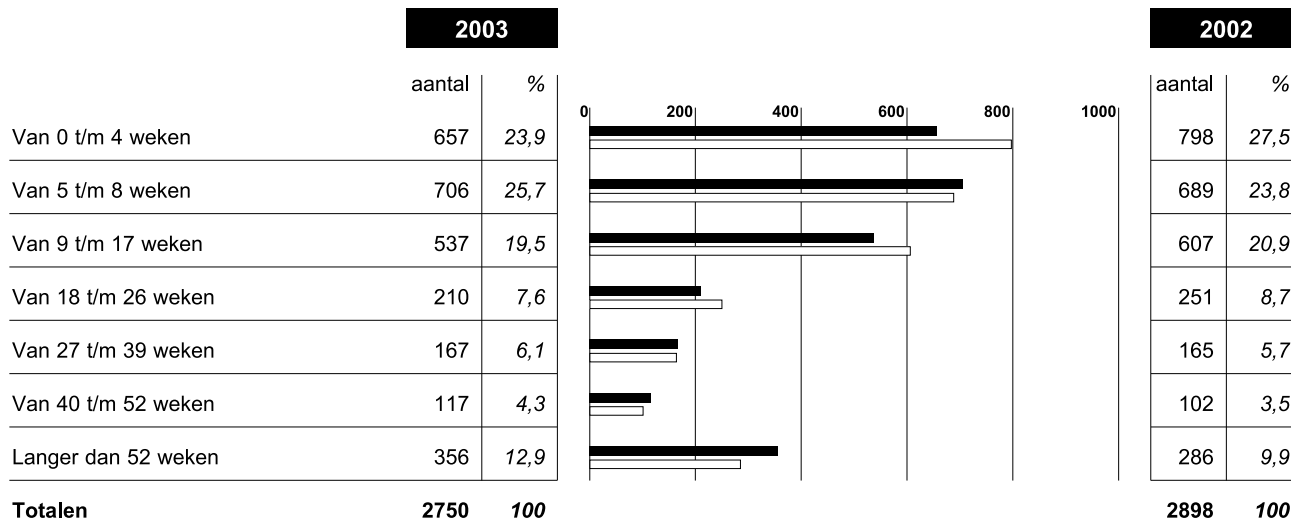


In 2002 werd 53% van de niet in onderzoek genomen verzoekschriften afgedaan binnen vier weken. In 2003 was dit 67%. In 2002 werd 74% van deze dossiers binnen acht weken afgedaan en in 2003 88% van de dossiers. In de gevallen waarin de behandelingsduur langer was dan vier weken had dit voor een belangrijk 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

■ 2003
□ 2002



Grafiek 3c betreft de zaken die zijn afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Van de 2750 zaken uit grafiek 3c is 24% afgedaan binnen vier weken (2002: 28%), en 50% binnen acht weken (2002: 51%).

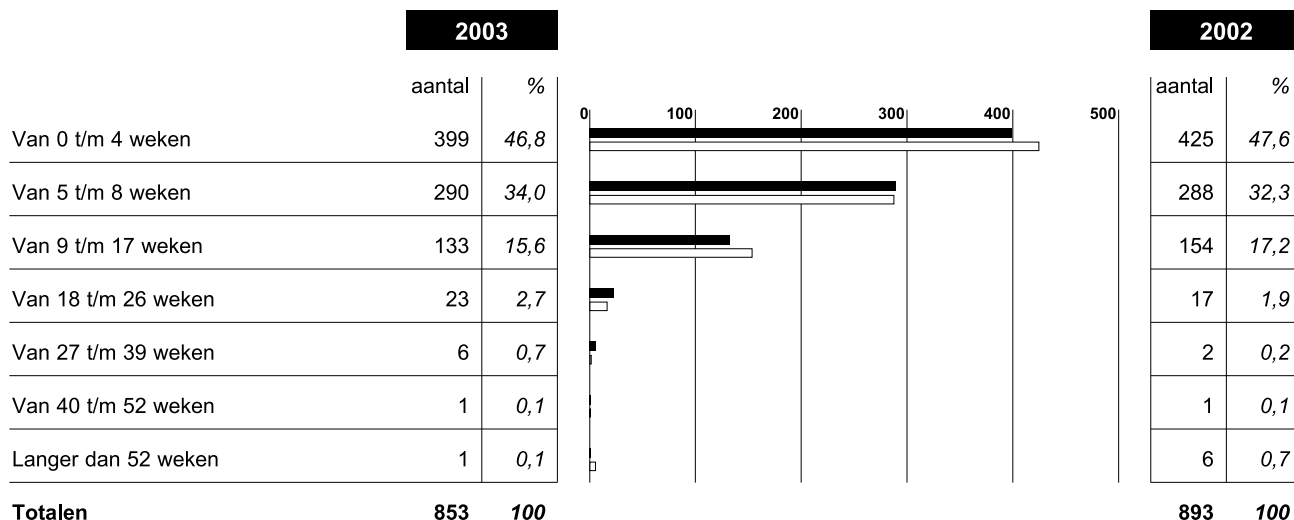
Wanneer een zaak wordt afgedaan met een onderzoek dat leidt tot een rapport, vergt dat meer tijd. In totaal 640 zaken (2002: 553) werden afgedaan na een doorlooptijd van meer dan een half jaar, waarvan 473 (2002: 388) na meer dan veertig weken, en 356 (2002: 286) na meer dan een jaar.

Op 1 januari 2004 waren 364 zaken in behandeling die ouder waren dan zes maanden (1 januari 2003: 382 zaken) waarvan 151 zaken ouder dan 12 maanden (2002: 188).

Vanaf medio 2003 is als een van de bedrijfsdoelstellingen afgesproken om het aantal in behandeling zijnde zaken ouder dan 12 maanden per 1 juli 2004 terug te dringen naar het niveau van 50 (zie § 1.4.3). Het effect van die gerichte aanpak is zichtbaar in de doorloopcijfers omdat bij de afdoeningen het volume oude zaken procentueel is gestegen.

Grafiek 3d**Doorlooptijden via onderzoek door herkansing
afgedane verzoekschriften**

■ 2003
□ 2002



Van de in grafiek 3c verwerkte verzoekschriften is een substantieel deel afgedaan via de herkansingswerkwijze (zie § 1.4.1). 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.

3.4 Afgedane zaken per gebied

Tabel 3a Aantal rapporten per gebied¹

gebied		²	totaal
Algemene Zaken	2	–	2
Buitenlandse Zaken	33	–	33
Justitie	50	25	75
Vreemdelingenzaken en Integratie	62	–	62
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	5	1	5
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	1	5	6
Financiën	34	–	34
Defensie	22	–	22
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	10	20	30
Verkeer en Waterstaat	4	13	17
Economische Zaken	3	1	4
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	6	2	8
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	2	38	40
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	4	15	20
Politie	151	–	151
Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie	1	–	1
Waterschappen	4	–	4
Gemeenten	46	–	46
Provincies	4	–	4
	444	120	564

¹ Rapporten kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

² Aantal rapporten over andere bestuursorganen van het desbetreffende gebied

De gebieden met in verhouding de meeste rapporten zijn:

Justitie (incl. Vreemdelingenzaken en Integratie): 137 (24%) en de Politie: 151 (27%).

Tabel 3b Afgedaan zonder rapport per gebied (m.u.v. herkansingszaken)¹

gebied		²	totaal
Algemene Zaken	1	–	1
Buitenlandse Zaken	174	–	174
Justitie	59	41	100
Vreemdelingenzaken en Integratie	288	–	288
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	4	1	5
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	1	20	21
Financiën	57	–	57
Defensie	6	–	6
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	269	34	303
Verkeer en Waterstaat	7	6	13
Economische Zaken	2	1	3
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	3	1	4
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	3	312	315
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	2	22	24
Politie	246	–	246
Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisaties	2	–	2
Waterschappen	14	–	14
Gemeenten	57	–	57
Provincies	2	–	2
	1196	438	1 634

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 3c Afgedaan via herkansing per gebied¹

gebied		²	totaal
Buitenlandse Zaken	126	–	126
Justitie	46	24	70
Vreemdelingenzaken en Integratie	187	–	187
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	2	1	3
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	1	27	28
Financiën	66	–	66
Defensie	8	–	8
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	59	33	92
Verkeer en Waterstaat	4	11	15
Economische Zaken	2	1	3
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	9	–	9
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	3	158	161
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	5	31	36
Politie	8	–	8
Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisaties	1	–	1
Waterschappen	21	–	21
Gemeenten	132	–	132
Provincies	5	–	5
Gemeenschappelijke Regelingen	2	–	2
	687	286	973

¹ Verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan.

² Afgedaan via herkansing over andere bestuursorganen van het betreffende gebied

3.5 De conclusie van de Nationale ombudsman

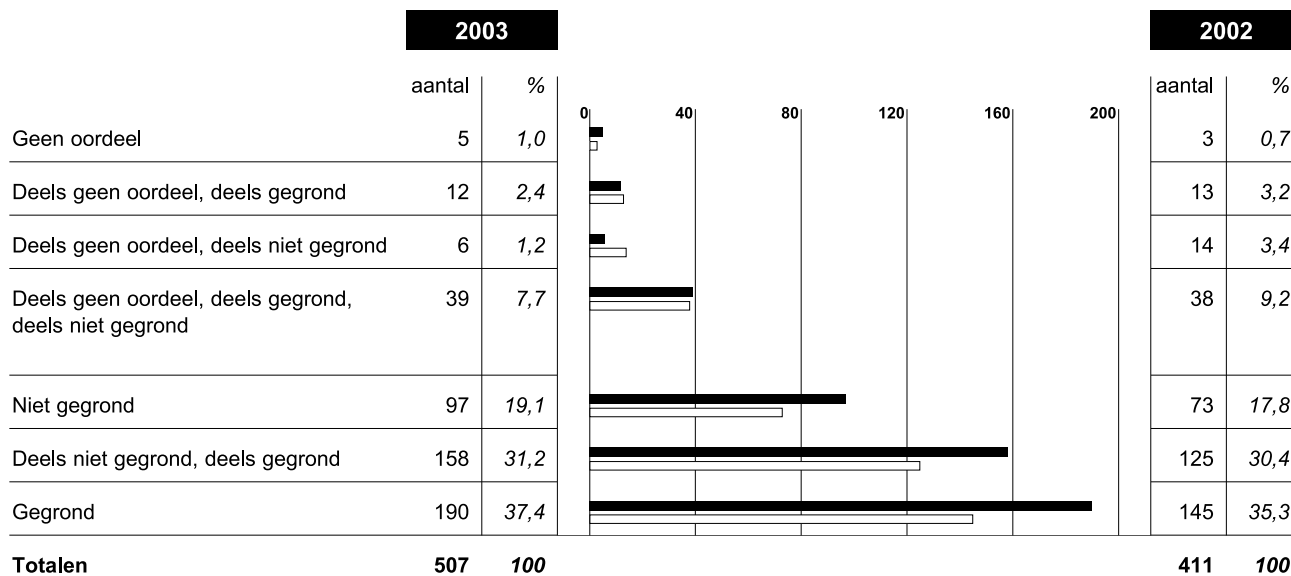
In zijn rapporten toetste de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging aan de behoorlijkheidsnorm uit artikel 26, eerste lid van de WNo (zie hierna, § 3.6). Op grond van deze beoordeling werd vervolgens geconcludeerd of de klacht al dan niet gegrond is. Wanneer de feiten niet voldoende konden worden vastgesteld, moest de Nationale ombudsman zich van een dergelijke beoordeling onthouden.

Grafiek 4 bevat een overzicht van de conclusies in de 504 rapporten uit 2003. 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

■ 2003
□ 2002



In 190 rapporten werd de klacht geheel gegrond verklaard, een aandeel van 37% (2002: 35%). In 97 rapporten was de klacht geheel niet gegrond, een aandeel van 19% (2002: 18%). In 399 rapporten werd de klacht geheel of op een of meer onderdelen gegrond verklaard, een aandeel van 79% (2002: 78%). In 300 rapporten was de klacht op een of meer onderdelen niet gegrond, een aandeel van 59% (2002: 61%).

3.6 Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman

3.6.1 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 2003. In totaal is 1427 keer een beoordeling gegeven, een gemiddelde per rapport van 2,8 (2002: 2,9). Tabel 4 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. De

gegevens uit deze beide overzichten vormen de basis voor de beschouwing in hoofdstuk 1 over de meest voorkomende problemen in 2003.

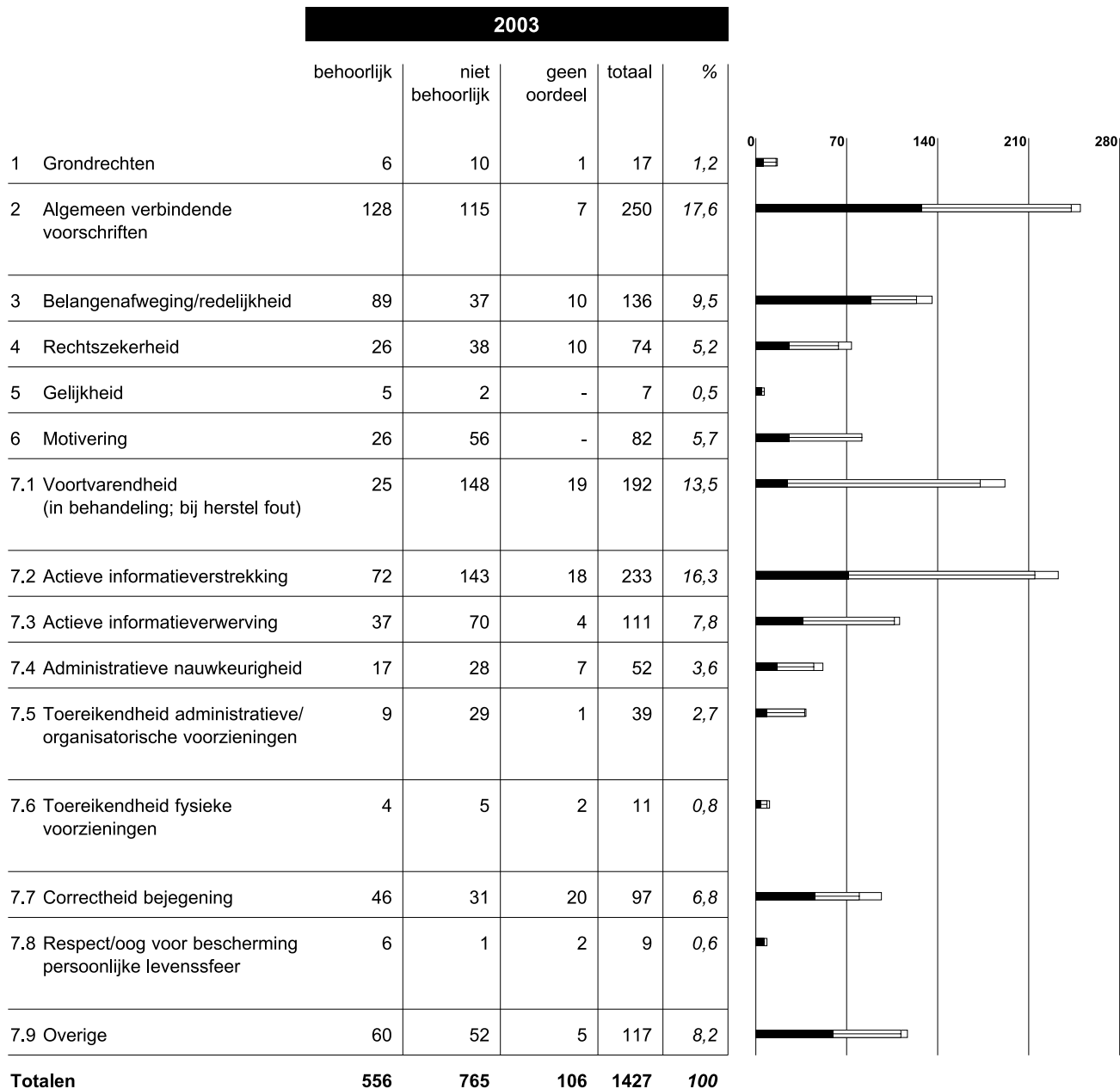
3.6.2 De beoordeling in de rapporten

Grafiek 5 bevat een overzicht van de beoordelingen door de Nationale ombudsman in de 504 rapporten uit 2003.

Grafiek 5

Beoordelingscriteria per categorie en het oordeel in de rapporten¹

■ behoorlijk
▨ niet behoorlijk
□ geen oordeel



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 2003 de verschillende vereisten in de rubriek zorgvuldigheid (rubriek 7) het grootste aandeel: 60% (2002: 59%). Dit betreft met name de vereisten van voortvarendheid en van actieve informatieverstrekking.

In 2003 zijn de volgende vereisten in verhouding het meest aan de orde geweest:

- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 18%
- actieve informatieverstrekking: 16%;
- voortvarendheid: 13%;
- belangenafweging/redelijkheid: 9%;
- actieve informatieverwerving: 8%;
- correctheid van bejegening: 7%.

Deze vereisten beslaan 71% van alle keren dat een beoordelingscriterium is gebruikt.

2. het oordeel per beoordelingscriterium

Van alle 1427 keren dat een beoordelingscriterium is gebruikt, luidt het oordeel voor 39% «behoorlijk» (2002: 40%) en voor 54% «niet behoorlijk» (2002: 52%). 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 77%, en voor actieve informatieverstrekking 61%.

3.6.3 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 4 vormt daarvan de neerslag.

Tabel 4 Reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken¹

	2003 ²		2002 ²	
	Totaal	%	Totaal	%
1 Grondrechten	4	0,2	3	0,1
2 Algemeen verbindende voorschriften	143	6,0	91	3,6
3 Redelijkheid/Proportionaliteit	82	3,4	89	3,4
4 Rechtszekerheid	154	6,4	114	4,4
5 Gelijkheid	3	0,1	6	0,2
6 Motivering	58	2,4	56	2,1
<i>subtotaal</i>	<i>444</i>	<i>18,5</i>	<i>359</i>	<i>13,8</i>
7 Zorgvuldigheid				
7.1 Voortvarendheid (in behandeling; bij herstel fout)	1 246	52,1	1 590	61,2
7.2 Actieve informatieverstrekking	285	11,9	291	11,2
7.3 Actieve informatieverwerving	61	2,6	43	1,7
7.4 Administratieve nauwkeurigheid	142	5,9	142	5,4
7.5 Toereikendheid admin./organisatorische voorzieningen	29	1,2	33	1,3
7.6 Toereikendheid fysieke voorzieningen	22	0,9	15	0,6
7.7 Correctheid bejegening	54	2,3	25	1,0
7.8 Respect/oog voor bescherming persoonlijke levenssfeer	4	0,2	3	0,1
7.9 Overige	105	4,4	96	3,7
<i>subtotaal</i>	<i>1 948</i>	<i>81,5</i>	<i>2 238</i>	<i>86,2</i>
Totaal	2 392	100	2 597	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 – 52% – betrekking op het vereiste van voortvarendheid, ofwel op klachten over de behandelingsduur.

3.6.4 *De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken*

Samenvoeging van de scores uit grafiek 5 en tabel 4 levert het aantal scores op voor elk van de beoordelingscriteria, en een totaal aantal scores van 3819 (zie voor een kanttekening daarbij: Jaarverslag 1995, blz. 24). Daarbinnen hebben de volgende zes vereisten van behoorlijkheid het volgende aandeel:

- voortvarendheid: 38%;
- actieve informatieverstrekking: 14%;
- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 10%;
- belangenafweging/redelijkheid: 6%;
- rechtszekerheid: 6%;
- administratieve nauwkeurigheid: 5%.

Het vereiste van voortvarendheid kwam het meeste aan de orde (38%; 2002: 46%). Deze afname wordt mede veroorzaakt door een afname in het aantal interventies (53%; 2002: 57%), waar traag handelen door de overheid aan de orde was.

Deze vereisten beslaan 78% 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.

3.7 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 § 3.2.1, 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 53% 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 38% 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 2003 in 23 rapporten (4%).

c. Aanbeveling

In 2003 is in 51 rapporten een aanbeveling gedaan (10%; 2002: 12%). In twee van deze rapporten werd aan meer dan een bestuursorgaan een aanbeveling gedaan, waarmee het totaal aantal aanbevelingen in 2003 op 66 komt.

Uit tabel 5 blijkt dat de betrokken bestuursorganen op 1 januari 2004 in 28 gevallen op de aanbeveling had gereageerd. Deze aanbevelingen werden steeds opgevolgd. Op 1 januari 2004 stonden er nog 38 aanbevelingen uit 2003 open, waarvan er in de eerste weken van januari 2004 zes zijn opgevolgd.

In 2002 zijn aanbevelingen gedaan in vijftig rapporten. De betrokken bestuursorganen moesten op 1 januari 2003 nog in 26 gevallen reageren op die aanbevelingen. Drie van deze dossiers waren op 1 januari 2004 nog niet gesloten.

Tabel 5 het resultaat van de aanbeveling*

	a	b	c	d	e	Totaal
Per gebied dan wel bestuursorgaan**						
Algemene Zaken	–	–	–	–	1	1
Buitenlandse Zaken	–	1	–	–	2	3
Buitenlandse Zaken en Vreemdelingenzaken en Integratie gezamenlijk	–	–	–	–	1	1
Justitie	2	–	–	–	5	7
Vreemdelingenzaken en Integratie	–	–	–	–	3	3
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	–	–	–	–	1	1
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	–	–	–	–	1	1
Financiën	2	1	3	–	5	11
Defensie	–	–	1	–	1	2
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	–	–	1	–	1	2
Verkeer en Waterstaat	–	–	–	–	1	1
Economische Zaken	–	–	–	–	1	1
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	–	–	–	–	1	1
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	–	–	–	–	1	1
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	1	–	–	–	1	2
Politie	1	1	2	–	6	10
Waterschappen	1	–	–	–	1	2
Gemeenten	2	–	2	–	–	4
Provincies	–	–	1	–	–	1
Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie	–	–	–	–	1	1
Raden voor Rechtsbijstand	1	–	–	–	1	2
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	1	–	–	–	1	2
(Gezins)voogdij-instellingen	–	–	–	–	1	1
Sociale verzekeringsbank	1	–	1	–	–	2
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen	–	–	1	–	–	1
Zorgverzekeraars	–	1	–	–	1	2
Totaal	12	4	12	–	38	66

* Stand van zaken per 1 januari 2004

** Eén rapport kan betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

Legenda tabel:

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

b = opvolgen aanbeveling ten behoeve van verzoeker: schadevergoeding

c = opvolgen aanbeveling inzake algemene maatregel

d = niet opvolgen

e = resultaat nog niet bekend

3.8 Enkele achtergrondkenmerken van indieners van verzoekschriften

Voorzover dat uit het verzoekschrift kon worden opgemaakt, werd in 968 zaken de klacht ingediend door een intermediair. Dit is 9% van de totale instroom van 10 518 zaken (2002: 11%). Dalingen waren te zien bij de volgende intermediairs: verenigingen respectievelijk stichtingen (van 165 naar 128), Bureaus Rechtshulp (van 49 naar 33), particuliere intermediairs (van 110 naar 57) en belastingconsulenten/administratiekantoren (van 108 naar 91).

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 2003 werd in 2243 zaken het onderzoek tussentijds beëindigd (2002: 2485). In 53% 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 38% 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 2003 werd in 23 rapporten (4% van het totaal aantal uitgebrachte rapporten, 2002: 13; 3%) 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 2003 is dat gebeurd in 51 rapporten oftewel in 10% van het totaal aantal van de 504 uitgebrachte rapporten (2002: 50; 12%). In twee rapporten werd aan meer dan een bestuursorgaan een aanbeveling gedaan; een daarvan is rapport 2003/325 (Onderzoek communicatie burger-overheid oftewel de «burgerbrieven») en bevat aanbevelingen aan alle veertien ministeries. Het totale aantal gedane aanbevelingen komt daarmee op 66. In 28 gevallen was aan het einde van 2003 al een reactie van het bestuursorgaan op de aanbeveling ontvangen. Deze aanbevelingen zijn allemaal opgevolgd (zie ook hoofdstuk 3, § 3.7, tabel 5).

Van de 38 op 1 januari 2004 nog openstaande aanbevelingen – in de eerste weken van januari 2004 zijn er daarvan inmiddels zes opgevolgd – dateert ongeveer de helft uit het laatste kwartaal, waarvan tien dateren uit de laatste maand.

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 2003 was in dertig gevallen de aanbeveling gericht op de individuele zaak van een verzoeker, in 35 gevallen was de aanbeveling algemeen of preventief van aard en één rapport bevatte een combinatie van beide. Het merendeel van de nog openstaande aanbevelingen betreft een maatregel met een meer structureel karakter. 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.

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 2003 die een vervolg zijn op rapporten uit 2001 en 2002. 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 Rotterdam-Rijnmond heeft laten weten dat aan verzoeker alsnog een uitdrukkelijke en gemotiveerde beslissing op zijn verzoek om schadevergoeding zal worden gezonden (rapport 2002/356, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden heeft meegedeeld dat de politie alsnog een proces-verbaal van bevindingen heeft opgemaakt naar aanleiding van een aanrijding waarbij verzoeker betrokken was. In het proces-verbaal is een weergave opgenomen van de verklaringen die verzoeker en de wederpartij na de aanrijding hebben afgelegd (rapport 2002/371, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Friesland heeft de Nationale ombudsman bericht dat de nodige maatregelen zijn getroffen 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 (rapport 2003/133, met aanbeveling).

In 2002 was de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden in overweging gegeven om de standaardtekst in de machtiging tot binnentreden zodanig aan te passen dat deze aangeeft dat tussen middernacht en zes uur in de ochtend «wordt binnengetreden», in plaats van «kan worden binnengetreden», waarbij ruimte wordt opengelaten voor de vereiste motivering van de dringende noodzakelijkheid (rapport 2002/215, met aanbeveling). Na correspondentie hierover met de korpsbeheerder heeft de Nationale ombudsman geconcludeerd dat hij zich voor de discussie over de opvolging van deze aanbeveling tot de minister van Justitie diende te wenden, nu de tekst van de door Haaglanden gebruikte machtiging geheel overeenkomt met de tekst van het door de minister van Justitie vastgestelde model machtiging tot binnentreden. Deze discussie was in 2003 nog niet afgerond.

De beheerder van het regionale politiekorps Zeeland heeft laten weten dat de politie het model machtiging tot binnentreden, zoals dit door de minister van Justitie is vastgesteld, reeds in het bedrijfsprocessensysteem heeft opgenomen. Ook liet de korpsbeheerder weten dat er landelijk wordt gewerkt aan eenduidige formulieren conform het door de minister vastgestelde model (rapport 2003/265, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden heeft de Nationale ombudsman in kennis gesteld van het feit dat de politie een registratieset, opgemaakt naar aanleiding van een aanrijding waarbij verzoeker betrokken was, heeft aangepast (rapport 2003/280, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Zeeland heeft de Nationale ombudsman erover geïnformeerd dat de schadeclaim van een verzoekster is heroverwogen, hetgeen heeft geleid tot de beslissing om alsnog de schade te vergoeden (rapport 2003/337, met aanbeveling). De Nationale ombudsman had in het desbetreffende rapport overwogen dat de politie in beginsel verplicht was de daadwerkelijk geleden schade aan verzoekster te vergoeden, nu het optreden van de politie tegen verzoeksters zo'n achteraf als onrechtmatig diende te worden beschouwd.

In reactie op een klacht over het niet vergoeden van de schade die was ontstaan bij een politie-inval in verzoekers woning, heeft de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond laten weten de schade alsnog aan verzoeker te zullen vergoeden. Op grond van deze informatie besloot de Nationale ombudsman het onderzoek te beëindigen.

4.2.2 Alle ministeries

In zijn Jaarverslag 2002 (blz. 31) heeft de Nationale ombudsman al kort aandacht besteed aan het in januari 2003 begonnen onderzoek uit eigen beweging naar de behandelingsduur van brieven en van e-mailberichten van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek is in september 2003 afgesloten met een rapport (2003/325; JB 2003, 361). Dit rapport is besproken in § 1.3.1.1.

In het kader van het onderzoek is in januari 2003 aan alle ministers een brief gestuurd met een groot aantal vragen over de behandeling van correspondentie van burgers in 2002. In de vraagstelling is steeds consequent onderscheid gemaakt tussen de volgende vijf categorieën van correspondentie: aanvragen in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb), bezwaarschriften, klaagschriften, andere brieven en e-mailberichten. De informatie die langs deze weg is verkregen, heeft een globaal beeld opgeleverd van de mate van voortvarendheid waarmee de verschillende onderdelen van de rijksoverheid in 2002 zijn omgegaan met correspondentie van burgers. De informatie van de ministers vormde tegelijkertijd de basis voor de beoordeling door de Nationale ombudsman.

In zijn rapport gaat de Nationale ombudsman eerst in op het belang van voortvarendheid. Hij wijst erop dat de overheid er voor de burger is, en hij benadrukt het belang van de naleving door bestuursorganen van wettelijke termijnbepalingen. Vervolgens beschrijft de Nationale ombudsman een uitgewerkt normenstelsel voor de beantwoording van verschillende soorten van correspondentie van burgers aan bestuursorganen. Het gaat daarbij voor een deel om rechtsnormen die zijn opgenomen in de Awb en voor een ander deel om behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman zelf heeft ontwikkeld. Deze laatste normen vormen veelal een aanvulling op of een nadere invulling van de Awb-normen. Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten zijn aan elk van de veertien ministeries verschil-

lende aanbevelingen gedaan. Op de aanbevelingen werd in het verslagjaar nog niet door alle ministeries gereageerd.

4.2.3 Op het gebied van buitenlandse zaken

In rapport 2003/295 werd verzoekers klacht over het nogmaals en onnodig moeten overleggen van originele documenten gegrond geacht en was het niet juist dat de vreemdelingendienst en de minister hebben geweigerd om de kosten te voldoen, die verzoeker heeft moeten maken voor de verzending van de originele documenten van zijn partner naar Nederland. Aan de minister van Buitenlandse Zaken als verantwoordelijk bestuursorgaan voor de werkzaamheden van de vreemdelingendiensten met betrekking tot de behandeling van aanvragen tot afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv) werd om die reden de aanbeveling gedaan de door verzoeker gemaakte kosten van verzending om redenen van *coulance* te vergoeden. De minister liet weten de aanbeveling over te nemen, met dien verstande dat de genoemde vreemdelingendienst de aanbeveling zou uitvoeren. De desbetreffende vreemdelingendienst heeft vervolgens het bedrag aan verzoeker overgemaakt.

In rapport 2002/334 werd de minister van Buitenlandse Zaken in overweging gegeven te bevorderen dat ambtenaren van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) de inhoud van de door hen gevoerde zakelijke gesprekken met indieners van aanvragen tot afgifte van een mvv of ander visum schriftelijk vastleggen, op zodanige wijze dat de aantekening tenminste de datum van het gesprek, de namen van alle gespreksdeelnemers en een zakelijke weergave van het verloop van het gesprek bevat, en voorts dat de aantekening wordt bewaard zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend. De minister van Buitenlandse Zaken liet weten de aanbeveling op te volgen.

4.2.4 Op het gebied van justitie

De minister van Justitie heeft de Nationale ombudsman laten weten dat de Aanwijzing stroomlijning transacties is ingetrokken, waardoor de praktijk van de inning van transactiegelden (wederom) in overeenstemming is met de bestaande regelgeving, meer in het bijzonder het Transactiebesluit van 1994 (rapport 2002/288, met aanbeveling).

De minister van Justitie heeft meegedeeld dat de officier van justitie in 's-Hertogenbosch verzoekers brief van 14 mei 2001 alsnog heeft beantwoord voor zover het verzoekers vragen betrof over de door de officier van justitie te nemen maatregelen tegen een naburig bedrijf dat geluidsoverlast veroorzaakt (rapport 2003/008, met aanbeveling).

De minister van Justitie heeft de Nationale ombudsman bericht dat de Raad voor de Kinderbescherming de afwijzing van verzoeksters verzoek om schadevergoeding heeft heroverwogen, hetgeen heeft geleid tot een hernieuwde afwijzing van de schadeclaim met aanvulling van de motivering (rapport 2003/053, met aanbeveling).

De minister van Justitie heeft laten weten dat het aan een verzoeker geboden bedrag van f 750 uit *coulance*oogpunt is heroverwogen, hetgeen heeft geleid tot de beslissing verzoeker een bedrag van € 750 aan te bieden. Verzoeker heeft dit bedrag geaccepteerd als vergoeding voor zijn gestolen en weer teruggevonden auto, die ten onrechte was vernietigd nadat het arrondissementsparket te Breda had besloten dat deze auto – die in beslag genomen was nadat deze was teruggevonden – aan verzoeker teruggegeven diende te worden (rapport 2003/277, met aanbeveling).

De minister van Justitie heeft de Nationale ombudsman op de hoogte gesteld van het feit dat het Centraal Justitieel Incassobureau (verder CJIB) het innings- en incassoproces inzake de Wet Administratieve Handhaving Verkeersvoorschriften op twee punten kon verbeteren. Het betrof de verwerking van door de Duitse en Zwitserse autoriteiten aangeleverde persoonsgegevens, waaronder de geboorteplaats van de bevraagde kentekenhouder. De minister liet weten dat de beide wijzigingen naar verwachting in de eerste helft van 2004 zullen worden geïmplementeerd. In deze zaak overwoog de Nationale ombudsman dat het vereiste van zorgvuldigheid met zich meebrengt dat alle relevante gegevens die beschikbaar zijn, worden benut teneinde te voorkomen dat een ingrijpend dwangmiddel als gijzeling wordt toegepast bij de verkeerde persoon. De minister van Justitie werd daarom in overweging gegeven om in alle gevallen van opneming in het opsporings- en signaleringssysteem met het oog op toepassing van het dwangmiddel gijzeling, de identiteit van de betrokkene zo nauwkeurig mogelijk te beschrijven, waartoe ook behoort vermelding van de geboorteplaats van de betrokkene voor wie een machtiging tot gijzeling is verleend (rapport 2003/297, met aanbeveling). In dit rapport heeft de Nationale ombudsman tevens met instemming kennis genomen van het feit dat het CJIB verzoeker op 4 september 2002 heeft bericht dat het CJIB de Duitse autoriteiten alsnog heeft verzocht de relevante gegevens van de kentekenhouder, in het bijzonder de geboorteplaats, te verstrekken waarna het CJIB verzoeker heeft meegedeeld dat nu inderdaad kon worden uitgesloten dat verzoeker de kentekenhouder van het betreffende voertuig is geweest.

In de zaak die leidde tot rapport 2003/433 heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van de wijziging in de administratie die het arrondissementsparket te Amsterdam naar aanleiding van de interne klachtprocedure heeft aangebracht, om in het vervolg te reageren op correspondentie van personen die beroepschriften indienen, maar daartoe niet gemachtigd zijn.

In de zaak die leidde tot rapport 2003/140 heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van de mededeling van de minister van Justitie dat het CJIB met ingang van november 2001 een interne klachtenregeling heeft ingevoerd waardoor klachten conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht worden behandeld en afgedaan.

De Raad voor Rechtsbijstand te Den Haag heeft de Nationale ombudsman ervan in kennis gesteld dat de aan verzoeker gedane toezeggingen om diens brief inhoudelijk te beantwoorden, alsnog is nagekomen (rapport 2003/199, met aanbeveling).

Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen heeft laten weten te zijn overgegaan tot restitutie aan verzoeker van de teveel geïncasseerde opslagkosten (rapport 2003/339, met aanbeveling).

In reactie op een klacht over een reeds overleden gerechtsdeurwaarder die het bedrag dat hij uit een beslaglegging had ontvangen niet aan verzoekers had afgedragen, heeft de minister van Justitie zich bereid verklaard het desbetreffende bedrag aan verzoekers te betalen. Nu de overleden gerechtsdeurwaarder zijn verplichting tot afdracht aan verzoekers niet was nagekomen, terwijl er geen opvolger was die de ambtspraktijk van de overleden gerechtsdeurwaarder had overgenomen, was de Staat hoofdelijk aansprakelijk jegens verzoekers.

Ten aanzien van de Immigratie- en Naturalisatiedienst

In rapport 2001/020 van 25 januari 2001 had de Nationale ombudsman de minister van Justitie de aanbeveling gedaan te bevorderen dat de Immi-

gratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) rechterlijke uitspraken tijdig zou nakomen. De staatssecretaris van Justitie liet weten dat de aanbeveling werd opgevolgd. Nadien ontving de Nationale ombudsman hierover echter nog veel klachten. Daarom heeft de Nationale ombudsman 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 (MR 2003, 72; JB 2004, 40). Dit rapport is besproken in § 1.3.1.2 en het komt ook in § 10A. 2.1.6 uitgebreid aan de orde.

Rapport 2002/309 betrof een klacht over de lange duur van de behandeling door de IND van verzoekers aanvraag om een verblijfsvergunning, nadat zijn bezwaarschrift tegen de buiten behandelingstelling van de aanvraag gegrond was verklaard. De wettelijke termijn waarbinnen op een aanvraag moet worden beslist, bedraagt zes maanden. De Nationale ombudsman gaf de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in overweging te bevorderen dat bij de verdere behandeling van een aanvraag die eerder buiten behandeling was gesteld, rekening wordt gehouden met de termijn die reeds was verstreken op het moment dat de betrokkene in de gelegenheid werd gesteld de aanvraag aan te vullen. De minister liet op 7 maart 2003 weten dat waar mogelijk de beslissing op de kortst mogelijke termijn wordt genomen. In voorkomende gevallen echter zal de maximale beslistermijn van zes maanden nodig zijn. De Nationale ombudsman zag geen aanleiding de discussie met de minister voort te zetten, te meer nu de kwestie ook voor de bestuursrechter kan spelen. De Nationale ombudsman wacht eventuele jurisprudentie ter zake dan ook af en heeft de zaak afgesloten.

In rapport 2002/310 heeft de Nationale ombudsman de aanbeveling gedaan aan de staatssecretaris van Justitie (thans de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie) om met in achtneming van de overwegingen in het rapport een plan van aanpak op te stellen met maatregelen die er op zijn gericht de bestaande achterstanden in de behandeling van asielverzoeken waarin een 1F-aspect van het Vluchtelingenverdrag (vermoeden van misdrijven tegen de menselijkheid) aan de orde is, weg te werken en de IND in staat te stellen om binnen een jaar na het uitbrengen van dit rapport (22 april 2002) alle 1F-zaken binnen de wettelijke termijn af te doen (zie Jaarverslag 2002, blz. 33–34). De minister liet in 2002 weten de aanbeveling op te volgen en zond op 7 januari 2003 het plan van aanpak. De Nationale ombudsman heeft met instemming van het plan kennisgenomen. De minister liet op 20 oktober 2003 aan de Nationale ombudsman weten dat het eerder aangekondigde streven om per 1 oktober 2003 een normale werkvoorraad te bereiken van ongeveer 700 procedures in eerste aanleg, was bereikt. Per 1 oktober 2003 bedroeg deze voorraad 587 procedures (ongeveer 400 dossiers). De komende maanden zouden worden benut om de resterende oude 1F-zaken af te handelen, en om de nieuwe zaken die vanaf 1 oktober 2003 werden ontvangen, binnen de wettelijke termijn af te handelen.

Rapport 2002/386 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. Dit gebeurt ondanks de negatieve adviezen hierover van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (verder IGZ) en een uitspraak van de rechtbank van 10 oktober 2000. Ook werd erover geklaagd dat de IGZ geen actie had ondernomen om het leeftijdsonderzoek stop te zetten na bovengenoemde rechterlijke uitspraak.

In het Jaarverslag 2002 (blz. 44 e.v.; blz. 369 e.v.) wordt het rapport over het leeftijdsonderzoek uitgebreid besproken. 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 leeftijdsonderzoek 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 niet met zekerheid uitspraken gedaan worden over de leeftijd van betrokkene. De reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie op de aanbevelingen komt in § 10A. 2.3.3 uitgebreid aan de orde. Bij brief van 4 augustus 2003 liet de minister de Nationale ombudsman weten dat de Tweede Kamer er inmiddels bij brief van 20 mei 2003 over was geïnformeerd dat een medisch-ethische commissie ingesteld zou worden gezien het belang dat de Kamer, de Nationale ombudsman en de IGZ hechten aan het instellen van zo'n commissie. Het realiseren van deze commissie zou voortvarend ter hand worden genomen. Tijdens het verslagjaar was er nog geen medisch-ethische commissie ingesteld. In antwoord op kamervragen liet de minister op 1 december 2003 ten aanzien van de toepassing van het botonderzoek weten dat zij de desbetreffende onderzoeker heeft gevraagd om de in het onderzoeksrapport opgenomen verslagen van bevindingen door de betrokken radiologen te laten ondertekenen, waardoor de desbetreffende radioloog de verantwoordelijkheid neemt.

In rapport 2003/214 deed Nationale ombudsman de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie de aanbeveling in het Besluit verkrijging en verlies Nederlanderschap (Herziene Rijkswet Nederlanderschap) te regelen dat van de genaturaliseerde kan worden verlangd dat hij de juistheid aantoont van het bewijs dat hij zijn andere nationaliteit heeft verloren door middel van zo nodig gelegaliseerde en eventueel inhoudelijk geverifieerde documenten. Op 13 januari 2004 vond naar aanleiding van deze aanbeveling overleg plaats tussen medewerkers van de IND en het Bureau Nationale ombudsman. De IND maakte kenbaar van mening te zijn dat er geen reden was om de legalisatie- en verificatie-eis met betrekking tot de afstandsverklaring in het Besluit verkrijging en verlies Nederlanderschap op te nemen zoals de Nationale ombudsman had aanbevolen, nu deze is opgenomen in de Handleiding Rijkswet Nederlanderschap 2003. Afgesproken werd de evaluatie van de Rijkswet Nederlanderschap af te wachten.

Ten aanzien van de vreemdelingendiensten

In 2002 verrichtte de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop een aantal vreemdelingendiensten uitvoering heeft gegeven aan de taken met betrekking tot de toelating van vreemdelingen in Nederland. Dit gebeurde naar aanleiding van de in 2001 en 2002 geconstateerde opvallende stijging in het aantal klachten over de vreemdelingendiensten. Het ging om de vreemdelingendiensten van de regionale politiekorpsen waarover in 2001 de meeste klachten zijn ontvangen: Amsterdam-Amstelland, Haaglanden, Hollands Midden en Rotterdam-Rijnmond. Het onderzoek had 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). 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 betrok-

ken 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 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 zover de inrichting van de mvv-procedure op grond van een eventuele visumwet daartoe nog aanleiding geeft, 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 zonedig rappelleren.

De Nationale ombudsman wees er ten slotte nog op dat de vreemdelingendiensten zich na de overheveling van de toelatingstaken konden wijden aan hun taak van het houden van toezicht op vreemdelingen. Hij gaf aan dat hij erop vertrouwd was dat de vreemdelingendiensten nu daadwerkelijk in staat zouden worden gesteld deze belangrijke taak naar behoren te vervullen.

Over de opvolging van de aanbevelingen werd in het verslagjaar nog gecorrespondeerd.

4.2.5 Op het gebied van onderwijs, cultuur en wetenschappen

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (verder OCW) heeft op het intranet van het ministerie de informatie over de klachtenprocedure OCW uitgebreid en daarin de verwijzing naar de Nationale ombudsman opgenomen (rapport 2003/082, met instemming).

De Informatie Beheer Groep (verder IB-Groep) besloot in een zaak het reeds gelegde derdenbeslag – in ieder geval voor het moment – op te heffen omdat tijdens het onderzoek was gebleken dat verzoekster geen verhaal bood (interventie).

De IB-Groep heeft de aan verzoeker in rekening gebrachte rente en kosten terugbetaald omdat was komen vast te staan dat de desbetreffende termijn van verzoekers studieschuld door hem tijdig was voldaan maar door de IB-Groep niet correct was afgeboekt (interventie).

De IB-Groep is alsnog overgegaan tot toekenning van het door verzoeker gewenste bedrag, waarna een versnelde uitbetaling plaatsvond (interventie).

De IB-Groep heeft inmiddels maatregelen op het personele vlak genomen zodat aanvragers van een tegemoetkoming voor een lerarenopleiding voortaan een ontvangstbevestiging ontvangen met daarin opgenomen het vermoedelijke moment van afhandeling (interventie).

De IB-Groep heeft het beslag op het loon van verzoeker opgeheven en is akkoord gegaan met het door verzoeker gedane voorstel voor een betalingsregeling (interventie).

De IB-Groep liet weten voornemens te zijn om op de acceptgirokaarten voor het lesgeld 2004/2005 als betalingskenmerk het correspondentienummer op te nemen om verschrijvingen op acceptgirokaarten gemakkelijker te kunnen signaleren (interventie).

De IB-Groep heeft inmiddels de door de IB-Groep gehanteerde instructie Wet bescherming persoonsgegevens aangepast in die zin, dat de IB-Groep voortaan bij twijfel of de briefschrijver wel als gemachtigde kan of mag optreden, die twijfel wegneemt door het opvragen van een schriftelijke machtiging (rapport 2003/348, met instemming).

Naar aanleiding van verzoekers klacht bleek dat de IB-Groep de benodigde stukken van verzoeker toch had ontvangen, zodat verzoeker alsnog aan de loting kon meedoen (interventie).

4.2.6 *Op het gebied van financiën*

De minister van Financiën heeft de Nationale ombudsman laten weten voornemens te zijn maatregelen te treffen die moeten leiden tot een verbetering van de telefonische bereikbaarheid van de eenheden van de Belastingdienst en de Nationale ombudsman daartoe periodieke cijfers te verstrekken (zie verder § 13A.2.9 van dit jaarverslag).

De staatssecretaris van Financiën heeft aan verzoeker alsnog een vergoeding toegekend van € 50 voor de kosten die verzoeker heeft moeten maken om een tweetal teruggaven die door de Belastingdienst abusievelijk op zijn rekening waren gestort, weer aan de Belastingdienst terug te laten storten (rapport 2003/372, met aanbeveling, FUTD 2003, nr. 2092).

De Dienst Domeinen Roerende Zaken keert voortaan zonder meer de taxatiewaarde of de opbrengst van de verkoop uit aan de betrokkene (rapport 2003/239, met instemming).

De staatssecretaris van Financiën heeft zich bereid verklaard om – als mocht blijken dat de door verzoekster verzonden facturen daadwerkelijk door haar cliënten waren betaald (inclusief de BTW) – alsnog voor de BTW een vergoeding te verlenen (interventie).

Het Ministerie van Financiën heeft alsnog de verzochte reiskosten vergoed (interventie).

De Belastingdienst heeft het aanbieden van verontschuldigheden niet voldoende geacht en derhalve mede gelet op de lange periode van onzekerheid met betrekking tot de komst van een deurwaarder en de door verzoeker gemaakte kosten, zoals telefoonkosten en portie, verzoeker aangeboden € 75 aan hem te betalen (rapport 2003/373, met instemming, FUTD 2003, nr. 2079).

De Belastingdienst heeft in verband met de (trage) terugbetaling in 2002 van de navorderingsaanslag inkomstenbelasting 1992 aan verzoeker een rentevergoeding (zogenaamde coulancerente) aangeboden (interventie).

De Belastingdienst heeft verzoeker een vergoeding voor de door hem gemaakte reiskosten doen toekomen (interventie).

In rapport 2002/308 (JB 2003, nr. 31, Jaarverslag 2002, blz. 438) was de minister van Financiën de aanbeveling gedaan het bedrag van de teruggaaf inkomstenbelasting alsnog aan verzoekster uit te betalen. Het bedrag van de teruggaaf was in eerste instantie op een rekeningnummer teruggestort welke niet meer in bezit was van verzoekster. Deze aanbeveling werd opgevolgd in 2003.

De Nationale ombudsman deed in dit rapport tevens de aanbeveling om te bewerkstelligen dat de Belastingdienst in gevallen waarin geen nummer op het aangiftebiljet is afgedrukt en waarin de belastingplichtige heeft verzuimd zelf een rekeningnummer op te geven, de indiener van het

biljet steeds in de gelegenheid stelt dit verzuim te herstellen. De minister liet de Nationale ombudsman in 2003 weten een breed onderzoek te zullen instellen naar de mogelijke aanpassingen in de werkwijze van de Belastingdienst om het aantal klachten op dit punt terug te dringen.

De staatssecretaris van Financiën heeft laten weten het Besluit van 16 maart 2001, nr. RTB2001/1081M, aan te passen in die zin dat de verrekening niet meer rauwelijks wordt toegepast maar dat de ontvanger het voornemen daartoe eerst bij de betrokken belastingplichtige aankondigt en hem of haar in de gelegenheid stelt zijn bezwaren en andere van belang zijnde omstandigheden naar voren te brengen. Indien niettemin wordt geconcludeerd tot een vordering van de Belastingdienst uit ongerechtvaardigde verrijking kan, wanneer aan enige voorwaarde is voldaan, aan betrokkene een overeenkomst worden aangeboden tot terugbetaling van de verrijking in termijnen (interventie).

De Belastingdienst ging in twee zaken er toe over om het bedrag van de teruggaaf alsnog op de door verzoeksters gewenste rekeningnummers over te maken (rapport 2003/369, met aanbeveling, NTFR 2003, nr. 1910 en rapport 2003/279, met aanbeveling, § 1.3.2.5; VN 2003, 46.23; NTFR 2003, nr. 1566; FUTD nr. 1591).

De Belastingdienst is alsnog tot de conclusie gekomen dat verzoekster toch in aanmerking diende te komen voor kwijschelding (interventie).

De staatssecretaris van Financiën heeft de (interne) werkinstructie van de Belastingdienst die ziet op de klachtbehandeling en het rapport 2003/014 dat betrekking heeft op klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) onder de aandacht gebracht van de Belastingdienst (rapport 2003/014, met aanbeveling, FUTD 2003, nr. 0200; NTFR 2003, nr. 381; VN 2003, nr. 12.21).

De staatssecretaris van Financiën heeft het Handboek Klantenadministratie aangepast en daarin de bepaling opgenomen dat indien een belastingplichtige een ander schriftelijk wil machtigen, hij de Belastingdienst daarvan schriftelijk op de hoogte moet stellen (rapport 2003/033, met aanbeveling, FUTD 2003, nr. 0425; NTFR 2003, nr. 456).

De staatssecretaris van Financiën heeft Domeinen bij brief laten weten er bij verkoop via een makelaar op toe te zien dat de verkoop op adequate wijze wordt gepubliceerd in één of meer landelijke dagbladen en in één of meer regionale dagbladen en presentexemplaren van de betreffende dagbladen in het verkoopdossier te bewaren (rapport 2003/346).

4.2.7 Op het gebied van defensie

Ten aanzien van de Koninklijke Marechaussee

In rapport 2003/308 deed de Nationale ombudsman de minister van Defensie een aanbeveling met betrekking tot het bij de ontvangstbevestiging van klachten over de Koninklijke Marechaussee toegezonden informatieblad. Dit informatieblad vermeldt dat, als er na het onderzoek nog onduidelijkheden of tegenstrijdigheden zijn, de klager kan worden gevraagd om een (mondelinge of schriftelijke) reactie op de bevindingen van de onderzoeker of op de verklaring van de betrokken ambtenaar te geven. Dit strookt niet met de inhoud van artikel 10 van de Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht. Immers, de klager dient, gelet op dit artikel, altijd in de gelegenheid te worden gesteld te worden gehoord. De Nationale ombudsman gaf de minister van Defensie, gelet op het belang van de hoorplicht, in overweging het informatieblad te wijzigen met inachtneming van het voorgaande. Bij brief

van 12 december 2003 deelde de minister van Defensie mee de aanbeveling op te volgen en het informatieblad conform artikel 10 van de voornoemde Klachtenregeling te wijzigen.

4.2.8 Op het gebied van volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer

In rapport 2003/276 gaf de Nationale ombudsman de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu in overweging om in, door het secretariaat van de huurcommissie te verzenden uitnodigingen voor zittingen van de huurcommissie ingevolge artikel 25a, derde lid Huurprijzenwet, partijen te informeren over de mogelijkheid dat ingevolge het bepaalde in het vijfde lid van artikel 25a Huurprijzenwet het onderliggende geschil tijdens de zitting door de huurcommissie zal worden behandeld. De aanbeveling is opgevolgd.

4.2.9 Op het gebied van economische zaken

De Kamer van Koophandel Amsterdam heeft de aanbeveling uit rapport 2002/393 om in het handelsregister als deponeringsdatum van de jaarstukken van rechtspersonen de datum van ontvangst en niet de datum van de verwerking van de stukken op te voeren in januari 2003 opgevolgd.

4.2.10 Op het gebied van sociale zekerheid en werkgelegenheid

In rapport 2002/344 (Jaarverslag 2002, blz. 499 e.v.) was de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de aanbeveling gedaan om te bevorderen dat klachtafhandeling geschiedt in overeenstemming met de artikelen 9:10 en 9:12 van de Awb. De minister liet de Nationale ombudsman in 2003 weten dat de aanbeveling was opgevolgd, in die zin dat de schriftelijk vastgelegde interne klachtafhandelingsprocedure was aangevuld met de onderwerpen telefonisch horen en de informele wijze van klachtafhandeling.

Naar aanleiding van een klacht van verzoekers over het optreden van de Arbeidsinspectie na een melding van vermoedelijke asbestblootstelling heeft de Arbeidsinspectie een vijftal maatregelen genomen om een mogelijke herhaling in de toekomst te voorkomen (rapport 2003/444, met instemming).

In rapport 2003/340 nam de Nationale ombudsman met instemming kennis van het feit dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder UWV) voortaan voor het indienen van een aanvraag om een toeslag op grond van de Toeslagenwet door (voormalig) overheids-personeel gebruik maakt van een daartoe bestemd aanvraagformulier.

In rapport 2002/361 (RSV 2003, nr. 43; Jaarverslag 2002, blz. 504 e.v.) was het UWV de aanbeveling gedaan om in voorkomende gevallen een klacht over de overschrijding van een termijn waarbinnen een besluit moet worden genomen in behandeling te nemen conform hoofdstuk 9 Awb. Deze aanbeveling werd opgevolgd in 2003 en de nieuwe beleidslijn is verwerkt in het werkproces.

In rapport 2002/379 (JB 2003, nr. 64; Jaarverslag 2002, blz. 505 e.v.) deed de Nationale ombudsman het UWV Eindhoven de aanbeveling alsnog de klachtbrieven van een verzoeker inhoudelijk te beantwoorden. Deze aanbeveling werd opgevolgd in 2003.

Het UWV Vlaardingen heeft verzoeker na afronding van de klacht-procedure alsnog uitgenodigd voor gesprek om zijn klacht nader toe te lichten (rapport 2003/171, met instemming).

In rapport 2002/399 (RSV 2003, nr. 72; Jaarverslag 2002, blz. 508) was het UWV de aanbeveling gedaan aan verzoekster een berekening te verstrekken van het bedrag dat verzoekster netto zou hebben ontvangen, indien haar uitkering tijdig zou zijn uitbetaald door het UWV. Uiteindelijk leidde overleg tussen partijen, met tussenkomst van de Nationale ombudsman, er toe dat er tussen het UWV en verzoekster overeenstemming werd bereikt over een aan haar toe te kennen bedrag aan schadevergoeding van € 1435. Gelet hierop had verzoekster geen belang meer om gegevens van het UWV te verkrijgen. De Nationale ombudsman beschouwde daarmee de aanbeveling als opgevolgd.

Het UWV gaat de werkbriefjes in januari 2004 vervangen door een verbeterde versie (interventie).

Het UWV stelt in 2004 één uniforme regeling op voor de gehele UWV-organisatie met betrekking tot het beheer en het gebruik van medische gegevens in de bezwaar- en beroepsprocedures (rapport 2003/168, met aanbeveling, JSV 2003, nr. 170; RSV 2003, 248).

In rapport 2002/142 (Jaarverslag 2002, blz. 510 en 511) was het UWV de aanbeveling gedaan om de tekst van zijn klachtenbrochure («Ik heb een klacht») in overeenstemming te brengen met het gestelde in artikel 9:10 Awb. Deze aanbeveling werd opgevolgd in 2003.

Het UWV ging in een vijftal zaken alsnog over tot uitbetaling van de door de betrokkenen geclaimde kosten (interventies).

De Sociale verzekeringsbank (verder SVB) Zaandam heeft alsnog een nieuwe beslissing genomen met betrekking tot het teveel betaalde bedrag aan wezenpensioen aan verzoekster en besloten van de terugvordering op verzoekster af te zien en aan verzoekster te restitueren hetgeen reeds was voldaan (rapport 2003/039, met aanbeveling, RVS 2003, nr. 127).

De SVB gaat de interne instructies aanpassen in die zin dat aangegeven zal worden dat het met betrekking tot het uitblijven van besluiten mogelijk is zowel een klacht in te dienen als een bezwaarprocedure te starten, eventueel gevolgd door een beroep op de rechter (rapport 2003/035, met aanbeveling, RSV 2003, nr. 126).

Ter nadere uitvoering van de aanbeveling gedaan in rapport 2002/153 (Jaarverslag 2002, blz. 516) deelde de minister van Justitie in 2003 mee dat er afspraken waren gemaakt tussen de hoofdofficier van justitie bij het arrondissementsparket te Amsterdam en de Raad van bestuur van de SVB over een zodanige afwikkeling van klachten over buitengewoon opsporingsambtenaren, dat de termijnen van de Awb voor klachtafwikkeling door de SVB kunnen worden nageleefd. Deze afspraken zijn vastgelegd in de «Procedure afstemming afhandeling klachten over buitengewoon opsporingsambtenaren SVB», ingaande 1 juli 2003.

De Centrale organisatie werk en inkomen (verder CWI) heeft de website aangepast en de zogenaamde disclaimer niet meer onder het privacy statement geplaatst maar een afzonderlijke plaats gegeven op de website (interventie).

CWI Rotterdam heeft alsnog een aanvraag voor een (aanvullende) bijstandsuitkering in behandeling genomen (interventie).

Naar aanleiding van vragen die de Nationale ombudsman de CWI had gesteld over een tweetal folders van de CWI, deelde de CWI de Nationale ombudsman in 2003 mee dat de inhoud van die folders zou worden gewijzigd. De brochure «Dat is toch geen manier van doen? Op uw klacht wordt altijd gereageerd» wordt aangepast en daarin wordt de tekst opgenomen dat tegen het verlenen van de ontslagvergunning altijd een klacht kan worden ingediend bij de CWI.

Ook wordt de brochure «Ontslag De procedure» aangepast, omdat daarin niet duidelijk stond vermeld dat er eerst een interne klachtprocedure moet worden gevolgd, voordat de Nationale ombudsman kan worden ingeschakeld.

4.2.11 Op het gebied van volksgezondheid, welzijn en sport

In rapport 2000/105 (Jaarverslag 2000, blz. 355 e.v.; JB 2000, 154; TvG 2000, 71) gaf de Nationale ombudsman de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in overweging om in overleg met de betrokken beroepsgroepen tot een plan van aanpak te komen, dat er op is gericht dat de beroepsgroepen zich alsnog uitspreken over therapieën waarbij hervonden herinneringen een rol spelen. De Nationale ombudsman gaf de minister tevens in overweging om te bezien of het wenselijk is in bedoeld plan de mogelijkheden te betrekken voor hulp aan personen die onder enige vorm van psychotherapie tot verdrongen of hervonden incestherinneringen zijn gekomen.

De aanleiding voor het rapport van de Nationale ombudsman was een klacht van de Werkgroep Fictieve Herinneringen, opgericht door een aantal ouders die stelden door hun kind ten onrechte van incest te zijn beschuldigd. Deze beschuldigingen werden steeds geuit nadat de betrokkenen – inmiddels volwassen – kinderen een vorm van (psycho)therapie hadden ondergaan, in welk kader herinneringen aan vele jaren geleden ondergane incest naar boven zouden zijn gekomen. Steeds duidelijker werd dat de beroepsgroepen onderling verdeeld bleven over het waarheidsgehalte van via therapie «hervonden» incestherinneringen. In reactie op de aanbeveling van de Nationale ombudsman liet de minister destijds weten de Gezondheidsraad om advies te vragen over de stand van de wetenschap ten aanzien van deze herinneringen. Eind januari 2004 bracht de Gezondheidsraad zijn advies uit aan de minister. De Nationale ombudsman heeft de minister inmiddels verzocht hem over de verdere stappen te informeren.

Rapport 2002/391 werd uitgebracht naar aanleiding van een klacht over een gedraging van het Zorgkantoor Amsterdam, welke gedraging diende te worden aangemerkt als een gedraging van OVM Univé Zorg u.a. De klacht betrof de door het zorgkantoor toegestuurde facturen eigen bijdrage Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (verder AWBZ) en de daarover verstrekte informatie. In mei 2003 liet Univé Zorg weten de aanbeveling op te volgen en op de facturen eigen bijdrage AWBZ expliciet te vermelden dat bij vragen over de factuur telefonisch contact kan worden opgenomen met het zorgkantoor onder vermelding van het desbetreffende telefoonnummer.

In de zaak die leidde tot rapport 2003/030 klaagde verzoeker erover dat zijn zorgverzekeraar VGZ Zorgverzekeraar hem in 2001 niet adequaat heeft geïnformeerd over de kosten die hij zelf zou moeten betalen indien hij instemde met behandeling in een bepaalde privé-kliniek. Door alleen aan te geven dat hotelkosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, heeft VGZ Zorgverzekeraar onvoldoende duidelijk gemaakt dat de kosten voor verzoekers overnachting na een operatie in een zelfstandig behandelcentrum voor verzoekers rekening kwamen.

De Nationale ombudsman gaf VGZ Zorgverzekeraar in overweging de informatieverstrekking over het niet-gedekt zijn van de kosten voor overnachtingen in zelfstandige behandelcentra te verbeteren en om verzoeker – uit overwegingen van coulance en bij wijze van uitzondering – alsnog de kosten te vergoeden voor zijn overnachting in het behandelcentrum. Op 17 maart 2003 liet VGZ Zorgverzekeraar weten de aanbeveling op te zullen volgen.

In rapport 2003/479 klaagde verzoekster er allereerst over dat de William Schrikker Stichting geen uitvoering had gegeven aan de beslissing van de directeur van de stichting om een onafhankelijk onderzoek te laten instellen naar verzoeksters geschiktheid als pleegouder. Daarnaast klaagde verzoekster over de eenzijdige en onvolledige wijze waarop de stichting het Steunpunt Pleegzorg Amstelslad over haar heeft geïnformeerd in verband met verzoeksters aanmelding als pleegouder daar. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de brief waarin de stichting informatie over verzoekster verstrekke ernstige aantijgingen bevatte die onvoldoende onderbouwd waren met feiten en op gespannen voet stonden met de uitspraak van de Interne Klachtencommissie waarbij verzoeksters klachten gegrond werden bevonden.

De William Schrikker Stichting werd 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 Amstelslad 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 de aanbevelingen werd in het verslagjaar nog niet gereageerd.

4.2.12 Op het gebied van de waterschappen

In vier zaken nam het waterschap alsnog een beslissing op de bezwaarschriften dan wel deed het waterschap een voorstel voor de schadeclaims en de restitutie van teveel betaalde belastinggelden (interventies).

Het waterschap is alsnog de afspraak met verzoeker nagekomen en heeft bij verzoekers buurvrouw schriftelijk aangegeven dat het waterschap het uit een oogpunt van een goede afwatering noodzakelijk achtte dat een bepaalde duiker op haar perceel zou worden verwijderd (rapport 2003/191, met aanbeveling).

Het waterschap heeft een gebrek in de motivering van de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding alsnog hersteld (interventie).

In twee zaken liet het betrokken waterschap weten de aanmaningskosten van € 4 te laten vervallen (interventies).

4.2.13 Op het gebied van de provincies

Het college van gedeputeerde staten van Limburg heeft laten weten dat de interne klachtbehandeling door de provincie voortaan zal plaatsvinden binnen de termijnen genoemd in hoofdstuk 9 Awb en, wanneer dit toch niet mogelijk blijkt te zijn, de indiener van een klacht daarvan in kennis te stellen met vermelding van een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de klacht alsnog zal worden afgehandeld (rapport 2003/012, met aanbeveling).

Naar aanleiding van een krantenartikel, waarin aandacht werd gevraagd voor «een ware slachting» onder broedende weidevogels in het recreatiegebied Vlietland veroorzaakt door maaimachines in opdracht van de provincie Zuid-Holland, deed de Nationale ombudsman bij de provincie navraag naar de omvang en oorzaak van dit voorval. Naar aanleiding van de mededeling van de provincie dat zij de aannemer die belast was met het maaien in het recreatiegebied de Vlietlanden had gewezen op de Flora- en faunawetgeving en een maatregel had getroffen om te helpen voorkomen dat zich in de toekomst weer een dergelijk voorval zal voordoen, sloot de Nationale ombudsman het dossier.

4.2.14 Op het gebied van de gemeenten

De gemeente Purmerend heeft naar aanleiding van een klacht dat ten onrechte was nagelaten betrokkene de ontvangst van zijn klacht schriftelijk te bevestigen, het proces van het verzenden van ontvangstbevestigingen aangepast (rapport 2003/060, met instemming, JG 2003, nr. 0119).

De gemeente Lingewaard heeft de Verordening Klachtbehandeling van haar gemeente in overeenstemming gebracht met hoofdstuk 9 Awb (rapport 2003/166, met aanbeveling).

Naar aanleiding van een klacht van een verzoekster dat niet was gebleken dat er een dossier ter inzage was waaruit duidelijk zou worden wat de leerplichtambtenaar had gedaan, nadat hij was geïnformeerd over de verwijdering van verzoeksters zoon van school, heeft de gemeente Haarlemmermeer erkend dat de dossiervorming in dit geval te wensen had overgelaten. De dossiervorming is aangepast (rapport 2003/395, met instemming).

De gemeente Haarlemmermeer heeft de gemeentelijke klachtenregeling aangepast aan hoofdstuk 9 Awb (rapport 2003/122, met aanbeveling, JB 2003, nr. 222).

De gemeente Schiermonnikoog zal de inwoners van de gemeente door middel van een in de gemeente versijnd blad alsmede in een huis-aan-huisblad attenderen op het feit dat de gemeente zich per 1 januari 2002 heeft aangesloten bij de Nationale ombudsman als externe klachtvoorziening (rapport 2003/ 063, met instemming, JG 2003, nr. 0120).

De gemeente Weststellingwerf heeft verzoekers bezwaarschrift na tussenkomst van de Nationale ombudsman alsnog met voorrang afgehandeld. Om te voorkomen dat zich telkens nieuwe gevallen zouden voordoen die buiten de beslistermijn zouden worden afgehandeld, heeft de gemeente besloten de nieuwe bezwaarschriften voortaan tijdig af te doen, en de bestaande achterstand van oude bezwaarschriften met extra mankracht in het verslagjaar weg te werken (interventie).

De gemeente Haarlem was tot de vaststelling gekomen dat een in de loop van 1999 ingetreden beleidswijziging voor de berekening van de grondprijs weliswaar volgens bestuurlijke afspraken had plaatsgevonden, maar minder scherp in de tijd kon worden afgebakend. De gemeente heeft verzoeker alsnog een nieuw koopaanbod gedaan op basis van de systematiek zoals die in 1998 gold (interventie).

De gemeente Leeuwarden erkende dat verzoekster schade had geleden als gevolg van de wijze van afhandeling van de aangifte van verhuizing van verzoekster, die niet zou zijn ontstaan als er door de gemeente in deze aangelegenheid adequater was opgetreden. De gemeente heeft aan

verzoekster de door haar geleden financiële schade vergoed van € 50 (interventie).

De gemeente Apeldoorn heeft aan verzoeker alsnog een onkostenvergoeding toegekend voor de periode van ruim drie maanden dat hij als beoogd, maar niet benoemd, voorzitter van de Cliëntenraad actief was geweest (rapport 2003/081, met aanbeveling).

De gemeente Gulpen-Wittern heeft het besluit genomen om handhavend te gaan optreden tegen illegale ondernemingsactiviteiten van de buurman van verzoekers, die hebben geleid tot rattenoverlast alsmede aan verzoekers verontschuldigen aangeboden voor de duur van dit handhavingstraject (interventie).

De gemeente Dronten heeft alsnog besloten om een bepaald weggedeelte binnen de gemeente met ingang van het winterseizoen 2003/2004 mee te nemen in het strooiprogramma. Directe aanleiding voor de klacht van verzoeker was een fietsongeval van zijn dochter in de afgelopen winter op een glad wegdek waarvan de gemeente wegbeheerder is (interventie).

De gemeente Bergh heeft alsnog een onderzoek gedaan naar de feitelijke woonsituatie van verzoeker ten tijde van de indiening van de aanvraag tot kwijtschelding voor 2001 en aan verzoeker alsnog kwijtschelding verleend. Voorts heeft de gemeente laten weten de kwijtscheldingsregeling te zullen wijzigen, aldus dat degenen die voor kwijtschelding in aanmerking komen niet eerst de betreffende belastingschuld of een deel daarvan hoeven te betalen (rapport 2003/188, met aanbeveling).

5.1 Staten-Generaal

Op 19 maart 2003 werd het jaarverslag 2002 aangeboden aan de voorzitter van de Tweede Kamer. Naar aanleiding van het jaarverslag vond op 16 april het gebruikelijke overleg plaats met de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het jaarverslag 2002 werd op 27 augustus behandeld in de plenaire vergadering van de Tweede Kamer. De tijdens de plenaire vergadering gestelde kamervragen zijn door de betrokken bewindslieden deels schriftelijk beantwoord. Een novum dit jaar was dat op verzoek van de Tweede Kamer minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie mevrouw drs. M. C. F. Verdonk aanwezig was bij de parlementaire behandeling.

In de loop van het jaar voerde de Nationale ombudsman kennismakingsgesprekken met verscheidene bewindslieden en de nieuwe voorzitter van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mevrouw S. E. A. Noorman-Den Uyl, en met de woordvoerders voor ombudsmanaangelegenheden van een aantal fracties uit de Tweede Kamer.

5.2 Bestuursorganen en andere instanties

In 2003 werden wederom verschillende bijeenkomsten georganiseerd met de contactambtenaren van de Nationale ombudsman waarbij de ambtsdragers en onderzoekers van het bureau aanwezig waren. Zo vond op 13 mei een bijeenkomst ten kantore van de Nationale ombudsman plaats voor de contactambtenaren van de Belastingdienst. Op respectievelijk 15 mei (Heerenveen), 19 juni (Amersfoort), 3 juli (Tilburg) en 2 oktober (Haarlem) vonden de jaarlijkse bijeenkomsten plaats met de contactambtenaren van de provincies, de waterschappen, de bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten en de gemeenschappelijke regelingen.

Op 30 juni vond de jaarlijkse bijeenkomst met de gemeentelijke ombudsmannen plaats op het Bureau van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman werden op 13 november ontvangen tijdens de overlegvergadering van de minister van Justitie en het College van procureurs-generaal.

In de loop van het jaar hebben verschillende overleggen plaatsgevonden. Zo had de Nationale ombudsman op 20 maart een kennismakingsgesprek met de heer mr. H. P. Heida, directeur constitutionele zaken en wetgeving van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, en ontving hij op 16 juni de heer A. Brouwer en mevrouw Scheepers van de Taakorganisatie Vreemdelingenzorg. Voorts ontvingen de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman de heer Joustra van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en maakten ze kennis met de nieuwe hoofddirecteur van de Immigratie- en Naturalisatiedienst, de heer drs. P. W. A. Veld. Op 25 augustus vond het jaarlijkse gesprek tussen de Nationale ombudsman en de Minister-President plaats. Mevrouw Prins van de Stichting de Ombudsman sprak op 14 oktober met de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman.

Ten slotte kan hier het gezamenlijk overleg van de Vice-President van de Raad van State, de President van de Algemene Rekenkamer en de Nationale ombudsman worden vermeld. Dit overleg heeft ook dit jaar verschillende malen plaatsgevonden ter vergroting en verbetering van de kwaliteit en doelmatigheid van het werk van elk college.

5.3 Voorlichting

5.3.1 Publieksvoorlichting

De Nationale ombudsman heeft beleid vastgesteld voor de voorlichting aan het algemeen publiek en relevante (rechts)hulpverleners. Vanaf het Jaarverslag 1999 wordt hieraan ieder jaar aandacht besteed. Het streven om – naast free publicity – op een structurele manier vormen van betaalde communicatie in te zetten heeft in de Tweede Kamer weerklank gevonden en is in de zomer van 2000 ondersteund door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Vanaf het jaar 2001 is voor drie jaar een budget toegekend om de (juiste) bekendheid en «vindbaarheid» van de Nationale ombudsman voor burgers te vergroten. De minister heeft daarbij verzocht om na twee jaren een uitgebreide evaluatie op te stellen. In het begin van het verslagjaar is dit gebeurd. De evaluatie had betrekking op externe effecten, zoals de bekendheid van de Nationale ombudsman, en respons aan telefonische vragen en klachtinstroom. De conclusies van deze evaluatie zijn al opgenomen in Jaarverslag 2002, blz. 54–55. In § 1.4.2 wordt er eveneens kort aandacht aan besteed. Naar verwachting beslist het kabinet in het voorjaar van 2004 over structurele toekenning van het budget.

Een kernbegrip in de voorlichtingsaanpak richting het algemeen publiek is het verbeteren van de «vindbaarheid» van de Nationale ombudsman. Om «vindbaar» te zijn, is het noodzakelijk dat mensen weten van het bestaan van de Nationale ombudsman. Of anders geformuleerd: spontane naamsbekendheid is een belangrijke voorwaarde voor «vindbaarheid». Een complicerende factor voor spontane naamsbekendheid is, dat iemand de rechtsbescherming die de Nationale ombudsman biedt zeer waarschijnlijk maar een enkele keer in zijn leven nodig heeft. Er is dus geen reden om kennis daarover voortdurend paraat te hebben. Een gevolg daarvan is dat het vergroten van de spontane naamsbekendheid van de Nationale ombudsman een zaak van lange adem zal zijn. De «vindbaarheid» van de Nationale ombudsman moet zo optimaal mogelijk onderhouden worden. Als mensen naar hem op zoek gaan, moet informatie op voor de hand liggende plaatsen beschikbaar zijn. De website op internet speelt daarin een steeds belangrijker rol. Van belang is ook dat bestuursorganen op een juiste manier informatie beschikbaar stellen over de (mogelijkheid van een) externe klachtprocedure bij de Nationale ombudsman en de (rechts)hulpverleners goed op de hoogte zijn van het werkterrein en de werkwijze van de ombudsman.

Andere kernbegrippen in de voorlichtingsaanpak zijn *juiste* bekendheid en efficiëncy. De regels voor de bevoegdheid en ontvankelijkheid van de Nationale ombudsman zijn zo complex, dat van burgers niet zonder meer kan worden verwacht dat zij zelfstandig kunnen beoordelen of zij met hun probleem of klacht bij hem terecht kunnen. Het is daarom belangrijk dat mensen die overwegen om de ombudsman in te schakelen, eerst telefonisch contact zoeken. Dat voorkomt dat zij vergeefs de moeite nemen om uitgebreid een brief te schrijven. Aan de telefoon kunnen medewerkers van het frontoffice bepalen of iemand zijn klacht kan indienen of dat verwijzing op zijn plaats is. Door in de voorlichtingsmiddelen expliciet te wijzen op een (gratis) telefoonnummer wordt niet alleen gestreefd naar een klantvriendelijke aanpak, maar ook naar een zo efficiënt mogelijke bedrijfsvoering: zo veel mogelijk telefonisch doorverwijzen en minder «buitenwettelijke» verzoekschriften. Uiteraard gaat het hier om een streven dat door de inzet van voorlichting zoveel mogelijk ondersteund wordt. Wat mensen uiteindelijk besluiten te doen, bellen of toch direct schrijven, is aan hen.

In 2001 is landelijk een Postbus 51 campagne gevoerd en in 2002 in vijf provincies. In het verslagjaar heeft vanaf 8 september 2003 gedurende zes weken opnieuw landelijk via Postbus 51 een campagne gelopen. De in 2001 ontwikkelde televisie- en radiospot zijn daarvoor ingezet. Alleen de publieksbrochure en poster zijn aangepast. Als experiment heeft via een aantal sites van RTL «webvertising» plaatsgevonden via een banner en een advertentie.

Evaluatie Postbus 51 campagne

De Postbus 51 campagne van 2003 is – net als voorgaande campagnes – langs drie sporen geëvalueerd:

- de externe evaluatie van het bereik en de waardering van de campagne en het effect op de bekendheid van de Nationale ombudsman (via het zogeheten trackingonderzoek van Postbus 51 campagnes, onder begeleiding van de Rijksvoorlichtingsdienst/directie Publiek en Communicatie);
- de meting van de respons op de campagne aan de telefoon (aantal en aard van de vragen);
- de meting van de schriftelijke instroom (aantal en type verzoekschriften).

Op het moment van het schrijven van dit jaarverslag is nog niet op alle onderdelen een volledige evaluatie mogelijk. De rapportage van het trackingonderzoek is in concept opgeleverd. De evaluatie van de instroom aan telefonische vragen bij het frontoffice tijdens en vlak na de campagne is afgerond. Dit geldt ook voor de instroom en het type verzoekschriften. De registratie van de aard van de klachten ijlt na, een evaluatie daarvan is dus nog niet mogelijk. Hier wordt volstaan met een korte beschrijving van de uitkomsten.

De resultaten van de externe evaluatie zijn vergelijkbaar met die van de eerste Postbus 51 campagne in 2001. Uit het concept trackingonderzoek komt het volgende beeld naar voren:

- de spontane naamsbekendheid van de Nationale ombudsman ligt in de nameting significant hoger dan in de voormeting (17% versus 7%, door een wijziging in onderzoeksmethode is een vergelijking van de spontane bekendheid met 2001 niet mogelijk);
- de functiebekendheid is toegenomen. Na de campagne zegt 42% van het algemeen publiek dat de Nationale ombudsman zich bezighoudt met het behandelen van klachten/helpen bij problemen rond overheidszaken versus 31% voor de campagne. Toch blijft er onduidelijkheid bestaan over de functie van de ombudsman: de meningen zijn verdeeld over de stellingen «de Nationale ombudsman is er alleen voor klachten over de overheid» en «de Nationale ombudsman kan je helpen als de wasmachine kapot is»;
- ongeveer de helft van de respondenten ziet de Nationale ombudsman als een instantie waar ook zij terecht kunnen. De campagne heeft die houding niet beïnvloed;
- de persoonlijke betrokkenheid bij het onderwerp «Nationale ombudsman» is laag te noemen;
- de zogenoemde geholpen herinnering van de campagne is laag vergeleken met andere Postbus 51 campagnes;
- de boodschap van de campagne is goed overgekomen bij de mensen die door de campagne zijn bereikt: de helft van deze respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de campagne laat zien hoe je de Nationale ombudsman kunt bereiken en dat iedereen bij hem terecht kan voor klachten over de overheid;
- met een waardering van 6,4 scoort de campagne lager dan de andere Postbus 51 campagnes. Opvallend is dat de televisie- en radiospots hoger worden gewaardeerd dan de campagne in zijn geheel;

- op de aspecten «informatief» en «geloofwaardig» scoort de campagne conform de benchmark, vergeleken met andere campagnes wordt hij iets irriterender, minder duidelijk en minder mooi gevonden.

De meting van de directe respons aan telefonische vragen naar aanleiding van de campagne bij het frontoffice laat de volgende resultaten zien. Er is tijdens de campagnemaanden sprake van een forse toename in het aantal telefonische vragen. In de eerste maand zijn ruim twee keer zoveel vragen geregistreerd (1362) en in de tweede maand bijna drie keer zoveel (3925) dan het gemiddelde in de maanden daarvoor. Na deze «pieken» daalt het aantal geleidelijk weer. Verder neemt tijdens de campagne het percentage zogeheten buitenwettelijke vragen af en wordt bovendien meer gebeld over overheidsinstanties waarover de Nationale ombudsman niet bevoegd is, zoals gemeenten die niet zijn aangesloten.

De instroom aan schriftelijke klachten ontwikkelde zich als volgt. In de eerste campagnemaand werden 1023 verzoekschriften ontvangen (een derde meer dan het gemiddelde in de maanden daarvoor) en in de tweede maand 1349 verzoekschriften (75% meer) en in de eerste maand na de campagne 1025 (een derde meer). In december is sprake van iets minder dan 900 verzoekschriften.

Bij vergelijking van deze Postbus 51 campagne en de eerste in 2001 komt naar voren dat de stijging en de daling aan telefonische vragen en verzoekschriften bij de laatste campagne sneller is verlopen. Een mogelijke oorzaak is dat de campagne in 2003 korter duurde (zes weken in plaats van acht) maar wel hetzelfde aantal uitzendmomenten kende.

De conclusies die uit de externe evaluatie en responsmeting zijn te trekken, liggen in dezelfde lijn als de conclusies uit de twee eerste campagnes (zie ook Jaarverslag 2002, § 1.4.1). Die luiden dat de Nationale ombudsman door de campagnes beter vindbaar is (meer mensen weten hem te vinden) en juist bekend is (meer mensen weten dat de Nationale ombudsman gaat over klachten of problemen met de overheid). Opvallend is, dat deze laatste campagne voor het eerst een stijging laat zien de in spontane naamsbekendheid van de Nationale ombudsman (meer mensen geven het juiste antwoord op de vraag bij welke instantie men terecht kan met klachten over de overheid).

5.3.2 Overige activiteiten

Overige activiteiten op het terrein van externe communicatie van de Nationale ombudsman hadden te maken met de begeleiding van het klanttevredenheidsonderzoek (zie § 1.4.4), de aanpassing van de correspondentie tussen de Nationale ombudsman en verzoekers, de website en de huisstijl.

Modelbrieven bij klachtbehandeling

Begrijpelijke teksten zijn om verschillende redenen juist voor de Nationale ombudsman van groot belang. Ten eerste omdat begrijpelijkheid van zijn teksten een voorwaarde is om zijn functie naar behoren te kunnen uitoefenen. De Nationale ombudsman biedt immers rechtsbescherming aan burgers die problemen hebben met de overheid. Vanuit deze functie is het noodzakelijk dat de Nationale ombudsman zich positioneert als een laagdrempelige, toegankelijke organisatie. Daarnaast is het evident dat een organisatie die oordeelt over onder meer de informatieverstrekking van (andere) overheidsorganisaties, zelf hoge eisen moet stellen aan de kwaliteit van haar eigen informatieverstrekking. In 2003 is er een belangrijke impuls gegeven aan het verbeteren van de kwaliteit van de schriftelijke communicatie van de Nationale ombudsman

met klagers (en intermediairs). Halverwege het jaar is een nieuw model-briefensysteem geïmplementeerd ter vervanging van de oude bouwstenen-systematiek. Het modelbriefensysteem is ontwikkeld met een tweeledig doel. Niet alleen moesten de brieven bekeken worden op helderheid en toegankelijkheid, ook was er intern behoefte aan een gebruiksvriendelijker systeem. De voordelen van de nieuwe modelbrieven zijn dus divers: de briefteksten lopen beter en dragen bij aan een uniforme uitstraling en efficiency in het werkproces.

Ter voorbereiding zijn in 2002 briefteksten voor burgers met behulp van externe deskundigheid van de Universiteit van Tilburg herschreven. De brieven zijn zodanig (her)schreven dat zij niet alleen voldoen aan eisen van juridische correctheid, maar ook beantwoorden aan het doel waarvoor ze zijn geschreven: de doelgroep iets vertellen of uitleggen. Er is een aantal uitgangspunten geformuleerd voor het herschrijven van alle brieven. Deze uitgangspunten hebben betrekking op de gewenste toon van de brieven, bepaalde formuleringen, de afsluiting en het gebruik van sentimenten, zoals «helaas» en «het spijt mij». Met name de gemaakte keuze voor een zakelijke toonzetting is van belang voor de manier waarop de brieven eruit zien. De Nationale ombudsman is een zakelijke organisatie en geen belangenbehartiger. Dus: zakelijk en respectvol, en zo persoonlijk als mogelijk.

In aansluiting op de aanpassing van de correspondentie met verzoekers is de toon en stijl van de algemene publieksfolder onder de loep genomen. Voorafgaand aan de start van de Postbus 51 campagne in september 2003 is de nieuwe publieksfolder in gebruik genomen. Daarnaast zijn in het verlengde van de ontwikkeling van modelbrieven twee nieuwe folderteksten opgesteld. Eén die bedoeld is voor mensen die een verzoekschrift hebben ingediend en die meer uitleg geeft over hoe de Nationale ombudsman te werk gaat (zie ook § 1.4.4). En één voor mensen die een buitenwettelijke klacht hebben ingediend, die meer inzicht biedt in de bevoegdheid van de Nationale ombudsman.

Internet

Net als in voorgaande jaren was er in 2003 weer sprake van een toename in het aantal gebruikers van de website van de Nationale ombudsman. Het gemiddeld aantal bezoekers per dag was 1470 (2002: 950). Voor een deel was hier sprake van een effect op de Postbus 51 campagne, maar ook in de maanden voor de campagne was er al sprake van een «autonome» groei naar gemiddeld ruim 1350 per dag. In de Postbus 51 campagne is voor meer informatie gewezen op de website van de Nationale ombudsman. Het effect hiervan is duidelijk merkbaar: het aantal bezoekers van de website neemt tijdens de campagnemaanden flink toe en verhoudingsgewijs vooral het aantal raadplegingen van het publieksdeel van de site. Bezochten voor de campagne gemiddeld 5800 mensen per maand dit deel van de site, in de twee campagnemaanden waren dat er ruim 8000 en 10 000.

De website is inmiddels een onmisbaar onderdeel in het voorlichtingsbeleid van de Nationale ombudsman. Het aantal mensen dat op de site komt, neemt gestaag toe. Daarnaast is het zo dat uit allerlei onderzoeken blijkt dat mensen in Nederland steeds vaker via internet hun informatie zoeken. Aan het eind van het verslagjaar is een begin gemaakt met de aanpassing van de site in vervolg op het gebruikersonderzoek dat in 2002 is uitgevoerd (zie Jaarverslag 2002 blz. 113–114).

Aanpassing huisstijl

Al sinds 1982 maakt het Bureau Nationale ombudsman gebruik van dezelfde huisstijl, zonder dat daar ooit iets aan is veranderd. Na meer dan 20 jaar doorstaat de huisstijl echter niet meer de tand des tijds. Het logo levert nogal eens problemen op bij digitale toepassingen, kopieerwerk en

drukwerk. Bovendien heeft het logo een wat ouderwets aanzien gekregen. In het verslagjaar is de huisstijl geactualiseerd, zodanig dat de herkenbaarheid van het logo gewaarborgd blijft.

Op een aantal onderdelen is een aanpassing doorgevoerd. In het kleurgebruik is de koele, ijsblauwe kleur vervallen. De kleur geel, die in 2001 met de publiekscampagnes is geïntroduceerd, is nu ook in het logo verwerkt samen met de al gebruikte donkerblauwe kleur. De kleur geel geeft de organisatie een vriendelijker, toegankelijker aanzien. Verzoekers zien vanaf nu in alle uitingen van de Nationale ombudsman dezelfde kleuren terugkomen. Om misverstanden te voorkomen over de schrijfwijze van de Nationale ombudsman is de juiste schrijfwijze nu ook in het logo opgenomen. Bovendien is de letter niet meer «vet». Iets minder opvallend is dat ook het vignet opnieuw is gestyled. De schaduwen zijn bijvoorbeeld niet meer gearceerd, zodat ze beter gekopieerd kunnen worden.

5.4 Buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman

In het vorige jaarverslag heeft de Nationale ombudsman kenbaar gemaakt de internationale contacten te willen intensiveren. Hiermee geeft hij een uitbreiding aan de meer klassieke internationale activiteiten die voornamelijk bestaan uit het ontvangen van buitenlandse delegaties en het bezoeken van andere instellingen. De Nationale ombudsman heeft daarbij onderstreept dat de primaire taak van de Nationale ombudsman niet uit het oog mag worden verloren. Die is en blijft, het behandelen van klachten. Wanneer een buitenlands ombudsmaninstituut om samenwerking vraagt, zal dat dan ook selectief worden gehonoreerd. Dit nieuwe beleid komt tot uitdrukking in de medio 2003 geformuleerde visie (zie § 1.4.3), die luidt:

«Op initiatief van de Nederlandse regering, de Europese Unie of de Raad van Europa, dan wel op verzoek van het betrokken instituut ondersteunen van ombudsman- en vergelijkbare instituten, als bijdrage aan de vorming van goed bestuur, eerbiediging van de mensenrechten en versterking van de rechtsstaat, in Midden en Oost Europa, de Balkan en in landen waarmee Nederland historische banden heeft.»

Daarbij hanteert de Nationale ombudsman de beperking dat de samenwerking extern moet worden gefinancierd en dat het slechts verzoeken van instellingen uit de aandachtsgebieden mag betreffen. Die beperking die de Nationale ombudsman zich bij de uitvoering van zijn internationale beleid heeft gesteld, komt mede tot uitdrukking in de bij de visie behorende bedrijfsdoelstelling (zie § 1.4.3), die luidt:

«Capaciteit van het bureau inzetten voor het verrichten van activiteiten die passen bij deze visie, zodanig dat in elk geval de projectkosten extern worden gedragen.»

Er wordt aan de klassieke activiteiten dus een belangrijk nieuw element toegevoegd, namelijk het opzetten van een internationale samenwerking. In 2002 was al begonnen met de invulling hiervan en dit jaar is dit verder ontwikkeld. Mede dankzij de steun van de Nederlandse overheid zijn dit jaar met zowel de Tsjechische als Roemeense ombudsman samenwerkingsprojecten voorbereid.

De projecten omvatten de versterking en de verbetering van de interne processen van de organisaties en worden op medewerkerniveau uitgewerkt. Het project met de Tsjechische ombudsman is kleinschalig van opzet. Het beoogt enkele aspecten van het onderzoeksproces te optimaliseren voor de Tsjechische situatie. Dit geldt eveneens voor het in voorbereiding zijnde project met de Roemeense ombudsman.

De voorbereidende besprekingen in Brno, Tsjechië, en Boekarest, Roemenië, respectievelijk Den Haag, zijn gefinancierd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit de gelden voor Departementale Initiatieven Pre-accessie. Voor de uitvoering van de projecten zal een bijdrage in het kader van het Matra-Programma van het Ministerie van Buitenlandse Zaken worden gevraagd. De aanvraag is voor wat betreft het Tsjechische project reeds ingediend, voor wat betreft het Roemeense project zal dit begin 2004 gebeuren.

De Nationale ombudsman heeft inmiddels ook zelf consequenties getrokken uit zijn nieuwe buitenlandbeleid. In het zicht van de implementatie van een eerste project met een buitenlands ombudsmaninstituut, heeft hij het noodzakelijk geacht om tot een stevige inbedding te komen van een organisatiestructuur voor de uitvoering van de internationale activiteiten. Daarbij heeft hij zich mede laten inspireren door de structuur van Algemene Rekenkamer waar men al vele jaren activiteiten in het buitenland ontplooit. De Nationale ombudsman heeft een coördinator buitenland aangewezen die verantwoordelijk is voor het opzetten en (doen) uitvoeren van alle internationale activiteiten.

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 4 maart bracht een groep van zes Tsjechische studenten een bezoek aan het bureau van de Nationale ombudsman;
- van 25 tot 28 maart bracht een delegatie van het bureau van de Tsjechische ombudsman een bezoek aan het kantoor van de Nationale ombudsman ter voorbereiding op een samenwerking;
- op 12 mei en 16 juni vond de jaarlijkse training plaats van medewerkers van de nationale ombudsmaninstituten uit Midden-Amerika, Afrika en Indonesië;
- van 12 tot en met 13 juni bracht de Roemeense ombudsman, de heer Ioan Muraru, een werkbezoek aan het kantoor van de Nationale ombudsman ter voorbereiding op een samenwerking;
- op 24 juni ontving de Nationale ombudsman een parlementaire delegatie uit Vietnam;
- op 11 augustus ontving de substituut-ombudsman professor Sunaryati Hartono, deputy chairman Indonesian Ombudsman Commission;
- op 6 november ontving de Nationale ombudsman een delegatie uit de Servische provincie Vojvodina, waaronder de lokale ombudsman, de heer Petar Teofilovic, en medewerkers van de UNDP uit die regio;
- op 6 en 7 november bracht de Griekse ombudsman, de heer Yorgos Kaminis een werkbezoek aan de Nationale ombudsman. Het werkbezoek stond vooral in het teken van mediation;
- de substituut-ombudsman ontving op 10 november een delegatie van de Office for Legal Affairs van de Bhutanese regering.

De volgende buitenlandse activiteiten vonden plaats:

- op 12 en 13 januari woonde de Nationale ombudsman een bijeenkomst bij van de Raad van Europa op uitnodiging van de Commissioner for Human Rights Alvaro Gil-Robles;
- onderzoekers mevrouw J. de Bruijn en mevrouw E. Meijer brachten, op uitnodiging van de Raad van Europa, van 10 tot en met 12 maart 2003 een werkbezoek aan het bureau van de Ombudsman van de Republiek Albanië, in Tirana. Het programma voorzag in een kennismaking met de Ombudsman van Albanië, Prof. Dr. Ermir Dobjani, en met medewerkers van het Bureau;
- de Nationale ombudsman heeft op uitnodiging van zijn Russische

ambtsgeenoot, Oleg Mironov, van 24 tot 25 maart een werkbezoek gebracht aan diens kantoor in Moskou. Aansluitend bezocht de Nationale ombudsman tezamen met de Russische ombudsman op 26 maart de 22e regionale ombudsliedenconferentie van de Russische Federatie in Kaliningrad;

- op 1 april heeft de Nationale ombudsman de inhuldiging van de nieuwe Europese Ombudsman, de heer Nikiforos Diamandouros (voormalig Griekse ombudsman), bijgewoond in Luxemburg;
- de Nationale ombudsman en substituut-ombudsman namen van 7 tot en met 8 april deel aan het 4e Seminar van Nationale ombudsmannen van de Europese Unie, getiteld «Ombudsmen and the Protection of Rights in the European Union», die in Athene werd georganiseerd door de Europese Ombudsman in samenwerking met de Griekse Ombudsman;
- op 15 mei brachten enkele medewerkers van afdeling 4 van het bureau een werkbezoek aan het College van Federale Ombudsmannen en de Vlaamse Ombudsdienst;
- de Nationale ombudsman nam van 28 tot en met 30 mei deel aan de conferentie «Ombudsman and the Law of the European Union», die werd gehouden in Warschau. De conferentie was georganiseerd door de Poolse ombudsman in samenwerking met de Europese ombudsman. Aanwezig waren alle ombudsmannen van de kandidaat-lidstaten van de Europese Unie;
- de Nationale ombudsman hield een voordracht op de conferentie «The free movement of workers and the coordination of social security systems, die van 20–21 juni in Athene werd gehouden;
- de Nationale ombudsman was een van de sprekers op de conferentie «The Changing Nature of the Ombudsman Institution in Europe», die van 9 en 10 oktober werd gehouden in Nicosia, Cyprus. Tijdens de conferentie vond eveneens de jaarlijkse bijeenkomst van de stemgerechtigde leden van de Europese regio van het Internationale Ombudsman Instituut plaats;
- de Nationale ombudsman nam van 3 tot en met 5 november, deel aan de Ronde Tafelconferentie voor Europese ombudsmannen in Oslo, die werd georganiseerd door de mensenrechtencommissaris van de Raad van Europa, de heer Alvaro Gil-Robles in samenwerking met de Noorse Ombudsman;
- de ombudsman was één van de sprekers tijdens de van 7–9 december door de OVSE georganiseerde conferentie in Belgrado.

Net als in voorgaande jaren, werd ook dit jaar de Nationale ombudsman door de Raad van Europa gevraagd ontwerpwetgeving op het gebied van ombudsmannen te commentariëren. Vorig jaar was dit al succesvol gebeurd voor Servië, dit jaar werd de Nationale ombudsman gevraagd te adviseren over ontwerpwetgeving voor een in te stellen Armeense ombudsman. Bij de bespreking van de wet tijdens een internationale bijeenkomst van experts in Jerevan, werd de inbreng van Nederlandse zijde zeer gewaardeerd en heeft dit ook tot aanpassing van de ontwerp-regeling geleid.

5.6 Voordrachten

Naast de hiervoor genoemde voordrachten in internationaal verband hebben de Nationale ombudsman en enkele medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman ook bij verschillende andere gelegenheden voordrachten over (aspecten van) het werk van de Nationale ombudsman gegeven. Een selectie daarvan is het volgende.

De Nationale ombudsman gaf op 13 maart een presentatie op de door de Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving georganiseerde Expertconferentie in Ermelo. Op uitnodiging van een aantal zelfstandige

uitvoeringsorganisaties hield de Nationale ombudsman op 13 mei een voordracht tijdens de slotbijeenkomst in Zeist van de Benchmark Uitvoeringsorganisaties. Samen met zijn Vlaamse collega, Bernard Hubeau, gaf de Nationale ombudsman op 22 mei in Dordrecht een uiteenzetting over ombudsmanschap tijdens het Politicologenetmaal, dat was georganiseerd door de Vlaamse en Nederlandse verenigingen voor politieke wetenschap. De Nationale ombudsman gaf op 3 oktober tijdens de jaarlijkse themadag voor directeurs en wethouders van Financiën van grote gemeenten een voordracht getiteld «Wat bepaalt het succes van de bestuurder?» Op 10 oktober was de Nationale ombudsman een van de inleiders op de VAR-studiemiddag «Extern klachtrecht», te Utrecht. De substituut-ombudsman was een van de sprekers tijdens de conferentie die op 23 oktober werd gehouden in het kader van bestuurlijke vernieuwing. Voorts verzorgde de Nationale ombudsman op 19 november een gastcollege aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Evenals vorig jaar hield de ombudsman ook dit jaar een voordracht voor de Beroepsopleiding Gemeentebestuurders, over de verhouding tussen gemeenten en de Nationale ombudsman, op 4 december in Nijmegen. Medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman leverden onder meer een bijdrage aan een congres over politiek klachtrecht te Zeist en een symposium bij de Universiteit van Tilburg over conflictbeheersing. Ook is een gastcollege verzorgd over het werk van de Nationale ombudsman op fiscaal gebied op de Erasmus Universiteit te Rotterdam.

6 BEOORDELING VERZOEKSCHRIFTEN OP BEVOEGDHEID EN ONTVANKELIJKHEID; TELEFONISCHE VERZOEKEN OM INFORMATIE

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een beeld gegeven van de beoordeling van verzoekschriften op bevoegdheid en ontvankelijkheid (§ 6.2. tot en met § 6.5). Ook wordt aandacht besteed aan de behandeling van telefonische klachten en vragen. In § 6.2 wordt een cijfermatig overzicht gegeven van de toetsing van verzoekschriften. Een beschrijving van de toetsing van verzoekschriften aan de artikelen 1a, 16 en 14 van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo) is te vinden in § 6.3. De behandeling van «buitenwettelijke» verzoekschriften wordt beschreven in § 6.4. In § 6.5 wordt onder meer aandacht besteed aan de per telefoon ontvangen klachten en vragen.

6.2 Cijfermatig overzicht van de verwerking van de verzoekschriften

In 2003 heeft de Nationale ombudsman een recordaantal verzoekschriften ontvangen. De magische grens van 10 000 verzoekschriften werd met het aantal van 10 518 ontvangen verzoekschriften ruim overschreden. Vergeleken met 2002, toen 9634 verzoekschriften werden ontvangen, is dit een stijging van ruim 9%.

Tabel 6 Jaarvergelijking nieuw binnengekomen verzoekschriften per maand

	1999	2000	2001	2002	2003
januari	683	673	756	918	811
februari	627	654	738	872	761
maart	730	709	739	765	832
april	628	620	681	786	773
mei	584	698	795	755	728
juni	653	810	650	732	774
juli	622	753	708	897	826
augustus	561	669	708	694	737
september	598	689	794	722	1 023
oktober	646	792	1 216	928	1 349
november	713	670	1 078	855	1 025
december	636	505	665	719	879
Totaal	7 681	8 242	9 528	9 643	10 518

In 2003 zijn 10 214 verzoekschriften afgedaan (afschrijvingen en rapporten). In 7564 zaken is geen onderzoek ingesteld omdat de Nationale ombudsman daartoe niet bevoegd was, of omdat het verzoek niet-ontvankelijk was. In die gevallen is aan verzoeker gemotiveerd toegelicht waarom de Nationale ombudsman geen onderzoek instelt.

Het aantal dossiers, dat op 1 januari 2004 nog definitief op bevoegdheid en ontvankelijkheid moest worden getoetst, bedroeg 962. In 210 dossiers had al wel een eerste beoordeling plaatsgevonden, maar er was nog onvoldoende informatie voor een eindbeslissing.

In 2002 werd 53,2% van de niet in onderzoek genomen dossiers afgedaan binnen vier weken. In 2003 was dit 67,1%. In 2002 werd 73,7% van de dossiers binnen acht weken afgedaan en in 2003 was dat 88,2%. Waar de behandelingsduur meer dan vier weken was, was dit vaak te verklaren doordat informatie bij verzoeker moest worden opgevraagd. Ook de verhoogde instroom van dossiers door de Postbus 51 campagne (zie § 5.3.1) zorgde eind van 2003 voor een wat langere behandelingsduur.

6.3 De toetsing van de verzoekschriften

6.3.1 Inleiding

In § 6.3 wordt een beeld gegeven van de toepassing van de artikelen 1a, 16 en 14 van de WNo.

In artikel 1a staat op welke bestuursorganen de WNo van toepassing is. De tekst van de WNo is opgenomen als bijlage bij dit jaarverslag. In artikel 16 is bepaald in welke gevallen de Nationale ombudsman geen onderzoek mag instellen naar gedragingen van bestuursorganen. In artikel 14 is te lezen in welke gevallen de Nationale ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht is om een onderzoek in te stellen.

Op twee punten zijn er belangrijke ontwikkelingen geweest.

Ten eerste is door overgangsrecht artikel 1a, tweede lid, WNo per 30 juni 2003 vervallen. Zie artikel VI van de Wet van 18 juni 1998 tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur, Staatsblad 1998, 356. In artikel 1a, tweede lid, was geregeld dat de WNo alleen van toepassing was op bestuursorganen belast met onderwijs en onderzoek op het beleidsterrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), voor zover deze bij algemene maatregel van bestuur zijn aangewezen.

De omstandigheid dat artikel 1a, tweede lid, WNo is vervallen heeft tot gevolg dat de Nationale ombudsman nu bevoegd is om klachten te behandelen over alle bestuursorganen op het beleidsterrein van OCW, bijvoorbeeld ook over academische ziekenhuizen bij openbare universiteiten.

Ten tweede acht de Nationale ombudsman zich nu in beginsel bevoegd om klachten te behandelen over artsen, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. In artikel 1a, vierde lid, WNo is geregeld dat 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. Op grond van (oude) penitentiairrechtelijke jurisprudentie ging de Nationale ombudsman er in het verleden vanuit dat het medisch-professioneel handelen van een arts niet kon worden toegerekend aan het bestuursorgaan, onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam was.

In het klachtrecht (WKCZ), het burgerlijk recht (bijv. art. 6:170 BW) en het bestuursrecht worden gedragingen van artsen echter wél toegerekend aan de arts, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een werkgever.

De Nationale ombudsman gaat er nu van uit dat medisch-professionele gedragingen van een arts (bijvoorbeeld een arts in dienst van een academisch ziekenhuis bij een openbare universiteit of een arts van het Uitvoeringsinstituut Werknemers verzekeringen UWV) kunnen worden toegerekend aan het bestuursorgaan waarvoor hij of zij werkt, behoudens de beperkingen van artikel 16 en 14 WNo. Een medisch advies dat zich oplost in een appellabel besluit valt onder artikel 16, onderdeel c, jo. 14, onderdeel g. Een arts die jegens het bestuursorgaan onafhankelijk is, is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (bijv. een huisarts, die een arrestant in een politiecel bezoekt of die bloed prikt in het kader van een alcoholcontrole). Schakelt het UWV wegens een tekort aan eigen artsen een arts in voor het geven van een second opinion als bedoeld in art. 30 Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet Suwi) – een eigen taak van het UWV – dan kan die gedraging wel worden toegerekend aan het UWV.

De juridische maatstaf voor de behoorlijkheidstoetsing wordt enerzijds gevormd door de wetgeving (o.a. Wet beroepen in de gezondheidszorg, Kwaliteitswet zorginstellingen) en anderzijds de specifieke jurisprudentie ter zake (met name van de medische tuchtrechter en de Centrale Raad van Beroep). Ontbreken duidelijke toetsingskaders, dan geldt als behoorlijkheidsmaatstaf de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend arts mag worden verwacht (de zgn. dubbele redelijkheidstoets, vgl. HR 9-11-1990, NJ 1991, 26, Speeckaert-Gradener). Wat redelijk is, zal in hoge mate worden bepaald door de medische beroepsgroep (denk aan protocollen, richtlijnen, gedragsregels van bijv. de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst, KNMG). Bij de behandeling van klachten over specifiek medisch handelen zal de Nationale ombudsman zo nodig deskundigen moeten raadplegen.

Tabel 7 Verdeling afgedane verzoekschriften

		2003	%	2002	%
1. Buitenwettelijke verzoekschriften geen onderzoek, op grond van artikel 1a	1 612				
artikel 30	16				
		1628	16,0	1 677	16,1
2. Binnenwettelijke verzoekschriften:					
a. geen onderzoek, op grond van artikel 16	1 288				
artikel 14	3 891				
artikel 13	16				
kennisgevingen	115				
overige (ingetrokken/non-respons)	+ 526	5836	57,1	5 788	55,9
b. Via onderzoek afgedaan					
rapporten	507				
herkansingen	853				
overige afdoeningen	1 390	2750	26,9	2 898	28
Totaal		10 214	100	10 363	100

6.3.2 Artikel 1a: Bevoegdheid naar bestuursorgaan

In § 2.1.3 is vermeld van welke decentrale overheden bestuursorganen in 2003 ingevolge artikel 1b WNo door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn aangewezen als organen waarop de WNo van toepassing is. Zie verder bijlage 5 bij deel I van dit jaarverslag, waarin een (niet limitatief) overzicht is opgenomen van de bestuursorganen, waarop de WNo van toepassing is.

Gelet op artikel 1a, eerste lid, onderdeel e, WNo komt de Nationale ombudsman met enige regelmaat voor de vraag te staan of een instelling waarover voor het eerst wordt geklaagd een bestuursorgaan is in de zin van die bepaling. Bepalend voor het antwoord op die vraag is of die instelling een bestuursorgaan is in de zin van artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb). Ingevolge die laatste bepaling wordt onder bestuursorgaan verstaan:

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

In 2003 heeft de Nationale ombudsman de organen van de volgende instanties aangemerkt als bestuursorgaan:

- een beklagcommissie bij een rijks-tbs-inrichting;

- de Gezondheidsraad;
- de Stichting Fonds MKZ-AI;
- een gemeentelijke lijkschouwer van een aangesloten gemeente;
- een stichting voortgezet onderwijs bij de weigering om herkansing voor een examen aan te bieden;
- de Hoge Raad van Adel;
- Verispect B.V., voor zover belast met toezicht op de naleving van de Wet op de Kansspelen;
- gezinsvoogdij-instellingen voor zover zij openbaar gezag uitoefenen (zie ook rapport 2003/051, beschreven in § 10B.9 van dit jaarverslag).
- een regionaal indicatie-orgaan in stichtingsvorm oefent openbaar gezag uit bij een indicatiestelling in het kader van de Algemene wet bijzondere ziektekosten (verder AWBZ) en is bij de uitoefening daarvan b-orgaan. Sinds 1 oktober 2002 is de indicatiestelling een besluit in de zin van de Awb, en niet meer een advies (zie de wijziging van de AWBZ bij wet van 18 april 2002, Stb. 2002, 241)

Al eerder heeft de Nationale ombudsman vastgesteld dat een notaris bij de uitoefening van ambtshandelingen bestuursorgaan is. Naar aanleiding van een klacht dat een notaris de bankgarantiekosten niet tijdig had overgemaakt, kwam de vraag op of de notaris ook in dit kader als bestuursorgaan was aan te merken. Gelet op de nauwe samenhang met het verlijden van akten bij het transport van onroerend goed beantwoordde de Nationale ombudsman deze vraag bevestigend.

Het Agentschap Telecom, voorheen de divisie Telecom van de Inspectie van Verkeer en Waterstaat, is nu een onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken. Ook de Nederlandse Onderneming voor Energie en Milieu (Novem), vroeger zelf als besloten vennootschap een rechtspersoon met b-orgaan, is nu een agentschap van het Ministerie van Economische Zaken. Verder werd vastgesteld dat het Bureau voor Duitse Zaken niet meer een zelfstandige instelling is, maar thans een onderdeel is van de Sociale verzekeringsbank. Het Nationaal Archief, voorheen het Algemeen Rijksarchief, is een dienstonderdeel van het Ministerie van OCW.

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (verder UWV) is een a-orgaan. Als het UWV door de Stichting Algemeen burgerlijk pensioenfonds (Abp) wordt gemachtigd om namens het Abp beslissingen te nemen, worden die besluiten als zodanig toegerekend aan het Abp. Het Abp is geen bestuursorgaan. Omdat het UWV zelf a-orgaan is, acht de Nationale ombudsman zich echter wel bevoegd om verzoekschriften te behandelen met als onderwerp bijvoorbeeld de behandelingsduur en de informatieverstrekking, ook als het UWV handelt in het kader van werkzaamheden, opgedragen door het Abp.

Wel een bestuursorgaan in zin van de Awb, maar niet in de zin van de WNo, is het Schadeschap Luchthaven Schiphol. Het betreft hier een gemeenschappelijke regeling waarvan de organen niet ingevolge artikel 1b WNo zijn aangewezen als organen waarop de WNo van toepassing is.

Hetzelfde gold voor het Werkvoorzieningsschap Nijmegen en Omgeving en de Centrale Post Ambulancevervoer Noord-Holland Noord.

Een gedraging, die zich aanvankelijk liet aanzien als een gedraging van de regionale politie Utrecht, bleek te zijn verricht namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Utrecht. Het ging om het wegslepen van een aanhangwagen bij wijze van toepassing van bestuursdwang op basis van artikel 125 van de Gemeentewet. Omdat Utrecht geen aangewezen gemeente is verklaarde de Nationale ombudsman zich niet

bevoegd de aan het college van burgemeester en wethouders toe te rekenen gedraging te onderzoeken (zie over deze zaak rapport 2003/493, beschreven in § 7A.13.2).

Een individueel lid van een gemeenteraad is als zodanig geen bestuursorgaan.

Ingewikkeld is de regeling van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman met betrekking tot de besturen van gerechten. Hoofdregel is dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is om klachten over het bestuur van een gerecht te behandelen. Het bestuur van het gerecht is geen bestuursorgaan in de zin van de Awb (art. 1:1, tweede lid, onder g). Het bestuur is echter wel bestuursorgaan in de zin van de Awb en dus ook in de zin van de WNo als het bestuur optreedt als werkgever van een ambtenaar in de zin van de Ambtenarenwet (artikel 1:1, lid 3, Awb). De Nationale ombudsman is ook bevoegd een klacht te behandelen over de klachtbehandeling in dit kader. De Nationale ombudsman achtte zich niet bevoegd om een klacht van een oproepkracht te behandelen. Op grond van artikel XIII, vierde lid, van de Wet organisatie en bestuur gerechten is de Nationale ombudsman bevoegd om gedragingen van niet rechtsprekende gerechtsambtenaren te onderzoeken. Die gedragingen worden toegerekend aan het bestuur van het gerecht, dat *alleen* in het kader van de toerekening van de gedraging bestuursorgaan is in de zin van de WNo. Bij klachten over de klachtbehandeling geldt weer de hoofdregel dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is.

In de volgende gevallen stelde de Nationale ombudsman vast dat de organen van de instelling waarover werd geklaagd geen bestuursorgaan zijn, althans dat de gedraging niet aan een bestuursorgaan is toe te rekenen.

Een Bureau jeugdreclassering, onderdeel van een Bureau jeugdzorg (stichting), oefende bij de werkzaamheden geen openbaar gezag uit.

De terugvordering door het UWV van een onverschuldigd betaalde uitkering op basis van de Bovenwettelijke werkloosheidsregeling hoger beroepsonderwijs werd toegerekend aan de private onderwijsinstelling, namens wie UWV handelde. Het ging hier niet om een wettelijke regeling, maar om een cao-conforme regeling.

Geen bestuursorgaan zijn de organen van de Stichting Kunstenaars&Co, c.q. de organen belast met het beheer van het Noodfonds Kunstenaars Enschede.

Een gedraging van schoolbegeleidingsdienst in de vorm van een stichting kon niet worden toegerekend aan het college van burgemeester en wethouders van een «aangewezen gemeente». De stichting maakte geen deel uit van de gemeentelijke organisatie en handelde ook niet namens de gemeente. Dat het gemeentebestuur op grond van artikel 179 van de Wet op het primair onderwijs verplicht was om een schoolbegeleidingsdienst in stand te houden deed hier niet aan af. In dit geval was de schoolbegeleidingsdienst overigens in samenwerking met andere gemeenten in het leven geroepen. Het bestuur van de stichting zelf was ook geen bestuursorgaan. De Nationale ombudsman was daarom niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.

Uit bestuursrechtelijk oogpunt merkwaardig is de constructie van de Tijdelijke regeling energiepremies 2003. De aanvraag van een energiepremie moet worden ingediend bij een energiebedrijf. Het energiebedrijf krijgt subsidie om aanvragen te kunnen behandelen. De afwijzing van een

aanvraag door het energiebedrijf wordt door de regelgever niet beschouwd als een besluit, omdat het energiebedrijf in dit verband niet als een bestuursorgaan wordt beschouwd. Is men het niet eens met de afwijzing, dan kan de aanvraag worden ingediend bij het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM). De afwijzing die daarop volgt wordt beschouwd als een primaire beslissing, waartegen bezwaar kan worden gemaakt bij de minister van VROM. Hoewel de regeling op gespannen voet lijkt te staan met de Algemene wet bestuursrecht heeft de Nationale ombudsman de regelgever gevolgd in de opvatting dat het energiebedrijf geen bestuursorgaan is, maar als privaatrechtelijke partij een overeenkomst met het ministerie uitvoert.

Verder zijn in concrete gevallen niet als bestuursorgaan aangemerkt de organen van:

- de Pensioenkamer van de Raad voor het Overheidspersoneel;
- de Nederlandse Transplantatie Stichting (NTS), voor zover het ging om de weigering om een overeenkomst te sluiten met een toekomstige orgaanbank (bij het toewijzen van organen aan een ontvanger is de NTS wel bestuursorgaan);
- de Stichting Informatiecode;
- PTT Post BV en Postkantoren BV (de weigering om een schorsing van een kenteken ongedaan te maken werd toegerekend aan de Dienst Wegverkeer). In de regelgeving stond overigens PTT Post BV genoemd, terwijl Postkantoren BV nu namens de Dienst Wegverkeer het kentekenbewijs uitgeeft;
- een regionaal opleidingscentrum (ROC). Een klacht luidde dat er onvoldoende was voorzien in plaatsen voor de opleiding Nederlands als tweede taal, die verzoeker verplicht moet volgen in het kader van het educatieve programma inburgering nieuwkomers;
- een regionale investerings- en ontwikkelingsmaatschappij;
- de Stichting Reprorecht;
- het Instituut voor Toetsontwikkeling (CITO) (voor de privatisering nog a-orgaan);
- de Nederlandse Taalunie;
- Westerscheldetunnel BV;
- de Rijksberoepscommissie Woonruimtetwet 1947 (onafhankelijk bij wet ingesteld orgaan met rechtspraak belast);
- de Raad van Arbitrage voor de Bouw;
- de Commissie voor de Rechtspraak Zorgverzekering (een scheidscollege op basis van privaatrecht, net als de Raad voor Arbitrage voor de Bouw).

6.3.3 Artikel 16: Bevoegdheidsafbakening naar gedraging

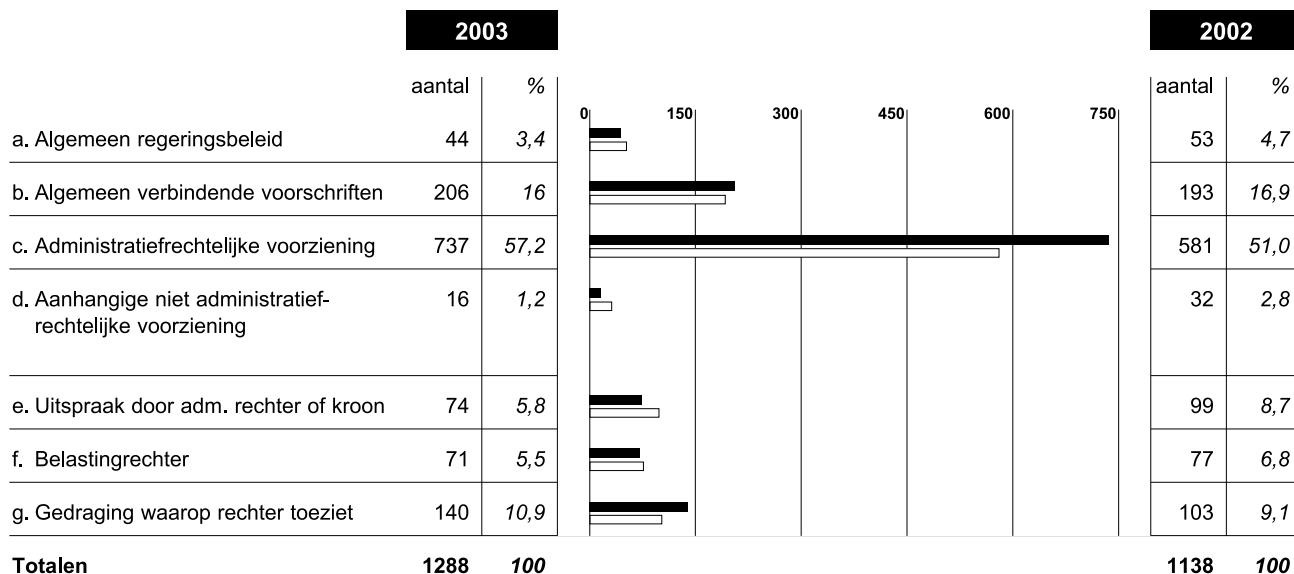
6.3.3.1 Inleiding

Staat eenmaal vast dat de instantie waarover wordt geklaagd een bestuursorgaan is, dan beziet de Nationale ombudsman of hij ingevolge artikel 16 WNo wellicht niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen. Hieronder zijn enkele toepassingen beschreven.

Grafiek 6

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

2003
2002



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

Iemand klaagde over een voorwaarde in de eenmalige regeling voor asielzoekers, zoals goedgekeurd door de ministerraad en vermeld in kamerstukken TK 2002–2003, 19 637, nr. 754. Nu het ging om een door het kabinet goedgekeurde en aan de Tweede Kamer voorgelegde regeling, geen algemeen verbindend voorschrift zijnde, beschouwde de Nationale ombudsman deze regeling als algemeen regeringsbeleid.

Een klacht over het systeem van loting voor een bepaalde studie was mede gericht tegen het beleid van een openbare universiteit om niet tot decentrale selectie als bedoeld in art. 7.57e WHW over te gaan. De beslissing om al dan niet tot decentrale selectie over te gaan behoort tot het algemeen beleid van het bestuur van de onderwijsinstelling.

Ook tot het algemeen beleid van een bestuursorgaan werd gerekend een bekostigingsbesluit van een gemeenteraad, genomen ingevolge artikel 222, eerste lid van de Gemeentewet. In het bekostigingsbesluit wordt onder meer bepaald in welke mate kosten voor voorzieningen (riolering) door het opleggen van baatbelasting verhaald zullen worden.

Ook tot een algemene beleidsaangelegenheid rekende de Nationale ombudsman de beslissing van het bestuur van de provincie Zeeland om het veer Kruiningen Perkpolder niet te vervangen door een voet/fietsveer.

De Nationale ombudsman achtte zich wel bevoegd om een oordeel te geven over het beleid van een college van burgemeester en wethouders van een aangewezen gemeente om bij de behandeling van een verzoek om herziening niet verder dan drie belastingjaren terug te gaan.

Ook in 2003 ontving de Nationale ombudsman weer een aantal klachten over de hoogte van leges voor reguliere verblijfsvergunningen. De verhoging van de legeskosten zijn vastgelegd in artikel 3.34 Voorschrift Vreemdelingen 2000 (verder VV 2000) en het toegevoegde 3.34a VV 2000. De door middel van het VV 2000 doorgevoerde verhogingen gelden als algemeen verbindend voorschrift. Op grond van artikel 16, onderdeel b, WNo is de Nationale ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Wel heeft de Nationale ombudsman bij brief van 20 juni 2003 aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie zijn bezorgdheid uitgesproken over de problemen die de drastische verhogingen van de legeskosten voor reguliere verblijfsvergunningen voor een groot aantal vreemdelingen met zich meebrengt. Voor een verdere beschrijving wordt verwezen naar § 10A.2.3.9.

Verder ontving de Nationale ombudsman enkele klachten van mensen die niet in aanmerking kwamen voor opneming in het ziekenfonds, ondanks de omstandigheid dat hun inkomen lager is dan de in de Ziekenfondswet genoemde loongrens. Ook ontving de Nationale ombudsman klachten over de verhoging van de nominale premie ziekenfonds. Verder werden klachten ontvangen over onderdelen van de belastingwetgeving.

Iemand met een aandelenleasecontract klaagde erover dat de aftrek-mogelijkheden waren vervallen. Hoewel hij de klacht richtte tegen de belastingdienst was de klacht feitelijk gericht tegen de wetgever. De Nationale ombudsman was alleen al om deze reden niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.

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

Een relatief groot aantal zaken is buiten onderzoek gebleven, omdat nog een bezwaar- of beroepschriftenprocedure openstond, of omdat een procedure ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening aanhangig was. De Nationale ombudsman is in dergelijke gevallen niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Zo moet de Nationale ombudsman bijvoorbeeld vaak vreemdelingen teleurstellen die hopen via hem een verblijfsvergunning te kunnen krijgen. Staat er nog een procedure open, dan stuurt de Nationale ombudsman het verzoekschrift door ter behandeling als bezwaar- of beroepschrift, als verzoeker dat wenst.

Vaak zal een bestuursorgaan ingevolge de wettelijke verplichting daartoe wijzen op de openstaande rechtsgang. Als een bestuursorgaan dit verzuimt – de Nationale ombudsman zal daar alert op moeten zijn – dan stelt de Nationale ombudsman naar die gedraging een onderzoek uit eigen beweging in, tenzij aannemelijk is dat het gaat om een incidentele fout.

De Nationale ombudsman stelde geen onderzoek in naar een klacht dat beleidsregels niet juist zouden zijn toegepast. De klacht was in wezen gericht tegen een te nemen, naar verwachting voor verzoeker onwelgevallige, beslissing. Het is aan de bestuursrechter om bij een beroep tegen een eventueel afwijzende beslissing te bezien of de beleidsregels bij het nemen van die beslissing juist zijn toegepast.

Ook was de Nationale ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de weigering om leges terug te betalen. De leges waren op

4 juli 2003 betaald voor de behandeling van een verzoek om verlenging van de geldigheidsduur van een verblijfsvergunning. Op 12 juli 2003 werd meegedeeld dat het Nederlanderschap was verleend. De weigering om leges terug te betalen was echter een appellabel besluit.

Interessant was de volgende casus. Een verpleegde was ontslagen uit een verpleeghuis. De verpleegde was het niet eens met de ontslagdatum, die stond genoemd op de incassobrief bij de acceptgiro. De incassobrief werd door het betrokken zorgkantoor niet als appellabel besluit gezien. Bij een telefonische informatieronde bleek dat diverse zorgkantoren verschillend reageren op klachten over een verkeerde ontslagdatum. Sommige zorgkantoren informeren zelf bij het verpleeghuis, andere laten de klager informeren. In een aantal gevallen wordt wel een appellabel besluit genomen met vermelding van de einddatum. In andere gevallen wordt pas een primaire beslissing genomen als de klager volhoudt dat de ontslagdatum onjuist is. De voorgelegde zaak was aanleiding om een onderzoek in te stellen, met als inzet de vraag of het betrokken zorgkantoor naar aanleiding van de klacht een appellabele beslissing had moeten nemen, dan wel in de incassobrief een rechtsmiddelverwijzing had moeten opnemen. Het onderzoek liep nog op 31 december 2003.

Verder werd de Nationale ombudsman geconfronteerd met een onjuiste afhandeling van een bezwaarschrift door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND). Iemand maakte bezwaar tegen de te veel betaalde leges, met een beroep op de standstillbepaling van het Associatieverdrag EU-Turkije. De IND reageerde met een gewone informatieve brief, waarin stond dat de leges op grond van een algemeen verbindend voorschrift waren verhoogd. Tegen het algemeen verbindend voorschrift kon geen bezwaar worden gemaakt. Op een bezwaarschrift moet echter met een beslissing op bezwaar worden gereageerd, met rechtsmiddelverwijzing. Dit is niet anders als het bezwaarschrift, al dan niet terecht, niet-ontvankelijk wordt geacht. De beslissing op bezwaar luidt dan: «niet-ontvankelijk». De IND zegde toe alsnog een beslissing op bezwaar te zullen nemen.

Geen onderzoek werd ingesteld naar de (feitelijke) weigering van de Dienst Wegverkeer om een identificatienummer in te slaan in een voertuig. De Nationale ombudsman beschouwde de weigering niet als een voltooide gedraging. Verzoeker zou een schriftelijk beslissing kunnen vragen waartegen vervolgens bezwaar openstaat. In een andere zaak werd vastgesteld dat ook tegen de opschorting van een aanvraag van een kentekenbewijs bezwaar en beroep openstond.

Ingevolge artikel 284a, tweede lid, sub b, boek 2, Burgerlijk Wetboek, kan een aanvrager van een verklaring van geen bezwaar voor de oprichting van een besloten vennootschap tegen een weigering van de minister van Justitie (na bezwaar te hebben gemaakt) beroep instellen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven. De weigering van de minister van Justitie om schadevergoeding te betalen voor de (gestelde) te late afgifte van de verklaring van geen bezwaar werd door de Nationale ombudsman beschouwd als een zelfstandig schadebesluit, waartegen ook bezwaar en beroep openstond.

De ontheffing van het lidmaatschap van een commissie van de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen beschouwde de Nationale ombudsman als een feitelijke gedraging, waartegen geen bezwaar of beroep openstond.

De terugvordering door de Sociale verzekeringsbank van het bedrag dat in het kader van een persoonsgebonden budget was uitbetaald aan iemand

die voor de budgethouder werkzaam was, is geen besluit. De terugvordering, gebaseerd op de omstandigheid dat de werkneemster van de budgethouder haar contract met de budgethouder niet had nageleefd, had een civielrechtelijke karakter.

Een negatief antwoord op een verzoek om een besluit is geen besluit als het verzoek afkomstig is van iemand die geen belanghebbende is. Om een aanvraag te kunnen doen moet men belanghebbende zijn. De afwijzing van het bureau rechtsbijstandvoorziening van een raad voor rechtsbijstand van een verzoek om een ex-partner geen toevoeging te verlenen is geen besluit, omdat de het verzoek niet is gedaan door een belanghebbende. Zie verder § 6.3.4.5, waarin wordt beschreven hoe de Nationale ombudsman omgaat met klachten van iemand die niet als belanghebbende kan worden aangemerkt in een bestuursrechtelijke procedure.

Ook geen besluit was de terugvordering van teveel betaald AOW-pensioen, dat na het overlijden van de rechthebbende nog was uitbetaald aan de erven. De terugvordering was gebaseerd op artikel 6:203 BW en miste dus een publiekrechtelijke grondslag. Dit betekende dat de Nationale ombudsman bevoegd was een onderzoek in te stellen naar de klacht dat teveel werd teruggevorderd.

6.3.3.5 *Uitspraak rechter ingevolge bestuursrechtelijke voorziening (artikel 16, onderdeel e)*

De Nationale ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen als ten aanzien van de gedraging ingevolge een wettelijk geregelde bestuursrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan. De toepassing van deze bepaling levert in de praktijk weinig problemen op.

Het artikel werd onder meer toegepast toen iemand erover klaagde dat de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit het doden van hobbydieren niet wilde opschorten in afwachting van de beslissing op een bezwaarschrift. Naar aanleiding van een verzoek om een voorlopige voorziening had de president van de sector bestuursrecht van de rechtbank de aanvankelijk uitgesproken schorsing weer ongedaan gemaakt. Er was geen reden om een voorlopige voorziening te treffen.

6.3.3.6 *Aangelegenheid betreffende belastingen als geen gebruik is gemaakt van een wettelijk geregelde bestuursrechtelijke procedure (artikel 16, onderdeel f)*

De Nationale ombudsman is ingevolge artikel 16, onderdeel f, in belastingaangelegenheden niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar een gedraging indien ten aanzien van die gedraging geen (volledig) gebruik is gemaakt van een openstaande bezwaar- en beroepsprocedure. Bij de invoering van de Wet extern klachtrecht zal deze bepaling overigens niet terugkomen. Zoals nu ook bij besluiten op andere bestuursrechtelijke terreinen het geval is, zal dan gelden dat de Nationale ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht is om een onderzoek in te stellen. De Nationale ombudsman acht zich wel bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de (motivering van een) ambtshalve beslissing op een te laat ingediend bezwaarschrift tegen een belastingaanslag, bijvoorbeeld als iemand is vergeten een aftrekpost op te voeren. Tegen die ambtshalve beslissing als zodanig staat immers geen rechtsmiddel open.

De Nationale ombudsman ging er in het volgende geval van uit dat een klacht over een ambtshalve beslissing in wezen was gericht tegen de opgelegde aanslag. In het kader van een boekenonderzoek ontstond er

verschil van mening over de interpretatie van gegevens. Bij het opleggen van de aanslag bleef de inspecteur op het eerder door hem ingenomen standpunt staan. Desondanks maakte de belanghebbende niet tijdig gebruik van de openstaande bezwaarmogelijkheid. Pas na het verstrijken van de termijn maakte hij bezwaar. Zoals gebruikelijk in dit soort situaties verklaarde de inspecteur het bezwaarschrift niet-ontvankelijk, maar ambtshalve beoordeelde hij het bezwaarschrift wel inhoudelijk. Het bezwaarschrift werd ongegrond verklaard. Nu er echter geen nieuwe feiten of omstandigheden waren oordeelde de Nationale ombudsman dat het verzoekschrift in wezen was gericht tegen de aanslag als zodanig en achtte hij zich niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.

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

Dit artikel wordt vaak toegepast bij klachten over een sepotbeslissing van een officier van justitie. Ingevolge artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering (Sv.) kan tegen die beslissing beklag worden gedaan bij het gerechtshof. Ook in de gevallen waarin beklag mogelijk is bij de rechter op grond van artikel 552a Sv. (kortweg inbeslagneming, uitblijven terug-gave inbeslaggenomen zaken) is de Nationale ombudsman niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.

De Nationale ombudsman was ook niet bevoegd toen iemand erover klaagde dat de officier van justitie nog niet had laten weten wanneer een rechtszaak zou worden voortgezet en ook geen kennisgeving van niet verdere vervolging had gestuurd. Op grond van artikel 253, tweede lid, Sv. kon aan de rechtbank worden verzocht om de officier van justitie een termijn te stellen waarbinnen moet worden gedagvaard of waarbinnen een kennisgeving van niet verdere vervolging moet worden verstuurd.

Tegen een bevel beperkingen van een in verzekering gestelde verdachte kan bezwaar worden gemaakt bij de rechtbank (artikel 62a, vierde lid Sv.). Ook dit is een vorm van rechterlijk toezicht.

Artikel 16, onderdeel g, is ook van toepassing op gedragingen die in het kader van artikel 26, derde lid, van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (verzetprocedure met betrekking tot de inning van een administratieve sanctie) aan het oordeel van de rechter kunnen worden voorgelegd.

Tegen de kennisgeving van de officier van justitie van de omzetting van een taakstraf in vervangende hechtenis (artikel 22g, eerste lid, Wetboek van Strafrecht, Sr.) kan bezwaar worden aangetekend bij de rechter die de taakstraf heeft opgelegd (artikel 22g, derde lid Sr.). Ook deze voorziening wordt beschouwd als rechterlijke toezicht.

6.3.4 Artikel 14: Ontvankelijkheid; discretionaire bevoegdheid Nationale ombudsman

6.3.4.1 Inleiding

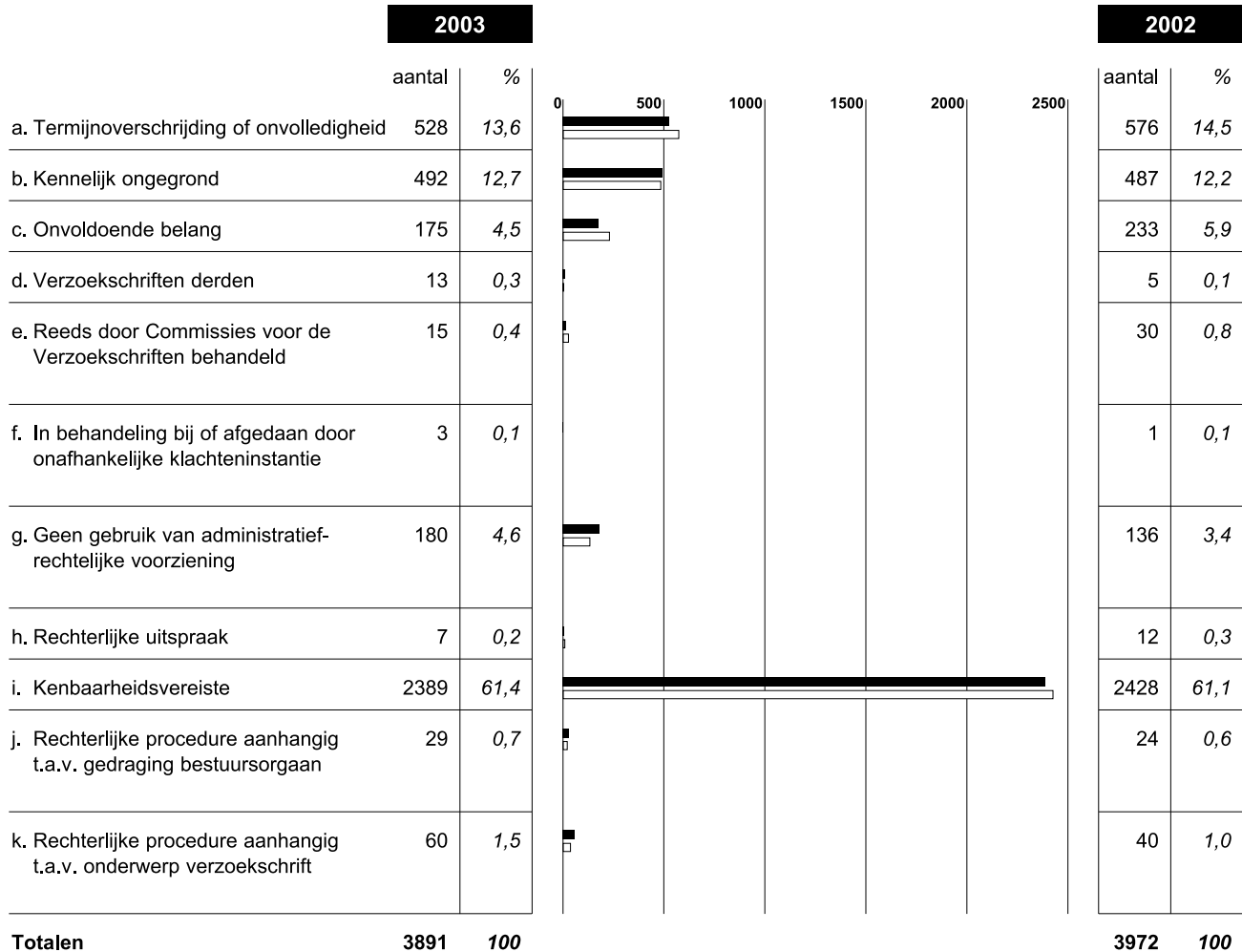
Is vastgesteld dat de klacht is gericht tegen een gedraging van of is toe te rekenen aan een bestuursorgaan en dat artikel 16 niet van toepassing is, dan is de Nationale ombudsman in beginsel verplicht om een onderzoek in te stellen. Doet zich echter één der omstandigheden voor, genoemd in artikel 14, dan is de Nationale ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen. In bepaalde gevallen is de Nationale ombudsman tijdelijk niet verplicht een onderzoek in te stellen (onderdelen j en k, er loopt een procedure over een samenhangende

gedraging). Soms heeft een verzoeker het zelf in de hand om de omstandigheden zodanig te beïnvloeden dat een beperking van de verplichting niet meer aan de orde is. Zie onderdeel i, het vereiste dat verzoeker alvorens het verzoek te doen over de gedraging een klacht indient bij het betrokken bestuursorgaan.

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

Hoofdregel is dat de Nationale ombudsman geen onderzoek instelt als één der omstandigheden, genoemd in artikel 14 zich voordoet. Doet de omstandigheid, genoemd in onderdeel d zich voor – de verzoeker is een ander dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden – dan stelt de Nationale ombudsman in beginsel, behoudens bijzondere omstandigheden, wel een onderzoek in. Dat geldt ook als een klacht ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening door een onafhankelijke klachtinstantie is afgedaan en een verzoeker gemotiveerd aangeeft waarom hij het met die beslissing niet eens is.

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

 2003
2002

6.3.4.2 Kennelijk ongegrond (artikel 14, onderdeel b)

De toepassing van deze bepaling is erg casuïstisch. Vaak gaat het om verzoekschriften die betrekking hebben op gedragingen, waartoe het bestuursorgaan op grond van de wet bevoegd is. Ook komt het voor dat een verzoeker een brief van een bestuursorgaan verkeerd begrijpt. Aan de verzoeker wordt dan uitleg gegeven.

Zo werd geen onderzoek ingesteld naar een klacht dat de Dienst Wegverkeer niet direct een kentekenbewijs wilde uitreiken voor een caravantype dat niet voorkwam in de registers. Op basis van artikel III, vierde lid, van het Wijzigingsbesluit Kentekenreglement mocht de Dienst Wegverkeer de beslissing op de aanvraag opschorten.

Een belastingplichtige had een schrijffout gemaakt bij het opgeven van het rekeningnummer waarop een grote teruggave kon worden gestort. Nu

de teruggave door toedoen van de belastingplichtige op een verkeerd rekeningnummer was gestort, was het de Belastingdienst niet te verwijten dat die dienst de gevolgen van de verkeerde storting niet wilde herstellen. Civielrechtelijk had de Belastingdienst bevrijdend betaald. De Nationale ombudsman stelde daarom geen onderzoek in. Zie § 13A2.5.5 voor de beschrijving van enigszins vergelijkbare gevallen waarin de Nationale ombudsman wel onderzoek instelde.

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

Onvoldoende belang van de verzoeker is aan de orde als iemand klaagt over de lange duur van behandeling, maar nog voor de opening van het onderzoek antwoord krijgt. De achtergrond van dit beleid is dat het de verzoeker meestal niet gaat om een onderzoek, maar om een antwoord van het bestuursorgaan op zijn brief.

Ook wordt in het algemeen geen onderzoek ingesteld als het bestuursorgaan zelf al heeft erkend dat de gedraging (bijvoorbeeld behandelingsduur) niet behoorlijk was en de verzoeker verontschuldigingen heeft aangeboden. Krijgt de Nationale ombudsman signalen dat er structureel iets mis is bij het bestuursorgaan, dan kan er wel aanleiding zijn om een onderzoek in te stellen.

Geen onderzoek werd ingesteld naar de klacht, door de minister van Buitenlandse Zaken als zodanig behandeld, dat bij een beslissing over de afgifte van een visum voor kort verblijf geen rekening was gehouden met het aanbod van een derde garantsteller. De visumaanvraag was op geheel andere gronden afgewezen en verzoeker had daarom geen belang bij een onderzoek. Er was overigens een beroepsprocedure aanhangig tegen de beschikking, zodat de Nationale ombudsman niet bevoegd was om daarover een oordeel te geven.

6.3.4.4 *Verzoeker is een ander dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden (artikel 14, onderdeel d)*

Het enkele feit dat een derde op eigen titel klaagt over een gedraging die jegens iemand anders heeft plaatsgevonden betekent nog niet dat de Nationale ombudsman geen onderzoek zal instellen. Eventueel wordt nagegaan of degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden geen bezwaar heeft tegen een onderzoek. Dat is zeker van belang als de medewerking van die persoon, bijvoorbeeld als getuige bij het onderzoek, nodig is.

De Nationale ombudsman stelt echter geen onderzoek in als iemand klaagt over de weigering van een bestuursorgaan om een beslissing te nemen in een kwestie waarbij verzoeker niet-ontvankelijk zou zijn in een bestuursrechtelijke procedure, omdat hij daarin geen direct-belanghebbende is in de zin van de Awb. Het gaat niet aan dat iemand in een procedure bij de Nationale ombudsman iets zou kunnen bereiken, dat hij niet bij de bestuursrechter kan bereiken op de enkele grond dat hij geen belanghebbende is. Zo zal de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen als een bureau rechtsbijstandvoorziening weigert om de toevoeging van de wederpartij in een juridisch geschil tussen verzoeker en de wederpartij in te trekken. Meent iemand dat hij ten onrechte door het bestuursorgaan niet als belanghebbende is aangemerkt, dan zal hij tegen die beslissing bezwaar en vervolgens eventueel beroep moeten aantekenen.

Ook werd geen onderzoek ingesteld toen een collega klaagde over de wijze waarop een bestuursorgaan een ex-collega had bejegend. Het ging hier om een zodanig gevoelige kwestie dat de ex-collega die zich eventueel onjuist bejegend acht beter zelf een verzoekschrift kan indienen.

6.3.4.5 *Wettelijk geregelde klachtvoorziening (artikel 14, onderdeel f)*

De Nationale ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen als een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie in behandeling is, of daardoor is afgedaan. Heeft iemand geen gebruik gemaakt van de klachtvoorziening, dan is dat op zich geen reden om geen onderzoek in te stellen. Verzoeker moet echter wel hebben voldaan aan het vereiste dat de klacht eerst is voorgelegd aan het bestuursorgaan. Heeft iemand niet voldaan aan dat vereiste, dan ligt het voor de hand dat de verzoeker wordt gewezen op de openstaande klachtvoorziening.

Opmerkelijk was de volgende klacht. Een verzoeker klaagde over procedurele gedragingen van de klachtencommissie van de Raad voor Rechtsbijstand te Den Haag. Voor zover verzoeker die gedragingen aan de orde stelde in een procedure bij de Centrale klachtencommissie stelde de Nationale ombudsman dat hij op grond van artikel 14, onderdeel f, niet verplicht was een onderzoek in te stellen, zolang de kwestie nog in behandeling was. Na afloop zou kunnen worden gezien of er nog aanleiding was om een onderzoek in te stellen. Terzijde merkte de Nationale ombudsman overigens op dat geen oordeel kon worden gegeven over de gedraging van de medewerker van een Bureau Rechtshulp, die in de klachtenprocedure aan de orde was. Verzoeker merkte op dat in de klachtenregeling naar zijn mening ten onrechte niets was geregeld over wraking van leden van de klachtencommissie.

6.3.4.6 *Samenhangende gedragingen in lopende procedures (artikel 14, onderdelen j en k)*

De Nationale ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen naar een gedraging zolang in een andere procedure iets gezegd kan worden over een andere gedraging, die samenhangt met de gedraging die aan de Nationale ombudsman is voorgelegd. Als die andere gedraging voor het oordeel van de Nationale ombudsman over de gedraging of over de ontvankelijkheid van belang kan zijn, stelt de Nationale ombudsman in het algemeen geen onderzoek in.

6.4 Buitenwettelijke verzoekschriften

Tabel 8 Afgedane buitenwettelijke verzoekschriften naar aandachtsgebied*

	2003	%	2002	%
A. Overheid:				
1. Gemeenten				
a. huisvesting	161		161	
b. bijstand c.a.	151		148	
c. heffingen/belastingen	127		129	
d. overige	190		273	
	629	38,2	711	41,7
2. Lagere overheden overig				
a. gemeenschappelijke regelingen	14	0,8	9	0,5
3. Rechterlijke macht	114	6,9	120	7,0
4. Inhoud wettelijke regelingen	16	1,0	18	1,1
5. Diversen (overheid in zijn algemeen, vraag, onduidelijk geschrift)	59	3,6	59	3,5
B. Niet overheid:				
Overige (o.a. consumentenzaken, verzekeringen, arbeids-, huur- e.a. civielrechtelijke kwesties)	815	49,5	787	46,2
totaal	1647	100	1 704	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 2003 zijn 1647 verzoekschriften als buitenwettelijk afgedaan. Dit is een afname ten opzichte van 2002 (1704) met 3,3%. 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 2003: 50,5%–49,5% (in 2002: 53,8%–46,2%). Het aantal verzoekschriften met betrekking tot niet-aangesloten gemeenten is afgenomen tot 38,2% van het aantal buitenwettelijke verzoekschriften (2002: 41,7%). Om te bevorderen dat bestuursorganen, waaronder niet-aangesloten gemeenten, klachten met toepassing van hoofdstuk 9 van de 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 klachtinstantie en deze bij de Nationale ombudsman bekend is, wordt de klager hiervan in kennis gesteld.

Opvallend bij de klachten over niet-aangesloten gemeenten waren de verzoekschriften die betrekking hadden op de wijze waarop de gemeenten uitvoering gaven aan de zogenaamde lang-laag regeling (extraatje voor langdurige minima).

De klachten over instanties die niet tot de overheid behoren, betroffen voornamelijk energiebedrijven of nutsbedrijven, banken en verzekeraars.

Daarnaast werd onverminderd over aanbieders van (mobiele) telefoon-diensten geklaagd, meer in het bijzonder over een item waaraan door de Stichting De Ombudsman in de media veel aandacht is besteed, te weten het ongewenst tegen betaling toegestuurd krijgen van SMS-berichten. Ook over het functioneren van huisartsenposten zijn veel klachten ontvangen. Dit onderwerp is ook door Stichting De Ombudsman in de media belicht.

6.5 Behandeling van klachten en verzoeken om informatie per telefoon, e-mail (niet-overheid) 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.

De landelijke publiekscampagne in het najaar van 2001 heeft in het najaar van 2003 een vervolg gekregen. Gedurende deze campagne lag het aantal telefoontjes ongeveer 150% boven het gemiddelde van de voorafgaande maanden. Het telefoonaanbod over 2003 nam in vergelijking met 2002 toe met ruim 24%. In 2003 kreeg de Nationale ombudsman in totaal 21 979 telefonische verzoeken om informatie (2002: 17 660). De hoeveelheid buitenwettelijke e-mail die via hetzelfde medium is afgedaan en geen betrekking had op een overheidsorgaan bedroeg in 2003 532 (2002: 198). Het aantal geregistreerde bezoeken aan het Bureau Nationale ombudsman lag in 2003 op 73 (2002: 91).

Tabel 9 Onderverdeling naar hoofdgroep van behandeling van klachten en verzoeken om informatie per telefoon, e-mail (niet-overheid) en bezoek.

Hoofdgroep	Aantal
Politie	1478
Ministeries	4023
Andere bestuursorganen	3774
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties	14
Waterschappen	80
Provincies	58
Gemeenten	1416
Gemeenschappelijke regelingen	22
Buitenwettelijk	10 739
Overige	375
Totaal	21 979

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 § 6.4). De hoofdgroep «overige» slaat op klachten over organen waarvan telefonisch op korte termijn niet met zekerheid is 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 10 Overzicht geregistreerde klachten naar aard van de klacht, verdeeld over buitenwettelijk en binnenwettelijk.

Aard van de klacht	Buitenwettelijk	Binnenwettelijk
Administratieve handeling	2,4%	4,3%
Behandelingsduur	3,1%	21,2%
Bejegening	2,4%	4,2%
Bereikbaarheid	0,5%	0,8%
Beslag/deurwaarder/invordering	0,8%	2,4%
Beslissing (inhoud)	10,9%	23,8%
Betaling/kwijtschelding	12,3%	5,7%
Dienstbetoon	22,4%	15%
Discriminatie	0,3%	0,2%
Inhoud wettelijke regeling	1,0%	2,4%
Integriteit	0,3%	0,4%
Klachtbehandeling	0,9%	3,0%
Non-respons	0,3%	1,7%
Overige	16,6%	4,0%
Privacy/inzage	0,4%	0,6%
Schadevergoeding	0,9%	1,1%
Verzoek om informatie	22,9%	7,0%
Voorlichting/informatieverstrekking	1,6%	2,2%
Totaal	100%	100%

Wat de verdeling betreft 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, onderdeel c en 14 onderdeel g, Wet Nationale ombudsman). Meer 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.

In ruim 16% 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 consumenten-aangelegenheden). De beller wordt in die gevallen meegedeeld 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 (22,9%). 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 dienst-onderdelen. Aan de hand van een aantal tabellen zullen deze hoofdgroepen besproken worden.

Tabel 11 Overzicht geregistreerde klachten politie, verdeeld naar diverse diensten

Onderdeel	Aantal
Arrestatieteams	14
Externe commissies	5
Interregionale researchteams	2
Vreemdelingendiensten	282
Algemeen (overige)	1175
Totaal	1 478

Bijna 80% van de klachten had betrekking op de politie in het algemeen. Met name werd telefonisch geklaagd over de bejegening en het dienstbetoon door politieambtenaren. Voor het overige ging een groot deel van de politiekklachten over de vreemdelingendiensten. Grotendeels werd er in dat kader geklaagd over de behandelingsduur van vergunningaanvragen (61%).

Tabel 12 Overzicht geregistreerde klachten ministeries, verdeeld naar meest voorkomende dienstonderdelen

Ministerie	Dienstonderdeel	Aantal
Algemene Zaken		18
Buitenlandse Zaken	Departement algemeen	27
	Externe commissie	1
	Ambassades en consulaten	80
<i>Subtotaal</i>		108
Justitie (inclusief Vreemdelingenzaken en Integratie)	Departement algemeen	89
	Buitengewoon Opsporingsambtenaar	10
	Bureau Visadienst	95
	Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)	134
	Dienst Justitiële inrichtingen	5
	Externe commissie	1
	Gevangenis en huizen van bewaring	35
	Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	1 001
	Openbaar ministerie	149
	Raad voor de Kinderbescherming	56
	Rijksinrichtingen TBS	2
	Rijksrecherche	1
<i>Subtotaal</i>		1578
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (inclusief Grote Steden- en Integratiebeleid en Bestuurlijke vernieuwing en koninkrijkrelaties)	Departement algemeen	33
	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD, voorheen BVD)	4
	Bestuurlijke vernieuwing	1
	Buitengewoon opsporingsambtenaar	1
	Dienst Ziektekostenvoorziening Overheidspersoneel (DZVO)	1
	Grote steden en integratiebeleid	2
	Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD)	5
<i>Subtotaal</i>		47
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	Departement algemeen	35
	Inspectie voor het onderwijs	10
	Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie (NIOD)	3
<i>Subtotaal</i>		48
Financiën	Departement algemeen	18
	Belastingdienst (particulieren en ondernemingen)	930
	Centraal Administratie	16
	Domeinen	4
	Douane	18
	Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst/Economische Controle	
	Dienst (FIOD/ECD)	6
<i>Subtotaal</i>		992
Defensie	Departement algemeen	19
	Koninklijke Landmacht	12
	Koninklijke Luchtmacht	3
	Koninklijke Marine	2
	Koninklijke Marechaussee	17
<i>Subtotaal</i>		53

Ministerie	Dienstonderdeel	Aantal
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer Directoraat-Generaal Milieubeheer	Departement algemeen	50
	Buitengewoon opsporingsambtenaar	1
	Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen (IBS, huursubsidie)	781
	Directoraat-Generaal Milieubeheer	23
	Externe commissie	1
	Directoraat-Generaal Wonen	20
	VRM-inspectie	3
	<i>Subtotaal</i>	879
Verkeer en Waterstaat Inspectie Verkeer en Waterstaat	Departement algemeen	21
	Directoraat-Generaal Goederenvervoer	1
	Directoraat-Generaal Luchtvaart	1
	Directoraat-Generaal Personenvervoer	4
	Inspectie Verkeer en Waterstaat	3
	Rijkswaterstaat (RWS)	26
	<i>Subtotaal</i>	56
Economische Zaken	Departement algemeen	19
	Centraal Bureau voor de Statistiek	5
	Centraal Planbureau	1
	Hoofddirectie Telecommunicatie en Post	6
	Nederlandse Mededingingsautoriteit (Nma)	1
	<i>Subtotaal</i>	32
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	Departement algemeen	34
	Algemene Inspectiedienst (AID)	4
	Buitengewoon opsporingsambtenaar	1
	Externe commissie	1
	LASER	13
	Voedsel- en Warenautoriteit (voorheen Keuringsdienst van Waren)	11
	<i>Subtotaal</i>	64
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	Departement algemeen	62
	Arbeidsinspectie	6
	Inspectie Werk en Inkomen	3
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	<i>Subtotaal</i>	71
	Departement algemeen	54
	Externe commissie	2
	Inspectie voor de Gezondheidszorg van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid	19
	Keuringsdienst van Waren	1
	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieuhygiëne	1
	<i>Subtotaal</i>	77
Totaal		4023

Sinds 2002 is er een minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie onder wiens verantwoordelijkheid de Immigratie- en Naturalisatie Dienst (verder IND) is komen te vallen. Omwille van de samenhang wordt de registratie van telefonische klachten op het terrein van het Bureau Visadienst en de Visadienst gekoppeld aan de IND en daarmee aan de voor dit orgaan verantwoordelijke minister. In totaal zijn in 2003 over de IND 1001 telefonische klachten geregistreerd waarvan er 536 betrekking hadden op de behandelingsduur. Er werd 219 keer geklaagd over een door de IND genomen besluit. Van het totaal aantal telefonische klachten in 2003 over ministeries had een kleine 25% betrekking op de IND.

Op het terrein van het Ministerie van Justitie is er een toename te zien van het aantal klachten over de toepassing van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften. Vergeleken met vorig jaar zijn er 41% méér telefoontjes binnengekomen over het Centraal Justitieel Incasso Bureau. Omdat de bepalingen van de artikelen 16, onderdeel c en 14 onderdeel g, Wet Nationale ombudsman toetsing van dergelijke beslissingen door de Nationale ombudsman in de weg staan, worden de bellers gewezen op de beroepsprocedure en voor bijstand verwezen naar rechtshulpverleners.

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 Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder VROM) is in 2003 met ruim 42% toegenomen. Van het totaal aantal telefonische klachten in 2003 over de ministeries had ruim 19% betrekking op de Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van VROM. De nadruk lag sterk op de behandelingsduur 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 94% van de gevallen over de belastingdienst. Ten opzichte van 2002 is er een toename van 46% van het aantal klachten over de belastingdienst. Er werd in ongeveer een derde van de gevallen geklaagd over een besluit van de belastingdienst. Aan het einde van het verslagjaar werd er ook regelmatig over de bereikbaarheid van de belastingdienst geklaagd.

Tabel 13 Overzicht geregistreerde klachten andere bestuursorganen, verdeeld naar aandachtsgebied

Ministerie	Dienstonderdeel	Aantal
Justitie	Besturen van gerechten	8
	Bemiddelaars interlandelijke Adoptie	1
	Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA)	24
	College Bescherming Persoonsgegevens	8
	Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven	2
	Gerechtsdeurwaarders	66
	Gezinsvoogdij-instellingen (jeugdzorg)	46
	Klachtencommissie Raad voor de Kinderbescherming	9
	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdrage (LBIO)	87
	Nederlandse Orde van Advocaten en de Orden van advocaten in de arrondissementen	14
	Notarissen	48
	Particuliere justitiële inrichtingen TBS	1
	Raden voor Rechtsbijstand	8
	Kiesraad	1
	Stichting Administratie Indonesische Pensioenen	3
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Centrale commissie vaststelling examenopgaven en beoordelingsnormen	1
	Commissariaat voor de Media	1
	Informatie Beheer Groep (IBG)	254
	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO)	1
	Nederlandse Omroep Stichting	1
	Instelling voor bijzonder voortgezet onderwijs	1
	Openbare Hogescholen	1
	Openbare Universiteiten	8
	Open Universiteit	1
	De Nederlandse Bank NV	1
Financiën	Stichting Autoriteit Financiële Markten	1
	Stichting Waarborgfonds Motorverkeer	3
	Dienst voor het kadaster en de openbare registers	16
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	Huurcommissies	88
	APK-keuringsstations	2
	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	88
	Dienst Wegverkeer (RDW)	105
	Stichting Bureau Examens voor het Beroepsvervoer	1
	Stichting VAM (Innovam)	1
	Kamers van Koophandel	5
Verkeer en Waterstaat		
Economische Zaken		

Ministerie	Dienstonderdeel	Aantal
Landbouw, Natuurbeheer en Voedselkwaliteit	Onafhankelijke Post- Telecommunicatie- autoriteit (OPTA)	2
	Faunafonds	1
	Grondkamers	2
	Landinrichtingscommissies	4
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	Staatsbosbeheer	3
	Centrum voor Werk en Inkomen (CWI)	109
	Sociale verzekeringsbank (SVB)	387
	UWV	1896
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	Commissie Algemene Oorlogsgevallen- regelingen (CAOR)	1
	College voor Zorgverzekeringen	14
	Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)	15
	Regionale Indicatie Organen (RIO's stichting- vorm)	12
	Stichting Het Gebaar	7
	Stichting Hulpfonds Gedupeerden Bijlmerramp	1
	Zorgonderzoek Nederland	1
	Centraal Administratie Kantoor (CAK)	83
Zorgverzekeraars	Ziekenfondsen	293
	Zorgkantoren	31
	Totaal	
Totaal		3 774

lets meer dan de helft van de telefonische klachten over andere bestuursorganen die de Nationale ombudsman in 2003 ontving, ging net als in 2002 over het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (verder UWV). 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.

In 2003 hadden 387 telefoontjes betrekking op de Sociale verzekeringsbank. Naast de klachten over het uitblijven van betaling van kinderbijslag, is de aard van deze klachten te vergelijken met die over het UWV.

Opvallend is de toename van het aantal klachten over de Informatie Beheer Groep (verder IB-Groep) met 27%. De in dat kader met de verzoekers gevoerde telefoongesprekken hadden met name betrekking op klachten over kwijtschelding/betaling van studieschuld en op klachten over beslissingen inzake het recht op studiefinanciering. De bellers die het laatste onderwerp aan de orde stelden, werden verwezen naar de bestuursrechtelijke voorzieningen die daartegen openstonden. Ook bij de zorgverzekeraars was een forse stijging van het aantal klachten te bespeuren ten opzichte van 2002. In 2003 werd er 407 keer telefonisch geklaagd over zorgverzekeraars (2002: 250), in veel gevallen over de verhoging van de ziekenfondspremie per 1 januari 2003.

Tabel 14 Overzicht geregistreerde buitenwettelijke klachten, onderverdeeld naar overheid en niet-overheid

Ministerie	Dienstonderdeel	Aantal
Overheid	Gemeenten	1992
	Gemeenschappelijke regelingen	29
	Rechterlijke macht	457
	Overige (overheid in het algemeen, wettelijke regelingen)	441
Niet-overheid	Woningcorporaties	371
	Overige (consumentenzaken, etc.)	7 449
Totaal		10 739

Het grootste deel van de buitenwettelijke telefonische klachten had in 2002 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 verwijzingsfunctie ook uitdrukkelijk tot de taak van de Nationale ombudsman.

Tabel 15 Overzicht geregistreerde klachten over gemeenten, onderverdeeld naar buiten- en binnenwettelijk

Aandachtsgebied	Buitenwettelijk	Binnenwettelijk
Bijstand/sociale zekerheid	485	386
Heffingen/belastingen	241	140
Huisvesting (bouwen en wonen)	429	481
Overige	837	409
Totaal	1992	1 416

Nederland telt tegen de vijfhonderd gemeenten. Daarvan waren er in 2003 ruim tweehonderd aangesloten bij de Nationale ombudsman. 15,5% van alle telefoontjes die de Nationale ombudsman in 2003 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 (bijna 34%). De klachten over niet-aangesloten gemeenten werden voornamelijk geregistreerd onder het aandachtsgebied «overige».

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

Algemene zaken

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

Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties

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

Buitenlandse zaken en justitie

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

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

Buitenlandse zaken

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

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

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

Defensie

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

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

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

Economische zaken

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

Financiën

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

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

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

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

Gemeenten

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

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

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

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

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

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

Justitie

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

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

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

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

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/189	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van behandelen klacht m.b.t. lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag van verlenging van geldigheidsduur verblijfsvergunning; hoewel verzoeksters klacht gegrond werd verklaard geen uitsluitel gegeven over termijn waarbinnen bezwaarschrift zal worden behandeld	g
2003/192	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoekers klacht over het zonder zijn toestemming nemen van foto en publicatie daarvan in Justitie Magazine buiten behandeling gesteld	g
2003/197	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoek tot heroverweging van afwijzende beslissing op aanvraag om toelating als vluchteling niet in behandeling willen nemen; wijze van toepassing geven aan gestelde in art. 3:45 Awb (rechtsmiddelenverwijzing)	g
2003/199	Raad voor Rechtsbijstand	niet inhoudelijk gereageerd op verzoekers brief van 28 januari 2001, op 1 augustus 2002 gedane toezegging om verzoekers brief uiterlijk 12 augustus 2002 inhoudelijk te beantwoorden wederom niet nagekomen	g,#
2003/200	Raad voor Rechtsbijstand	intrekking van een aantal oude toevoegingen niet ongedaan gemaakt en de laatst aangevraagde toevoeging niet toegekend, ondanks toezeggingen bij brieven van 21 maart en 14 mei 2001	g,#
2003/203	Immigratie- en Naturalisatiedienst	medewerkster van het Gemeenschappelijk Kenniscentrum Procesvertegenwoordiging heeft rechter onjuist geïnformeerd, klacht hierover is kennelijk ongegrond verklaard en daaraan ondeugdelijke motivering ten grondslag gelegd, verzoeker niet gehoord n.a.v. klacht	ng
2003/212	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze waarop klacht over lange behandelingsduur van aanvraag om toelating als vluchteling is behandeld, in afdoeningsbrief geen passende maatregel in vooruitzicht gesteld, terwijl klacht gegrond is verklaard en eerdere klacht over lange behandelingsduur ook al gegrond was verklaard	g
2003/214	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verlangd dat verzoekers een gelegaliseerde en op inhoud geverifieerde verklaring van afstand van hun Pakistaanse nationaliteit overleggen; ten onrechte geen genoegen genomen met door Pakistaanse ambassade in Nederland afgegeven verklaring van afstand; klacht niet in behandeling genomen omdat deze geen betrekking zou hebben op een gedraging in de zin van artikel 9:1 Awb	g,#
2003/216	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers	toegang tot AZC ontzegd nadat verzoeker zich tweemaal niet had gemeld bij de vreemdelingendienst met als reden «niet acceptabel gedrag»; verzoeker daarmee buitenproportionele sanctie opgelegd nu medewerkers van het COA op de hoogte waren dat verzoeker woonachtig was in AZC en zich door studieactiviteiten niet op tijd kon melden bij de vreemdelingendienst; kamer ontruimd buiten zijn aanwezigheid en op tijdstip dat hij nog aan meldplicht had kunnen voldoen; politie ingeschakeld waardoor goede naam is geschaad en hij geen afscheid heeft kunnen nemen	g

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

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

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

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

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

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

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

Landbouw, natuur en voedselkwaliteit

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

Onderwijs, cultuur en wetenschap

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

Politie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/418	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	politieambtenaren zijn van mening dat verzoeker slachtoffer is geworden van ongeval in plaats van misdrijf, onvoldoende gevolg gegeven aan uitkomst van de behandeling van verzoekers klacht over opsporingsonderzoek, proces-verbaal niet ingestuurd naar arrondissementsparket	ng g
2003/419	Regiopolitie Friesland	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. meldingen van verzoekster i.v.m. problemen die zij heeft met haar buurman	g ng
2003/431	Beheerder regiopolitie Gelderland-Zuid	partijdige opstelling in conflict van verzoekster met buurman en politiekorps biedt geen excuses aan i.v.m. bovengenoemde klachtonderdelen	g
	Regiopolitie Gelderland Zuid	pas op 19 juli 2002 beslist op klacht van 27 februari 2001	g
2003/436	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	na sepotbeslissing tegen verzoekers werkgever opgemerkt dat met de aanhouding van verzoeker de juiste man was aangehouden	g
		wijze van optreden politie bij bekeuring omdat verzoeker op de vluchtstrook stond: geen gelegenheid gegeven om uit te leggen waarom hij daar stond; zonder reden geboeid; verhoord als verdachte van het beledigen van een ambtenaar in functie; voorafgaande aan verhoor niet de cautie gegeven	g
2003/437	Regiopolitie Utrecht	niet tijdig gereageerd op melding verzoeker van een parkeerovertreiding, waardoor verzoekers auto klem stond	ng
2003/438	Regiopolitie Twente	wijze waarop de politie zich met het privéleven van verzoekster heeft bemoeid door vóór haar verhuizing zonder haar toestemming diverse zorginstellingen in te schakelen	g
		verzoekster in het openbaar aangesproken en verzocht om thuis te blijven om de zorg voor haar zoontje op zich te nemen	ng
2003/451	Regiopolitie Flevoland	onheus bejegend door politieambtenaar tijdens gesprek	g
		onvoldoende geïnformeerd door politieambtenaar over reden gesprek	ng
		informatieverstrekking aan verzoekers werkgever en daaruit voortvloeiend ontslag	ng
2003/456	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	niets ondernomen n.a.v. aangifte wegens mishandeling terwijl dader volgens verzoeker bekend is en gewezen op mogelijkheid om schade te verhalen op dader middels een civiele procedure terwijl deze mogelijkheid door nalatig optreden van de politie verloren is gegaan	g
		verzoek om vergoeding van schade die hij heeft geleden door letsel dat hem is toegebracht door de dader	ng
2003/457	Regiopolitie Brabant Noord	politieambtenaar verzoekster opzettelijk stoot in gezicht gegeven met elleboog tijdens politieoptreden op vliegbasis Volkel	! ng
		klacht behandeld door betrokken politieambtenaar	g
2003/461	Regiopolitie Utrecht	geweigerd verzoeker tegemoet te komen in kosten m.b.t. een vernietigde snorfiets; met name onjuist omdat korpsbeheerder met beslissing afwijkt van het standpunt van de «Herzieningscommissie Klachten Politie Regio Utrecht»	g,#

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

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

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

Provincies

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

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

Sociale zaken en werkgelegenheid

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

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

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

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

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

Verkeer en waterstaat

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

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

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/447	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	afgelegd motorrijexamen door examinator als onvoldoende beoordeeld	ng
Volksgezondheid, welzijn en sport			
Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2003/023	Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten	verzoekster opgenomen in administratie voor verleende thuiszorg en ervan uitgegaan dat verzoekster er geen bezwaar tegen zou hebben dat het CAK inkomensgegevens opvraagt bij de Belastingdienst beschikking Eigen Bijdrage Thuiszorg toegezonden zonder dat verzoekster enige thuiszorg is verleend	! ng
2003/030	Zorgverzekeraar VGZ	verzoeker niet geïnformeerd over kosten die hij zelf zou moeten betalen indien hij instemde met behandeling in bepaalde privé-kliniek	g,#
2003/088	Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	geweigerd factuur t.b.v. f 11 900 te voldoen betreffende werkzaamheden ten behoeve van het door verzoeker verrichtte onderzoek en het uitgebrachte rapport in opdracht van het Ministerie van VWS	ng
2003/104	Rijksdienst voor keuring van Vee en Vlees/Voedsel en Waren Autoriteit	laten weten niet aansprakelijk te zijn voor de schade die verzoeker heeft geleden t.g.v. het onterecht afgeven van exportpapieren voor vijf slachtpaarden	g,#
2003/114	Zorgverzekeraar ZAO	niet voldaan aan verzoek van 14 november 2001 om premieoverzicht over het jaar 2001 en wijze waarop verzoekster hierover is geïnformeerd	g
2003/119	IZA Zorgverzekering voor ambtenaren te Velp Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten	niet gereageerd op klachtbrieven nadat Nationale ombudsman brieven ter behandeling aan IZA had doorgezonden inhoud van aan verzoeker gerichte brief: recentelijk in gebruik genomen automatiseringssysteem had aanloopproblemen veroorzaakt waardoor toezending van rekeningen van eigen bijdrage thuiszorg was vertraagd en meegezonden rekening over eigen bijdrage thuiszorg betreft ruim dertig weken terwijl dit ruim drie maanden zou moeten zijn; nog geen facturen voor verleende thuiszorg over periode na 4 februari 2001 verzonden	g g
2003/127	Keuringsdienst van Waren	beslissing van de Keuringsdienst n.a.v. verzoekers klacht over rookoverlast nabij foyer LAK-theater in strijd met eerdere beslissing beslissing Keuringsdienst om verzoekers klacht ongegrond te verklaren in strijd met de Tabakswet	ng g
2003/142	Zorgkantoor Utrecht	geen uitsluitsel gegeven over wijze van berekening van waskosten door verpleeghuis, ondanks toezeggingen in twee brieven	g
2003/158	Zorgkantoor Utrecht	wijze van informatieverstrekking i.v.m. door verzoeker verschuldigde eigen bijdrage n.a.v. opname in psychiatrisch ziekenhuis: pas ruim vijf maanden nadat eigen bijdrage verschuldigd was hiervan bericht gestuurd, pas vier maanden later betalingsherinnering gezonden; verzoeker op onzorgvuldige wijze benaderd formulier voor inkomensonderzoek pas laat verzonden, verzoeker onvoldoende zorgvuldig geïnformeerd	ng g

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

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

Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer

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

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

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

Waterschappen

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

Diverse beleidsgebieden

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

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 aan de orde komen.

Artikel 9:1, eerste lid

2001/292; 2002/214; 2002/388; 2003/084; 2003/131; 2003/210; 2003/253; 2003/442; 2003/469; 2003/491

Artikel 9:1, tweede lid

2001/226; 2002/064

Artikel 9:2

2001/357; 2001/393

Artikel 9:4, tweede lid, onder c

2002/026

Artikel 9:5

2000/374; 2002/202; 2002/275; 2002/321; 2002/334; 2002/344; 2003/206

Artikel 9:6

2003/166; 2003/325

Artikel 9:7, eerste lid

2000/374; 2002/118; 2002/151; 2002/175; 2002/408; 2003/166; 2003/206; 2003/423

Artikel 9:8, eerste lid, onderdeel a

2003/422; 2003/467

Artikel 9:8, eerste lid, onderdeel b

2002/271

Artikel 9:8, eerste lid, onderdeel c en d

2002/348; 2002/379; 2002/385; 2003/035; 2003/062; 2003/122; 2003/379; 2003/425

Artikel 9:8, tweede lid

2001/065; 2002/001; 2003/192; 2003/423

Artikel 9:8, derde lid

2002/301; 2003/320; 2003/459

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

Artikel 9:10, tweede lid

2003/134; 2003/290

Artikel 9:11, eerste lid

2002/153; 2002/387

Artikel 9:11, tweede lid
2002/387; 2003/012; 2003/325

Artikel 9:12, eerste lid
1999/474; 2000/374; 2001/153; 2001/393; 2002/226; 2002/301; 2002/319;
2003/107; 2003/210; 2003/246; 2003/261; 2003/299; 2003/395; 2003/428

Artikel 9:12, tweede lid
2003/082; 2003/131; 2003/320

Artikel 9:12a
2003/062

Artikel 9:13
2002/046

Artikel 9:14
2002/046; 2002/153

Artikel 9:15, tweede lid
2001/402

Artikel 9:15, vierde lid
2002/126

Artikel 9:16
2002/301

Overzicht van rapporten die vermeld worden in vakbladen van 1 januari tot en met 31 december 2003. Voor dit overzicht zijn de volgende vakbladen doorgenomen:

AB Rechtspraak Bestuursrecht (AB)
 Agrarisch Recht (AR)
 Bouwrecht (BR)
 Fiscaal up to Date (FUTD)
 Infobulletin Belastingdienst (IB)
 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)
 Rechtspraak Sociale Verzekering (RSV)
 Rechtspraak Zorgverzekering (RZA)
 Tijdschrift voor Formeel Belastingrecht (TFB)
 Tijdschrift voor Gezondheidsrecht (TvG)
 Uitspraken Klachtrecht Cliënten Zorgsector (UKCZ)
 Vakstudienieuws (VN)
 Verkeersrecht (VR)
 Weekblad Fiscaal Recht (WFR)

Extra:

Algemeen Politieblad (APB), 2003, nr. 1
 Belastingblad (BB), 2003, nr. 21
 Burgerzaken & Recht (B&R), 2003, nr. 2
 Medisch Contact (MC), 2003, nr. 9
 Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht (NTB), 2003, nr. 10

Politie en openbaar ministerie

2002/369 APB 2003-02-26, afl. 1, blz. 16-17

In *Delikt en Delinkwent* 2003 wordt in afl. 8 (blz. 894-904) een aantal rapporten besproken.

Ministeries

Buitenlandse Zaken

2003/244 AB 2003, nr. 386, afl. 39, blz. 1905-1907, met noot (verder m.n.) P. J. Stolk
 2003/248 NAV 2003, nr. 297, afl. 9, blz. 715-716, m.n. R. Barzilay

Justitie (met uitzondering van politie en openbaar ministerie)

2002/310 MR 2003, nr. 8, afl. 1, blz. 23
 2002/386 JB 2003, nr. 74, afl. 4, blz. 399-407, m.n. E. C. H. J. van der Linden
 2002/386 JV 2003, nr. 63, afl. 2, blz. 166-172
 2002/386 NAV 2003, nr. 93, afl. 3, blz. 244-245, m.n. M. van der Heiden
 2003/214 MR 2003, nr. 62, afl. 8, blz. 291

2003/214 NAV 2003, nr. 329, afl. 10, blz. 800, m.n. E. Weijmans
 2003/216 NAV 2003, nr. 298, afl. 9, blz. 716
 2003/385 MR 2003, nr. 72, afl. 9/10, blz. 350–351

Buitenlandse Zaken & Justitie

2002/328 NAV 2003, nr. 58, afl. 2, blz. 158

Financiën

2001/264 BB 2003, nr. 21, blz. 178–182
 2002/306 JB 2003, nr. 30, afl. 1, blz. 139–142, m.n. N. J. A. P. B. Niessen
 2002/306 IB 2003, nr. 69, afl. 3, blz. 140
 2002/308 JB 2003, nr. 31, afl. 1, blz. 142–146, m.n. N. J. A. P. B. Niessen
 2002/354 VN 2003, nr. 6.24, afl. 6, blz. 73–74, m.n.
 2002/377 IB 2003, nr. 177, afl. 4, blz. 249–250
 2002/380 VN 2003, nr. 7.33, afl. 7, blz. 95–96 m.n.
 2002/408 FUTD 2003, nr. 0072, afl. 2, blz. 18–19
 2002/408 VN 2003, nr. 10.33, afl. 10, blz. 90–91 m.n.
 2003/014 FUTD 2003, nr. 0200, afl. 5, blz. 9–10, m.n.
 2003/014 NTFR 2003, nr. 381, afl. 8, blz. 32–33
 2003/014 VN 2003, nr. 12.21, afl. 12, blz. 104–106, m.n.
 2003/019 FUTD 2003, nr. 0316, afl. 7, blz. 13–14
 2003/019 NTFR 2003, nr. 380, afl. 8, blz. 32
 2003/019 VN 2003, nr. 11.21, afl. 11, blz. 74–75 m.n.
 2003/033 FUTD 2003, nr. 0425, afl. 9, blz. 19
 2003/033 NTFR 2003, nr. 456, afl. 10, blz. 23–24
 2003/036 NTFR 2003, nr. 466, afl. 10, blz. 33–34
 2003/036 VN 2003, nr. 15.34, afl. 15, blz. 116–117, m.n.
 2003/058 NTFR 2003, nr. 596, afl. 14, blz. 19
 2003/058 VN 2003, nr. 22.30, afl. 22, blz. 104–105, m.n.
 2003/061 NTFR 2003, nr. 530, afl. 13, blz. 4
 2003/061 VN 2003, nr. 22.29, afl. 22, blz. 103, m.n.
 2003/071 FUTD 2003, nr. 0858, afl. 18, blz. 14
 2003/071 NTFR 2003, nr. 805, afl. 19, blz. 24
 2003/071 VN 2003, nr. 21.22, afl. 21, blz. 76–77, m.n.
 2003/091 VN 2003, nr. 23.39, afl. 23, blz. 102, m.n.
 2003/102 FUTD 2003, nr. 0851, afl. 18, blz. 11
 2003/102 NTFR 2003, nr. 804, afl. 19, blz. 23–24
 2003/102 VN 2003, nr. 25.21, afl. 25, blz. 78–80, m.n.
 2003/109 FUTD 2003, nr. 0961, afl. 20, blz. 14
 2003/109 NTFR 2003, nr. 861, afl. 20, blz. 31–32
 2003/109 VN 2003, nr. 25.20, afl. 25, blz. 76–78, m.n.
 2003/144 FUTD 2003, nr. 1031, afl. 22, blz. 9
 2003/144 VN 2003, nr. 32.30, afl. 32, blz. 102
 2003/147 VN 2003, nr. 32.31, afl. 32, blz. 102–103, m.n.
 2003/243 FUTD 2003, nr. 1515, afl. 33, blz. 12
 2003/243 VN 2003, nr. 38.30, afl. 38, blz. 74–75, m.n.
 2003/258 FUTD 2003, nr. 1503, afl. 33, blz. 7–8
 2003/258 NTFR 2003, nr. 1459, afl. 35, blz. 26–27
 2003/258 VN 2003, nr. 38.29, afl. 38, blz. 72–74 m.n.
 2003/270 FUTD 2003, nr. 1615, afl. 36, blz. 27
 2003/270 VN 2003, nr. 48.26, afl. 48, blz. 85–86, m.n.
 2003/279 FUTD 2003, nr. 1591, afl. 36, blz. 17–18
 2003/279 NTFR 2003, nr. 1566, afl. 38, blz. 83
 2003/279 VN 2003, nr. 46.23, afl. 46, blz. 99–100, m.n.
 2003/349 FUTD 2003, nr. 1910, afl. 42, blz. 19
 2003/349 NTFR 2003, nr. 1753, afl. 43, blz. 15–16
 2003/349 VN 2003, nr. 58.25, afl. 58, blz. 108–109, m.n.

2003/369	NTFR 2003, nr. 1910, afl. 46, blz. 67
2003/369	VN 2003, nr. 58.26, afl. 58, blz. 109, m.n.
2003/371	FUTD 2003, nr. 2074, afl. 45, blz. 23
2003/371	NTFR 2003, nr. 1903, afl. 46, blz. 50
2003/371	VN 2003, nr. 60.34, afl. 60, blz. 101–102
2003/372	FUTD 2003, nr. 2092, afl. 45, blz. 29–30
2003/372	VN 2003, nr. 60.35, afl. 60, blz. 102–103, m.n.
2003/373	FUTD 2003, nr. 2079, afl. 45, blz. 25
2003/373	VN 2003, nr. 59.30, afl. 59, blz. 110, m.n.
2003/387	FUTD 2003, nr. 2076, afl. 45, blz. 24
2003/387	NTFR 2003, nr. 1890, afl. 46, blz. 21
2003/387	VN 2003, nr. 60.36, afl. 60, blz. 103–104, m.n.
2003/391	FUTD 2003, nr. 2070, afl. 45, blz. 21–22
2003/391	NTFR 2003, nr. 1893, afl. 46, blz. 23–24
2003/391	VN 2003, nr. 59.31, afl. 59, blz. 111, m.n.
2003/406	FUTD 2003, nr. 2173, afl. 47, blz. 18
2003/406	VN 2003, nr. 61.26, afl. 61, blz. 99–101, m.n.
2003/407	FUTD 2003, nr. 2157, afl. 47, blz. 12

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

2002/410	JB 2003, nr. 76, afl. 4, blz. 427–429, m.n. E. C. H. J. van der Linden
2003/207	NAV 2003, 261, afl. 8, blz. 639

Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

2002/390	AB 2003, nr. 55, afl. 7, blz. 264–266, m.n. P. J. Stolk
2002/390	JG 2003, nr. 0080, afl. 4, blz. 19–20, m.n. C. M. van der Heijden

Verkeer en Waterstaat

2003/87	JB 2003, nr. 181, afl. 9, blz. 940–944, m.n. N. J. A. P. B. Niessen
---------	---

Volksgezondheid, Welzijn en Sport

2001/234	TvG 2003, nr. 21, afl. 2, blz. 149–152
2002/196	MC 2003, afl. 9, blz. 356–358
2002/196	UKCZ 2003, afl. 4, blz. 17–23
2002/386	JB 2003, nr. 74, afl. 4, blz. 399–407, m.n. E. C. H. J. van der Linden
2002/386	JV 2003, nr. 63, afl. 2, blz. 166–172

Alle ministeries

2003/325	FUTD 2003, nr. 1919, afl. 42, blz. 21–22
2003/325	JB 2003, nr. 361, afl. 16, blz. 1645–1661, m.n. N. J. A. P. B. Niessen
2003/325	JSV 2003, nr. 219, afl. 16, blz. 863–880
2003/325	NTB 2003, afl. 10, blz. 360–361
2003/325	VN 2003, nr. 52.33, afl. 52, blz. 113–114, m.n.

Bestuursorganen

Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten

2003/023	RZA 2003, nr. 12, afl. 3, blz. 386–392
----------	--

Centrale organisatie Werk en Inkomen

2002/349 JSV 2003, nr. 2, afl. 1, blz. 10–15
2003/100 JB 2003, nr. 205, afl. 10, blz. 1043–1048, m.n. N. J. A. P. B. Niessen

Informatie Beheer Groep

2003/348 JB 2003, nr. 362, afl. 16, blz. 1661–1663

Sociale Verzekeringsbank

2002/321 JSV 2003, nr. 1, afl. 1, blz. 3–10
2002/321 RSV 2003, nr. 13, afl. 1, blz. 36–41
2002/391 JSV 2003, nr. 21, afl. 3, blz. 92–106
2002/409 JSV 2003, nr. 22, afl. 3, blz. 106–118
2003/035 RSV 2003, nr. 126, afl. 5, blz. 445–455
2003/039 RSV 2003, nr. 127, afl. 5, blz. 455–460

Stichting Het Gebaar

2003/175 JB 2003, nr. 252, afl. 12, blz. 1211–1213

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

2002/361 RSV 2003, nr. 43, afl. 2, blz. 139–148
2002/379 JB 2003, nr. 64, afl. 3, blz. 360–362
2002/381 JSV 2003, nr. 20, afl. 3, blz. 76–91
2002/381 RSV 2003, nr. 44, afl. 2, blz. 148–151
2002/399 RSV 2003, nr. 72, afl. 3, blz. 250–251
2003/130 RSV 2003, nr. 222, afl. 8, blz. 852–854
2003/168 JSV 2003, nr. 170, afl. 13, blz. 692–705
2003/168 RSV 2003, nr. 248, afl. 9, blz. 933–943
2003/241 JSV 2003, nr. 189, afl. 14, blz. 760–764
2003/254 JSV 2003, nr. 190, afl. 14, blz. 764–775

Zorgverzekeraars

2002/375 AB 2003, nr. 64, afl. 8, blz. 296–314, m.n. P. J. Stolk
2002/375 JB 2003, nr. 75, afl. 4, blz. 407–426
2002/375 JSV 2003, nr. 80, afl. 7, blz. 307–337
2002/391 JSV 2003, nr. 21, afl. 3, blz. 92–106
2002/404 RZA 2003, nr. 110, afl. 3, blz. 370–381
2002/404 UKCZ 2003, afl. 5/6, blz. 34–41, m.n.
2002/405 RZA 2003, nr. 111, afl. 3, blz. 381–386
2003/030 RZA 2003, nr. 113, afl. 3, blz. 392–396
2003/261 RZA 2003, nr. 241, afl. 6, blz. 817–820

Gemeenten

2002/147 B&R 2003, afl. 2, blz. 57–59, m.n. J. C. Tomson
2002/245 JG 2003, nr. 0037, afl. 2, blz. 20–21, m.n. C. M. van der Heijden
2002/249 JG 2003, nr. 0038, afl. 2, blz. 21–22, m.n. C. M. van der Heijden
2002/261 JG 2003, nr. 0039, afl. 2, blz. 22–23, m.n. C. M. van der Heijden
2002/317 JSV 2003, nr. 137, afl. 11, blz. 540–547
2002/327 JB 2003, nr. 43, afl. 2, blz. 225–231, m.n. N. J. A. P. B. Niessen
2002/348 JB 2003, nr. 63, afl. 3, blz. 354–360, m.n. N. J. A. P. B. Niessen
2002/404 JSV 2003, nr. 124, afl. 10, blz. 484–494
2003/021 JG 2003, nr. 0100, afl. 5, blz. 18–19, m.n. C. M. van der Heijden
2003/030 JSV 2003, nr. 125, afl. 10, blz. 494–498

2003/030	RZA 2003, nr. 113, afl. 3, blz. 392–396
2003/037	JG 2003, nr. 0185, afl. 10, blz. 19–20, m.n. C. M. van der Heijden
2003/037	JSV 2003, nr. 93, afl. 8, blz. 372–375
2003/060	JG 2003, nr. 0119, afl. 6, blz. 23–24, m.n. C. M. van der Heijden
2003/062	AB 2003, nr. 271, afl. 29, blz. 1302–1308, m.n. P. J. Stolk
2003/063	JG 2003, nr. 0120, afl. 6, blz. 24–25, m.n. C. M. van der Heijden
2003/084	JG 2003, nr. 0186, afl. 10, blz. 20–21, m.n. C. M. van der Heijden
2003/106	JG 2003, nr. 0187, afl. 10, blz. 21–22, m.n. C. M. van der Heijden
2003/121	JG 2003, nr. 0188, afl. 10, blz. 22–23, m.n. C. M. van der Heijden
2003/122	JB 2003, nr. 222, afl. 11, blz. 1098–1102, m.n. N. J. A. P. B. Niessen
2003/122	JG 2003, nr. 0216, afl. 11/12, blz. 25–26
2003/122	JSV 2003, nr. 138, afl. 11, blz. 547–570
2003/123	JSV 2003, nr. 139, afl. 11, blz. 570–573
2003/124	JG 2003, nr. 0127, afl. 11/12, blz. 26–27, m.n. C. M. van der Heijden
2003/213	JB 2003, nr. 281, afl. 13, blz. 1331–1336, m.n. N. J. A. P. B. Niessen
2003/227	AB 2003, nr. 471, afl. 48, blz. 2374–2388, m.n. P. J. Stolk
2003/227	JB 2003, nr. 306, afl. 14, blz. 1455–1471, m.n. N. J. A. P. B. Niessen

In § 3.6 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 lijst met beoordelingscriteria en de totstandkoming ervan zijn toegelicht in Jaarverslag 1988 (blz. 68–70). Op de lijst, die begin 1996 enigszins is bijgesteld (zie Jaarverslag 1995, blz. 73–74), staan de volgende criteria.

LIJST VAN BEOORDELINGSCRITEIA

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) tijdige 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

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, 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, Blaricum, Boskoop, Brunssum, Bunschoten, Diemen, Dordrecht, Geertruidenberg, Groenlo, 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, Dirksland, Epe, Franekeradeel, Gennep, Hendrik-Ido-Ambacht, Kampen, Kollumerland en Nieuw-kruisland, Leeuwarden, Lochem, 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, 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, Dongen, Dongeradeel, Doorn, Drimmelen, Dronten, Echt (in verband met herindeling tot 1 januari 2003), Edam-Volendam, Eemmond, Eibergen, Etten-Leur, Gendringen, Graafstroom, Graft-De Rijp, Gulpen-Witter, Hattem, Heerde, Heerenveen, Helden, Hellendoorn, Horst aan de Maas, Hummelo en Keppel, 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), Smalingerland, Swalmen, Terschelling, Uitgeest, Uithoorn, Urk, Valkenburg (Z-H), Veenendaal, Veghel, Velsen, Vianen, Vlagtwedde, Vlieland, Vlist, Wehl, Weststellingwerf, Winschoten, Winsum, Zaltbommel, Zandvoort, Zeevang, Zevenhuizen-Moerkapelle en Zundert;

per 1 januari 2003: Arnhem, Bolsward, Borculo, Bussum, Dinxperlo, Echt-Susteren (na herindeling), Emmen, Gouda, Heiloo, Landerd, Leidschendam-Voorburg (na herindeling), Moordrecht, Muiden, Naarden, Neede, Oostflakkee, Ouderkerk aan den IJssel, Pekela, Tilburg, Tubbergen, Venray en Zwijndrecht (na herindeling);

per 1 januari 2004: Ameland, Amstelveen, Barneveld, Bernisse, Bergen (N-H), Boxmeer, Landgraaf, Meerlo-Wanssum, Papendrecht, Vaals, Waalwijk, Wassenaar, Wormerland en Zijpe;

daarnaast zal in de loop van het eerste kwartaal van 2004 met terugwerkende kracht tot 1 januari 2004 worden aangewezen de nieuwe gemeente Midden-Delfland, ontstaan uit de herindeling van de voorheen aangewezen gemeenten Maasland en Schipluiden;

- *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 Alblasserwaard-Oost/Vijfheerlanden, ReinUnie, Wegschap Tunnel Dordtse Kil en Werkvoorzieningschap Oostelijk Zuid-Limburg; in de loop van het eerste kwartaal van 2004 zal de gemeenschappelijke regeling Gewest Eemland met terugwerkende kracht tot 1 januari 2004 eveneens worden aange-
wezen.

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. Vooral nog kan aanknoping 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)

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

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 vijfenzestigjarige 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 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 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 waarneemer 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 verschoenen 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), zoals gewijzigd bij besluit van 21 december 2000, Stb. 632.

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 NV, voor zover belast met de werkzaamheden die voortvloeien uit onderscheidenlijk verband houden met haar taken op grond van artikel 26 van de Bankwet 1998 vanaf het tijdstip van inwerking-treding van de Bankwet 1998 tot 1 januari 1999 respectievelijk de artikelen 2, eerste, tweede en derde lid, en 3 van de Bankwet 1998 in de periode vanaf 1 januari 1999, en haar taken en bevoegdheden ingevolge artikel 4, eerste lid, van de Bankwet 1998;
- c. de Verzekeringskamer, voor zover belast met werkzaamheden die voortvloeien uit onderscheidenlijk verband houden met haar taken en bevoegdheden ingevolge de Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993, de Wet toezicht natura-uitvaartverzekeringsbedrijf, de Pensioen- en Spaarfondsen-wet, de Wet verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioenfonds 2000, de Wet betreffende verplichte deelneming in een beroepspensioenrege-ling en de Wet tot invoering van een leeftijdsgrens voor het notarisambt en oprichting van een notarieel pensioenfonds;
- d. de Stichting toezicht effectenverkeer, voor zover belast met werkzaam-heden die voortvloeien uit onderscheidenlijk verband houden met haar taken en bevoegdheden ingevolge de Wet toezicht effectenverkeer 1995.

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.

7.3 Vergoedingsbesluit 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 (Vergoedingsbesluit 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 Koninkrijks-relaties;
- 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 2002 tot en met 31 augustus 2003: € 991 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 2 oktober 2003, Stcrt. 199)]*;
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 € 2 717,24 *[ten aanzien van verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 2002 tot en met 31 augustus 2003: € 3 076 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 2 oktober 2003, Stcrt. 199)]* 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 2002 tot en met 31 augustus 2003: € 209 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 2 oktober 2003, Stcrt. 199)]* 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 Vergoedingsbesluit 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 beklaagde 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 beklaagde 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 geregistreerde 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

