

Vergaderjaar 2001–2002

28 260

Jaarverslag Nationale ombudsman 2001

Nr. 2

JAARVERSLAG

INHOUDSOPGAVE

	WOORD VOORAF	9			
Deel I	KERNJAARVERSLAG	11			
1	De overheid, gezien door de Nationale ombudsman in 2001	13			
1.1	Ontwikkelingen in 2001	13	2.1.1	De Wet Nationale ombudsman	48
1.1.1	De cijfers van de Nationale ombudsman	13	2.1.2	Wet organisatie en bestuur gerechten	48
1.1.2	Taak en functie van de Nationale ombudsman	15	2.1.3	Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman	49
1.1.2.1	Inleiding	15	2.1.4	Aanwijzing decentrale overheden	50
1.1.2.2	Onderzoek uit eigen beweging	16	2.1.5	Voorontwerp extern klachtrecht	52
1.1.2.3	Onderzoek op verzoek	19	2.1.6	Wetsvoorstellen die de bevoegdheid van de Nationale ombudsman raken	65
1.2	Ontwikkelingen in de afgelopen jaren	30	2.2	Ambt	70
1.2.1	Inleiding	30	2.2.1	Regeling ambtstermijn substituu-ombudsman	70
1.2.2	Toepassing behoorlijkheidscriterium voortvarendeheid door de jaren heen	31	2.2.2	Nevenfuncties ambtsdragers	70
1.2.3	Evaluatieonderzoeken Awb	34	2.3	Klachten over de Nationale ombudsman	71
1.2.4	Commissie Evaluatie Awb II	35	2.3.1	Inleiding	71
1.2.5	Conclusie	36	2.3.2	De in 2001 ontvangen klachten	73
1.3	Bijzondere onderwerpen	36	2.4	Het Bureau Nationale ombudsman	74
1.3.1	Herkansing	36	2.4.1	Personeel	74
1.3.1.1	Inleiding	36	2.4.2	Financiën	75
1.3.1.2	Nationale ombudsman is tweedelijnsvoorziening	37	2.4.3	Bedrijfsvoering	76
1.3.1.3	Oude werkwijze	37			
1.3.1.4	Nieuwe werkwijze	38	3	Het werk van de Nationale ombudsman in cijfers	78
1.3.1.5	Uitzonderingen en evaluatie	39	3.1	De te behandelen zaken	78
1.3.2	Publieksvoorlichting	39	3.2	Afgedane zaken	80
1.3.3	Klokkenluiders	41	3.2.1	Cijfers afgedane zaken	80
1.3.3.1	Inleiding	41	3.2.2	Onderzoek uit eigen beweging	82
1.3.3.2	Rijksoverheid	41	3.3	Doorlooptijden verzoekschriften	82
1.3.3.3	Decentrale overheden	41	3.4	Afgedane zaken per gebied	84
1.3.3.4	Verzoek gemeente Enschede	42	3.5	De conclusie van de Nationale ombudsman	85
1.3.3.5	Nationale ombudsman als extern meldpunt	42	3.6	Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman	86
1.3.4	Kinderombudsman	43	3.6.1	Algemeen	86
1.3.4.1	Onderzoek Kohnstamm Instituut	43	3.6.2	De beoordeling in de rapporten	86
1.3.4.2	Initiatief-wetsvoorstel	44	3.6.3	De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken	88
1.4	Aandachtspunten	46	3.6.4	De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken	89
2	WETGEVING; AMBT; BUREAU	48	3.7	De effecten van het werk van de Nationale ombudsman	89
2.1	Wetgeving c.a.	48	3.8	Enkele achtergrondkenmerken van indieners van verzoekschriften	90

4	Effecten van het werk van de Nationale ombudsman	91	6.4	Buitenwettelijke verzoekschriften	123
4.1	Soorten effecten	91	6.5	Behandeling van klachten en verzoeken om informatie per telefoon en e-mail	124
4.2	Actie door de overheid	92			
4.2.1	Op het gebied van de politie	92	BIJLAGEN		
4.2.2	Op het gebied van Algemene Zaken	93	1	Uitgebrachte rapporten	127
4.2.3	Op het gebied van Buitenlandse Zaken	93	2	Vermelding van rapporten in vakbladen in 2001	169
4.2.4	Op het gebied van Justitie	93	3	Toelichting op de beoordelingscriteria van de Nationale ombudsman	172
4.2.5	Op het gebied van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	95	4	Bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman	175
4.2.6	Op het gebied van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	95	5	Artikel 78a van de Grondwet	179
4.2.7	Op het gebied van Financiën	95	6	Wet Nationale ombudsman c.a.	180
4.2.8	Op het gebied van Defensie	96	6.1	Wet Nationale ombudsman	180
4.2.9	Op het gebied van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	97	6.2	Besluit bestuursorganen WNo en Wob	192
4.2.10	Op het gebied van Verkeer en Waterstaat	97	6.3	Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman	194
4.2.11	Op het gebied van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	97	DEEL II	BEELD VAN HET IN 2001 VERRICHTE ONDER- ZOEK	197
4.2.12	Op het gebied van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	97		De hoofdstukken 7 t/m 25 staan op de cd-rom bij dit jaarverslag. Voor de volledigheid zijn daarop ook de voorgaande hoofdstukken en de bijlagen opgenomen.	
4.2.13	Op het gebied van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	98			
4.2.14	Op het gebied van de waterschappen	99			
4.2.15	Op het gebied van de provincies	99	7	Politie en openbaar ministerie	199
4.2.16	Op het gebied van de gemeenten	99	7A	Politie	199
5	Nationale ombudsman en omgeving	101	7A.1	Inleiding	199
5.1	Staten-Generaal	101	7A.1.1	Cijfers	199
5.2	Bestuursorganen en andere instanties	101	7A.1.2	Praktijkcontacten	199
5.3	Voorlichting	102	7A.2	Toepassing bepalingen betreffende de verdachte	200
5.3.1	Postbus 51-campagne	102	7A.2.1	Verdenking	200
5.3.2	Overige activiteiten	107	7A.2.2	Verhoor (ook bejegening tijdens)	201
5.4	Buitenlandse betrekkingen	107	7A.2.3	Bijstand en waarschuwen raadsman	201
5.5	Voordrachten; publicaties	108	7A.3	Vrijheidsbenemende dwangmiddelen	201
			7A.3.1	Staande houden	201
			7A.3.2	Aanhouden (incl. tijd voor ophouden voor verhoor en melden reden voor aanhouding)	202
6	Beoordeling verzoekschriften op bevoegdheid en ontvankelijkheid; telefonische verzoeken om informatie	110	7A.3.3	Vorgeleiden en in verzekering stellen	207
6.1	Inleiding	110	7A.3.4	Dwangmiddelen ter identificatie	207
6.2	Cijfermatig overzicht van de verwerking van de verzoekschriften	110	7A.3.5	Heenzenden	207
6.3	De toetsing van de verzoekschriften	111	7A.3.6	Vastleggen van gebruik van vrijheidsbenemende dwangmiddelen	207
6.3.1	Artikel 1a: Bevoegdheid naar bestuursorgaan	112	7A.4	Overige dwangmiddelen	207
6.3.2	Artikel 16: Bevoegdheidsafbakening naar gedraging	113	7A.4.1	Binnentreden	207
6.3.2.1	Inleiding	113	7A.4.2	Doorzoeken (onderzoek in de) woning en doorzoeken auto's	210
6.3.2.2	Onbevoegdheid Nationale ombudsman ten aanzien van algemeen verbindende voorschriften (artikel 16, onder b)	114	7A.4.3	Handboeien en (veiligheids-/ aanhoudings)fouilleren	211
6.3.2.3	Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij openstaan of aanhangig zijn van een bezwaar- of beroepsprocedure (artikel 16, onder c)	114	7A.4.4	Inbeslagneming	212
6.3.2.4	Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij rechterlijk toezicht (artikel 16, onder g)	116	7A.4.5	Vastleggen van gebruik van overige dwangmiddelen	212
6.3.3	Artikel 14: Ontvankelijkheid; discretionaire bevoegdheid Nationale ombudsman	117	7A.5	Geweldgebruik	212
6.3.3.1	Inleiding	117	7A.5.1	Arrestatieteam (AT)	212
6.3.3.2	Niet voldaan aan vereisten van artikel 12 in samenhang met artikel 14, onder a	118	7A.5.2	Vuurwapengebruik	214
6.3.3.3	Kennelijke ongegrondheid van het verzoek (artikel 14, onder b)	119	7A.5.3	Diensthond/pepperspray/wapenstok/fysiek geweld	214
6.3.3.4	Onvoldoende belang (artikel 14, onder c)	120	7A.6	Verblijfsomstandigheden arrestanten	220
6.3.3.5	Verzoeker een ander dan degene jegens wie de gedraging had plaatsgevonden (artikel 14, onder d)	121	7A.7	Legitimatie	222
6.3.3.6	Geen gebruik gemaakt van openstaande bestuursrechtelijke voorziening (artikel 14, onder g)	121	7A.8	Informatie	223
6.3.3.7	Klacht eerst zelf voorleggen aan bestuursorgaan (artikel 14, onder i)	121	7A.8.1	Vastleggen van informatie	223
6.3.3.8	Samenhangende gedragingen in lopende procedures (artikel 14, onder j en k)	122	7A.8.2	Signaleringen	226
			7A.8.3	Verstrekken van informatie	227
			7A.9	Optreden naar aanleiding van aangiften en meldingen	230
			7A.9.1	Aangiften en meldingen	230
			7A.9.2	Inrichting opsporingsonderzoek	237
			7A.10	Bejegening	238
			7A.10.1	Houding en uitlatingen (taalgebruik)	238
			7A.10.2	Niet-nakomen toezeggingen	240
			7A.11	Hulpverlening	240
			7A.11.1	Slachtofferhulp	240
			7A.11.2	Burenruzies	240
			7A.11.3	Overig	241

7A.11.4	Landelijk Telefoonnummer Politie, 0900-8844	243	10A.2.2.2	Bevoegdheid en toerekening	319
7A.12	Politieoptreden en verkeer	245	10A.2.2.3	Knelpunten in de behandeling van mvv-aanvragen	319
7A.12.1	Aanrijdingen	245	10A.2.2.4	Rapporten	323
7A.12.2	Wegslepen	249	10A.2.2.5	Interventies	325
7A.12.3	Politie en de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wet Mulder)	250	10A.2.3	Asielverzoeken; aanvragen om een vergunning tot verblijf of een vergunning tot vestiging	325
7A.12.4	Overig	250	10A.2.3.1	Cijfers	325
7A.13	Openbare orde	251	10A.2.3.2	Knelpunten in de behandeling van asielverzoeken	326
7A.14	Minderjarigen	253	10A.2.3.3	Onderzoek uit eigen beweging	329
7A.15	Vreemdelingendiensten	255	10A.2.3.3.1	Verblijfsomstandigheden van asielzoekers in de Aanmeldcentra	329
7A.15.1	Cijfers	255	10A.2.3.3.2	Toepassing van artikel 1(F) van het Vluchtelingen-verdrag	337
7A.15.2	Algemeen	255	10A.2.3.3.3	Mededeling bij uitzetting	337
7A.15.3	Enkele zaken	258	10A.2.3.4	Rapporten	337
7A.16	Klachtbehandeling	259	10A.2.3.5	Aanbevelingen	342
7A.16.1	De kwaliteit van interne klachtbehandeling	259	10A.2.4	Naturalisaties	350
7A.16.2	De behandeling van klachten	260	10A.2.5	Adviescommissie voor vreemdelingenzaken	350
7A.16.3	Enkele rapporten	261	10A.2.6	Overige verzoekschriften op het terrein van de IND	350
7A.17	Schadevergoeding	265	10A.2.7	Interventies op het terrein van de IND	355
7A.18	Politieoptreden en het civiele recht	268	10A.3	Griffies van gerechten	357
7A.19	Administratieve organisatie (postregistratie, niet reageren op brieven etc.)	270	10A.4	Gevangeniswezen en TBS	357
7A.20	Overige rapporten op het terrein van politie	270	10A.4.1	Algemeen	357
7A.20.1	Buitengewone opsporingsambtenaren	270	10A.4.2	Gevangeniswezen	357
7A.20.2	Overige rapporten	271	10A.5	Raad voor de Kinderbescherming	358
7A.21	Integriteit	273	10A.6	Schadevergoeding	359
7B	Openbaar ministerie	275	10A.7	Wet overdracht tenuitvoerlegging strafvonnis	359
7B.1	Algemeen; cijfers	275	10A.8	Administratieve organisatie	360
7B.2	Inbeslagneming	276	10A.9	Klachtbehandeling	361
7B.3	Opsporing	277	10A.10	Centraal Justitieel Incasso Bureau	361
7B.4	Vervolg	278	10A.10.1	Tenuitvoerlegging van straffen	361
7B.5	Tenuitvoerlegging straffen en maatregelen	281	10A.10.2	De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	361
7B.6	Schadevergoeding	282	10A.10.3	Schadevergoedingsmaatregelen	362
7B.7	De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	284	10A.11	Overige	363
7B.8	Slachtoffers van delicten	284	10B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Justitie	365
7B.9	Informatieverstrekking	288	10B.1	Raden voor Rechtsbijstand	365
7B.10	Administratieve organisatie	290	10B.2	Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers	365
7B.11	Klachtbehandeling door het openbaar ministerie	291	10B.3	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	366
7B.12	Overige	293	10B.4	Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie	369
8	Ministerie van Algemene Zaken	297	10B.5	Commissie en secretariaat van het Schadefonds Geweldsmisdrijven	369
8.1	Cijfers	297	10B.6	Nederlandse Orde van Advocaten	369
8.2	Het Ministerie	297	10B.7	Orde van Advocaten in de verschillende arrondissementen	369
9	Ministerie van Buitenlandse Zaken	299	10B.8	Gerechtsdeurwaarders	370
9.1	Cijfers	299	11	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	372
9.2	Het Ministerie	299	11A	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	372
9.2.1	Het Bureau Visadienst en de Visadienst	299	11A.1	Cijfers	372
9.2.2	Legalisatie en verificatie van documenten	299	11A.2	Het Ministerie	372
9.2.3	Individuele ambtsberichten	299	11A.3	Binnenlandse Veiligheidsdienst	376
9.2.4	Overige zaken	301	11A.4	USZO-Zoetermeer	376
9.3	Ambassades en consulaten	307	11A.5	Korps landelijke politiediensten	377
9.3.1	Legalisatie en verificatie van documenten	307	11B	Adviesorganen op het terrein van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	378
9.3.2	Overige zaken	309	11C	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	379
10	Justitie	312	12	Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	380
10A	Ministerie van Justitie	312	12A	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	380
10A.1	Algemeen; cijfers	312	12A.1	Cijfers	380
10A.2	Immigratie- en Naturalisatiedienst	312	12A.2	USZO-Groningen	380
10A.2.1	Algemene onderwerpen	312	12A.3	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	381
10A.2.1.1	Cijfers	312	12B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	383
10A.2.1.2	Herstel kenbaarheidsvereiste	313	12B.1	Informatie Beheer Groep (IB-Groep)	383
10A.2.1.3	Herkansingsbeleid	314	12B.1.1	Cijfers	383
10A.2.1.4	Interventie	316			
10A.2.1.5	Onderzoek uitmondend in een rapport	317			
10A.2.1.6	Werkachterstanden	317			
10A.2.1.7	Interne klachtbehandeling	318			
10A.2.2	Visa en machtigingen tot voorlopig verblijf	319			
10A.2.2.1	Cijfers	319			

12B.1.2	Studiefinanciering	383	17	Economische Zaken	441
12B.1.3	Tegemoetkoming studiekosten	384			
12B.1.4	Lesgeld	384	17A	Ministerie van Economische Zaken	441
12B.1.5	Overige	385	17A.1	Cijfers	441
12B.2	Overige zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	386	17A.2	Uitgebrachte rapporten	441
12B.2.1	Op het terrein van onderwijs en onderzoek	386	17A.3	Interventies	443
12B.2.2	Overige bestuursorganen	387	17B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Economische Zaken	445
			17B.1	Kamer van Koophandel en Fabrieken	445
13	Financiën	388	17B.2	Novem	445
13A	Ministerie van Financiën	388	18	Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	447
13A.1	Cijfers	388			
13A.2	Belastingdienst	388	18A	Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	447
13A.2.1	Inleiding	388			
13A.2.2	Schadevergoeding; rentevergoeding	389	18A.1	Cijfers	447
13A.2.3	Behandelingsduur	395	18A.2	Uitgebrachte rapporten	447
13A.2.4	Informatieverstreking	398	18A.3	Overige afdoeningen	450
13A.2.5	Heffing	401	18B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	451
13A.2.5.1	Controle	401			
13A.2.5.2	Ambtshalve vermindering	401			
13A.2.5.3	Hardheidsclausule	403	19	Sociale Zaken en Werkgelegenheid	452
13A.2.5.4	Onjuiste aanslagen	404			
13A.2.5.5	Belastingteruggaaf	405	19A	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	452
13A.2.5.6	Overige zaken op het terrein van de heffing	407	19A.1	Cijfers	452
13A.2.6	Invordering	408	19A.2	Afgedane zaken	452
13A.2.6.1	Verrekening	408	19B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	453
13A.2.6.2	Betalingsregeling	408			
13A.2.6.3	Kwijtschelding	408	19B.1	Bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid	453
13A.2.6.4	Gebruik van dwangmiddelen	410			
13A.2.7	Douane	411	19B.1.1	Cijfers	453
13A.2.8	Overige zaken op het terrein van de Belastingdienst	414	19B.1.2	Landelijk instituut sociale verzekeringen en Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	453
13A.3	Ministerie van Financiën anderszins	419	19B.1.2.1	Behandelingsduur	453
13A.3.1	Dienst Domeinen	419	19B.1.2.2	Informatieverstreking	455
13A.3.2	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Financiën	419	19B.1.2.3	Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling	457
13B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Financiën	423	19B.1.2.4	Rente- en schadevergoeding	459
			19B.1.2.5	Overige klachten	459
14	Ministerie van Defensie	424	19B.1.3	Sociale verzekeringsbank	461
14.1	Cijfers	424	19B.1.3.1	Behandelingsduur	461
14.2	Koninklijke marechaussee	424	19B.1.3.2	Informatieverstreking	462
14.3	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Defensie	425	19B.1.3.3	Dienstverlening, bejegening, klachtbehandeling	462
			19B.1.3.4	Rente- en schadevergoeding	465
			19B.1.3.5	Overige klachten	465
15	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	426	19B.2	Arbeidsvoorzieningsorganisatie	468
15A	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	426	19B.2.1	Cijfers	468
15A.1	Cijfers	426	19B.2.2	Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening	468
15A.2	Directoraat-generaal van de Volkshuisvesting	426	19B.2.2.1	Ontslagvergunningen	468
15A.2.1	Algemeen	426	19B.2.2.2	Bemiddeling en scholing	470
15A.2.2	Individuele huursubsidie	426			
15A.3	Directoraat-generaal Milieubeheer	427	20	Volksgezondheid, Welzijn en Sport	471
15B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	429	20A	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	471
15B.1	Huurcommissies	429	20A.1	Cijfers	471
			20A.2	Inspectie voor de Gezondheidszorg	471
16	Verkeer en Waterstaat	431	20A.3	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	473
16A	Ministerie van Verkeer en Waterstaat	431	20B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	474
16A.1	Cijfers	431	20B.1	Pensioen- en Uitkeringsraad	474
16A.2	Uitgebrachte rapporten	431	20B.2	Ziektefondsen en zorgverzekeraars	474
16A.3	Overige afdoeningen	433	20B.3	Gezinsvoogdij-instellingen	476
16B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Verkeer en Waterstaat	434	21	Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie	478
16B.1	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	434	21.1	Cijfers	478
16B.2	Dienst Wegverkeer	436	22	Waterschappen	479
			22.1	Algemeen	479
			22.1.1	Cijfers	479
			22.1.2	Rapport 2000/358	479
			22.2	Afgedane zaken	479
			22.2.1	Behandelingsduur	479
			22.2.2	Invordering	481

22.2.2.1	Kosten van invordering	481	24	Gemeenten	493
22.2.2.2	Kwijtschelding	481			
22.2.2.3	Overige zaken met betrekking tot invordering	482	24.1	Algemeen	493
22.2.3	Schadevergoeding	482	24.1.1	Aangesloten gemeenten	493
22.2.4	Overige zaken	483	24.1.2	Cijfers	493
			24.2	Het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van de gemeenten	493
23	Provincies	489			
			24.2.1	Zaken die in onderzoek zijn genomen	493
23.1	Cijfers	489	24.2.1.1	Rapporten	493
23.2	Het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van de provincies	489	24.2.1.2	Interventies	507
			24.2.2	Buiten onderzoek gebleven zaken	511
23.2.1	Zaken die in onderzoek zijn genomen	489			
23.2.1.1	Rapporten	489	25	Gemeenschappelijke regelingen	513
23.2.1.2	Interventies	491			
23.2.2	Buiten onderzoek gebleven zaken	492			

WOORD VOORAF

Voor u ligt het Jaarverslag 2001 van de Nationale ombudsman. Vergelijken met voorgaande jaren is de vorm van de uitgave gewijzigd, de indeling echter niet. Het gehele verslag is 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 sinds 1998 ook integraal te raadplegen via de website (www.nationaleombudsman.nl).

In hoofdstuk 1 wordt het beeld van de overheid geschetst, zoals gezien door de Nationale ombudsman. Drie Hoge Colleges van Staat, de Raad van State, de Algemene Rekenkamer en de Nationale ombudsman, hebben afgesproken dit verslagjaar ieder vanuit de eigen optiek en het eigen werkterrein de boodschappen die zij de afgelopen jaren hebben gegeven nader te onderzoeken. Het beeld van de overheid zoals gezien door de Nationale ombudsman, zal dit verslagjaar dan ook niet beperkt zijn tot 2001 (hoofdstuk 1, § 1.1). De Nationale ombudsman zal tevens terugblikken op voorgaande jaarverslagen en een kernthema daaruit, de voortvarendheid van de overheid, nader belichten (hoofdstuk 1, § 1.2). De volgende hoofdstukken zijn wel weer beperkt tot 2001. In hoofdstuk 2 worden de ontwikkelingen in 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 2001 heeft geoordeeld over zijn bevoegdheid ten aanzien van bestuursorganen en over de ontvankelijkheid van burgers om bij hem een verzoek in te dienen.

Op 1 januari 1982 is de Wet Nationale ombudsman in werking getreden. Het instituut Nationale ombudsman bestaat dus 20 jaar. Er is veel veranderd. In 1982 ontving de Nationale ombudsman ruim 4000 klachten, vorig jaar bijna 9600! Ook de werkwijze is ingrijpend veranderd. In 1989 is het «kenbaarheidsvereiste» ingevoerd: de klacht moet eerst kenbaar zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan, zodat dit de gelegenheid heeft gekregen daarop te reageren. Hieraan ligt de overtuiging ten grondslag dat het voor het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid belangrijk is, dat klachten zoveel mogelijk door het bestuursorgaan zelf worden opgelost, zij het dat bij de introductie van het vereiste ook overwegingen van een zekere filterwerking en afremming van de groei van het aantal verzoeken een rol hebben gespeeld. Het kenbaarheidsvereiste wordt gecomplementeerd door het op 1 juli 1999 in werking getreden hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, dat bestuursorganen tot interne klachtbehandeling verplicht en daarvoor een aantal minimumregels bevat. De implementatie van het interne klachtrecht is een belangrijk onderwerp geweest van de jaarverslagen 1999 en 2000. Het bevorderen van het goed functioneren van het interne klachtrecht heeft in het afgelopen verslagjaar tot een belangrijke beleidswijziging geleid (het bieden van een «herkansing» aan bestuursorganen), waarvan dit jaarverslag op meerdere plaatsen getuigt (zie o.a. hoofdstuk 1, § 1.3.1). Het twintigjarig bestaan van het instituut Nationale ombudsman zal in

2002 dan ook worden afgesloten met een symposium gewijd aan (de implementatie van) het interne klachtrecht.

De Nationale ombudsman,
R. Fernhout

DEEL I KERNJAARVERSLAG

1 DE OVERHEID, GEZIEN DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN IN 2001

1.1 Ontwikkelingen in 2001

1.1.1 De cijfers van de Nationale ombudsman

In 2001 zijn 9528 verzoekschriften ontvangen. Ten opzichte van 2000, in welk jaar 8242 verzoekschriften werden ontvangen, is dit een stijging van 15%. Daarmee is de eerdere piek van 1998 (8437 verzoekschriften) ruim overschreden. De stijging deed zich bij de meeste bestuursorganen voor. In 2001 is de stijging vooral te zien bij de politie, de uitvoeringsinstellingen van de sociale zekerheid en de gemeenten.

Het aantal klachten over de politie steeg van 677 naar 1093. Deze stijging komt voor het overgrote deel voor rekening van de vreemdelingendiensten. De klachten over de vreemdelingendiensten waren een aantal jaren stabiel (1998: 61 en 1999: 88), maar verdubbelden zich in 2000 tot 191 en stegen in 2001 tot 498. In 2001 heeft de Nationale ombudsman 1563 verzoekschriften ontvangen met betrekking tot de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie. Daarmee is weliswaar sprake van een daling ten opzichte van 2000 (1805), maar de daling bij de IND wordt ruimschoots gecompenseerd door de stijging bij de vreemdelingendiensten. Van een werkelijke daling van het aantal verzoekschriften dat te maken heeft met vreemdelingzaken is dan ook geen sprake. Onder aftrek van zaken die zowel op de IND als de vreemdelingendiensten betrekking hebben bedroeg het aantal klachten dat te maken heeft met de uitvoering van de vreemdelingenwetgeving in 2001: 1903 en dat is nog steeds 20% van het totaal aantal verzoeken. Op de problemen die zich bij de vreemdelingendiensten voordoen wordt nader ingegaan in hoofdstuk 7A.15. De klachten betreffen met name de fysieke en telefonische onbereikbaarheid van een aantal vreemdelingendiensten, de lange behandelingsduur van aanvragen om verblijfsvergunningen en om de verlenging van de geldigheidsduur van deze vergunningen, de lange behandelingsduur van adviezen die worden uitgebracht naar aanleiding van aanvragen om machtigingen tot voorlopig verblijf en de trage afgifte van verblijfsdocumenten.

Wat betreft klachten over de IND werd reeds in het vorige jaarverslag geconstateerd dat er een verschuiving plaatsvond van klachten over asielzaken naar klachten over reguliere zaken (Jaarverslag 2000, blz. 222). Deze ontwikkeling heeft zich in 2001 in versterkte mate voortgezet (zie § 10A.2.3.1), waarbij vooral het aantal klachten over de behandeling van aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) sterk toenam (zie § 10A.2.2.3). Van het aantal klachten in vreemdelingenzaken betreft eenderde de mvv-procedure. De situatie bij de vreemdelingendiensten en de mvv-procedure vormen thans dan ook – bezien vanuit de optiek van de Nationale ombudsman – de belangrijkste knelpunten binnen het vreemdelingenbeleid.

Ook heeft de stijging van het aantal klachten over de lange behandelingsduur van zaken bij de uitvoeringsinstellingen van de sociale zekerheid zich doorgezet. In 2001 waren dat er 168. De bestaande problemen kunnen in wezen worden herleid tot een tekort aan artsen, aan (bezwaar)verkeersgeneeskundigen en aan arbeidsdeskundigen. Vanaf begin 2000 zijn diverse maatregelen getroffen met het doel de achterstanden terug te dringen en de oorzaken daarvan weg te nemen. Maar de getroffen maatregelen ter verkorting van de behandelingsduur hebben in 2001 nog niet geleid tot een vermindering van het aantal klachten.

De flinke stijging van het aantal klachten over de gemeenten (van 224 naar 393) hangt vooral samen met de sterke groei van het aantal gemeenten dat zich in het verslagjaar bij de Nationale ombudsman heeft aangesloten

(van 37 naar 100). Met ingang van 1 januari 2002 vallen 175 gemeenten binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. In het vorige jaarverslag werd gewezen op het feit dat gemeenschappelijke regelingen – voor zover bekend – nog niet of nauwelijks hebben voorzien in extern klachtrecht (Jaarverslag 2000, blz. 12). In het verslagjaar heeft de Nationale ombudsman alle decentrale bestuursorganen binnen zijn bevoegdheid aangeschreven met de vraag hem te informeren over de gemeenschappelijke regeling(en), waaraan deze bestuursorganen deelnemen en of in die regeling(en) reeds een ombudsman – en zo ja, welke – is aangewezen als externe klachtvoorziening voor die regeling(en). Aan het einde van het verslagjaar was deze inventarisatie nog niet afgerond. Nadat met ingang van het jaar 2001 zich voor het eerst een gemeenschappelijke regeling had aangesloten, zullen er per 1 januari 2002 zes gemeenschappelijke regelingen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen.

Het aantal afgedane zaken is met een vrijwel gelijk gebleven personele bezetting gestegen van 8172 in 2000 naar 9060 in 2001. De uiterste grenzen lijken evenwel bereikt. Ondanks de sterke stijging van het aantal afgedane zaken heeft de enorme instroom van verzoeken de werkvoorraad doen stijgen met 26%. Ook de doorlooptijden zijn onvermijdelijk opgelopen (zie verder hoofdstuk 3).

Van de uiteindelijk in onderzoek genomen zaken (2727) kon in 85% van deze zaken het onderzoek na een interventie bij het bestuursorgaan tussentijds worden beëindigd, terwijl in 15% van de zaken het onderzoek met een rapport is afgesloten. Deze verhouding ligt in lijn met hetgeen de afgelopen jaren gebruikelijk was: 2000 (88%–12%) en 1999 (81,5%–18,5%). Het aantal rapporten is overigens gestegen van 378 in 2000 naar 404 in 2001. Het percentage beoordelingen «niet behoorlijk» is licht gedaald van 60,5% in 2000 naar 57% in 2001. In 53 rapporten is een aanbeveling gedaan. Het percentage rapporten met aanbevelingen is gestegen van 7,4% in 2000 naar 13% in 2001. Overigens stonden aan het einde van het verslagjaar nog twintig aanbevelingen open.

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 (WNo) uitgewerkt in een reeks van vereisten van behoorlijkheid (zie bijlage 3).

Het resultaat van de toetsing in de 404 rapporten uit 2001 aan deze vereisten van behoorlijkheid is neergelegd in grafiek 4 in hoofdstuk 3. In zaken waarin het onderzoek tussentijds wordt beëindigd, wordt eveneens vastgelegd welke vereisten van behoorlijkheid van toepassing waren. De neerslag van die registratie vormt tabel 4 in hoofdstuk 3.

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 hoofdstuk 3, § 3.6.4, zijn de gegevens uit grafiek 4 en tabel 4 samengevoegd. Daaruit ontstaat een lijst van de vereisten van behoorlijkheid die in verhouding het meest aan de orde waren. De volgende zes staan voorop:

- a) voortvarendheid: 51,7% (2000: 58,3%);
- b) actieve informatieverstrekking: 13,2% (2000: 14%);
- c) overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 6,6% (2000: 6,4%);
- d) belangenafweging/redelijkheid: 5,5% (2000: 4,7%);
- e) administratieve nauwkeurigheid: 3,6% (2000: 3,4%);
- f) motivering: 3,5% (2000: 1,7%).

Bij elkaar beslaan de scores op deze vereisten 84% van alle keren dat een beoordelingscriterium werd gebruikt.

Gezien de in het vorige jaarverslag uitgesproken zorg over de stijging in dat jaar van het percentage onvoldoende voortvarendheid met bijna 10% (zie Jaarverslag 2000, blz. 17) stemt het tot voldoening dat een daling is ingetreden, zij het dat een percentage van 51,7% nog steeds veel te hoog is (zie verder § 1.2).

1.1.2 Taak en functie van de Nationale ombudsman

1.1.2.1 Inleiding

De keuze in het Jaarverslag 2000 (blz. 9) voor een nadere positionering in de richting van meer onderzoek uit eigen beweging heeft hier en daar vragen opgeroepen. De Nationale ombudsman heeft op grond van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman de bevoegdheid uit eigen beweging «een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen». Dat is een groot goed. In het Jaarverslag 2000 is een keuze gemaakt voor onderzoek uit eigen beweging op een wat ruimere schaal dan in het verleden, overigens zonder ook maar iets af te doen aan de primaire taak van de Nationale ombudsman: het op verzoek van burgers instellen van een onderzoek naar een gedraging van een bestuursorgaan. Echter, in die gevallen waarin de Nationale ombudsman met enige regelmaat klachten krijgt over een bepaalde uitvoeringspraktijk van een overheidsinstantie, zal hij ervoor kiezen op eigen initiatief een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop die instantie de desbetreffende taak uitvoert. Op deze wijze kunnen, eerder dan in een zaak waarin het onderzoek zich richt op de ervaring van één enkele burger, eventuele knelpunten aan het licht komen die de oorzaak zijn van vele klachten. Artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman biedt die ruimte. Ook in het verleden is «in een bepaalde aangelegenheid» in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman niet zo eng uitgelegd dat het persé om één aangelegenheid zou moeten gaan en niet om een serie gelijksoortige aangelegenheden. Het onderzoek naar de drie aanmeldcentra voor asielzoekers is hiervan een voorbeeld (zie rapport **2001/081**). De Nationale ombudsman had klachten ontvangen van een aantal asielzoekers over wisselende aspecten van de opvang in één van deze centra. Uit vooronderzoek en informatie van VluchtelingenWerk bleek dat zich ook in de twee andere centra problemen voordeden. De Nationale ombudsman heeft daarom besloten niet de individuele klachten over enkele incidenten in één centrum te onderzoeken, maar een onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar het geheel van de opvangomstandigheden in alle centra. De lopende onderzoeken naar de zorgverzekeraars en de toepassing van artikel 1(F) van het Vluchtelingenverdrag (zie hierna § 1.1.2.2) zijn hiervan eveneens een voorbeeld. Ook kan het zo zijn dat in het kader van de behandeling van een individuele klacht een meer structureel probleem aan het licht komt, waarover de verzoeker niet heeft geklaagd. De bevoegdheid tot het instellen van een onderzoek uit eigen beweging biedt dan de mogelijkheid dit aspect toch in de beoordeling te betrekken. De hierna in § 1.1.2.2 vermelde gecombineerde onderzoeken illustreren het belang van deze toepassing van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman.

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

Van een behoefte om de in artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman gegeven bevoegdheid uit te breiden of op te rekken is geen sprake. Het gaat bij de gekozen nadere positionering om niet meer dan het wat vaker gebruiken van een bevoegdheid die de Nationale ombudsman heeft en die ook nooit omstreden is geweest. Een bevoegdheid waarvoor slechts

een bescheiden capaciteit, minder dan 5%, van de organisatie wordt ingezet.

Hierna wordt in § 1.1.2.2 verslag gedaan van het in 2001 afgeronde en lopende onderzoek uit eigen beweging. In § 1.1.2.3 komt vervolgens een aantal rapporten ter sprake, dat tot stand is gekomen naar aanleiding van onderzoek op verzoek.

1.1.2.2 *Onderzoek uit eigen beweging*

In 2001 zijn vijf onderzoeken uit eigen beweging afgerond, waarbij soms sprake was van een gecombineerd onderzoek (deels op verzoek, deels uit eigen beweging).

Het eerste onderzoek uit eigen beweging dat is afgerond betrof het onderzoek naar de opvangomstandigheden in de drie *aanmeldcentra* (AC's) voor asielzoekers (rapport **2001/081**, zie § 10A.2.3.3.1 en JV 2001, 141). De beoordeling van de feitelijke verblijfsomstandigheden heeft aanleiding gegeven tot het formuleren van een aanbeveling, bestaande uit 25 onderdelen, ten aanzien van de inrichting van de AC's, de dagbesteding, het vastleggen van huisregels, de informatievoorziening omtrent het verblijf en de medische zorg en advisering. De Staatssecretaris van Justitie heeft aangegeven de aanbeveling op deze punten op te volgen en de implementatie is reeds voltooid, dan wel in volle gang. Op één onderdeel van de aanbeveling betreffende de juridische grondslag van het verblijf is het overleg met de Staatssecretaris nog niet afgerond. In zijn rapport kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat «het vereiste van humane opvang te ver op de achtergrond is geraakt». Bij de presentatie van het rapport zijn de uitgebreide bevindingen van het onderzoek kortweg weergegeven onder het kopje «verblijfsomstandigheden niet humaan». Dit is in de publiciteit al snel verworpen tot «inhumaan» en «mensonwaardig». In zijn reactie op de opvolging van de aanbeveling heeft de Nationale ombudsman aangegeven dat hoe zorgelijk zijn bevindingen ook waren – deze laatste aanduidingen niet pasten op de aangetroffen verblijfsomstandigheden.

Een volgend (gecombineerd) onderzoek uit eigen beweging betrof de *griffie van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage*, nevenzittingsplaats Haarlem (rapport **2001/134**, zie § 10A.2.6). In deze zaak was door verzoekers raadsvrouw een gewijzigd verzoekschrift ingediend. De griffie van de vreemdelingenkamer van deze rechtbank had in strijd met artikel 8:39 Algemene wet bestuursrecht (Awb) nagelaten de IND van het gewijzigde petitum op de hoogte te stellen. Doordat de IND niet van het gewijzigde petitum op de hoogte was, had de IND verzoekers raadsvrouw ook niet meegedeeld of het gewijzigd petitum al dan niet aanleiding was de uitzetting van verzoeker uit Nederland op te schorten. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging van de griffie in zoverre niet behoorlijk, zij het dat het feit dat de IND niet tijdig is geïnformeerd, niet alleen de griffie kon worden aangerekend. Verzoekers raadsvrouw had nagelaten ook zelf de IND een afschrift van het gewijzigd petitum toe te zenden, hetgeen wel in de (toenmalige) Richtlijnen voor de behandeling van verzoeken en beroepen bij de vreemdelingenkamer van de rechtbank te 's-Gravenhage of een der nevenzittingsplaatsen was voorgeschreven. Het derde (gecombineerd) onderzoek betrof de *Economische controle-dienst* (ECD). Het onderzoek uit eigen beweging betrof de volgende punten:

- de informatieverstrekking door de ECD over de criteria die de ECD hanteert bij de selectie van door de ECD te onderzoeken zaken en over de zaken die zich op dat moment in werkvoorraad bevonden, in onderzoek waren, dan wel niet meer in onderzoek zouden worden genomen;
- de wijze van totstandkoming van de door de ECD gehanteerde

selectiecriteria, en met name de betrokkenheid van het openbaar ministerie daarbij (rapport **2001/216**, zie § 13A.2.8).

De Nationale ombudsman nam met instemming kennis van het voornemen van de ECD en de Minister van Justitie om te komen tot schriftelijk vastgelegde richtlijnen en criteria voor de opsporing door de ECD. Voorts nam de Nationale ombudsman met instemming kennis van het voornemen van de ECD om te komen tot afspraken tussen de handhavingpartners over de informatieverstrekking.

Een vierde onderzoek uit eigen beweging betrof de *Belastingdienst* (rapport **2001/270**, zie § 13A.2.4) en met name de informatieverstrekking aan belastingplichtigen door de Belastingdienst bij overgang van de competentie naar een andere eenheid. Met instemming nam de Nationale ombudsman kennis van de toezegging van de Staatssecretaris van Financiën om onderzoek te zullen doen naar de mogelijkheden om aan de tekortkomingen bij deze informatieverstrekking tegemoet te komen. Het laatste onderzoek uit eigen beweging dat in 2001 is afgerond betrof de *Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland* (rapport **2001/313**, zie § 23.2.1.1). Op grond van artikel 50 van de Wet op de jeugdhulpverlening (Wjhv) achtte de Provinciale Klachtencommissie zich alleen bevoegd te oordelen over die klachtonderdelen die door de interne klachtencommissie gegrond waren verklaard. Beoordeling van die klachtonderdelen die door de interne klachtencommissie ongegrond waren verklaard, respectievelijk die klachtonderdelen waarover de interne klachtencommissie geen inhoudelijk oordeel had gegeven, was volgens de Provinciale Klachtencommissie niet aan de orde. De Nationale ombudsman oordeelde dat de in 1997 in de Wjhv opgenomen mogelijkheid tot indiening van een klacht in tweede aanleg bij een provinciale klachtencommissie, juist degenen die niet tevreden zijn met de uitkomst van de procedure in eerste aanleg bij de interne klachtencommissie, de mogelijkheid biedt de klacht nog eens te laten beoordelen door een onafhankelijke instantie. De Provinciale Klachtencommissie werd in overweging gegeven haar beleid in die zin te wijzigen dat zij zich voortaan bevoegd acht ook klachten te behandelen over de mededeling van de desbetreffende uitvoerder of instelling met betrekking tot klachtonderdelen die door een interne klachtencommissie ongegrond zijn verklaard of waarover de commissie haar oordeel heeft onthouden. Aan het eind van het verslagjaar was op deze aanbeveling nog geen reactie ontvangen.

Zoals gezegd, soms komt het niet tot een onderzoek uit eigen beweging in de strikte zin van het woord, omdat tijdens het vooronderzoek blijkt dat het bestuursorgaan zelf tot onderzoek is overgegaan en maatregelen ter verbetering neemt. De gang van zaken rond het *landelijk telefoonnummer van de politie* is hiervan een goed voorbeeld (zie § 7A.11.4). In 2001 ontving de Nationale ombudsman een fors aantal klachten over de werking van het Landelijk Telefoonnummer Politie (LTP) 0900 8844. In plaats van individuele behandeling van deze vrijwel identieke klachten stelde de Nationale ombudsman, vooruitlopend op een eventueel onderzoek uit eigen beweging, een vooronderzoek in naar de totstandkoming van dit telefoonnummer. Uit het vooronderzoek bleek dat de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties – mede op verzoek van de Tweede Kamer – in juli 2001 een landelijk onderzoek heeft ingesteld naar de realisatie van de doelen van het LTP. Op 5 november 2001 vond vervolgens mede op basis van dit evaluatieonderzoek overleg plaats tussen de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de vaste Commissies uit de Tweede Kamer voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie. Nu de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zelf een onderzoek had gedaan en tot de conclusie was gekomen dat het LTP niet goed functioneerde alsook ter verbetering een aantal voorstellen deed, zou een onderzoek van de

Nationale ombudsman niets toevoegen. De Nationale ombudsman liet verzoekers wel weten dat hij de ontwikkelingen rond de invulling van de voorstellen nauwlettend zal volgen. In ieder geval zal de Nationale ombudsman, nadat in maart 2002 het LTP nogmaals aan een meting zal zijn onderworpen, nader bezien of er aanleiding bestaat om alsnog een onderzoek in te stellen.

Onderzoeken uit eigen beweging die in 2001 nog gaande zijn, zijn de volgende. Allereerst het op 6 november 2000 gestarte omvangrijke onderzoek naar de uitvoering van het Verdrag tussen het Koninkrijk der Nederlanden en het Koninkrijk Marokko inzake de *overbrenging van gevonnisse personen*, waarin is geregeld dat Nederlanders die in Marokko zijn veroordeeld tot gevangenisstraf onder bepaalde voorwaarden hun straf in Nederland verder mogen uitzitten. Het rapport zal in 2002 worden uitgebracht.

Een tweede nog lopend onderzoek betreft de *toepassing van artikel 1(F) van het Vluchtelingenverdrag* (zie § 10A.2.3.3.2). In het verslagjaar en het daaraan voorafgaande jaar bleek dat in een groot aantal zaken de vertraging in de behandeling van asielaanvragen (mede) werd veroorzaakt door achterstanden bij het zogenoemde Projectteam 1(F) van de IND, waaraan zaken worden overgedragen in geval van een vermoeden dat de asielzoeker betrokken is geweest bij oorlogsmisdaden of misdaden tegen de menselijkheid. Dit vormde de aanleiding om in 2001 een onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar de wijze waarop de IND omgaat met zaken waarin wordt overwogen artikel 1(F) van toepassing te verklaren. Gedurende dit onderzoek worden nieuwe klachten waarin artikel 1(F) speelt, na het mislukken van een interventie buiten verdere behandeling gelaten, waarbij de indiener van de klacht wordt gewezen op het lopende artikel 15-onderzoek. Het rapport zal in 2002 worden uitgebracht.

Een derde onderzoek uit eigen beweging betreft de *zorgverzekeraars* (zie § 20B.2). De Nationale ombudsman ontving in 2000 en 2001 in toenevende mate signalen over de wijze waarop zorgverzekeraars bij de uitvoering van de Ziekenfondswet en van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) invulling geven aan een aantal bepalingen van de Awb en besloot daarom tot een onderzoek uit eigen beweging naar de naleving van de Awb door zorgverzekeraars. Het onderzoek, dat eind december 2001 is gestart, spitst zich toe op de naleving van de termijnen die gelden voor het nemen van besluiten op aanvragen en op bezwaarschriften, en op de vermelding van de mogelijkheid van bezwaar en van beroep. Om praktische redenen wordt het onderzoek beperkt tot een viertal zorgverzekeraars. Naar verwachting zal het onderzoek in de loop van 2002 worden afgerond.

Ten slotte kan nog een gecombineerd onderzoek worden genoemd waarbij het onderzoek uit eigen beweging de wijze betreft waarop het *openbaar ministerie* een klacht over een aantal sociaal rechercheurs van de Sociale verzekeringsbank heeft afgehandeld en de duur van die afhandeling (zie § 7B.11 en § 19B.1.3.3).

Ook buiten het terrein van de Ziekenfondswet en de AWBZ om zal de Nationale ombudsman onderzoeken uit eigen beweging starten, wanneer hem blijkt dat ook *andere bestuursorganen* dan zorgverzekeraars geen rechtsmiddelenverwijzing als voorgeschreven in de artikelen 3:45 en 6:23 van de Algemene wet bestuursrecht bij de bekendmaking of de mededeling van hun besluiten opnemen. Mede gezien de uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 8 mei 2001 (AB 2001, 291 en 292: termijnoverschrijding niet verschoonbaar, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden) mag de Nationale ombudsman er 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 termijn-

overschrijding verschoonbaar zal worden geacht (zie ook § 6.3.2.3). Eventuele onderzoeken uit eigen beweging zullen zich beperken tot de niet-nakoming van de wettelijke verplichting met betrekking tot het opnemen van een rechtsmiddelenverwijzing, maar zullen gezien de bepalingen inzake bevoegdheid en ontvankelijkheid in de Wet Nationale ombudsman niet de inhoud van de desbetreffende besluiten kunnen betreffen.

1.1.2.3 *Onderzoek op verzoek*

In de op de cd-rom opgenomen hoofdstukken wordt een uitvoerig verslag gedaan van de per beleidsterrein uitgevoerde onderzoeken en de daarover in 2001 verschenen rapporten. Hier wordt volstaan met een korte aanduiding van de volgende rapporten op basis van onderzoek naar aanleiding van tot de Nationale ombudsman gerichte verzoekschriften.

Politie en openbaar ministerie

In de zaak die leidde tot rapport **2001/018** (*aanduiding «Surinaams»*; zie § 7A.8.1) klaagde verzoeker er onder meer over dat de politieambtenaren die hem verhoorden, in reactie op verzoekers opmerking dat hij de Nederlandse nationaliteit bezit, hem aan het einde van het verhoor hebben gevraagd of hij zichzelf zou omschrijven als Surinaams/Antilliaans, Marokkaans of Turks. Deze vraag werd verzoeker gesteld in verband met het invullen van het persoonsgedeelte van een zogenoemd Landelijk Meldings Formulier (LMF) dat aan het einde van een verhoor van een vermoedelijk gepleegd misdrijf wordt opgemaakt. Bij het persoonsgedeelte dient de rubriek «uiterlijk» te worden ingevuld. Volgens de korpsbeheerder is het gebruikelijk dat naar de nationaliteit of naar het land van herkomst wordt gevraagd. Bij verzoeker was «Surinaams» ingevuld. Tijdens het onderzoek legde de korpsbeheerder het ingevulde exemplaar over van het LMF waarin op de eerste pagina onder de persoonsgegevens was opgenomen dat verzoeker de Nederlandse nationaliteit bezit. Op de tweede pagina van het formulier stond onder de rubriek «uiterlijk» ingevuld: «Surinaams». De Nationale ombudsman acht het begrijpelijk dat verzoeker de vraag of hij zichzelf zou omschrijven als Surinaams/Antilliaans, Marokkaans of Turks insinuerend vond overkomen, vooral nu slechts kon worden gekozen uit drie classificaties. De Nationale ombudsman was dan ook van oordeel dat de onderzochte gedraging «niet behoorlijk» was. Ten overvloede overwoog de Nationale ombudsman nog met klem dat de aanduiding «Surinaams» in dit verband uitsluitend betrekking kan hebben op de nationaliteit van de staat Suriname en niet op het uiterlijk van een persoon. Onder de rubriek «uiterlijk» van het LMF kan slechts worden aangegeven dat de betrokkene bepaalde kenmerken vertoont, waaronder bijvoorbeeld begrepen de huidskleur. De aanduiding «Surinaams» was in dit verband dan ook niet juist.

Rapport **2001/209** (*tijdsverloop aanhouding buiten heterdaad; karakter toestemming tot aanhouding; sepot en mandaat*, zie § 7A.8.3 en 7B.3, 4 en 9) geeft de weerslag van een onderzoek waarin de Nationale ombudsman voor het eerst een hoorzitting (zie Jaarverslag 1999, blz. 11 en Jaarverslag 2000, blz. 10) heeft gehouden. In deze zaak klaagde verzoeker er onder meer over dat de politie hem buiten heterdaad heeft aangehouden, zonder het openbaar ministerie voorafgaand aan de aanhouding opnieuw te raadplegen, terwijl er sinds de aangifte van het strafbare feit en sinds de gegeven toestemming tot aanhouding door de officier van justitie respectievelijk ongeveer 7 en 5 maanden waren verlopen. Naar aanleiding van het oordeel van de Nationale ombudsman op dit onderdeel van de klacht deelde de Minister van Justitie mee dat het College van procureurs-generaal binnen het openbaar ministerie per brief aandacht zal vragen voor de wijze waarop bevelen «aanhouding buiten heterdaad» worden gegeven, uitgevoerd en geregistreerd, zodat het door de Nationale ombudsman gesignaleerde probleem van een langdurig tijdsverloop

tussen het bevel en de daadwerkelijke aanhouding in de toekomst zal kunnen worden vermeden.

Bovendien was de Nationale ombudsman van oordeel dat in een zaak als deze de officier van justitie aan de toestemming tot aanhouding buiten heterdaad de voorwaarde had moeten verbinden dat de politie pas gebruik had mogen maken van de bevoegdheid tot aanhouden als verzoeker niet vrijwillig op het politiebureau zou zijn verschenen. Tijdens de hoorzitting stelde de betreffende officier van justitie zich op het standpunt dat haar beslissing tot aanhouding buiten heterdaad een toestemming is en geen bevel zodat het aan de politie was geweest te bezien of tot aanhouding zou worden overgegaan dan wel dat de verdachte eerst op het politiebureau zou worden uitgenodigd. De Nationale ombudsman achtte deze redenering niet in overeenstemming met artikel 54, eerste lid, van het Wetboek van Strafvordering. De telefonische toestemming van de officier van justitie kon dan ook niet anders worden opgevat dan als een bevel tot aanhouding buiten heterdaad. De politieambtenaren, die verzoeker hebben aangehouden, hebben dan ook terecht in het proces-verbaal vermeld dat verzoeker op last van de officier van justitie buiten heterdaad is aangehouden. Een en ander laat onverlet dat de officier van justitie aan de toestemming de voorwaarde had kunnen verbinden dat de politie pas gebruik zou mogen maken van de bevoegdheid tot aanhouden als verzoeker niet vrijwillig op het politiebureau zou zijn verschenen.

Verder viel het de Nationale ombudsman op dat de sepotbeslissing was genomen door een parketsecretaris. Op grond van artikel 126 van de Wet op de rechterlijke organisatie kunnen één of meer bevoegdheden van de officier van justitie worden opgedragen aan een andere bij het parket werkzame ambtenaar, tenzij de regeling waarop die bevoegdheid steunt of de aard van de bevoegdheid zich daartegen verzet. In het Besluit reorganisatie openbaar ministerie en instelling landelijk parket wordt in artikel 2 aangegeven welke bevoegdheden niet aan een andere bij het parket werkzame ambtenaar mogen worden opgedragen door de officier van justitie. De beslissing om te seponeren valt daar niet onder, zodat deze beslissing aan een parketsecretaris kan worden gemandateerd. Weliswaar is ingevolge artikel 1:6, onder a, van de Algemene wet bestuursrecht (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 voor de hand naar analogie van artikel 10:5, tweede lid, van de Awb de aan de parketsecretaris gemandateerde bevoegdheden op schrift te stellen. Op deze wijze zijn degenen die betrokken zijn bij de uitoefening van strafvorderlijke bevoegdheden in staat na te gaan of mandaat is verleend. Bij de schriftelijke vastlegging van de mandaatverlening dienen zodanige clausuleringen met betrekking tot de omvang van het mandaat te worden aangebracht dat de officier van justitie op de uitoefening van de gemandateerde bevoegdheid controle kan uitoefenen en zijn verantwoordelijkheid kan nemen. In het geval van mandatering van de sepotbeslissing geldt de noodzaak van controle door een officier van justitie te meer, indien – zoals in het geval van verzoeker – het dwangmiddel van aanhouding is toegepast. De Nationale ombudsman zag in het voorgaande tevens aanleiding de Minister van Justitie de aanbeveling te doen te bevorderen dat een algemeen mandaat door de officier van justitie slechts schriftelijk en met inachtneming van het bovenstaande wordt verleend. In reactie op deze aanbeveling deelde de Minister mee dat inmiddels een begin is gemaakt met de inventarisering

en verbetering van de algemene mandaten van bevoegdheden van de officier van justitie aan de parketsecretaris op de verschillende parketten. Rapport **2001/404** (*politiesept; overleg met openbaar ministerie* zie § 7A.9.1 en 7B.4) sluit op het voorgaande rapport aan. In deze zaak ging het onder meer over de wijze waarop het regionale politiekorps Utrecht de aangifte van verzoekster van bedreiging met geweld en mishandeling had geseponeerd. Uit het onderzoek bleek onder meer dat over de sepot-beslissing geen overleg had plaatsgevonden met een (politie)parketsecretaris noch dat de zaak aan de officier van justitie te Utrecht was voorgelegd, en dat de politie verzoekster na het sepot van haar aangifte niet schriftelijk op de hoogte had gesteld van deze beslissing. Ook is zij niet gewezen op de mogelijkheid om over de beslissing beklag te doen bij het gerechtshof te Amsterdam. De politie bleek ook niet bevoegd te zijn geweest de onderhavige sepotbeslissing te nemen nu verdachte ontkende het feit te hebben gepleegd en de politie conform de mandaatregeling in dit geval de zaak had moeten voorleggen aan het openbaar ministerie. De Nationale ombudsman achtte deze situatie zeer onwenselijk, te meer nu de beslissing tot seponeren (en het daarbij volledig informeren van de benadeelde partij) slechts aan het openbaar ministerie toekomt, dat daarvoor verantwoordelijk is en blijft. Volgens de Nationale ombudsman bestond er kennelijk onvoldoende controle door het openbaar ministerie te Utrecht dat de politie de zaken correct aanlevert en zorgdraagt voor een correcte verwerking van de gegevens in het datasysteem. Voor een juiste uitoefening van in de wet aan het openbaar ministerie toebedeelde taken is naar het oordeel van de Nationale ombudsman bij mandatering aan de politie een betere afstemming tussen het openbaar ministerie en de politie en een verdergaande controle van de afhandeling van strafzaken door de politie vereist. De Nationale ombudsman deed de Minister van Justitie om die reden de aanbeveling te bevorderen dat het openbaar ministerie te Utrecht samen met de korpsbeheerder het systeem van controle op de afhandeling en aanlevering van strafzaken door het regionale politiekorps Utrecht op een zodanige wijze verder ontwikkelt, dat sepotbeslissingen in een zaak als de onderhavige ook feitelijk met instemming van het parket in Utrecht worden genomen. Voorts deed de Nationale ombudsman aan de Minister van Justitie de aanbeveling om te bevorderen dat in de Richtlijn sepotbeleid strafrechtelijk meerderjarigen van het arrondissementsparket te Utrecht ten aanzien van het politiesept wordt opgenomen dat aan benadeelde partijen een schriftelijk en gemotiveerd bericht van het sepot dient uit te gaan, waarbij wordt gewezen op de mogelijkheid van beklag bij het gerechtshof te Amsterdam, en te bevorderen dat de politie op deze praktische uitwerking wordt gewezen. De Minister van Justitie heeft nog niet op deze aanbeveling gereageerd. De kwestie van *integriteit* van politieambtenaren was aan de orde in rapport **2001/249** (zie § 7A.16.3 en 7A.21). Tijdens het onderzoek kwam onder meer het volgende vast te staan. Verzoekers dochter heeft zich in 1994 beroepen op de zogenaamde hardheidsclausule van de Wet op de studiefinanciering (WSF) op de grond dat haar ouders weigerachtig zouden zijn om bij te dragen aan haar studiekosten. Om het ernstige en onverzoenlijke, niet op financiële motieven gegronde conflict tussen de ouders en de dochter aan te tonen, heeft een ambtenaar van het regionale politiekorps Hollands Midden, op verzoek van de dochter een brief geschreven aan de Informatie Beheer Groep (IB-Groep) te Groningen. De tekst van de brief was geschreven op blanco papier. In de aanhef van de brief noemde de politieambtenaar zijn rang en functie en het politiedistrict waarin hij werkzaam was. Hij deelde onder meer mede dat hij enkele keren had bemiddeld inzake een meningsverschil tussen verzoekers en hun dochter en dat gesteld kon worden dat sprake was van een ernstig verstoorde relatie. Verzoekers klaagden erover dat deze politieambtenaar informatie heeft verstrekt aan de IB-Groep te Groningen over de thuis-situatie van hun dochter.

De korpsbeheerder achtte verzoekers klacht niet ontvankelijk omdat de betreffende politieambtenaar de brief had geschreven en verstuurd als privé-persoon. De Nationale ombudsman was het hier niet mee eens en beoordeelde de klacht inhoudelijk. Hij overwoog dat de inhoud en strekking van de brief zodanig waren dat de brief kennelijk moest worden gezien als een verklaring van een politieambtenaar, en niet als een verklaring van een willekeurige particulier. Dit geldt vooral aangezien betrokkene in de brief zijn volledige functie noemde en zich beriep op bemiddelingspogingen die hij als politieambtenaar had verricht. Politieambtenaren dienen de nodige behoedzaamheid en terughoudendheid te betrachten in hun optreden buiten diensttijd. Zij dienen er scherp op te letten zelfs niet de schijn te wekken dat zij hun bevoegdheden of autoriteit als politieambtenaar gebruiken in privé-situaties. Betrokkene heeft, door gebruik te maken van het feit dat hij politieambtenaar was, en door gebruik te maken van de informatie waarover hij als politieambtenaar beschikte, in een situatie die hij zelf aanmerkte als niet-politieoptreden, zijn optreden als politieambtenaar en als privé-persoon onvoldoende gescheiden. In zoverre heeft hij niet de professionaliteit en ambtelijke integriteit in acht genomen die van hem als politieambtenaar hadden mogen worden verwacht.

Rapport **2001/95** (zie § 7B.6 en AB 2001, 79) betreft de kwestie van *schadevergoeding bij rechtmatig overheidsoptreden*. Ten gevolge van de aanhouding van een inzittende van een auto door een arrestatieteam was aan de auto die door verzoeker werd bestuurd, schade ontstaan. Verzoeker klaagde erover dat het College van procureurs-generaal had geweigerd deze schade te vergoeden. Het College weigerde dit omdat de schade het gevolg was van rechtmatig overheidsoptreden. De Nationale ombudsman overwoog echter dat het College hiermee had miskend dat ook rechtmatig overheidsoptreden aanleiding kan vormen tot toekenning van schadevergoeding. Indien een overheidsorgaan wordt benaderd met het verzoek om de schade te vergoeden die uit overheidsoptreden is voortgevloeid, behoren bij de beslissing op dat verzoek mede de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht te worden genomen. Met name op grond van het mede aan artikel 3:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht ten grondslag liggende rechtsbeginsel van «*égalité devant les charges publiques*» (gelijkheid voor openbare lasten) zijn bestuursorganen gehouden tot compensatie van onevenredige – buiten het normale maatschappelijke risico vallende en op een beperkte groep burgers of instellingen drukkende – schade die is ontstaan in een door de uitoefening van een aan het publiekrecht ontleende bevoegdheid ontstane rechtsverhouding. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk». Verder gaf het bovenstaande de Nationale ombudsman aanleiding om de aanbeveling te doen om het afwijzende besluit te heroverwegen. Voor deze heroverweging achtte de Nationale ombudsman het van bijzonder belang of de automobilist wist of had kunnen weten dat zijn mede-inzittende strafbare feiten had gepleegd, en of hij deze op enigerlei wijze had kunnen voorkomen. Tijdens het onderzoek is hiervan niets gebleken. De Minister van Justitie liet weten dat het College van procureurs-generaal gelet op de aanbeveling en HR 30 maart 2001 (AB 2001, 412) de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding had heroverwogen en de schade voor vergoeding in aanmerking had gebracht.

Ten slotte, bevoegdheidskwesties met betrekking tot klachtafhandeling waren aan de orde in rapport **2001/393** (zie § 7B.11). Namens verzoekster heeft haar gemachtigde een klacht ingediend bij het College van procureurs-generaal over de wijze waarop de officier van justitie te Rotterdam haar beroepschriften tegen twee WAHV-(Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften) beschikkingen en haar vordering tot vergoeding van proceskosten had afgehandeld. Het College had de klacht

niet zelf in behandeling genomen maar ter verdere afhandeling doorgezonden naar de betrokken officier van justitie.

De Nationale ombudsman stelde vast dat het College inderdaad niet bevoegd was om de klacht af te handelen. Het College had de klacht echter niet mogen overdragen aan de eveneens niet bevoegde officier van justitie, maar had de klacht ter afhandeling moeten overdragen aan de Minister van Justitie, zijnde het op grond van artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevoegde bestuursorgaan. Uit het onderzoek was immers gebleken dat de Minister op de in de Awb voorgeschreven wijze het College van procureurs-generaal noch de officier van justitie had gemachtigd klachten namens hem af te handelen. Wel heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van het feit dat de Minister van Justitie inmiddels voorbereidingen treft voor een besluit waarbij het College van procureurs-generaal door de Minister zal worden gemachtigd tot klachtafhandeling.

Justitie

In rapport **2001/020** (*nakoming rechterlijke uitspraken door IND*, zie § 10A.2.3.4 sub d) wees de Nationale ombudsman erop dat bestuursorganen, gezien de verdeling van machten in onze rechtsstaat, prompte uitvoering behoren te geven aan een vonnis van de onafhankelijke rechter in een bepaalde zaak. Deze grondregel kan slechts uitzondering lijden, indien er een – naar objectieve maatstaven gemeten – onmogelijkheid tot uitvoering van het vonnis in de betreffende zaak aanwezig moet worden geacht.

Een dergelijke omstandigheid deed zich in dit geval niet voor. De klacht was dan ook gegrond. In dit rapport is de aanbeveling gedaan aan de Minister van Justitie en de Minister van Buitenlandse Zaken om te bevorderen dat, behoudens in geval van een onmogelijkheid daartoe, na vernietiging door de rechtbank opnieuw wordt beslist op bezwaarschriften binnen de door de rechtbank bepaalde termijn en met inachtneming van het in de uitspraak overwogene. Bij brieven van 19 maart respectievelijk 15 juni 2001 hebben de Staatssecretaris van Justitie en de Minister van Buitenlandse Zaken laten weten de aanbeveling over te nemen. Verder deelde de Staatssecretaris op 12 juni 2001 in antwoord op Kamervragen mee, dat de IND de interne organisatie nogmaals uitdrukkelijk heeft geïnstrueerd dat binnen de door de rechtbank gestelde termijn dient te worden beslist. Dit zal bovendien door middel van een wijziging van de Vreemdelingencirculaire nog eens worden benadrukt, aldus de Staatssecretaris (Kamerstukken II 2000/2001, Aangangsels Handelingen nr. 1330). Niettemin ontving de Nationale ombudsman in 2001 37 klachten over het niet nakomen van rechterlijke uitspraken. Dit vormt aanleiding tot zorg met betrekking tot de vraag of binnen de IND in voldoende mate is gewaarborgd dat de overgenomen aanbeveling over het beslissen na een rechterlijke uitspraak daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

Rapport **2001/387** (*adoptie*; zie § 10A.8) betreft de lange duur (achttien maanden) van de behandeling van een verzoek aan de Minister van Justitie tot verlening van een beginseltoestemming tot opname van een buitenlands pleegkind. Een klacht over dezelfde problematiek is uitvoerig besproken in het Jaarverslag 1996 (blz. 246 t/m 250). De Nationale ombudsman oordeelde toen dat één jaar een redelijke termijn was voor het nemen van bedoelde beslissing. De Staatssecretaris van Justitie had vervolgens laten weten dat de termijn in 2000 kon zijn bekort tot ongeveer veertien maanden, mits het aantal aanvragen jaarlijks nagenoeg gelijk zou blijven, en onder verwijzing naar het beperkte aanbod van kinderen als de kritische factor in het geheel. Uit cijfers die het Ministerie van Justitie in het kader van het onderzoek naar de onderhavige klacht naar voren bracht bleek dat het aantal aanvragen voor beginseltoestemming sedert 1995 (1545) sterk was toegenomen, tot 2428 in het jaar 2000, terwijl het aanbod van beschikbare kinderen veel kleiner was (in 1999: 993). Vanwege de

wachttijsten voor een kind wordt er door het Ministerie voor gekozen de wachtperiode te spreiden over de gehele procedure. Wat hiervan ook zij, dit uitgangspunt wordt, zo overwoog de Nationale ombudsman, wel begrensd door de wettelijke bepalingen, die inhouden dat een beschikking dient te worden gegeven binnen de wettelijk voorgeschreven termijn of, bij het ontbreken daarvan, binnen een redelijke termijn. In dit geval was die redelijke termijn overschreden en de onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

Vermeldenswaard is verder de zaak die leidde tot rapport **2001/281** (*schadevergoedingsmaatregel*, zie § 10A.10.3). Tijdens een inbraak in 1997 werden er uit verzoekers woning twee schilderijen gestolen. In maart 1998 werd de verdachte van die diefstal onder meer veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van f 1000 aan de Staat, ten behoeve van verzoeker. Nadat het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) de veroordeelde meerdere malen had aangemaand om de schadevergoeding te voldoen, schakelde het een deurwaarder in. In maart 2000 liet het arrondissementsparket verzoeker weten dat er een aantal deelbetalingen van f 28,64 was geïnd, maar dat hiervan eerst de deurwaarderskosten werden voldaan. Het zou dan ook nog wel een tijd gaan duren voor er iets voor verzoeker zou kunnen worden geïnd. Toen verzoeker op 1 juli 2000 nog geen enkele (deel)betaling van de schadevergoeding had ontvangen, diende hij een klacht bij de Nationale ombudsman in.

De Nationale ombudsman achtte de stelling van het CJIB dat eerst de deurwaarderskosten moesten worden voldaan alvorens geld aan verzoeker – het slachtoffer – uit te keren niet juist. Het CJIB beriep zich op artikel 6:44 van het Burgerlijk Wetboek (de betaling ter voldoening van een verbintenis strekt in de eerste plaats tot voldoening van de kosten, dan tot voldoening van de rente en ten slotte tot voldoening van de hoofdsom en de lopende rente). Dit artikel ziet echter op de verhouding tussen de schuldeiser en de schuldenaar, en aangezien verzoeker buiten deze rechtsverhouding valt, kan het CJIB zich jegens hem niet op deze bepaling beroepen, aldus de Nationale ombudsman. Bovendien moet deze algemene bepaling wijken voor de speciale bepaling van artikel 36f, eerste lid, Wetboek van Strafrecht, dat voorschrijft dat de Staat een ontvangen bedrag onverwijld uitkeert aan het slachtoffer. Voorts is in richtlijnen van het openbaar ministerie en in het vijfde lid van artikel 36f Wetboek van Strafrecht tot uitdrukking gebracht dat tenuitvoerlegging van sancties ten behoeve van het slachtoffer voorrang heeft op tenuitvoerlegging ten behoeve van de Staat. De Nationale ombudsman heeft de Minister van Justitie de aanbeveling gedaan om te bevorderen dat het CJIB de geïnde deelbetalingen aan het slachtoffer zal uitkeren.

De Minister beraadt zich nog over het al dan niet opvolgen van deze aanbeveling.

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

In rapport 2001/287 (*anonimisering uitspraken*; zie § 11A.2) klaagde verzoeker erover dat de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een uitspraak van de arrondissementsrechtbank, waarbij zijn beroep tegen de afwijzing tot inlijving in de Nederlandse adel ongegrond werd verklaard, in niet-geanonimiseerde vorm had toegezonden aan een derde.

De Nationale ombudsman overwoog onder meer dat hoewel rechterlijke uitspraken in beginsel openbaar zijn, dit niet betekent dat bij de eventuele verdere verspreiding van deze uitspraken geen rekening behoeft te worden gehouden met het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen. Ingevolge artikel 8:79, eerste lid, Awb ontvangen partijen van de griffier van de rechtbank een afschrift van de uitspraak. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, verweerder in het onderhavige geding, beschikte uit dien hoofde over de schriftelijke uitspraak. Ingevolge het tweede lid van dit artikel kunnen ook

anderen dan partijen afschriften of uittreksels van de uitspraak verkrijgen. Uit de memorie van toelichting blijkt dat de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer meebrengt dat onder omstandigheden volstaan moet worden met het verstrekken van een uittreksel.

Van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat het zorgvuldig omgaat met persoonlijke gegevens van burgers. Dit beginsel brengt mee dat rechterlijke uitspraken ook door een bestuursorgaan alleen aan derden mogen worden verstrekt indien daarbij in voldoende mate rekening wordt gehouden met het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. In dit verband kan worden verwezen naar artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, van de Wet openbaarheid van bestuur waarin wordt bepaald dat het verstrekken van informatie achterwege dient te blijven voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Persoonsgegevens die voor de begrijpelijkheid van de uitspraak niet relevant zijn, dienen in beginsel dan ook te worden verwijderd. Hetzelfde geldt voor de Hoge Raad van Adel bij het toezenden van rechterlijke uitspraken aan tijdschriften (zie § 11B).

Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

Op het terrein van onderwijs en wetenschappen valt te wijzen op rapport **2001/319** (*studieadvies*; zie § 12B.2.1). Dit rapport betreft de klacht van ouders dat de universiteit tekort was geschoten ten aanzien van hun zoon, die als student biologie stond ingeschreven van 1994 tot en met 1999, maar gedurende de jaren 1995 tot en met september 1999 geen enkele studieactiviteit had verricht. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Universiteit Utrecht niet juist heeft gehandeld door de zoon van verzoekers aan het einde van het eerste jaar van inschrijving geen studieadvies te geven, waartoe de universiteit op grond van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek wel verplicht was. Volgens de Nationale ombudsman viel niet in te zien waarom het uitbrengen van een studieadvies beperkt zou moeten blijven tot de studenten die zich bij de faculteit Biologie hebben aangemeld, in tegenstelling tot studenten die bij de Centrale Studenten Administratie van de universiteit staan ingeschreven bij een studierichting. De klacht werd dan ook gegrond geacht. Overigens beschikt de universiteit thans over een geautomatiseerd studievoortgangssysteem, waarmee een overzicht kan worden gegeven van de prestaties van iedere bij de universiteit ingeschreven student.

Financiën

Rapport **2001/325** (*privacybescherming*; zie § 13A.2.3) betreft het uitblijven van een reactie van de Belastingdienst op een brief als gevolg van het feit dat de behandelend ambtenaar ter attentie van wie de brief was gezonden, op het moment van binnenkomst van de brief wegens vakantie afwezig was. De Belastingdienst wees er in dit verband op dat brieven die op naam worden aangeboden, om privacyredenen en ter bescherming van de afzender, niet door een ander worden geopend. Volgens de Nationale ombudsman ging de Belastingdienst in zijn bescherming van de privacy echter te ver door brieven die zonder verdere aanduiding van een vertrouwelijk karakter ter attentie van een bepaalde ambtenaar worden gezonden, onbehandeld te laten, ook wanneer deze bepaalde ambtenaar bijvoorbeeld wegens vakantie of ziekte langdurig, dat wil zeggen langer dan enkele dagen of ten hoogste een week, afwezig is. Daarmee loopt de Belastingdienst, mogelijk ten nadele van belastingplichtigen, het risico dat brieven die om een spoedig antwoord vragen, langer dan nodig is onbeantwoord blijven. De Nationale ombudsman concludeerde dat de Belastingdienst voor dergelijke situaties dient te voorzien in een vervangingsregeling, die enerzijds de privacy van de belastingplichtige voldoende waarborgt en die anderzijds een spoedige behan-

deling van brieven die daarom vragen, garandeert. De aanbeveling ter zake werd opgevolgd.

Rapport **2001/235** (zie § 13A.2.5.3) betreft een verzoek om met toepassing van de *hardheidsclausule* een hogere aftrek voor extra kosten van een zogenaamd *Moermandieet* toe te staan dan waarin is voorzien in het vastgestelde begunstigende beleid zoals neergelegd in het destijds geldende besluit van de Staatssecretaris van Financiën van 21 december 1989 nr. DB89/6406, te weten f 1170. Dit laatste besluit vormt reeds een uitwerking van de hardheidsclausule daar kosten van een dergelijk dieet op grond van de wet niet aftrekbaar zijn. Voornoemd bedrag was in de jaren 1990 tot en met 1998 gekoppeld aan de toenmalige maximale aftrek voor dieetkosten zoals neergelegd in de Uitvoeringsregeling IB 1990. Ten onrechte is het bedrag voor aftrek van extra kosten van een Moermandieet niet aangepast toen de Uitvoeringsregeling IB 1990 op dit punt werd gewijzigd: per 1 januari 1999 verhoging van de maximale aftrek voor dieetkosten tot een bedrag van f 2660. Hangende het onderzoek heeft de Staatssecretaris van Financiën dit door middel van een – nog te nemen – algemeen besluit rechtgezet: verhoging van de maximale bedragen voor dieetkostenafrek voor een Moermandieet in de jaren 1999 en 2000 tot f 2260.

In de zaak die leidde tot rapport **2001/197** (zie § 13A.2.4 en 13A.2.5.4) besloot de Belastingdienst begin 1997 naar aanleiding van een *anonieme klikbrief* bij verzoekster een onderzoek in te stellen. Het onderzoek was eind februari 1998 nog niet afgerond. Omdat op dat moment de termijn voor het opleggen van een aanslag inkomstenbelasting 1994 zou verstrijken, legde de Belastingdienst verzoekster en haar echtgenoot aanslagen op naar geschatte inkomens die veel hoger waren dan de aangegeven inkomens, evenwel zonder hen over de klikbrief te informeren. De Belastingdienst rondde het onderzoek pas in 1999 af. Verzoekster was over 1994 uiteindelijk geen inkomstenbelasting verschuldigd. Bij haar echtgenoot werd geen correctie aangebracht. De Belastingdienst weigerde mondeling haar de klikbrief ter inzage te geven. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst niet juist had gehandeld en verzoekster niet zo lang in onwetendheid had mogen laten. Voorts had de Belastingdienst ingevolge artikel 5 Wet openbaarheid van bestuur verzoekster er op moeten wijzen dat zij kon vragen om een schriftelijke beslissing waartegen bezwaar en beroep openstonden. In rapport **2001/244** (zie § 13A.2.8) is de *klachtbehandeling* door de Belastingdienst aan de orde. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de Belastingdienst verzoeker en bekenden van verzoeker niet in de gelegenheid had gesteld om hun lezing van een voorval tijdens de klachtbehandeling naar voren te brengen. In artikel 9:10 Awb is ten aanzien van de klachtbehandeling bepaald dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De Belastingdienst had naar aanleiding van de klacht de betrokken medewerkers in de gelegenheid gesteld om hun visie naar voren te brengen op hetgeen was voorgevallen. Zonder verzoeker of diens gemachtigde van de verklaringen van de medewerkers in kennis te stellen, had de Belastingdienst vervolgens de klacht afgehandeld. Verzoeker had niet afgezien van de mogelijkheid te worden gehoord. Aangezien de Belastingdienst onderzoek had verricht naar aanleiding van de klacht, was zij niet aan te merken als «kennelijk ongegrond». Dat betekende dat de Belastingdienst in strijd had gehandeld met het bepaalde in de Awb, door ervan af te zien verzoeker in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. De Belastingdienst had er tevens van afgezien om door verzoeker genoemde getuigen te horen. Ook dit was niet juist; vanuit een oogpunt van zorgvuldigheid had het op de weg van de Belastingdienst gelegen om te trachten de waarheid over hetgeen was voorgevallen zoveel mogelijk boven tafel te krijgen. Overigens merkte de

Nationale ombudsman op dit punt nog op dat het in gevallen waarin ervan wordt afgezien een betrokkene in het kader van de klachtbehandeling te horen, aanbeveling verdient om dit bij de beslissing op de klacht aan te geven, onder vermelding van de reden van het niet horen. De Nationale ombudsman nam daarom een aanbeveling op in het rapport. Hij gaf de Minister van Financiën in overweging om te bevorderen dat de Belastingdienst in gevallen waarin er van af wordt gezien de klager in het kader van de klachtbehandeling te horen, dit aan te geven in de beslissing onder vermelding van de reden van het niet horen. De Staatssecretaris van Financiën liet weten de aanbeveling te zullen volgen. Het voor de Belastingdienst geldende Voorschrift Awb zal per 1 april 2002 worden aangepast. Zie ook het hieronder bij «Sociale zekerheid» vermelde rapport 2001/106.

Landbouw, Natuurbeheer en Visserij

In de zaak die leidde tot rapport **2001/167** (zie § 18A.2 en AR 2001, 5085) klaagde verzoeker erover dat het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij hem bij herhaling had laten weten dat het voor zijn bedrijf geregistreerde *mestproductierecht* niet zou worden herzien. In 1987 stelde de Algemene Inspectiedienst (AID) een onderzoek in naar het door verzoekers bedrijf (een maatschap) gehouden aantal varkens. Uit dit onderzoek bleek volgens de AID dat verzoeker zijn bedrijf in strijd met het uitbreidingsverbod van de Interimwet beperking varkens- en pluimveehouderijen had uitgebreid. In dat verband wees de AID erop dat hem was gebleken dat de benodigde aanvragen waren geantedateerd en dat de betrokken gemeente had geknoeid met de ontvangstdata. De onderzoeksbevindingen van de AID leidden er enerzijds toe dat tegen zowel de maatschap en verzoeker als de betrokken ambtenaren strafvervolging werd ingesteld, en anderzijds dat de minister de voor verzoekers bedrijf geregistreerde referentiehoeveelheid fosfaat (*mestproductierecht*) verlaagde. Bij onherroepelijk geworden vonnis van 25 mei 1989 deed de economische politierechter uitspraak in verzoekers strafzaak. Verzoeker werd ontslagen van rechtsvervolging ter zake van illegale uitbreiding (het ten laste gelegde werd niet strafbaar geacht).

De Nationale ombudsman overwoog dat gelet op de uitspraak van de rechter ervan moest worden uitgegaan dat ten aanzien van verzoekers bedrijf sprake was van legale uitbreiding. Het door de minister vasthouden aan het rapport van de AID, dat was opgemaakt naar aanleiding van het proces-verbaal van de AID van oktober 1987, was niet juist. Hiermee ging de minister eraan voorbij dat verzoekers maatschap op grond van dat proces-verbaal strafrechtelijk is vervolgd en dat deze vervolging had geleid tot ontslag van rechtsvervolging, hetgeen betekent dat er (rechtens) sprake was van legale bedrijfsuitbreiding. Evenmin kon de minister zich met vrucht beroepen op het arrest van de Hoge Raad van 1 oktober 1999, nu in het geval van verzoeker geen sprake was van vrijspraak, maar van ontslag van rechtsvervolging, hetgeen betekende dat de bewezen-verklaarde uitbreiding van het bedrijf geen strafbaar feit inhield. De Nationale ombudsman oordeelde dat gelet hierop de minister zich ten onrechte op het standpunt stelde dat er geen aanleiding bestond om het voor verzoekers bedrijf geregistreerde *mestproductierecht* in de door verzoeker gewenste zin bij te stellen en deed de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij de aanbeveling om het voor het bedrijf van verzoeker geregistreerde *mestproductierecht* in de door verzoeker gewenste zin bij te stellen. Deze aanbeveling werd door de minister opgevolgd.

Sociale zekerheid

De zaak die leidde tot rapport **2001/226** (*rechtsmiddelenverwijzing second opinion*; zie § 19B.1.2.2 en 1.2.3 en JB 2001, 265) betrof het Gak Amsterdam. De klacht was onder meer dat verzoekster niet was geïnfor-

meer over de rechtsmiddelen die zij kon aanwenden om het oordeel van de verzekeringsarts in het second opinion onderzoek met betrekking tot haar arbeidsongeschiktheid aan te vechten. Volgens het Gak diende de verzekeringsarts zich bij het verrichten van een dergelijk onderzoek te beperken tot een medisch oordeel en zich, om een onafhankelijke positie ten opzichte van de werknemer, de werkgever en de arbodienst te kunnen handhaven, te onthouden van adviezen op juridisch gebied.

De Nationale ombudsman deelde dat standpunt echter niet. Het second opinion onderzoek zal de ene keer op verzoek van de werkgever en de andere keer op verzoek van de werknemer plaatsvinden. Alle partijen zijn erbij gebaat dat zij over de uitkomst van het onderzoek zo zorgvuldig en zo volledig mogelijk worden geïnformeerd, waarbij de medische aspecten van de beoordeling uiteraard niet aan de werkgever, maar aan de bedrijfsarts worden meegedeeld. De onafhankelijke en onpartijdige opstelling van (de verzekeringsarts van) het Gak staat er niet aan in de weg dat werkgever en werknemer worden geïnformeerd over de wijze waarop zij het resultaat van het second opinion onderzoek kunnen aanvechten. Van belang is in dit verband dat de werknemer op grond van artikel 7: 629a, eerste lid, BW, bij het indienen van een loonvordering een second opinion onderzoek dient te voegen. Het informeren van werkgever en werknemer over het second opinion onderzoek en de wijze waarop het resultaat daarvan kan worden aangevochten, kan al vóór het feitelijke onderzoek worden gedaan, bijvoorbeeld tegelijk met de uitnodiging voor het onderzoek. In reactie op de aanbeveling van een dergelijke strekking deelde het toenmalige Landelijk instituut sociale verzekeringen mee dit te betrekken in de nog te ontwikkelen informatieverstrekking over het second opinion onderzoek.

In lijn met het hierboven onder *Financiën* genoemde rapport 2001/244 werd ook in rapport **2001/106** (*klachtbehandeling*; zie § 19B.1.2.3) aan Cadans de aanbeveling gedaan om in het geval het bestuursorgaan ervan afziet om de betrokkene in het kader van de klachtbehandeling te horen, bij de beslissing op de klacht aan te geven dat betrokkene niet is gehoord, onder vermelding van de reden van het niet horen. De aanbeveling werd opgevolgd.

In de zaak die leidde tot rapport **2001/215** (*informatie over overmakingsvaluta*; § 19B.1.3.5) klaagde verzoeker erover dat SVB Leiden van juni 1999 tot en met juni 2000 zonder mededeling vooraf zijn AOW-pensioen in US dollars had overgemaakt, terwijl hij bij zijn aanvraag had laten weten dat hij een guldensrekening had in Indonesië. De Nationale ombudsman achtte het, uit een oogpunt van efficiëntie en uit een oogpunt van kostenbeperking, niet onredelijk dat de SVB voor het overmaken van de uitkeringen in de diverse landen contracten afsluit met bepaalde banken, waarbij gekozen wordt voor uitbetaling in een bepaalde valuta. Hij vond het echter niet juist dat de SVB de uitkeringsgerechtigden niet vooraf laat weten in welke valuta uitbetaling van het AOW-pensioen plaatsvindt. Dit ontnemt de uitkeringsgerechtigden de mogelijkheid bij het opgeven van een bankrekeningnummer te kiezen voor een bankrekening waarbij het minste (of geen) koersverlies zal optreden. De klacht was dan ook gegrond en de SVB werd de aanbeveling gedaan om de in het buitenland verblijvende AOW-gerechtigden tijdig te laten weten in welke valuta de uitkering zal worden uitbetaald. Deze aanbeveling evenals een aanbeveling inzake schadevergoeding werden opgevolgd.

Volksgezondheid, Welzijn en Sport

In de zaak die werd afgesloten met rapport **2001/234** (*seksueel misbruik*; zie § 20A.2 en JB 2001, 266) ging het om de wijze waarop de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) had gereageerd op meldingen van grensoverschrijdend (seksueel) gedrag van een psychiatrisch verpleegkundige jegens verzoekster. De partner van verzoekster had aan de leiding van het algemeen psychiatrisch ziekenhuis (APZ) waarin verzoekster was

opgenomen zijn vermoeden geuit van een grensoverschrijdende relatie tussen een verpleegkundige en verzoekster. De directie van het APZ had daarop een gesprek gevoerd met de verpleegkundige en vervolgens de inspectie geïnformeerd. Er zou sprake zijn geweest van een relatie die verder ging dan mocht worden verwacht, maar niet van een verdergaande en/of intieme vorm van lichamelijk contact. Ondanks een daarop volgende mededeling van verzoeksters partner dat de verpleegkundige nog steeds toenadering zocht tot verzoekster, ging de leiding van het APZ ervan uit dat de verpleegkundige geen contact meer had met verzoekster. Zij informeerde de inspectie dienovereenkomstig. Twee maanden na de eerste melding van de partner van verzoekster erkende de verpleegkundige alsnog dat hij een langdurige en vérgaande seksuele relatie onderhield met verzoekster. Hij werd op staande voet ontslagen. Volgens verzoekster en haar partner had de inspectie niet adequaat gereageerd op de meldingen inzake het grensoverschrijdend gedrag van de verpleegkundige.

In zijn rapport overwoog de Nationale ombudsman dat het in dit geval, gezien de aard en de ernst van de melding van de directie van het APZ aan de inspectie, zonder meer ging om een melding die noopte tot onderzoek door de inspectie. Daarom achtte de Nationale ombudsman het niet juist dat de inspectie het onderzoek geheel in handen van de leiding van het APZ had gelaten, en zich niet eens had vergewist van de zorgvuldigheid en de volledigheid van het interne onderzoek of van de houdbaarheid van de uitkomsten daarvan. Bovendien had het, gezien het bepaalde in de «Leidraad Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen» op de weg van de inspectie gelegen om contact op te nemen met het openbaar ministerie zodra zij een redelijk vermoeden kreeg van een strafbaar feit, begaan door de betrokken verpleegkundige. Gezien de ernst van de melding had de inspectie er bovendien beter aan gedaan de zaak aan het regionaal tuchtcollege voor te leggen. Het tuchtcollege had, anders dan de inspectie, de verpleegkundige met het oog op het algemeen belang eventueel een tuchtrechtelijke maatregel kunnen opleggen. Het geheel overziend stelde de Nationale ombudsman vast dat de inspectie in deze zaak in verschillende opzichten niet was opgetreden op een wijze die van haar mocht worden verwacht. De klacht werd dan ook gegrond verklaard.

Waterschappen

Twee rapporten (rapport **2001/264** en rapport **2001/352**; zie § 22.2.4) hebben betrekking op de gehanteerde termijn door een waterschap bij het verlenen van *ambtshalve vermindering* van aanslagen verontreinigingsheffing. Het betreffende waterschap beperkte deze termijn tot het lopende en het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Volgens de Nationale ombudsman ligt het vanwege de gezamenlijke wettelijke basis van het instituut van ambtshalve vermindering voor zowel de rijksoverheid als voor de lokale overheid in artikel 65 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) echter voor de hand dat zoveel mogelijk wordt gestreefd naar uniformiteit van beleid. Vanuit deze basisgedachte van uniformiteit lijkt het de Nationale ombudsman aangewezen en gewenst dat waterschappen met betrekking tot hun beleid terzake van ingediende verzoeken om ambtshalve vermindering aansluiting zoeken bij de door de Belastingdienst gehanteerde voorschriften zoals neergelegd in de resolutie van de Staatssecretaris van Financiën van 25 maart 1991 (nr. DB89/7352), althans zich oriënteren op de grondslagen daarvan. Uitgangspunt van genoemde resolutie is dat toepassing van artikel 65 van de Awr is gebonden aan een termijn van vijf jaren ingaande op het tijdstip waarop de belastingschuld is ontstaan.

Omdat het de Nationale ombudsman was gebleken dat waterschappen bij het verlenen van ambtshalve vermindering verschillende termijnen

hanteerden (zie bijvoorbeeld Jaarverslag 2000, blz. 372) heeft hij in 2001 de Unie van Waterschappen (de Unie) benaderd met de vraag of het opstellen van modelbeleidsregels voor ambtshalve vermindering van waterschapsbelastingen wellicht zinvol is. Naar aanleiding hiervan heeft het dagelijks bestuur van de Unie bij besluit van 19 oktober 2001 dergelijke modelbeleidsregels vastgesteld. Bij het formuleren van het modelbeleid heeft de Unie nauwe aansluiting gezocht bij het terzake geldende rijksbeleid en bij het modelbeleid van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (welk beleid in 2000 door de VNG is vastgesteld na hierover te zijn benaderd door de Nationale ombudsman, zie Jaarverslag 2000, blz. 387 e.v.). In de modelbeleidsregels wordt uitgegaan van een termijn van vijf jaar.

Wat betreft de gehanteerde termijn bij het verlenen van ambtshalve vermindering van belastingen bestaat landelijk inmiddels dus meer uniformiteit.

Het hierboven bedoelde waterschap heeft de modelbeleidsregels van de Unie overgenomen en heeft alsnog ambtshalve vermindering aan verzoekers verleend met inachtneming van de vijf-jarentermijn.

Gemeenten

In de zaak die leidde tot rapport **2001/085** (*standaardverdaging*; zie § 24.2.1.1 en AB 2001, 170 en JB 2001, 145) klaagde verzoeker er over dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede standaard gebruik maakt van zijn bevoegdheid om, op grond van het bepaalde in artikel 7:10, derde lid, Awb, de beslissing op een bezwaarschrift met vier weken te verdagen. De Nationale ombudsman wees er op dat bekend is dat bezwaarschriften veelal niet binnen de daarvoor, in de Awb gestelde, termijnen worden afgehandeld. Indien, gelet op de werkvoorraad, op voorhand wordt voorzien dat de termijn van zes, respectievelijk tien weken, niet zal worden gehaald is het in beginsel te billijken dat de indiener van een bezwaarschrift reeds bij de bevestiging van de ontvangst daarvan, ervan in kennis wordt gesteld dat de termijn voor de beslissing met vier weken wordt verdaagd. Een dergelijke verdaging is echter, blijkens de memorie van toelichting op de Awb, 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 het bestuursorgaan de ingevolge artikel 7:10 Awb op hem rustende rechtsplicht niet na. De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond. Van de door het college genomen maatregelen om de toename van bezwaarschriften in goede banen te leiden werd met instemming kennis genomen. Overigens werd later in het verslagjaar door de Nationale ombudsman wederom een onderzoek ingesteld naar aanleiding van een nieuwe klacht waaruit zou kunnen worden afgeleid dat de door het college getroffen maatregelen onvoldoende soelaas bieden.

1.2 Ontwikkelingen in de afgelopen jaren

1.2.1 Inleiding

Wanneer de Jaarverslagen 1998, 1999 en 2000 naast elkaar worden gelegd dan valt in het beeld dat de Nationale ombudsman van de overheid schetst vooral het gebrek aan voortvarendheid op. De overheid behoort de vaart erin te houden. Op dat punt worden burgers geregeld in hun verwachting teleurgesteld. Klachten over de duur van de behandeling van een brief, verzoek, aanvraag of bezwaarschrift staan bij de Nationale ombudsman steevast op de eerste plaats. Van het totale aantal behoorlijkheidscriteria die de Nationale ombudsman heeft toegepast in de zaken die hij in 1998 – met een rapport of een interventie – heeft afgedaan (in één zaak kunnen meerdere criteria aan de orde zijn) ging het in 52,7% van de

gevallen om het criterium «voortvarendheid»; in 1999 in 49,5%; in 2000 in zelfs 58,3%, terwijl in 2001 een daling intrad. Maar nog steeds neemt van alle toegepaste criteria in 2001 het criterium «voortvarendheid» 51,7% van het totaal in.

Wanneer gekeken wordt naar de jaren 1995, 1996 en 1997 valt op dat het percentage betreffende de toepassing van het criterium «voortvarendheid» in 1995: 29,8% was; in 1996: 24,8% en in 1997: 30,3%.

1.2.2 Toepassing behoorlijkheidscriterium voortvarendheid door de jaren heen

Artikel 26, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman draagt de Nationale ombudsman op te beoordelen of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen. In 1988 heeft de – toenmalige – Nationale ombudsman deze algemene behoorlijkheidsnorm nader uitgewerkt in een stelsel van beoordelingscriteria (zie Jaarverslag 1988, blz. 63–71, en bijlage 3 van dit jaarverslag). Het gebruik van deze criteria bevordert de eenheid in de wijze waarop de oordelen van de Nationale ombudsman tot stand komen, worden geformuleerd en gemotiveerd. De criteria hebben ook een educatieve functie voor bestuursorganen en hun medewerkers, omdat ze laten zien waar de Nationale ombudsman op let bij het beoordelen van gedragingen van de overheid. Ten slotte vormen de beoordelingscriteria een belangrijk element van de gegevens die over de door de Nationale ombudsman behandelde zaken worden vastgelegd ten behoeve van statistische verwerking. Vanaf 1989 zijn cijfers beschikbaar over het aantal keren dat de verschillende beoordelingscriteria zijn toegepast in de rapporten van de Nationale ombudsman en over de ter zake gegeven beoordeling (behoorlijk, niet-behoorlijk of geen oordeel). Nadat per medio 1994 het gebruik van de interventiemethode is geïntensiveerd, is vanaf 1995 ook voor de zaken die wel voor onderzoek in aanmerking zijn gebracht maar die niet hebben geleid tot een rapport, vastgelegd welke beoordelingscriteria in die zaken aan de orde waren. In die tussentijds beëindigde zaken – interventies hebben een groot aandeel in deze categorie – komt de Nationale ombudsman niet toe aan het geven van een oordeel, zodat daar geen sprake kan zijn van een uitsplitsing naar behoorlijk/niet-behoorlijk/geen oordeel. Kwantitatieve gegevens over het gebruik van de beoordelingscriteria vormen een basis voor analyse van wat de Nationale ombudsman in zijn werk aantreft. Zo kunnen vergelijkingen worden gemaakt tussen de verschillende bestuursorganen, over een aantal jaren ontwikkelingen worden gesignaleerd in de problemen die burgers ondervinden in hun contacten met de overheid en ontwikkelingen zichtbaar worden gemaakt per afzonderlijk bestuursorgaan door de jaren heen.

De laatste jaren is, wanneer de rapportzaken en de tussentijds afgedane zaken van de Nationale ombudsman samen worden genomen, het beoordelingscriterium «voortvarendheid» – het vereiste dat de overheid voortvarend te werk moet gaan en binnen de wettelijke of een redelijke termijn zaken moet afhandelen – het criterium dat veruit het meest wordt toegepast. Voortvarendheid springt er ook in andere zin uit, omdat in die gevallen waarin de Nationale ombudsman een oordeel geeft over de onderzochte overheidsgedraging – dus een rapport uitbrengt – en waarin getoetst moet worden aan het criterium voortvarendheid, het aandeel van de gegronde klachten opvallend hoog is: door de jaren heen rond de 80%. In tussentijds afgedane zaken kan uiteraard niet van gegronde klachten worden gesproken, omdat de Nationale ombudsman daarin geen oordeel heeft gegeven. Bedacht moet echter worden dat in het leeuwendeel van deze categorie zaken een interventie van de Nationale ombudsman heeft plaatsgevonden en dat in de overgrote meerderheid van die interventie-

zaken het tot een tussentijdse afdoening heeft kunnen komen omdat het bestuursorgaan de klager alsnog zodanig tegemoet is gekomen dat deze tevreden is gesteld of althans de Nationale ombudsman van oordeel is dat er onvoldoende reden is om het onderzoek voort te zetten. Over het algemeen mag worden aangenomen dat een bestuursorgaan geen aanleiding zal zien om een klager tegemoet te komen wanneer het de klacht geheel ongegrond zou achten.

In de onderstaande tabel wordt het aandeel van het beoordelingscriterium «voortvarendheid», uitgedrukt in een percentage, weergegeven voor rapporten vanaf 1989 en voor tussentijds afgedane zaken vanaf 1995.

	rapporten	tussent. afd.	totaal
1989	18,0%		
1990	18,7%		
1991	17,9%		
1992	19,6%		
1993	18,2%		
1994	16,3%		
1995	9,6%	45,0%	29,8%
1996	12,5%	37,6%	24,8%
1997	14,0%	44,1%	30,3%
1998	10,9%	69,8%	52,7%
1999	11,6%	64,7%	49,5%
2000	21,4%	66,0%	58,3%
2001	15,2%	62,4%	51,7%

Wanneer alleen wordt gekeken naar de rapporten, valt een zekere daling waar te nemen vanaf 1994. Dit laat zich verklaren door de grote vlucht die de interventiepraktijk heeft genomen vanaf medio 1994. Klachten over traagheid van de overheid lenen zich doorgaans bij uitstek voor toepassing van de interventiemethode. In de regel leidt de tussenkomst van de Nationale ombudsman tot versnelling, waarna de zaak tussentijds kan worden afgedaan. Het is dan ook niet verwonderlijk dat vanaf de loop van 1994 het aantal keren dat het criterium «voortvarendheid» in rapporten is toegepast afneemt, en dat dit criterium in tussentijds afgedane zaken juist relatief vaak aan de orde is.

Wie de tabel als geheel overziet, zal het opvallen dat tot en met 1997 binnen een zekere bandbreedte min of meer sprake is van stabiliteit en dat vanaf 1998 de cijfers voor de tussentijdse afdoeningen en het totaal fors hoger zijn. Daarbinnen neemt het jaar 2000 nog weer een bijzondere positie in, omdat er in dat jaar een uitschieter is wat betreft de toepassing van het criterium voortvarendheid in de rapporten (hetgeen ook weer in het totaal doorwerkt). De verklaring is hierin gelegen dat in 2000 in relatief veel zaken rapport is uitgebracht na een (bij voorbaat) mislukte interventie (zie Jaarverslag 2000, blz. 9 en 230). Dit was met name het geval bij klachten over termijnoverschrijdingen bij het Bureau Medische Advisering van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (in 1999: 3 rapporten; in 2000: 49 en in 2001: 5).

Bij welke bestuursorganen is het criterium «voortvarendheid» het meest aan de orde geweest? In de onderstaande tabel worden voor de jaren 1996 tot en met 2001 de cijfers in absolute aantallen en – daaronder – in procenten gegeven voor die bestuursorganen bij wie dit criterium in enig jaar ten minste 50 keer is toegepast. De aantallen hebben betrekking op rapporten en tussentijdse afdoeningen samen. De bestuursorganen waarom het gaat zijn de Ministers van Buitenlandse Zaken, Binnenlandse Zaken (en Koninkrijksrelaties), Justitie en Financiën, en verder twee groepen bestuursorganen, namelijk die van de regionale politiekorpsen en die op het terrein van de sociale zekerheid (het Landelijk instituut sociale

verzekeringen met inbegrip van de uitvoeringsinstellingen als door het Lisv gemandateerden, alsmede het College van toezicht sociale verzekeringen (Ctsv) en de Sociale Verzekeringsbank). Verder worden in de tabel de totaalcijfers gegeven voor alle keren dat in de desbetreffende jaren het criterium voortvarendheid aan de orde was, ook bij de bestuursorganen die niet in de tabel voorkomen, en voor het aantal keren dat een beoordelingscriterium aan de orde was.

	1996	1997	1998	1999	2000	2001
BuZa	22	51	370	464	627	411
	0,8%	1,6%	7,3%	10,0%	14,0%	0,3%
BiZA/BZK	31	56	13	8	7	8
	1,1%	1,8%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%
Justitie	219	425	1 914	1 338	1 433	810
	8,1%	13,6%	38,0%	28,7%	32,1%	20,2%
Financiën	97	94	64	72	79	61
	3,6%	3,0%	1,3%	1,6%	1,8%	1,5%
Politie	92	97	77	78	105	260
	3,4%	3,1%	1,5%	1,7%	2,4%	6,5%
Sociale zekerheid	38	38	107	239	161	233
	1,4%	1,2%	2,12%	5,1%	3,6%	5,8%
Totaal voortvarendh.	671	947	2 655	2 304	2 607	2 067
	24,8%	30,3%	52,7%	49,5%	58,3%	51,7%
Alle criteria	2708	3 128	5 041	4 658	4 469	3 996
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De grootste uitschieters sinds 1998 zitten bij Justitie en Buitenlandse Zaken en in 2001 bij de politie. Bij Buitenlandse Zaken betreft het vooral de Visadienst en bij Justitie de Immigratie- en Naturalisatiedienst en bij de politie de vreemdelingendiensten (zie over de vreemdelingendiensten dit jaarverslag § 1.1.1 en 7A.15). De cijfers voor de Visadienst, de Immigratie- en Naturalisatiedienst en de vreemdelingendiensten van de politie zijn als volgt:

	1996	1997	1998	1999	2000	2001
BuZa/Visadienst	6	29	306	376	540	355
	0,2%	0,9%	6,1%	8,1%	12,1%	8,9%
Justitie/IND	173	362	1 837	1 258	1 332	721
	6,4%	11,6%	36,4%	27,0%	29,8%	18,0%
Politie/VD	41	58	28	31	75	228
	1,5%	1,9%	0,6%	0,7%	1,7%	5,7%

In hoeverre zijn deze drie diensten verantwoordelijk voor de forse toename van de toepassing van het criterium «voortvarendheid» in de jaren 1998–2001? In onderstaande tabel worden eerst de cijfers gegeven van alle keren dat dit criterium in elk van deze jaren aan de orde was bij alle bestuursorganen samen, vervolgens de cijfers voor alleen Visadienst, IND en de vreemdelingendiensten samen, en dan de cijfers voor alle bestuursorganen samen minus de aantallen voor Visadienst, IND en vreemdelingendiensten. Deze laatste cijfers worden ten slotte nog uitgedrukt in het percentage dat zij uitmaken van alle keren dat een beoordelingscriterium is toegepast, onder aftrek van de Visadienst-, IND- en vreemdelingendienstcijfers op het punt van voortvarendheid.

	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Totaal voortvarendheid	671	947	2 655	2 304	2 607	2 067
	24,8%	30,3%	52,7%	49,5%	58,3%	51,7%
Visadienst + IND + VD	220	449	2 171	1 665	1 947	1 304
	8,1%	14,4%	43,1%	35,8%	43,6%	32,6%
Minus Visad. + IND + VD	451	498	484	639	660	763
In procenten	18,1%	18,6%	16,9%	21,3%	26,2%	28,3%

Concluderend: de opmerkelijke stijging van het aandeel van het beoordelingscriterium «voortvarendheid» in het totaal van de toepassing van beoordelingscriteria in de periode 1998–2001 moet vooral worden toegeschreven aan de diensten op het terrein van vreemdelingenzaken: IND, Visadienst en de vreemdelingendiensten van de politie. Echter, wanneer het aandeel van deze diensten buiten beschouwing wordt gelaten valt voor de jaren 1999 tot en met 2001 nog steeds een onmiskenbare toename waar te nemen, waarbij met name de sociale-zekerheidssector eruit springt.

Er zijn ook positieve ontwikkelingen te melden. Klachten over Financiën betreffen met name de Belastingdienst. De Belastingdienst is er sinds 1998 kennelijk wel in geslaagd de afhandelingstermijnen beter onder de knie te krijgen. Het percentage voortvarendheid is op dit terrein in deze periode bijna gehalveerd. Ook de percentuele daling op het terrein van Binnenlandse Zaken (en Koninkrijksrelaties) valt op. Het beoordelingscriterium «voortvarendheid» speelde op dit terrein met name een rol in klachten over USZO-Zoetermeer. Deze dienst heeft zijn zaken wat betreft voortvarendheid kennelijk op orde gekregen.

1.2.3 Evaluatieonderzoeken Awb

In het kader van de tweede evaluatie van de Awb is door verschillende universitaire onderzoeksgroepen een aantal deelrapporten uitgebracht met gedetailleerde informatie over de toepassing en effecten van de Awb in de praktijk. Uit twee onderzoeken blijkt dat onder meer termijnoverschrijdingen in de bestuurlijke fase een belangrijk knelpunt vormen.

In het onderzoek dat is uitgevoerd door de Utrechtse onderzoeksgroep is nagegaan of zich in de ketenbenadering van de Awb, waarbij de fase van voorbereiding van een besluit tot en met de uitkomst van een eventuele beoordeling door de rechter als één keten wordt gezien, knelpunten voordoen die eraan in de weg staan dat een probleem op het geëigende moment door het bestuursorgaan wordt opgelost (A. A. J. de Gier e.a., *De ketenbenadering in de Awb*, Reeks Algemeen Bestuursrecht 2001, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2001). Als één van de knelpunten wijzen de onderzoekers op het feit dat de termijnen die de Awb stelt, in de verschillende fasen van de procedure nog steeds frequent worden overschreden. Ook al wordt volgens de onderzoekers in het algemeen op die termijnoverschrijdingen door belanghebbenden nogal laconiek gereageerd, toch hebben termijnoverschrijdingen wel contentieuze effecten. Om een betere naleving van de termijnen te bevorderen, bepleiten de onderzoekers om in het interne traject deadlines op te nemen en de juristen binnen de organisatie de bevoegdheid toe te kennen andere medewerkers daarover te rappelleren. De oplossing moet in hun ogen dus niet zozeer worden gezocht in aanscherping van de wettelijke normen, als wel in organisatorische maatregelen bij bestuursorganen zelf.

Door onderzoekers van de Universiteit van Amsterdam is in het kader van de evaluatie onderzoek gedaan naar de positie van burgers in procedures op grond van de Awb (M. V. C. Aalders e.a., *De burger en de Awb*, Reeks Algemeen Bestuursrecht 2001, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2001). In dit onderzoek wordt aan de hand van diepte-interviews in beeld gebracht hoe mensen die regelmatig optreden voor burgers in Awb-geschillen (zogenaamde «repeat players») de Awb-procedures ervaren, onder andere op het gebied van de WAO. Deze onderzoekers constateren eveneens dat wettelijke beslistermijnen met grote regelmaat worden overschreden. Evenals de Nationale ombudsman wijzen de onderzoekers wat betreft de WAO op de volgende oorzaken: de afwezigheid van een bezwaarverzekeringsarts of bezwaardeskundige, zoekraken van dossiers, capaciteitsgebrek en organisatorische problemen bij de uitvoeringsinstellingen.

De onderzoekers constateren dat de geïnterviewden in het algemeen wel

tevreden waren over de wettelijke termijnen. Een besluit werd als tijdig ervaren wanneer het genomen was binnen de wettelijke termijn. Zij plaatsen daarbij wel drie kanttekeningen. Ten eerste, wellicht vanwege het feit dat de beslistermijnen zo veelvuldig worden overschreden zijn de geïnterviewden reeds daarom tevreden als de termijn wel zou worden gehaald. Ten tweede lijkt er weinig besef te zijn dat de wettelijke termijnen een maximum aangeven en dat het bestuursorgaan, alle belangen afwegend, tot de conclusie zou kunnen komen dat sneller moet worden beslist. Ten derde kan ook een besluit dat na het verstrijken van de wettelijke termijn wordt genomen worden beschouwd als een tijdig besluit wanneer de burger heeft ingestemd met het uitstel of hierover is gehoord (zie ook artikel 7:10, vierde lid, Awb). In de interviews werd hiervan geen melding gemaakt. Dit bevestigt het beeld van de Nationale ombudsman dat – zo al een verdagingsbericht als bedoeld in artikel 7:10, derde lid, Awb wordt verstuurd – het vragen om instemming met verder uitstel als bedoeld in het vierde lid van artikel 7:10 Awb eerder uitzondering dan regel is. De remedie tegen termijnoverschrijding (beroep instellen tegen niet tijdig beslissen) noemden de geïnterviewden omslachtig en weinig effectief, tenzij de president in voorlopige voorziening een dwangsom oplegt.

De Amsterdamse onderzoekers wijzen op de verschillende oplossingsrichtingen voor dit hardnekkige probleem die reeds in de literatuur zijn genoemd. In lijn met de Utrechtse onderzoekers wijzen zij op het voorstel van het kabinet tot certificering en invoering van een kwaliteitskeurmerk. Ook wijzen zij met verwijzing naar het Jaarverslag 2000 van de Nationale ombudsman (blz. 18) op uitbreiding van de mogelijkheden tot fictieve verlening. Van de door de commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht te onderzoeken mogelijkheid van herintroductie van de «fictieve weigering» verwachten de onderzoekers niet veel. Ook al wordt het uitblijven van een beslissing materieel als een weigering beschouwd, toch zal de bestuursrechter veelal geen inhoudelijke beslissing kunnen nemen en zal hij moeten volstaan met de opdracht aan het bestuursorgaan alsnog een reëel besluit te nemen. Dit leidt alleen maar tot kosten en tijdverlies voor de burger. Ook aan de in de literatuur gesuggereerde mogelijkheid om met handhaving van het huidige artikel 6:2 Awb een regeling te treffen voor het versneld afdoen van dergelijke beroepen onder termijnstelling en met kostenveroordeling voor het bestuursorgaan, blijft het bezwaar kleven dat de constructie van bezwaar en beroep tegen het niet tijdig nemen van een besluit nodeloos omslachtig is, indien het er alleen maar om gaat snel een besluit af te dwingen. Daarom stellen de onderzoekers voor in hoofdstuk 8 van de Awb een zelfstandige voorziening te creëren bij de president van de rechtbank tegen het niet tijdig beslissen op een aanvraag, op een bezwaarschrift en tegen het niet tijdig nemen van een besluit na een rechterlijke uitspraak. Op grond van dit nieuwe artikel (bijvoorbeeld 8:81a Awb) kan de president een beslistermijn onder last van een dwangsom vaststellen, met veroordeling van het bestuursorgaan tot vergoeding van griffierechten en proceskosten.

1.2.4 Commissie Evaluatie Awb II

In haar evaluatierapport dat op 18 december 2001 is aangeboden aan de Tweede Kamer, wijst de Commissie Evaluatie Awb II (commissie Boukema) het voorstel om in hoofdstuk 8 van de Awb een zelfstandige voorziening te creëren tegen het niet tijdig beslissen van de hand. Zij concludeert als volgt: «Uit beide onderzoeken blijkt helaas wederom, dat het bestuur de wettelijke termijnen voor het nemen van beslissingen veelvuldig overschrijdt. Ook verdagingsbesluiten worden niet stelselmatig genomen. De Amsterdamse onderzoekers voegen daar aan toe, dat de thans bestaande mogelijkheid van beroep wegens niet tijdig beslissen (art. 6:2 Awb) geen effectief rechtsmiddel tegen deze termijnoverschrij-

dingen biedt en nodeloos omslachtig is. Zij stellen in dit verband enige verbeteringen voor. De Utrechtse onderzoekers wijzen nog op het belang van door het bestuur te nemen organisatorische maatregelen, zoals een effectief systeem van voortgangsbewaking. De Commissie onderschrijft volledig het belang van tijdige besluitvorming. Zij wijst er echter op dat op dit punt reeds verscheidene wettelijke voorzieningen in voorbereiding zijn. De regering heeft aan de Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht advies gevraagd over een mogelijke herziening van artikel 6:2 Awb. Bij financiële besluiten voorziet de vierde tranche van de Awb in de verschuldigdheid van wettelijke rente bij te late besluitvorming. Dit biedt echter slechts soelaas, als de belanghebbende inderdaad een financiële aanspraak jegens de overheid heeft, niet als het te lang duurt om vast te stellen dat dit niet het geval is. Overigens onderschrijft de Commissie het oordeel van de Utrechtse onderzoekers, dat het in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van bestuursorganen is, om deugdelijke organisatorische voorzieningen te treffen om tijdige besluitvorming te waarborgen.»

1.2.5 Conclusie

Hoewel uit het bovenstaande onderzoek naar de toepassing van het behoorlijkheidscriterium «voortvarendheid» geconcludeerd kan worden dat sinds 1998 de stijging vooral moet worden toegeschreven aan de IND, de Visadienst en de vreemdelingendiensten van de politie, valt de laatste jaren – ook wanneer het aandeel van deze diensten buiten beschouwing wordt gelaten – toch nog steeds *overheidsbreed* een onmiskenbare toename van de problematiek van de tijdigheid van de besluitvorming waar te nemen, waarbij met name de sociale-zekerheidssector eruit springt. Tegen deze achtergrond vraagt de Nationale ombudsman zich af of de afwijzende opstelling van de evaluatiecommissie ten aanzien van een simpele en snelle procedure bij de rechter, die het bestuur (met dwangsom) kan bevelen binnen een bepaalde termijn alsnog een besluit te nemen, geen heroverweging verdient. Ook al onderschrijft ook de Nationale ombudsman de noodzaak van deugdelijke organisatorische voorzieningen om tijdige besluitvorming te waarborgen, toch vreest hij dat het zonder (financiële) prikkels bij de overheid op het punt van beslissen binnen de wettelijke termijnen niet zal lukken. In dit verband verdient wellicht ook de afwijzing door het kabinet van het naar voren halen van de in het voorontwerp van de vierde tranche van de Awb voorziene spontane wettelijke rentevergoeding bij overschrijding van de beslistermijnen (zie Kamerstukken I 2000/01, 27 248, nr. 123e) heroverweging. Juist van een verplichting tot vergoeding van rechtswege van wettelijke rente bij overschrijding van de beslistermijnen kan voor de sociale-zekerheidssector een belangrijke prikkel uitgaan tot tijdige besluitvorming.

1.3 Bijzondere onderwerpen

1.3.1 Herkansing

1.3.1.1 Inleiding

De Nationale ombudsman heeft besloten met ingang van 1 januari 2002 ten aanzien van bestuursorganen een nieuwe werkwijze te gaan volgen. Deze werkwijze geldt voor zaken waarin, voorafgaand aan de indiening van het verzoekschrift bij de Nationale ombudsman, geen interne klachtbehandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft plaatsgevonden. Dit terwijl de klager zijn klacht wel heeft voorgelegd aan het betrokken bestuursorgaan en in die zin heeft voldaan aan het kenbaarheidsvereiste ingevolge de Wet Nationale ombudsman.

Tot deze bijstelling van de werkwijze is besloten vanwege het belang van interne klachtbehandeling voor het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid en vanwege de vaststelling dat in een aanzienlijk deel van de gevallen waarin een verzoekschrift in aanmerking komt voor een onderzoek door de Nationale ombudsman, bestuursorganen de klacht niet eerst overeenkomstig de interne klachtprocedure van hoofdstuk 9 Awb hebben behandeld. Dat gaat in tegen de bedoeling van de wetgever, die voor ogen heeft gehad dat een onderzoek van de Nationale ombudsman in beginsel steeds vooraf wordt gegaan door interne klachtbehandeling. Daarom is gezocht naar mogelijkheden om te bereiken dat een volledig onderzoek van de Nationale ombudsman als regel niet plaatsvindt dan nadat de interne klachtprocedure is doorlopen.

1.3.1.2 *Nationale ombudsman is tweedelijnsvoorziening*

De Wet Nationale ombudsman (WNo) bevat sinds 1 juli 1989 het zogenoemde *kenbaarheidsvereiste*. Deze bepaling strekt ertoe dat een klager, voordat hij zich tot de Nationale ombudsman wendt, zijn klacht eerst kenbaar maakt aan het bestuursorgaan, de dienst of de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en gelegenheid geeft voor een reactie op de klacht. Wanneer een klager niet aan het kenbaarheidsvereiste heeft voldaan, verwijst de Nationale ombudsman hem in beginsel terug naar het desbetreffende bestuursorgaan. Met de invoering van het kenbaarheidsvereiste is de klachtvoorziening die de Nationale ombudsman biedt een tweedelijnsvoorziening geworden. Deze positionering in de tweede lijn is verder versterkt door de inwerkingtreding op 1 juli 1999 van de regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen in hoofdstuk 9 van de Awb. Met die regeling is ook de interne – eerstelijns – klachtbehandeling verplicht gesteld en met wettelijke waarborgen omgeven. De klager die zijn klacht voorlegt aan het betrokken bestuursorgaan en daarmee voldoet aan het kenbaarheidsvereiste van de WNo mag er sinds 1 juli 1999 op vertrouwen dat het bestuursorgaan zijn klacht overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb behandelt. Wanneer de klager en het betrokken bestuursorgaan onderling tot overeenstemming kunnen komen, is er geen reden voor bemoeienis van een externe klachtinstantie. Het is dan ook over het algemeen niet doelmatig om tot externe klachtbehandeling over te gaan voordat daadwerkelijk is gebleken dat de klager en het bestuursorgaan er samen niet uit kunnen komen.

Het belang van goede interne klachtbehandeling is uitvoerig aan de orde gesteld in Jaarverslag 1999, blz. 30–38, en Jaarverslag 2000, blz. 27–28. In het laatstgenoemde jaarverslag is ook in het bijzonder gewezen op het onvoldoende benutten van de mogelijkheden van interne klachtbehandeling als gevolg van het niet goed herkennen van klachten door bestuursorganen.

1.3.1.3 *Oude werkwijze*

Wanneer een klager op toereikende wijze aan het kenbaarheidsvereiste heeft voldaan, maar het bestuursorgaan desondanks geen toepassing heeft gegeven aan de interne klachtprocedure, heeft de Nationale ombudsman tot nu toe het beleid gevoerd om dan onmiddellijk zelf tot onderzoek over te gaan, veelal in de vorm van een interventie. De bedoeling van deze praktijk is geweest om bestuursorganen te stimuleren om alert te zijn op het herkennen van klachten en om ervoor zorg te dragen dat de interne klachtenprocedure wordt gevolgd in alle daarvoor in aanmerking komende gevallen.

Gezien het nog steeds grote aantal zaken waarin ten onrechte geen of onvoldoende toepassing is gegeven aan de interne klachtprocedure, moet worden geconcludeerd dat deze bedoeling niet is gerealiseerd. Daarom wordt een andere werkwijze beproefd, om te zien of daarvan meer effect uitgaat.

1.3.1.4 *Nieuwe werkwijze*

De nieuwe werkwijze zal erop gericht zijn om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling ten onrechte achterwege is gebleven te bereiken dat dit alsnog gebeurt. Vanaf 1 januari 2002 zal de Nationale ombudsman in beginsel steeds – als eerste stap in zijn onderzoeksproces – een kopie van het verzoekschrift naar het bestuursorgaan sturen, wanneer de klager op toereikende wijze (schriftelijk of mondeling) aan het kenbaarheidsvereiste heeft voldaan en ontvankelijk is in zijn verzoekschrift, maar het bestuursorgaan zijn klacht desondanks niet volgens de interne klachtprocedure heeft behandeld. Het bestuursorgaan wordt daarbij verzocht alsnog zorg te dragen voor behandeling van de klacht van verzoeker overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb. Met het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman is immers de verplichting voor bestuursorganen tot interne klachtbehandeling niet komen te vervallen. Bij de toezending van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan zal worden gevraagd om de Nationale ombudsman binnen twee weken te laten weten of deze interne klachtbehandeling alsnog zal plaatsvinden. Indien dit het geval is, heeft de verzoeker vooralsnog onvoldoende belang bij onderzoek door de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman vraagt het bestuursorgaan nadrukkelijk om verzoeker zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen de termijn als bedoeld in artikel 9:11 van de Awb en met inachtneming van de verwijzingsplicht van artikel 9:12, tweede lid, Awb, in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt, onder gelijktijdige toezending van een afschrift aan de Nationale ombudsman. Voor de te stellen termijn is weliswaar aansluiting gezocht bij de in artikel 9:11 van de Awb genoemde termijn, maar de nieuwe termijn moet wel worden onderscheiden van de wettelijke termijn, die immers al verstreken zal zijn. Uiteraard kan ook in deze nieuwe werkwijze de interne klachtbehandeling overeenkomstig artikel 9:5 van de Awb worden gestaakt zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Ook wanneer zich dat geval voordoet, dient het bestuursorgaan de Nationale ombudsman daarvan meteen in kennis te stellen.

Op het Bureau Nationale ombudsman wordt nauwlettend bewaakt dat het bestuursorgaan ook daadwerkelijk een afschrift stuurt van de klacht-afhandelingsbrief aan de klager. Wanneer zo'n afschrift uitblijft, zal het bestuursorgaan om opheldering worden gevraagd.

In elke zaak waarin het bestuursorgaan de gelegenheid wordt geboden alsnog de interne klachtprocedure te volgen wordt gelijktijdig de klager over deze werkwijze en de verdere procedure geïnformeerd. Naast de interne controle bij het Bureau Nationale ombudsman op de ontvangst van afhandelingberichten, wordt ook de klager er met nadruk op gewezen dat hij de Nationale ombudsman kan vragen alsnog een onderzoek in te stellen wanneer het bestuursorgaan zijn klacht niet tijdig of niet naar zijn tevredenheid afhandelt.

Voor alle duidelijkheid worden de oude en de nieuwe werkwijze hieronder schematisch weergegeven:

- De Nationale ombudsman ontvangt een verzoekschrift over een gedraging van een bestuursorgaan.
- De verzoeker heeft aan het kenbaarheidsvereiste voldaan en is ontvankelijk.
- Er heeft geen interne klachtbehandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb plaatsgevonden.

Oud	Nieuw
De Nationale ombudsman gaat onmiddellijk zelf tot onderzoek over, al dan niet in de vorm van interventie.	De Nationale ombudsman informeert klager over werkwijze en verdere procedure en stuurt een kopie van het verzoekschrift naar het bestuursorgaan, met het verzoek: • de Nationale ombudsman binnen twee weken te laten weten of alsnog interne klachtbehandeling volgens de regels van hoofdstuk 9 Awb zal plaatsvinden; • de klacht zo spoedig mogelijk – maar in ieder geval binnen de termijn analoog aan die in artikel 9:11 Awb – af te handelen; • de Nationale ombudsman een afschrift te sturen van de klachtafhandelingsbrief aan verzoeker.

Er kunnen zich overigens gevallen voordoen waarin geen gelegenheid meer zal worden geboden tot interne klachtbehandeling, zoals de Nationale ombudsman ook onder bepaalde omstandigheden aan het kenbaarheidsvereiste voorbij kan gaan. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer sprake is van grote spoedeisendheid.

1.3.1.5 *Uitzonderingen en evaluatie*

Vanaf 1 november 2001 is alvast enige ervaring met de nieuwe werkwijze opgedaan bij de behandeling van verzoekschriften over de Informatie Beheer Groep en de Immigratie- en Naturalisatiedienst. De eerste ervaringen zijn positief en hebben geen aanleiding gegeven de werkwijze bij te stellen. Ook andere bestuursorganen hebben aangegeven het op prijs te stellen op deze wijze in de gelegenheid te worden gesteld om de interne klachtprocedure alsnog te volgen. De verwachting is dat de nieuwe werkwijze bij zal dragen aan een betere klachtherkenning door bestuursorganen. Na verloop van een jaar zal de nieuwe werkwijze worden geëvalueerd.

Vooralsnog zal de nieuwe werkwijze niet gelden voor de bestuursorganen op het terrein van de politie, in afwachting van de wijziging van hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 Awb voor het politieveld. Ook voor bestuursorganen op de andere beleids-terreinen waarop hoofdstuk 9 Awb nog niet in werking is getreden (onderwijs, gevangeniswezen en tbs, justitiële jeugdinrichtingen, de reclassering en de beleidsterreinen waarop de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, de wet BOPZ en de Wet op de jeugdhulpverlening van toepassing zijn) wordt nog gewacht met het invoeren van de nieuwe werkwijze.

1.3.2 *Publieksvoorlichting*

De afgelopen jaren is 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 het voorbereidend onderzoek daarvoor en de ontwikkeling van het voorlichtingsbeleid ieder jaar aandacht besteed. Het streven om – naast free publicity – de voorlichting op een structurele en planmatige manier in te vullen met de inzet van betaalde communicatiemiddelen heeft in de

Tweede Kamer weerklink 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 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. Uiterlijk 2002 zal daarom een evaluatie van de externe en interne effecten dienen plaats te vinden. In hoofdstuk 5, § 5.3.1 wordt uitgebreid ingegaan op de uitgangspunten en de doelstellingen van de publieksvoorlichting.

In 2001 is op landelijk niveau van start gegaan met de nieuwe aanpak van publieksvoorlichting. De evaluatie van deze Postbus 51-campagne is nog niet volledig afgerond. De voorlopige uitkomsten worden beschreven in hoofdstuk 5, § 5.3.1. Een aantal uitkomsten verdient hier de aandacht. Allereerst is dat de respons: tijdens de campagnemaanden hebben twee tot drie keer zoveel mensen telefonisch contact gezocht met de Nationale ombudsman als gemiddeld in de maanden daarvoor. Gezien het feit dat deze respons vrijwel geheel is verlopen via het 0800-nummer dat met de Postbus 51 campagne is geïntroduceerd, kan gesteld worden dat deze mensen door de campagne de Nationale ombudsman hebben weten te vinden. Daarnaast zijn over die maanden ongeveer 50% meer schriftelijke klachten ontvangen dan gemiddeld in de eerste acht maanden van 2001. Uit deze forse respons valt af te leiden dat er nog veel mensen zijn die een probleem of een klacht willen voorleggen aan de Nationale ombudsman. Uit de voorlopige resultaten van de externe evaluatie van de campagne komt naar voren, dat ná de campagne meer respondenten weten aan te geven dat de Nationale ombudsman klachten behandelt over overheidszaken dan ervoor. Dat de Nationale ombudsman alleen klachten over de overheid behandelt, is een centraal element in de boodschap van de campagne. Het is immers een onderscheidend element ten opzichte van de vele andere instanties die de naam «ombudsman» dragen. Dat de functiebekendheid door de campagne toeneemt, is een goed resultaat. Dit beeld komt ook naar voren in de aard van de vragen die via de telefoon aan de front-office van het Bureau zijn gesteld. Tijdens de campagnemaanden is er meer gebeld met overheidsgerelateerde vragen. Dit betrof ook instanties waarover de Nationale ombudsman uiteindelijk niet bevoegd is, zoals over gemeenten die niet zijn aangesloten. Verder blijkt uit de voorlopige resultaten van de externe evaluatie dat de Postbus 51-campagne goed is gewaardeerd. Vooral op kwalificaties als «gelooftwaardig», «informatief» en «duidelijk» scoort de campagne goed. Ook dit is een mooi resultaat, omdat in de ontwikkeling van de campagne lang is gezocht naar een boodschap die voldoende informatief is en naar een toonzetting die goed aansluit bij de onpartijdige positie van de Nationale ombudsman ten opzichte van de burger en overheid. Naast deze duidelijk positieve punten, is er een aantal (voorlopige) resultaten waaruit nu al het beeld naar voren komt, dat een langdurige inzet van voorlichting aan burgers gericht op de (juiste) bekendheid van de Nationale ombudsman noodzakelijk zal zijn. Zo blijkt dat de spontane bekendheid van de Nationale ombudsman, in tegenstelling tot de functiebekendheid, voor en na de Postbus 51-campagne gelijk is gebleven. Ook lijkt de zogeheten geholpen herinnering van de campagne relatief laag. Deze resultaten zijn voor een deel te verklaren uit de niet «opvallende» vorm en toonzetting van de campagne. Voor een ander deel kan de mate van persoonlijke betrokkenheid van mensen bij de boodschap van de campagne (met andere woorden, het gevoel dat men er persoonlijk iets aan heeft of aan moet doen) van invloed zijn. Dit laatste is niet verwonderlijk. Niet iedereen zal immers bij voortdurend een probleem

met een overheidsinstantie hebben. Ten slotte is in de respons na een «piek» in telefonische vragen en verzoekschriften tijdens en kort na de campagnemaanden een zekere daling te constateren. In januari 2002 was de instroom echter nog duidelijk boven het gemiddelde van vóór de campagne. Hoe deze instroom zich verder ontwikkelt, is niet met zekerheid te zeggen. In ieder geval zal evaluatie van de respons over een langere periode plaatsvinden.

Duidelijk is dat de voorlichtingsactiviteiten via de weg van de geleidelijkheid en de regelmaat zullen moeten verlopen. Alleen via zo'n aanpak blijft de interne respons beheersbaar voor de organisatie zelf, en kan op basis van verder evaluatieonderzoek bekeken worden in welke mate op basis van meer functiebekendheid ook meer spontane naamsbekendheid is te realiseren.

1.3.3 Klokkenluiders

1.3.3.1 Inleiding

Op 2 februari 2001 is het wetsontwerp Wijziging van de Ambtenarenwet in verband met integriteit (Kamerstukken II 2000/2001, 27 602, nrs. 1–3) bij de Tweede Kamer ingediend. Het wetsvoorstel voorziet onder meer in een verplichting voor de verschillende overheden tot het vaststellen van een procedure, en het daartoe stellen van regels en voeren van beleid, voor het omgaan met bij een ambtenaar levende vermoedens van misstanden binnen de organisatie waar hij werkzaam is en de bescherming van de ambtenaar tijdens en na het volgen van die procedure (artikel I, onder A; Kamerstukken II 2000/2001, 27 602, nr. 2).

Deze procedure wordt veelal aangeduid als de «klokkenluidersregeling», hoewel dit strikt genomen niet klopt. De procedure is juist bedoeld om te voorkomen dat een ambtenaar de door hem gesignaleerde misstand naar buiten brengt en ervoor te zorgen dat hij deze (eerst) intern meldt, zodat de organisatie de mogelijkheid heeft maatregelen ter opheffing van de misstand te treffen.

1.3.3.2 Rijksoverheid

Vooruitlopend op de inwerkingtreding van het wetsontwerp Wijziging van de Ambtenarenwet in verband met integriteit (Kamerstukken II 2000/2001, 27 602, nrs. 1–3), is voor de ambtenaren van de ministeries – met uitzondering van ambtenaren van het Ministerie van Defensie – per 1 januari 2001 de Regeling procedure inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand van kracht geworden (besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 7 december 2000, AD2000/U98929, Stcrt. 243), waarvan de werkingsduur inmiddels met ingang van 1 januari 2002 is verlengd tot het moment waarop het onderwerp in de Ambtenarenwet zal zijn geregeld (besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 12 december 2001, AD2001/U100861, Stcrt. 246).

De regeling voor rijksambtenaren voorziet in het binnen de eigen organisatie melden van de misstand. Na onderzoek krijgt de ambtenaar te horen of zijn melding – eventueel deels – gegrond wordt geacht en of, en zo ja, welke maatregelen zullen worden genomen. Zou de ambtenaar op zijn melding niets horen of meent hij dat de organisatie er niet serieus mee is omgegaan, dan kan hij zich tot de onafhankelijke Commissie integriteit rijksoverheid (sector Rijksoverheid) wenden. De commissie brengt na onderzoek een advies uit aan de desbetreffende secretaris-generaal, waarna deze een beslissing neemt.

Daarnaast bevat de regeling bepalingen ter voorkoming van ontslag en benadeling van ambtenaren, die van de regeling gebruikmaken.

1.3.3.3 Decentrale overheden

Blijkens de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel Wijziging van de

Ambtenarenwet in verband met integriteit wil het kabinet aan de decentrale overheden overlaten hoe zij aan hun toekomstige verplichting tot het vaststellen van een «klokkenluidersprocedure» invulling geven (Kamerstukken II 2000/2001, 27 602, nr. 3, blz. 10).

In het arbeidsvoorwaardenakkoord voor de sector gemeenten 2000–2002 is afgesproken dat de gemeenten, in navolging van het Rijk, uiterlijk per 1 januari 2002 zullen voorzien in een procedure voor het melden van misstanden door gemeenteambtenaren en hun bescherming tijdens en na de meldingsprocedure.

Het Landelijk Overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden (het LOGA) heeft voor de gemeenten de voorbeeldregeling «klokkenluidersprocedure» opgesteld, die de gemeenten kunnen gebruiken als basis voor de gemeentelijke regeling inzake het melden van misstanden door ambtenaren. In de brief van 9 mei 2001, waarbij de voorbeeldregeling als bijlage is gevoegd, noemt het LOGA als mogelijke invulling door de gemeenten van het externe traject in de gemeentelijke regeling, «Meldpunt» genoemd (in de rijksregeling: de Commissie integriteit rijksoverheid) een speciaal daartoe – eventueel samen met andere gemeenten regionaal – in te stellen commissie, een bestaande onafhankelijke commissie of de gemeentelijke ombudsman.

1.3.3.4 *Verzoek gemeente Enschede*

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede heeft de Nationale ombudsman verzocht op te treden als extern Meldpunt in de regeling voor het melden van misstanden door zijn ambtenaren. Het college heeft de Nationale ombudsman laten weten er waarde aan te hechten dat het externe Meldpunt in de klokkenluidersregeling de vereiste distantie heeft van de gemeentelijke organisatie. Voorts stelt de gemeente Enschede voor de externe klachtbehandeling al geruime tijd – naar tevredenheid – bij de Nationale ombudsman te zijn aangesloten. Om ten slotte «versnippering» van externe klachtvoorzieningen tegen te gaan geeft het college er de voorkeur aan zich ook voor zijn klokkenluiders bij de Nationale ombudsman «aan te sluiten».

1.3.3.5 *Nationale ombudsman als extern meldpunt*

De Nationale ombudsman is van mening dat het op verzoek van individuele ambtenaren onderzoeken en beoordelen van de wijze waarop bestuursorganen met meldingen van misstanden omgaan zeker past binnen de wettelijke taak van de Nationale ombudsman om te onderzoeken of een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat hij de door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede verzochte rol in de klokkenluidersregeling uitsluitend kan vervullen met gebruikmaking van de in de Wet Nationale ombudsman (WNo) neergelegde bevoegdheden. Dit betekent dat de Nationale ombudsman geen *advies* zal uitbrengen aan het college, doch een *rapport* met een conclusie over de handelwijze van het college, waar nodig vergezeld van een of meer aanbevelingen. De Nationale ombudsman geeft dan dus een oordeel als bedoeld in artikel 26, eerste lid, WNo. De daar genoemde, op behoorlijkheid te onderzoeken, aangelegenheid is in zijn optiek de wijze waarop het college met de melding van de (vermeende) misstand door een van zijn ambtenaren is omgegaan.

De Nationale ombudsman stelt zich op dit standpunt omdat hij iedere mogelijke schijn dat de Nationale ombudsman bij een melding van een klokkenluider anders zou handelen of oordelen dan bij een «gewoon» verzoekschrift wil vermijden. Zou uitsluitend een adviserende rol voor de Nationale ombudsman zijn weggelegd, dan kan – hoe zeer ook ten onrechte – naar buiten toe de indruk ontstaan dat de Nationale ombudsman in die rol minder vérgaand onderzoekt en oordeelt.

Voorts wordt met de door de Nationale ombudsman voorgestane invulling van het externe Meldpunt voorkomen dat de ambtenaar, ná het doorlopen van het interne en het externe traject van de klokkenluidersprocedure, op grond van de WNo een klacht indient over de na het externe traject door het college van burgemeester en wethouders genomen nadere beslissing. Zou de Nationale ombudsman als extern traject in de toekomstige klokkenluidersregeling van de gemeente Enschede gaan fungeren dan acht hij waarborgen nodig, zowel voor de meldende ambtenaar als voor het bestuursorgaan. Gelet op het bepaalde in artikel 125a van de Ambtenarenwet en artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht zal uitdrukkelijk duidelijk moeten zijn dat de ambtenaar niet in strijd met deze bepalingen handelt, indien hij zich na het interne traject van de klokkenluidersprocedure tot de Nationale ombudsman wendt. De basis voor een vertrouwelijke behandeling door de Nationale ombudsman van (bepaalde) te verstrekken inlichtingen of stukken is te vinden in artikel 19, vierde lid, en in artikel 24, eerste lid, van de WNo, en in het voorontwerp Extern klachtrecht (vooralsnog) in artikel 9.2.3.4 (9:31) van de Algemene wet bestuursrecht. De Nationale ombudsman stelt zich voor de desbetreffende bepalingen in klokkenluiderszaken zó te hanteren, dat een beroep op vertrouwelijke behandeling van stukken door de meldende ambtenaar of door de gemeente in beginsel door hem wordt gehonoreerd. Indien de ambtenaar dit wenst, moet hij – net als de rijksambtenaren – ten opzichte van de gemeente en ten opzichte van de buitenwacht anoniem kunnen blijven. Voor de Nationale ombudsman mag de identiteit van de ambtenaar uiteraard niet verborgen blijven. De Nationale ombudsman heeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede, alsook de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, eind 2001 geïnformeerd over zijn bereidheid als Meldpunt in de zin van externe klachtinstantie op te treden in de toekomstige klokkenluidersregeling van de gemeente Enschede, met inachtneming van de hierboven genoemde uitgangspunten.

1.3.4 Kinderombudsman

1.3.4.1 Onderzoek Kohnstamm Instituut

In de motie Arib-Ravestein (Kamerstukken II 1999/2000, 26 817, nr. 17) werd de regering uitgenodigd met een voorstel te komen tot instelling van een Kinderombudsman, aan wie ook een taak op het gebied van klachtbehandeling zou moeten toekomen. Ter uitwerking van de motie hebben de Staatssecretaris van Justitie en de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het SCO Kohnstamm Instituut een nader onderzoek laten uitvoeren naar de opzet en inrichting van een instituut Kinderombudsman. Het Bureau Nationale ombudsman was in de begeleidingscommissie vertegenwoordigd.

Het SCO Kohnstamm Instituut heeft eind september 2001 verslag gedaan van dit onderzoek in het rapport «Modellen voor een instituut kinderombudsman». De Staatssecretarissen van Justitie en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport hebben de Tweede Kamer in hun brief van 4 december 2001 (Kamerstukken II 2001/2002, 28 007, nr. 3) hun visie op een in te stellen (instituut) Kinderombudsman gegeven. Naast het toezicht op de implementatie van het VN-verdrag inzake de rechten van het kind en het adviseren over wetgeving en beleid die de positie van jeugdigen raken, zien de Staatssecretarissen actieve individuele klachtbehandeling niet als een taak voor de Kinderombudsman. Wel zien zij hier als taak om, op grond van klachten die de Kinderombudsman rechtstreeks of via andere instellingen ontvangt, knelpunten in procedures te signaleren en daar voorstellen voor verbetering voor te doen. De Staatssecretarissen zien geen heil in een nieuwe klachtvoorziening waardoor overlap en dubbeling met bestaande instanties – zij geven hierbij als voorbeeld de

Nationale ombudsman – en bestaande procedures – zij noemen als voorbeeld het klachtrecht in de jeugdzorg – ontstaan.

1.3.4.2 *Initiatief-wetsvoorstel*

Op 6 december 2001 is het initiatief-wetsvoorstel tot instelling van een Kinderombudsman door de Tweede-Kamerleden Arib en Van Vliet ingediend (Kamerstukken II 2001/2002, 28 102, nrs. 1–3). In artikel 3 van het wetsvoorstel worden aan de Kinderombudsman drie taken opgedragen: a) het toezicht op de naleving van het VN-kinderrechtenverdrag, b) het (on)gevraagd adviseren over wetgeving en beleid ter zake van de positie van jeugdigen, en c) de behandeling van klachten van minderjarigen of hun wettelijk vertegenwoordigers (idem, nr. 2).

De Nationale ombudsman heeft al vorig jaar de Minister van Justitie laten weten – afgezien van de voorgestelde benaming – in beginsel positief te staan tegenover het initiatief een (instituut) Kinderombudsman in te stellen. In dit standpunt is geen wijziging opgetreden.

Het toezicht op de implementatie en de naleving van het VN-verdrag inzake de rechten van het kind acht de Nationale ombudsman van het grootste belang. Het zou overigens goed zijn om te bezien of en zo ja, op welke wijze, het «aanhaken» van de Kinderombudsman bij een toekomstige Mensenrechten(advies)commissie zoals genoemd in de brief van 12 november 2001 van de Ministers van Justitie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties aan de Tweede Kamer (Kamerstukken II 2001/2002, 28 000, VI, nr. 38), tot de mogelijkheden behoort. De toekomstige Mensenrechten(advies)commissie zal immers toezien op de naleving van de mensenrechtenverdragen waarbij Nederland partij is. Tot deze verdragen behoort ook het VN-verdrag inzake de rechten van het kind. Ook het signaleren van ontwikkelingen en knelpunten, het optreden als adviesorgaan en het verrichten van werkzaamheden in het verlengde daarvan, lijken bij uitstek taken voor een (instituut) Kinderombudsman. Anders ligt dat met het daarnaast ook behandelen van individuele klachten. Op dat vlak ziet de Nationale ombudsman voor een (instituut) Kinderombudsman geen rol weggelegd, met name niet daar waar al een klachtvoorziening functioneert.

De taak van de Nationale ombudsman is verankerd in artikel 78a, eerste lid, van de Grondwet, dat bepaalt dat de Nationale ombudsman op verzoek of uit eigen beweging onderzoek verricht naar gedragingen van bestuursorganen van het Rijk en van andere bij of krachtens de wet aangewezen bestuursorganen. Zijn bevoegdheden zijn nader uitgewerkt in de Wet Nationale ombudsman. De WNo stelt geen leeftijdsgrens aan het indienen van een klacht, zodat ook minderjarigen en anderen namens hen bij de Nationale ombudsman terecht kunnen. Zo worden door en namens minderjarigen klachten bij hem ingediend over de (Bureaus van de) Raad voor de Kinderbescherming, over de Inspectie jeugdhulpverlening en jeugdbescherming – de toekomstige Inspectie jeugdzorg – en over gezinsvoogdij-instellingen, over bejegening door de politie en over detentie, en klachten op onder meer de terreinen belastingrecht, sociale zekerheid en vreemdelingenrecht (onder andere van alleenstaande minderjarige asielzoekers).

Het voorstel om de Kinderombudsman ook de bevoegdheid toe te kennen om te oordelen over klachten over bestuursorganen (artikel 3, onderdeel c, en artikel 17, eerste lid, en artikel 4, eerste lid, van het initiatief-wetsvoorstel), tast de opzet en structuur van het bestaande externe klachtrecht ten aanzien van bestuursorganen diepgaand aan. Het is onwenselijk, en gelet op de overlap van taken ook overbodig, indien in de bestaande externe klachtvoorzieningen voor de publieke sector wordt «geknipt».

Het is moeilijk voor te stellen hoe de door de Nationale ombudsman geboden algemene voorziening voor de behandeling van door een ieder in te dienen klachten over een zeer breed terrein van overheidsoptreden zich zou verhouden tot een specifieke klachtvoorziening voor minderjarigen bij een aparte persoon of een apart instituut.

Voor een (instituut) Kinderombudsman is wél een belangrijke rol weggelegd bij het informeren over, het doorverwijzen en het (doen) begeleiden naar de meest geëigende (klacht)voorziening voor minderjarigen, zowel bij het interne als het externe klachtrecht. Méér bekendheid onder jeugdigen, zeker onder jongere kinderen, over de bestaande mogelijkheden zou een goede zaak zijn.

De Nationale ombudsman rekent het tot zijn taak erop toe te zien dat (de front-office van) het Bureau Nationale ombudsman er snel en adequaat voor zorgt dat minderjarigen bij de Kinderombudsman terecht komen, indien het gaat om kwesties die buiten zijn bevoegdheid liggen.

Naar de mening van de Nationale ombudsman behoeft het wetsvoorstel een bepaling op grond waarvan klachten van jongeren over bestuursorganen, die onder zijn bevoegdheid vallen, zo spoedig mogelijk worden doorgezonden aan de Nationale ombudsman. Het voorontwerp Extern klachtrecht kent met artikel 9.2.1.2 (9:18), tweede lid, Awb een enigszins vergelijkbare bepaling voor het doorzenden van verzoekschriften door een onbevoegde ombudsman aan de bevoegde ombudsman.

Het initiatief-wetsvoorstel voorziet verder in de bevoegdheid van de in te stellen Kinderombudsman tot het behandelen van klachten over (door de Ministers van Justitie en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aangewezen) niet-gouvernementele organisaties. Hieronder worden blijkens de memorie van toelichting verstaan: private instellingen, die een publieke taak uitvoeren zoals kinderopvang, de gehandicaptensector, de jeugdgezondheidszorg, de openbare ruimte en onderwijs (Kamerstukken II 2001/2002, 28 102, nr. 3. blz. 8).

Voor zover een dergelijke niet-gouvernementele organisatie als (zelfstandig) bestuursorgaan in de zin van artikel 1:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan worden aangemerkt, valt deze van rechtswege – dus zonder daartoe door de Ministers te zijn aangewezen – binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman.

Voorzover niet-gouvernementele organisaties niet vallen aan te merken als bestuursorgaan, maar wel een publieke taak uitvoeren zou overwogen kunnen worden op dergelijke rechtspersonen met een wettelijke taak hoofdstuk 9 van de Awb (voor het interne klachtrecht) en de Wet Nationale ombudsman (voor het externe klachtrecht) van overeenkomstige toepassing te verklaren. De Nationale ombudsman heeft eerder op deze mogelijkheid gewezen in het Jaarverslag 2000 (blz. 13).

De Nationale ombudsman vraagt al langere tijd aandacht voor de verwarring en misverstanden die worden opgeroepen door het ruime gebruik van de naam «ombudsman» (zie onder meer Jaarverslag 2000, blz. 13). Hij meent dat deze naam exclusief dient te zijn voorbehouden aan externe voorzieningen over *klachtbehandeling*, die voldoen aan de vereisten van professionaliteit, onafhankelijkheid en onpartijdigheid, *in de publieke sector*. Inmiddels is hierin voorzien met artikel 9.2.1.1 (9:17) van het voorontwerp Extern klachtrecht: onder «ombudsman» wordt de Nationale ombudsman verstaan dan wel een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen.

De benaming «Kinderombudsman» is onjuist en verwarrend, omdat het beoogde takenpakket uit veel meer bestaat dan uitsluitend uit individuele

1.4 Aandachtspunten

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

a. Algemeen

- noodzakelijke versterking van de formatie gezien de werklast (hoofdstuk 1, § 1.1.1 en hoofdstuk 2, § 2.4.3);
- voortvarendheid en tijdigheid (hoofdstuk 1, § 1.2);
- herkansing voor bestuursorganen (hoofdstuk 1, § 1.3.1);
- voorlichting aan burgers en (rechts)hulpverleners met als doel vergroting van de bekendheid van de Nationale ombudsman (hoofdstuk 1, § 1.3.2 en hoofdstuk 5, § 5.3.1);
- rol Nationale ombudsman in klokkenluidersregelingen van aangesloten gemeenten (hoofdstuk 1, § 1.3.3);
- kinderombudsman (hoofdstuk 1, § 1.3.4);
- ombudsvoorziening gemeenschappelijke regelingen (hoofdstuk 1, § 1.1.1. en hoofdstuk 2, § 2.1.4);
- regeling extern klachtrecht (hoofdstuk 2, § 2.1.5).

b. Afzonderlijke bestuursorganen

1. Politie en openbaar ministerie

- slachtofferzorg door het openbaar ministerie en tenuitvoerlegging van de schadevergoedingsmaatregel (door parketten en Centraal Justitieel Incasso Bureau) ten behoeve van het slachtoffer (hoofdstuk 7, § 7B.8 en voorts 7B.2, 7B.10 en hoofdstuk 10, § 10A.10.3);
- sepot door politie of parketmedewerkers zonder adequate controle en/of mandaat van het openbaar ministerie en onvoldoende informatieverstrekking door de politie aan aangevers over het niet instellen of voortzetten van opsporingsonderzoek (hoofdstuk 7, § 7B.1, 7B.4, 7A.9.1 (eerste en laatste rapport) en hoofdstuk 13, § 13A.2.8);
- telefonische bereikbaarheid van de politie (hoofdstuk 7, § 7A.11.4);
- het behandelen van aanvragen door de vreemdelingendiensten (hoofdstuk 1, § 1.1 en hoofdstuk 7, § 7A.15.2);
- aanpassing politieklachtregeling aan hoofdstuk 9 Awb (hoofdstuk 2, § 2.1.6).

2. Justitie

- het behandelen van aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) door de Minister van Buitenlandse Zaken, de Visadienst, de vreemdelingendiensten en de diplomatieke posten (hoofdstuk 10, § 10A.2.2.3);
- het naleven van rechterlijke uitspraken door de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (hoofdstuk 10, § 10A.2.3.2).

3. Financiën

- informatieverstrekking aan belastingplichtigen bij competentie-overdracht tussen eenheden van de Belastingdienst (hoofdstuk 13, § 13A.2.4);
- de wijze van totstandkoming van selectiecriteria voor zaken die al dan niet in aanmerking komen voor opsporingsonderzoek (hoofdstuk 13, § 13A.2.8).

4. Volkshuisvesting
 - het behandelen van brieven en bezwaarschriften op het terrein van de huursubsidies door de Directie Informatie, Beheer en Subsidie-regelingen (IBS) van het Ministerie van VROM, en de behandeling van verzoekschriften door de huurcommissies (hoofdstuk 15, § 15A.2.2).
5. Sociale zekerheid
 - de termijn die gemoeid is voor het nemen van een nieuwe beslissing op een aanvraag om een WAO-uitkering, die ingevolge een uitspraak van de bestuursrechter had moeten worden genomen (hoofdstuk 19, § 19B.1.2.1);
 - informatie over het aanwenden van rechtsmiddelen tegen het oordeel van de verzekeringsarts in een second opinion onderzoek (hoofdstuk 19, § 19B.1.2.2).
6. Provincies
 - het toetsingskader van provinciale klachtencommissies op het gebied van de jeugdhulpverlening (hoofdstuk 23, § 23.2.1.1).
7. Gemeenten
 - het standaard gebruik maken van de bevoegdheid om een beslissing op een bezwaarschrift met vier weken te verdagen (hoofdstuk 24, § 24.2.1.1).

2 WETGEVING; AMBT; BUREAU

2.1 Wetgeving c.a.

2.1.1 De Wet Nationale ombudsman

De Wet Nationale ombudsman (WNo) is in 2001 eenmaal gewijzigd. Een andere wijziging zal begin 2002 haar beslag krijgen.

Bij de wet van 5 april 2001 (Stb. 180) tot wijziging van bepalingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens is in artikel 1a, derde lid, WNo de zinsnede «en van de Registratiekamer, bedoeld in de Wet persoonsregistraties» vervallen. Deze wijziging is in werking getreden met ingang van 1 september 2001, de datum waarop ook de Wet bescherming persoonsgegevens van kracht werd. Met de inwerkingtreding van de laatstgenoemde wet werd de Wet persoonsregistraties ingetrokken en hield de Registratiekamer op te bestaan. Haar plaats werd ingenomen door het College bescherming persoonsgegevens. In artikel 1a, derde lid, WNo was geregeld dat de Registratiekamer buiten de bevoegdheid van de Nationale ombudsman viel, aangezien in de Wet persoonsregistraties was bepaald dat op haar de klachtregeling voor de zittende magistratuur zoals neergelegd in de artikelen 14a en volgende (oud) van de Wet op de rechterlijke organisatie van overeenkomstige toepassing was. Die weg is niet gekozen voor het College bescherming persoonsgegevens, zodat er geen beletsel was om op dit College de Wet Nationale ombudsman van toepassing te doen zijn.

De Eerste Kamer heeft op 22 januari 2002 de Eerste evaluatiewet Awb (Kamerstukken I 2000/01, 26 523, nr. 151) aangenomen. Bij deze wet wordt, met terugwerkende kracht tot en met 1 juli 1999, een misslag in artikel 14 WNo hersteld. Op die datum is de wet van 12 mei 1999 (Stb. 214) in werking getreden, waarbij de tekst van een onderdeel van artikel 14 WNo opnieuw is vastgesteld. De wetgever heeft echter over het hoofd gezien dat tijdens de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel een andere wijziging van artikel 14 in werking was getreden, waarbij het desbetreffende onderdeel van dit artikel is verletterd. Als gevolg daarvan heeft de nieuw vastgestelde tekst een onderdeel (h) verdrongen dat in de wet had moeten blijven staan en is het onderdeel dat door de nieuwe tekst vervangen had moeten worden (onderdeel i) ten onrechte gehandhaafd. De Eerste evaluatiewet Awb maakt deze misslag ongedaan. De Nationale ombudsman heeft overigens intussen de WNo toegepast alsof de misslag niet had plaatsgevonden (zie Jaarverslag 1999, blz. 42–43 en Jaarverslag 2000, blz. 33–34).

De tekst van de WNo zoals deze luidt na het herstel van deze misslag is opgenomen als bijlage 6 van dit jaarverslag.

2.1.2 Wet organisatie en bestuur gerechten

Op 1 januari 2002 is, tezamen met een aantal andere wetten op het vlak van de modernisering van de rechterlijke organisatie, de Wet organisatie en bestuur gerechten in werking getreden (Wobg; Stb. 2001, 582). Deze wet bevat een tijdelijke regeling voor het externe klachtrecht met betrekking tot de gerechten, waarin ook een bepaling met betrekking tot de bevoegdheid van de Nationale ombudsman is opgenomen.

Met de inwerkingtreding van deze wet zijn de artikelen 14a tot en met 14e van de Wet op de rechterlijke organisatie (Wet RO) vervallen en wordt het gerechtsbestuur het bevoegd gezag van gerechtsambtenaren. Aanvankelijk was beoogd dat op dezelfde datum een regeling van de behandeling

van klachten tegen gedragingen van rechterlijke ambtenaren en gerechtsambtenaren door een niet tot de rechterlijke macht behorende instantie in werking zou treden. Dat is echter niet mogelijk gebleken. Om te voorkomen dat bij de inwerkingtreding van de Wobg een regeling inzake het externe klachtrecht zou ontbreken, is in de Wobg een overgangsbepaling opgenomen die het externe klachtrecht tijdelijk regelt. In hoofdzaak komt die bepaling erop neer dat de bestaande regelingen worden gehandhaafd. Dit betekent dat voor de rechterlijke ambtenaren met rechtspraak belast de artikelen 14a tot en met 14e van de Wet RO van toepassing blijven en dat ten aanzien van gerechtsambtenaren de Nationale ombudsman bevoegd blijft. Zodra een wetsvoorstel inzake het externe klachtrecht in werking treedt, zal dit artikel komen te vervallen.

Met de inwerkingtreding van de Wobg is het bestuur van het gerecht (of de Centrale Raad van Beroep of het College van Beroep voor het bedrijfsleven) het bevoegd gezag van gerechtsambtenaren geworden; voorheen was dat de Minister van Justitie. Voortaan dient het bestuur dus te worden aangemerkt als bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman, hoewel de besturen van de gerechten in artikel 1:1, tweede lid, Awb zijn uitgezonderd van het begrip bestuursorgaan. Het vierde lid van dit overgangsartikel XIII in de Wobg regelt dat hoofdstuk II van de Wet Nationale ombudsman van overeenkomstige toepassing is en dat voor de toepassing van die wet het bestuur van het gerecht (of de Centrale Raad van Beroep of het College van Beroep voor het bedrijfsleven), waar de betrokkene werkzaam is, als bestuursorgaan wordt aangemerkt, echter uitsluitend voor zover het een gedraging van die betrokkene betreft. Dit geldt eveneens voor de buitengriffiers, die door het gerechtsbestuur worden benoemd. De overgangsregeling in het vierde lid geldt daarnaast voor de gerechtsauditeurs en de rechterlijke ambtenaren in opleiding, voor zover laatstgenoemden hun opleiding bij een gerecht doorbrengen. Zij zijn namelijk onder verantwoordelijkheid van een gerechtsbestuur werkzaam in de zin van artikel 1a, vierde lid, van de Wet Nationale ombudsman. Indien echter een gerechtsauditeur of een rechterlijk ambtenaar in opleiding optreedt als rechter-plaatsvervanger, is de regeling voor rechterlijke ambtenaren met rechtspraak belast van toepassing.

Met deze regeling wordt de taak van de Nationale ombudsman tijdelijk uitgebreid. Artikel 78a, vierde lid, van de Grondwet biedt de basis voor deze tijdelijke uitbreiding. Uit de parlementaire geschiedenis bij laatstgenoemd artikel blijkt dat is overwogen het vierde lid te schrappen. Dat lid is echter gehandhaafd, omdat niet viel uit te sluiten dat in de toekomst behoefte zou ontstaan aan de mogelijkheid om de Wet Nationale ombudsman van toepassing te doen zijn op de uitvoering van overheids-taken anders dan door een bestuursorgaan. Die mogelijkheid is nu benut.

2.1.3 Vergoedingsbesluit Wet Nationale ombudsman

Het Vergoedingsbesluit Wet Nationale ombudsman (Stb. 1998, 547) 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 verzoek-

schriften die leiden tot een onderzoek van de Nationale ombudsman en een lager bedrag voor de overige verzoekschriften. Een indexeringsbepaling in het Vergoedingsbesluit 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.

Het Vergoedingsbesluit Wet Nationale ombudsman is gewijzigd bij het Aanpassingsbesluit euro (besluit van 14 september 2001, Stb. 415, tot aanpassing van besluiten in verband met de vervanging van de gulden door de euro). Daarbij is het bedrag van het uniforme tarief vastgesteld op € 874,89 en zijn de bedragen van het gedifferentieerde tarief bepaald op € 2 717,24 en € 184,23. Deze wijziging van het Vergoedingsbesluit is op 1 januari 2002 in werking getreden.

Voordat deze wijziging in werking trad, zijn de bedragen echter bij ministeriële regeling opnieuw aangepast, nu in verband met de jaarlijkse indexering. Bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 21 september 2001 (nummer CW2001/U86539, Stcrt. 191) werden de bedragen voor de verzoekschriften ontvangen in de periode van 1 september 2000 tot en met 31 augustus 2001 met 4,3% verhoogd. Zij werden daarmee vastgesteld op f 2 011 of € 912,55 per verzoekschrift voor het uniforme tarief en respectievelijk f 6245 of € 2833,86 en f 423 of € 191,95 per verzoekschrift voor het gedifferentieerde tarief. Als gevolg van de wijze waarop de indexeringsbepaling in het Vergoedingsbesluit 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).

2.1.4 Aanwijzing decentrale overheden

Bij ministerieel besluit van 25 april 2001 (nr. CW/01/U62779, Stcrt. 86) heeft de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de bestuursorganen van de gemeenten Kampen, Steenwijk en Venlo met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2001 aangewezen als bestuursorganen waarop de WNo van toepassing is. Het betreft hier – ondanks de vertrouwde namen – drie nieuwe gemeenten die op 1 januari 2001 uit gemeentelijke herindelingen zijn ontstaan. Voordat hun bestuursorganen konden worden aangewezen dienden eerst de desbetreffende gemeenteraden in te stemmen met het verzoek tot aansluiting bij de Nationale ombudsman. Dat is gebeurd. De oude gemeenten Steenwijk en Venlo waren al aangesloten bij de Nationale ombudsman. Voor de gemeenten waarmee zij zijn samengevoegd – Brederwiede en IJsselham kwamen bij Steenwijk en Belfeld en Tegelen bij Venlo – was dat niet het geval. De voormalige gemeenten Kampen en IJsselmuiden, die de nieuwe gemeente Kampen vormen, waren evenmin aangesloten bij de Nationale ombudsman, zodat het in het geval van Kampen om een geheel nieuwe aansluiting gaat. Waar in het Jaarverslag 2000 (blz. 35) het aantal gemeenten dat op 1 januari 2001 bij de Nationale ombudsman was aangesloten nog op 99 werd gesteld, heeft Kampen dit aantal op precies honderd gebracht.

De in de loop van 2001 gedane verzoeken aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van gemeenten en gemeenschappelijke regelingen om de WNo op hun bestuursorganen van toepassing te verklaren hebben geleid tot het ministeriële besluit van 12 december 2001 (nummer CW2001/U99205, Stcrt. 247). Daarbij zijn met ingang van

1 januari 2002 de bestuursorganen van 75 gemeenten en zes gemeenschappelijke regelingen aangewezen. Deze 75 gemeenten zijn: Aalsmeer, Aalten, Achtkarspelen, Alblasterdam, Alphen-Chaam, Ambt Montfort, Arcen en Velden, Baarn, Beesel, Bellingwedde, Bodegraven, Breukelen, Brielle, De Lier, De Marne, De Ronde Venen, Den Helder, Doetinchem, Dongen, Dongeradeel, Doorn, Drimmelen, Dronten, Edam-Volendam, Eemsmond, Eibergen, Gendringen, Graafstroom, Graft-De Rijk, Heerenveen, Heerde, Helden, Hellendoorn, Horst aan de Maas, Hummelo en Keppel, IJsselstein, Lelystad, Lith, Littenseradiel, Loenen, Maarn, Maarssen, Maasbracht, Maasbree, Maasdonk, Maasland, Meijel, Noordoostpolder, Ooststellingwerf, Opsterland, Renkum, Renswoude, Roerdalen, Scheemda, Schiermonnikoog, Schipluiden, Smallingerland, Swalmen, Uitgeest, Uithoorn, Urk, Valkenburg (ZH), Veenendaal, Veghel, Velsen, Vianen, Vlagtwedde, Vlieland, Vlist, Wehl, Winschoten, Winsum, Zandvoort, Zeevang en Zevenhuizen-Moerkapelle. De betrokken gemeenschappelijke regelingen zijn: het Recreatieschap Voorne-Putten-Rozenburg, het (Natuur- en) Recreatieschap Haringvliet, het Recreatieschap Rottemeren, het Recreatieschap Midden-Delfland, het (Natuur- en) Recreatieschap Krimpenerwaard en het Havenschap Delfzijl/Eemshaven.

Daarmee komt het aantal gemeenten op wier bestuursorganen de WNo van toepassing is per 1 januari 2002 op 175. Het gezamenlijke inwonertal van deze 175 gemeenten loopt tegen de 5,1 miljoen. Het aantal gemeenschappelijke regelingen is op zeven gekomen. Zoals bekend, zijn tevens alle provincies en alle waterschappen aangesloten bij de Nationale ombudsman.

Zoals blijkt uit de verschillende ministeriële aanwijzingsbesluiten hebben alle waterschappen, vier provincies, alle gemeenschappelijke regelingen en 117 gemeenten de voorkeur gegeven aan het bekostigingsmodel met het uniforme tarief per verzoekschrift. Acht provincies en 58 gemeenten maakten de keuze voor het gedifferentieerde tarief (zie hiervoor, § 2.1.3).

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal in het eerste kwartaal van 2002, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2002, nog enkele gemeenten aanwijzen op wier bestuursorganen de WNo van toepassing zal zijn. Het betreft hier enerzijds nieuwe gemeenten die uit een herindeling zijn ontstaan (Castricum) en anderzijds een vijftiental gemeenten die niet konden worden meegenomen in het ministeriële besluit van 12 december 2001 omdat zij de definitieve besluitvorming nog niet geheel hadden voltooid (Bemmel, Bergambacht, Boarnsterhim, Echt, Etten-Leur, Gulpen-Wittern, Hattem, Laren, Lopik, Nederweert, Overbetuwe, Terschelling, Weststellingwerf, Zaltbommel en Zundert). Het aantal aangewezen gemeenten zal daarmee per 1 januari 2002 op 190 komen.

Volgens gegevens van SGBO, het onderzoeksbureau van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, zouden per 1 januari 2002, naast de 175 gemeenten die zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman, zo'n 165 gemeenten over een andere externe klachtvoorziening beschikken. Het kan daarbij gaan om een eigen gemeentelijke ombudsman, een gemeentelijke ombudscommissie, het mede fungeren van de bezwaar- en beroepscommissie als externe klachtinstantie, aansluiting bij de externe klachtinstantie van een naburige gemeente of om een door een aantal gemeenten gezamenlijk in het leven geroepen externe klachtvoorziening. Daarmee zou ongeveer tweederde van de 496 gemeenten per 1 januari 2002 in een externe klachtinstantie hebben voorzien. Nog eens 40 gemeenten verwachten voor 1 juli 2002 zo'n voorziening te hebben getroffen. 65 gemeenten lieten weten geen externe klachtvoorziening in voorbereiding te hebben, terwijl van een vijftigtal gemeenten geen

informatie werd ontvangen. 1 januari 2002 is als peildatum interessant, omdat dit de datum is die genoemd wordt in de motie-Scheltema-De Nie c.s. (Kamerstukken II 1998/99, 26 445, nr. 3). In deze motie, die de Tweede Kamer op 8 juni 1999 met algemene stemmen aannam, werd geconstateerd dat in een groot aantal gemeenten nog steeds een met waarborgen omklede ombudsfunctie ontbreekt en werd als mening uitgesproken dat in iedere gemeente een ombudsfunctie aanwezig behoort te zijn, bijvoorbeeld door aansluiting bij de Nationale ombudsman, en werd de regering gevraagd om al dan niet met behulp van een wettelijke verplichting te bevorderen dat iedere gemeente voor 1 januari 2002 in een met waarborgen omklede ombudsfunctie zal hebben voorzien.

Vastgesteld moet worden dat er bij de gemeenten op het punt van het voorzien in een externe klachtinstantie in 2001 goede vorderingen zijn gemaakt, maar dat het aantal «witte vlekken» nog aanzienlijk is. Van de situatie bij de gemeenschappelijke regelingen bestaat geen overzicht, maar het valt te vrezen dat het beeld daar veel ongunstiger is. Dat zich nog niet meer dan zeven van de vele honderden gemeenschappelijke regelingen hebben aangemeld voor aansluiting bij de Nationale ombudsman vormt daarvoor een aanwijzing. Er zal bij de openbare lichamen en gemeenschappelijke organen ingevolge de Wet gemeenschappelijke regelingen een forse inhaalslag geleverd moeten worden.

2.1.5 Voorontwerp extern klachtrecht

De Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht heeft de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie op 12 maart 2001 een voorontwerp van wet aangeboden voor het opnemen van bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) inzake het extern klachtrecht. Het voorontwerp bevat ook bepalingen tot wijziging van de WNo, de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet en de Wet gemeenschappelijke regelingen. Het beoogt te voorzien in een eenvormige regeling voor de externe klachtbehandeling en een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachtinstanties. De regeling van het extern klachtrecht heeft volgens de Commissie een driedelig doel, te weten:

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

De Commissie draagt een wettelijke stok achter de deur aan om decentrale overheden te verplichten om in een met waarborgen omklede ombudsfunctie te voorzien. Tevens zijn in het voorontwerp procedure-regels opgenomen voor deze externe klachtvoorzieningen. In dat kader wordt het grootste deel van het procedurele hoofdstuk van de WNo overgeheveld naar de Awb, waarbij tevens deze bepalingen zoveel mogelijk in harmonie worden gebracht met de rest van de Awb en in het bijzonder met de regeling in de Awb van het interne klachtrecht. Verder is een wettelijke bescherming van het gebruik van de naam ombudsman in de publieke sector in het voorontwerp opgenomen. Ook worden nog enkele andere inhoudelijke aanpassingen voorgesteld, zoals het in de wet neerleggen van de interventiemethode van de (Nationale) ombudsman.

In het voorontwerp wordt het huidige hoofdstuk 9 van de Awb, dat betrekking heeft op het interne klachtrecht, ondergebracht in een nieuwe titel 9.1. De regels voor het externe klachtrecht zijn, voor zover zij zowel gelden voor de Nationale ombudsman als voor door decentrale overheden in het leven geroepen ombudsmannen, opgenomen in titel 9.2 van

hoofdstuk 9. Regels die specifiek gelden voor de Nationale ombudsman blijven of worden opgenomen in de WNo, terwijl de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet en de Wet gemeenschappelijke regelingen worden aangevuld met bepalingen die specifiek betrekking hebben op ombudsmannen van decentrale overheden.

Aan externe klachtvoorzieningen te stellen eisen

Op het punt van de eisen die aan externe klachtvoorzieningen moeten worden gesteld, is de Commissie uitgegaan van de eisen zoals vermeld in een notitie aan de Tweede Kamer van de toenmalige Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken mr. J. Kohnstamm van 22 januari 1998 (Kamerstukken II 1997/98, 25 854, nr. 1). Deze eisen zijn – kort weergegeven – de volgende:

- a. basis in een wettelijk voorschrift;
- b. benoeming door een vertegenwoordigend lichaam;
- c. rechtspositionele onafhankelijkheid;
- d. benoeming voor een bepaalde duur;
- e. tussentijds ontslag alleen op bepaalde gronden;
- f. bevoegdheid een eigen oordeel te geven over de klacht;
- g. bevoegdheid aanbevelingen te doen;
- h. bevoegdheid onderzoek te doen op eigen initiatief;
- i. onderzoeksbevoegdheden vergelijkbaar met die van de Nationale ombudsman;
- j. voldoende materiële en personele ondersteuning;
- k. benoeming van de ondersteuning op voordracht van de externe klachtinstantie;
- l. medewerkers van de klachtinstantie dienen niet tevens deel uit te maken van de ambtelijke ondersteuning van het bestuursorgaan over wiens gedragingen de klachtinstantie oordeelt.

De Commissie heeft uitvoerig stilgestaan bij de vraag of elk van deze eisen als «beslissend» moet worden beschouwd. Zij heeft uiteindelijk geconcludeerd dat in beginsel aan alle op te nemen eisen moet zijn voldaan. Met betrekking tot de eis van rechtspositionele onafhankelijkheid wordt onder meer bepaald dat benoeming voor een bepaalde duur geschiedt en slechts mag plaatsvinden door een vertegenwoordigend lichaam alsook dat tussentijds ontslag alleen mogelijk is op bepaalde gronden. Verder stelt zij voor om in de Provinciewet, de Gemeentewet en de Waterschapswet bepalingen op te nemen met betrekking tot de onverenigbaarheid van functies met die van ombudsman of lid van een ombudscommissie. Uit onderzoek is gebleken dat gemeenten bij de vraag hoe invulling gegeven moet worden aan het extern klachtrecht hier een rol weggelegd zien voor de reeds bestaande bezwaar- en beroepscommissies. Hierover merkt de Commissie het volgende op. Bij gemeenten komt het voor dat leden van de raad zitting nemen in commissies die primair zijn ingesteld om als bezwaarschriftencommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb, advies uit te brengen aan het bestuursorgaan. Daartegen bestaat geen overwegend bezwaar, omdat het hier gaat om adviezen aan het bestuursorgaan dat vervolgens de beslissing neemt op het bezwaar. Anders wordt dit indien een dergelijke commissie belast zou worden met de externe klachtbehandeling. Een wezenlijk kenmerk van externe klachtbehandeling is nu juist dat de externe klachtinstantie zelfstandig een oordeel uitspreekt over het gedrag van het bestuursorgaan. Hiermee verdraagt zich niet dat leden van de raad tevens zitting hebben in die commissie. Om die reden wordt voorgesteld in de Gemeentewet vast te leggen dat raadsleden geen ombudsman of lid van een ombudscommissie kunnen zijn. Vergelijkbare bepalingen zijn voorgesteld voor de Provinciewet en de Waterschapswet.

Om te bereiken dat, ook voor kleine gemeenten, de mogelijkheid om te kiezen voor een eigen ombudsman een reële optie blijft, is de eis dat de medewerkers van de klachtinstantie geen deel mogen uitmaken van de ambtelijke ondersteuning van het bestuursorgaan niet in het voorontwerp opgenomen. Wel wordt geëist dat de behandeling van het verzoek geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft, betrokken is geweest.

Met betrekking tot de onderzoeksbevoegdheden van een lokale ombudsman heeft de Commissie zich afgevraagd of het wel noodzakelijk of gewenst is dat de lokale ombudsman (of -commissie) ook de «zware» bevoegdheden krijgt, als die welke de Nationale ombudsman reeds bezit. De bevoegdheid om te bevelen voor de klachtinstantie te verschijnen en, indien daar geen gehoor aan wordt gegeven, de mogelijkheid om de «sterke arm» in te roepen (vergelijk artikel 21, tweede lid, WNo) werd als problematisch gezien. Uiteindelijk heeft de Commissie gekozen voor een constructie waarin de bevoegdheid van andere externe klachtinstanties dan de Nationale ombudsman om personen die (hoewel wettelijk opgeroepen) niet zijn verschenen door de openbare macht voor de klachtinstantie te doen brengen, slechts mag worden uitgeoefend dan nadat de Nationale ombudsman daarover schriftelijk heeft geadviseerd.

Terminologie

Wat de terminologie betreft, handhaaft het voorontwerp de uit de WNo overgenomen termen verzoeker en verzoekschrift voor het externe klachtrecht, waar voor het interne klachtrecht de woorden klager en klaagschrift worden gebruikt. Het begrip «wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening» uit de WNo wordt in titel 9.2 Awb vervangen door «bezwaar, beroep of beklag». Onder «beklag» moet worden verstaan de gespecialiseerde bestuursrechtelijke voorzieningen die, anders dan een klachtvoorziening, tot een rechtens bindende uitspraak leiden. Dergelijke voorzieningen worden in het leven geroepen ter bescherming van de rechtspositie van bepaalde categorieën rechtssubjecten die doorgaans in een bijzondere afhankelijkheidsrelatie tot de overheid staan, zoals gedetineerden.

Het voorontwerp bevat een definitie van het begrip ombudsman. Daarmee wordt tevens beoogd het gebruik van dit woord in de publieke sector te beschermen. Onder ombudsman wordt verstaan de Nationale ombudsman of een andere onafhankelijke klachtinstantie, ingesteld krachtens de Provinciewet, de Gemeentewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen. Langs deze weg wordt vastgelegd dat onder «ombudsman» alleen die klachtinstanties worden verstaan die voldoen aan de vereisten zoals die in titel 9.2 van de Awb en in de drie eerstgenoemde wetten zijn opgenomen. De bepaling dat die andere klachtinstantie moet zijn aangewezen krachtens de wet in formele zin, garandeert dat er alleen ombudsmannen in de zin van de Awb kunnen bestaan voor wie een basis in de wet is neergelegd. De reikwijdte van deze definitie blijft niet beperkt tot de Algemene wet bestuursrecht. Indien deze begrippen elders in de wetgeving in materiële zin worden gebruikt mag worden verondersteld dat ze worden gebruikt in de betekenis die de Awb daaraan geeft, tenzij aan het desbetreffende begrip in een andere regeling, in het verband daarvan, een duidelijke andere betekenis wordt toegekend, aldus de Commissie. Overigens is de definitie zodanig geformuleerd dat ook een externe klachtencommissie «ombudsman» is genaamd.

Procedurele bepalingen

In het voorontwerp worden de procedurele bepalingen uit hoofdstuk II van de WNo grotendeels overgeheveld naar titel 9.2 van de Awb. Daarbij

heeft een aantal aanpassingen plaatsgevonden. Onder meer wordt, anders dan in de WNo, geëist dat een verzoekschrift wordt ondertekend en gedagtekend. Ook nieuw ten opzichte van de WNo is de bepaling dat de ombudsman – indien hij van oordeel is dat de klacht gegrond is – in het rapport vermeldt welke behoorlijkheidsnorm is geschonden. Hiermee wordt de normering die de ombudsman toepast kenbaar en toetsbaar, zowel voor de burger als voor de bestuursorganen. Deze verplichting is te vergelijken met de bepaling van artikel 8:77, tweede lid, Awb. De Commissie stelt zich voor dat de «behoorlijkheidsjurisprudentie» van de Nationale ombudsman hierbij richtinggevend kan zijn.

Een andere afwijking van de WNo is de bepaling dat de vergoeding aan opgeroepen getuigen, deskundigen en tolken wordt toegerekend aan de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft.

Vangnet

Om uitvoering te geven aan de motie Scheltema-De Nie wordt in het voorontwerp voorzien in bepalingen die de bevoegdheid van de Nationale ombudsman van rechtswege regelen. Met het oog daarop wordt artikel 1a, eerste lid, onderdeel b, van de WNo aangevuld. De mogelijkheid blijft bestaan dat gemeenten onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman gebracht worden door middel van een aanwijzing van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties na een daartoe strekkend verzoek van de desbetreffende gemeente. Indien niet wordt gekozen voor een eigen klachtinstantie heeft aansluiting bij de Nationale ombudsman door middel van een aanwijzing uiteraard de voorkeur. Ingeval echter op een nader bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip decentrale overheden niet in een externe klachtinstantie hebben voorzien die voldoet aan de in de wet gestelde eisen, worden zij van rechtswege onder de werking van de WNo gebracht. De Commissie stelt zich voor dat, anders dan bij een verzoek tot aanwijzing, er in dat geval geen keuzevrijheid is voor een bepaalde bekostigingssystematiek. De decentrale overheid waarvan de bestuursorganen van rechtswege onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman worden gebracht kan in die situatie berusten. Indien zij dat niet wil zijn er twee mogelijkheden. Of er wordt alsnog een verzoek bij de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gedaan om tot aanwijzing over te gaan. In feite wordt daarbij de toepasselijkheid van de WNo van rechtswege, omgezet in een aanwijzing. Een tweede mogelijkheid is dat gekozen wordt voor een eigen, lokale ombudsman. Van een besluit tot instelling van een dergelijke klachtinstantie dient de Nationale ombudsman onverwijld in kennis te worden gesteld. De verplichting daartoe wordt vastgelegd in de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet en de Wet gemeenschappelijke regelingen. Op die manier kan worden aangetoond dat een voorziening is getroffen die aan de vereisten van de wet voldoet, waarmee de bevoegdheid van de Nationale ombudsman wordt gestuit.

Naast de situatie waarbij in het geheel niet is voorzien in een eigen externe klachtinstantie is het denkbaar dat er weliswaar een lokale externe klachtinstantie in het leven is geroepen maar de Nationale ombudsman aan de hand van de hem toegezonden regeling en overige informatie van oordeel is dat onvoldoende tegemoetgekomen wordt aan de wettelijke vereisten. In een dergelijk geval zal, in de visie van de Commissie, de Nationale ombudsman het desbetreffende bestuursorgaan erop wijzen dat de getroffen voorziening in zijn ogen niet voldoet, dat hij zich om die reden nog steeds bevoegd moet achten om klachten over dat bestuursorgaan te ontvangen en aangeven welke aanpassingen zijns inziens noodzakelijk zijn. Er mag van worden uitgegaan dat een decentraal overheidsorgaan dat er voor gekozen heeft een eigen ombudsvoorziening in het leven te roepen, aan de opmerkingen van de Nationale ombudsman

passende aandacht zal geven en zorg zal dragen voor het tot stand brengen van de benodigde aanpassingen teneinde de zelf gewenste situatie alsnog te bewerkstelligen, zo verwacht de Commissie. Mocht er verschil van inzicht blijven bestaan tussen de Nationale ombudsman en het desbetreffende overheidslichaam, dan ligt het op de weg van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties als eerst-verantwoordelijke op het terrein van het binnenlands bestuur om door middel van overleg tot een oplossing te geraken. In uiterste gevallen zal op grond van de taakverwaarlozingsregeling (de artikelen 123 en 124 Gemeentewet) kunnen worden opgetreden.

Wijzigingen in organieke wetten

Ten behoeve van de ombudsvoorziening voor de decentrale overheden worden in de diverse organieke wetten institutionele bepalingen opgenomen. Daartoe worden wijzigingen voorgesteld in de Gemeentewet, de Provinciewet en de Waterschapswet. Deze bepalingen leggen allereerst de plicht van de decentrale overheden vast om op enigerlei wijze te voorzien in een externe klachtinstantie. Daarbij kan gekozen worden voor een eigen ombudsman of ombudscommissie, een gemeenschappelijke ombudsinstantie (bij voorbeeld een gezamenlijke ombudsman, ingesteld door een aantal naburige gemeenten) of voor aansluiting bij de Nationale ombudsman. In het laatste geval zal door middel van een verzoek aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de procedure tot aanwijzing als bedoeld in artikel 1b van de WNo gestart worden. Indien er geen eigen of gezamenlijke ombudsman wordt ingesteld en er ook geen aansluiting bij de Nationale ombudsman wordt gezocht, dan zal de Nationale ombudsman van rechtswege bevoegd zijn. Met deze «vangnetbepaling» wordt gegarandeerd dat er voor de decentrale overheden te allen tijde een ombudsman bevoegd is. Niet alleen voor de eigen bestuursorganen dient een externe klachtinstantie te worden ingesteld. Ook dienen de decentrale bestuursorganen erop bedacht te zijn dat gemeenschappelijke regelingen waaraan zij deelnemen op enigerlei wijze over een externe klachtinstantie beschikken. Verder geven de voorgestelde wijzigingen invulling aan de eisen waaraan een onafhankelijke externe klachtinstantie ten minste dient te voldoen. Daartoe worden gerekend bepalingen met betrekking tot de wijze van benoeming en ontslag, incompatibiliteiten, de materiële en personele ondersteuning alsook met betrekking tot de gezagsrelatie tussen ombudsman en het ondersteunend personeel. Er wordt geregeld dat de lokale ombudsman ter zake van de uitoefening van zijn werkzaamheden geen enkele instructie ontvangt en dat het personeel dat is aangesteld om de ombudsman te ondersteunen ten aanzien van die werkzaamheden uitsluitend aan hem verantwoording schuldig is. Ook is voorzien in bepalingen over het verschaffen van de personele en financiële middelen.

Gemeenten die gezamenlijk een ombudsman in het leven willen roepen kunnen samenwerken op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr). Voor een regeling op grond van de Wgr is gekozen, omdat deze wet bij uitstek de basis biedt voor publiekrechtelijke samenwerking tussen (onder meer) gemeenten. De gemeenschappelijke ombudsman is een gemeenschappelijk orgaan in de zin van artikel 8, tweede lid, van de Wet gemeenschappelijke regelingen.

Omdat overheden ook gemeenschappelijke regelingen kunnen aangaan waarbij openbare lichamen of gemeenschappelijke organen in het leven worden geroepen over wier bestuursorganen eveneens bij een externe klachtinstantie moet kunnen worden geklaagd, wordt in de Wet gemeenschappelijke regelingen een voorziening opgenomen die de deelnemende overheden verplicht in de gemeenschappelijke regeling te bepalen welke

van de externe klachtinstanties waarover de deelnemers (ingevolge het beoogde landelijk dekkend stelsel) reeds beschikken, als ombudsman zal optreden. Dat kan een eigen, lokale, ombudsman van één der deelnemers zijn. Ook is denkbaar dat dit de Nationale ombudsman is, hetzij omdat één of meerdere deelnemers reeds bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten hetzij omdat daartoe gezamenlijk wordt besloten. In dat laatste geval zal via de weg van een aanwijzing (artikel 1b WNo) de bevoegdheid van de Nationale ombudsman worden bewerkstelligd. Ook voor gemeenschappelijke regelingen geldt dat, indien wordt nagelaten te bepalen welke ombudsman bevoegd is, de WNo van rechtswege van toepassing is.

Advies van de Nationale ombudsman

Op verzoek van de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie heeft de Nationale ombudsman bij brief van 13 juli 2001 advies uitgebracht over het voorontwerp van de Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht. De Nationale ombudsman merkte allereerst op dat de Commissie een over het algemeen goed doordacht werkstuk heeft afgeleverd, dat hij om verschillende redenen verwelkomt. In de eerste plaats omdat het voorontwerp, 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 aanzienlijk aantal gemeenten en van het leeuwendeel van de gemeenschappelijke regelingen – nog niet kunnen worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe klachtvoorziening. Het is van groot belang dat nu een landelijk dekkend stelsel van externe klachtvoorzieningen wordt gerealiseerd. De Nationale ombudsman onderschrijft de opvatting van de Commissie dat op dit punt een wettelijke regeling gewenst is die voorkomt dat er nog lacunes in de externe klachtvoorzieningen blijven bestaan. Een tweede reden waarom het voorontwerp met instemming wordt 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. Ten derde doet het de Nationale ombudsman genoegen dat het voorontwerp kan leiden tot beteugeling van de wildgroei in het gebruik van de naam ombudsman in de publieke sector.

De Commissie heeft het externe klachtrecht ingrijpend op de schop genomen. Het komt de Nationale ombudsman juist voor dat de procedureregels voor externe klachtbehandeling zoveel mogelijk worden opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht en dat een groot deel van de bepalingen in hoofdstuk II van de Wet Nationale ombudsman, met de nodige aanpassingen, naar de Awb wordt overgeheveld. Het resultaat van het werk van de Commissie beoordeelt de Nationale ombudsman overwegend positief. Er vallen echter ook enkele kanttekeningen en kritische opmerkingen te plaatsen.

Het voorontwerp 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. 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 Wet gemeenschappelijke regelingen. 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.

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 voorontwerp 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.

Het voorontwerp 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, 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 van buiten aan te trekken ondersteuning overzienbaar zijn.

Het vervult de Nationale ombudsman met zorg 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 Commissie kan worden toegegeven dat op dit punt in de notitie van Staatssecretaris Kohnstamm (Kamerstukken II 1997/98, 25 854, nr. 1) geen specifieke (kwaliteits-) eisen zijn genoemd. Waar in het voorontwerp – terecht – vérgaande onderzoeksbevoegdheden worden toegekend aan ook door decentrale overheden in het leven geroepen externe klachtvoorzieningen, kunnen echter 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 ter zake van zijn bekwaamheid in zaken van regelgeving, bestuur en klachtrecht. Mogelijk heeft het ontbreken van een bepaling van deze aard in de Wet Nationale ombudsman de Commissie ervan weerhouden om voor «decentrale» ombudsmannen wel 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 ten minste 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 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. Het valt te hopen dat deze besturen, wanneer zij hun keuze bepalen voor een van de mogelijke varianten van de externe klachtvoorziening, 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.

De Nationale ombudsman gaf de betrokken ministers in overweging de memorie van toelichting aan te vullen met een passage waarin wordt gewezen op het belang van de deskundigheid en professionaliteit van de ombudsman.

Verder sprak hij zijn instemming uit met de bepaling in het voorontwerp die de ombudsman verplicht om in geval van een niet-behoorlijke gedraging in zijn rapport uitdrukkelijk aan te geven welke behoorlijkheidsnorm geschonden is. De Nationale ombudsman verwacht dat die bepaling zal 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.

De Nationale ombudsman heeft er met voldoening kennis van genomen dat het voorontwerp mede beoogt het gebruik van de naam ombudsman in de publieke sector te beschermen. Hij gaat ervan uit dat het definiëren van het begrip ombudsman in de Awb ertoe zal leiden dat de naam ombudsman in de publieke sector alleen nog zal worden gebruikt voor klachtinstanties die een basis hebben in de wet in formele zin en dat de naam ombudsman uitsluitend toekomt aan de Nationale ombudsman en de klachtinstanties ingesteld krachtens de Provinciewet, de Gemeentewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen, tenzij in een specifiek geval in bijzondere wetgeving het begrip ombudsman aan een andere instantie wordt toegekend.

Wel zou de Nationale ombudsman graag vernemen welke gevolgen deze definitiebepaling naar het oordeel van de ministers zal hebben voor het gebruik van de naam ombudsman voor bestaande klachtinstanties zonder wettelijke grondslag bij bijvoorbeeld openbare universiteiten en een waterschap, en of en op welke wijze beëindiging van onjuist gebruik van de naam ombudsman in de toekomst zou kunnen worden afgedwongen. Verder was niet geheel duidelijk of de definitiebepaling ook betekenis heeft voor het gebruik in de publieke sector van begrippen die van het woord ombudsman zijn afgeleid, zoals ombudspersoon, ombudsfunctionaris en ombudscommissie. Het zou goed zijn wanneer de memorie van toelichting op deze punten zou worden aangevuld.

Met betrekking tot de wijze waarop het begrip ombudsman in het voorontwerp wordt gebruikt, merkte de Nationale ombudsman nog het volgende op. Blijkens het voorgestelde artikel 182, tweede lid, Gemeentewet en de overeenkomstige bepalingen in de Provinciewet en de Waterschapswet is de term ombudsman ook van toepassing op een college. Zo wordt er ook gesproken van «leden van de ombudsman». De Nationale ombudsman gaf aan daarmee moeite te hebben, omdat het gebruik van het woord ombudsman in deze betekenis indruist tegen het normale spraakgebruik. Het woord ombudsman is in Nederland immers tot nu toe alleen gebruikt als aanduiding van een – eenhoofdig – ambt of een functionaris. Indien de ombudsfunctie wordt vervuld door een college, pleegt te worden gesproken van een ombudscommissie. De Nationale ombudsman gaf de ministers dan ook in overweging om, aansluitend bij het normale spraakgebruik, de onafhankelijke klachtinstantie die uit een college bestaat «ombudscommissie» te noemen, ook al betekent dit dat er hier en daar in de wet complexere formuleringen moeten worden gebruikt.

Het voorontwerp beoogt te waarborgen dat een landelijk dekkend stelsel van externe klachtvoorzieningen ontstaat. Dit gebeurt door te bepalen dat de Wet Nationale ombudsman van rechtswege van toepassing is op de bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen die geen zorg hebben gedragen voor een externe klachtvoorziening (eigen ombudsman, gemeenschappelijke ombudsman of aansluiting bij de Nationale ombudsman op hun verzoek). Aangezien de Nationale ombudsman er groot belang aan hecht dat ten aanzien van ieder bestuursorgaan een onafhankelijke externe klachtinstantie bevoegd is, stemt hij graag in met toekennen van deze vangnetfunctie aan de Nationale ombudsman.

Er is overigens reden voor enige bezorgdheid over de omstandigheid dat er bij de openbare lichamen en gemeenschappelijke organen die zijn opgericht ingevolge de Wet gemeenschappelijke regelingen nog weinig

initiatieven worden ontplooid om in een externe klachtinstantie te voorzien. De Nationale ombudsman heeft hiervoor ook aandacht gevraagd in zijn jaarverslag over 2000 (Kamerstukken II 2000/01, 27 645, nrs. 1–2, blz. 12 en 13). Gelet op het grote aantal bestaande gemeenschappelijke regelingen, is het bepaald wenselijk dat er bij deze openbare lichamen en gemeenschappelijke organen op korte termijn een inhaalslag wordt geleverd op het punt van het voorzien in een onafhankelijke externe klachtinstantie. Daarmee wordt voorkomen dat op het moment dat de wettelijke regeling van het externe klachtrecht in werking treedt een onevenredig groot aantal gemeenschappelijke regelingen van rechtswege binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman komt, zonder dat zij zich behoorlijk hebben voorbereid op het bevoegd worden van een onafhankelijke externe klachtinstantie.

De Nationale ombudsman noemde de verhouding tussen aansluiting bij de Nationale ombudsman op eigen verzoek en het van rechtswege van toepassing worden van de Wet Nationale ombudsman een zwak punt in het voorontwerp. Het verdient uiteraard verreweg de voorkeur dat decentrale overheden een bewuste keuze maken voor de ene of de andere vorm van onafhankelijke klachtvoorziening (eigen ombudsman, gemeenschappelijke ombudsman, aansluiting bij de Nationale ombudsman) en het zich niet laten overkomen om van rechtswege binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman te geraken. De ervaring met gemeenten die hebben verzocht om aansluiting bij de Nationale ombudsman heeft geleerd dat zij doorgaans zich tevoren terdege hebben verdiept in de verschillende mogelijkheden, ervoor hebben gezorgd hun interne klachtbehandeling goed op orde te hebben, zich behoorlijk hebben voorbereid op de bevoegdheid van de Nationale ombudsman, ook wat de voorlichting aan de burgers betreft. De Nationale ombudsman houdt er rekening mee dat dit alles in mindere mate het geval zal zijn bij decentrale overheden die van rechtswege binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman zullen komen. In de memorie van toelichting bij het voorontwerp (blz. 32–33) wordt opgemerkt dat mag worden aangenomen dat de decentrale overheid over wier bestuursorganen de Nationale ombudsman van rechtswege bevoegd is geworden onverwijld stappen onderneemt om hetzij zelf in een regeling te voorzien, hetzij alsnog in meer positieve zin aansluiting te zoeken bij de Nationale ombudsman door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om een expliciete aanwijzing te verzoeken. Daarnaast wordt in de memorie van toelichting (blz. 45) gesteld dat het in de rede ligt om decentrale overheden op wier bestuursorganen de Wet Nationale ombudsman van rechtswege van toepassing is geen keuzevrijheid te laten voor een bepaalde bekostigingssystematiek, maar het is de vraag of daarvan een voldoende sterke stimulans zal uitgaan om deze overheden ertoe te brengen alsnog een bewuste keuze te maken voor een bepaalde vorm van externe klachtvoorziening. De twee bekostigingssystemen die het Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman kent gaan immers beide uit van kostendekkendheid, zodat zij elkaar over het geheel bezien niet veel ontlopen. Het kan zijn dat voor een bepaalde decentrale overheid het ene systeem aantrekkelijker is dan het andere, maar dat zou ook zeer wel het standaardsysteem kunnen zijn, zodat er in dat geval voor een van rechtswege onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman gekomen overheid geen reden is om van bekostigingssystematiek te willen wisselen. Daarentegen zit er in de voorgestelde regeling wel een element dat het voor decentrale overheden juist aantrekkelijk kan maken om van rechtswege binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman te komen. De Nationale ombudsman had hierbij het oog op het – in zijn strekking ongewijzigd gehandhaafde – vijfde lid van artikel 1b WNo, dat wel van toepassing is op de bestuursorganen van decentrale overheden die op hun verzoek zijn aangewezen, maar niet op de bestuurs-

organen ten aanzien waarvan de Nationale ombudsman van rechtswege bevoegd is. Ingevolge die bepaling van artikel 1b, vijfde lid, WNo verbindt de gebiedscorporatie die de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verzoekt om haar bestuursorganen aan te wijzen als bestuursorganen waarop de WNo van toepassing is zich in eerste instantie voor een periode van vier jaar. Vervolgens bestaat telkens om de twee jaar de mogelijkheid om de minister te verzoeken de aanwijzing te beëindigen. Voor de decentrale overheid die van rechtswege binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman is gekomen bestaat die gebondenheid niet. Ten aanzien van haar eindigt de bevoegdheid van de Nationale ombudsman zodra haar besluit tot aanstelling van een eigen of gemeenschappelijke ombudsman in werking treedt, met dien verstande dat de Nationale ombudsman nog wel bevoegd blijft de verzoekschriften te behandelen die voor de inwerkingtreding van dat besluit bij hem zijn ingediend (artikel 20 (nieuw) WNo).

De decentrale overheid die flexibiliteit op prijs stelt, en die kan leven met de bekostigingssystematiek die standaard geldt voor de rechtspersonen waarvan de bestuursorganen van rechtswege binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen, is aldus meer gebaat bij bevoegdheid van rechtswege van de Nationale ombudsman dan bij aanwijzing overeenkomstig artikel 1b WNo. Deze ongerijmdheid dient uit het voorstel te verdwijnen.

De Nationale ombudsman zou er niet voor willen pleiten artikel 1b, vijfde lid, WNo te schrappen. De argumenten die destijds, in 1997/98, hebben gegolden voor opneming van deze bepaling zijn nog steeds valide en gaan ook op voor van rechtswege aangesloten decentrale overheden. Het opbouwen van een goede werkrelatie met de desbetreffende overheidsorganisaties en het leggen van vaste contacten vergt dat ook de van-rechtswege-bevoegdheid van de Nationale ombudsman een aantal jaren in stand moet blijven en dat de beëindiging van die bevoegdheid op een ordelijke wijze moet plaatsvinden.

De Nationale ombudsman stelt daarom voor de regeling zodanig te wijzigen dat de van-rechtswege-bevoegdheid van de Nationale ombudsman niet beëindigd kan worden voordat een periode van twee jaar is verstreken en dat het vervolgens – vergelijkbaar met hetgeen in artikel 1b, vijfde lid, WNo is geregeld voor de krachtens artikel 1b, eerste lid, WNo aangewezen bestuursorganen – telkens om de twee jaar mogelijk zal zijn deze bevoegdheid te beëindigen, waarbij steeds ten minste een jaar tevoren mededeling moet worden gedaan aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dat voor de bevoegdheid van rechtswege van de Nationale ombudsman een andere voorziening in de plaats zal worden gesteld. De Nationale ombudsman voorziet dat het anders voor het instituut van de Nationale ombudsman niet goed mogelijk zal zijn om zich op een toereikende wijze organisatorisch in te stellen op het komen en gaan van decentrale overheden waarop de Wet Nationale ombudsman van rechtswege van toepassing is.

Op grond van artikel 1a, eerste lid, onderdeel b (nieuw), onder 2°, WNo is de Wet Nationale ombudsman – van rechtswege – van toepassing op bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen die niet overeenkomstig artikel 1b WNo zijn aangewezen en waarvoor niet is voorzien in een andere onafhankelijke klachtinstantie als bedoeld in de Provinciewet, de Gemeentewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen. Blijkens de memorie van toelichting (blz. 34) is bij het voorontwerp uitgangspunt geweest dat pas sprake is van zo'n andere onafhankelijke klachtinstantie wanneer aan alle voor deze klachtinstantie geldende wettelijke eisen is

voldaan. In de Provinciewet, Gemeentewet, Waterschapswet en de Wgr wordt de verplichting vastgelegd om de Nationale ombudsman onverwijld in kennis te stellen van het besluit tot instelling van een eigen of gemeenschappelijke ombudsman, opdat de Nationale ombudsman kan weten of hij al dan niet van rechtswege bevoegd is.

De Nationale ombudsman maakt uit de memorie van toelichting bij het voorontwerp op dat – overigens zonder dat dit in de wet zelf uitdrukkelijk is bepaald – aan hem de taak wordt toegekend om stelselmatig de hem toegezonden instellingsbesluiten en onderliggende regelingen aan de wet te toetsen en om, in het geval hij tekortkomingen constateert, de desbetreffende decentrale overheid daarvan op de hoogte te stellen. Doorgeredeneerd zou dit zelfs kunnen betekenen dat het bestuur van een provincie, gemeente, waterschap of gemeenschappelijke regeling erop zou mogen vertrouwen dat de eigen of gemeenschappelijke voorziening aan de wettelijke eisen voldoet indien na toezending van het instellingsbesluit c.a. een inhoudelijke reactie van de Nationale ombudsman uitblijft.

Het is zeer de vraag of het een gelukkige oplossing is om deze taak toe te delen aan de Nationale ombudsman, die tenslotte zelf één van de spelers is op het veld van de externe klachtvoorzieningen op het terrein van de decentrale overheden. Gelet op de vangnetfunctie die de Nationale ombudsman in het voorontwerp is toegekend, bestaat het risico dat de Nationale ombudsman beticht wordt van annexionisme en van het nastreven van eigen belangen wanneer hij tot het oordeel zou komen dat een lokale voorziening niet aan de wettelijke eisen voldoet. Het komt de Nationale ombudsman dan ook voor dat het eerder op de weg ligt van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om er (repressief) toezicht op te houden dat de lokale en gemeenschappelijke onafhankelijke klachtvoorzieningen in overeenstemming zijn met de wettelijke eisen.

Gezien het bepaalde in artikel 1a, eerste lid, onderdeel b (nieuw), WNo acht de Nationale ombudsman het wel denkbaar dat hij in een concreet geval beziet of een lokale voorziening aan de eisen voldoet dan wel dat hij zichzelf bevoegd moet achten in het geval dat hij een verzoekschrift ontvangt waarin de klager zich er uitdrukkelijk op beroept dat de lokale voorziening niet kan gelden als een onafhankelijke klachtinstantie als bedoeld in de Provinciewet, de Gemeentewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen. In dat geval vindt de beoordeling van de lokale regeling immers plaats in het kader van een wettelijke taak van de Nationale ombudsman, namelijk de toetsing van een bij de Nationale ombudsman ingediend verzoekschrift op de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van de klager. Daarnaast acht de Nationale ombudsman zich vrij om incidenteel, in het geval hem informatie bereikt dat een lokale voorziening niet aan de wettelijke eisen voldoet, daarvoor de aandacht van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties te vragen. Voor het overige ziet de Nationale ombudsman hier echter geen passende taak voor zichzelf weggelegd. Hij stelde dan ook voor de memorie van toelichting op dit punt aan te passen.

De Wet Nationale ombudsman kent een scherpe afbakening 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 (artikel 16, onderdeel c, WNo). Van de kant van de gemeentelijke ombudsmannen is de Nationale ombudsman 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. Deze praktijk spreekt de Nationale ombudsman aan, 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. Daarom stelt hij voor het voorstel op dit punt aan te passen door wijziging van de artikelen 9.2.1.3, eerste lid, en 9.2.2.1, onderdeel b en onderbrenging van de omstandigheid dat nog bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld in artikel 9.2.2.2.

De Wet Nationale ombudsman kent thans niet het vereiste dat het verzoekschrift moet worden ondertekend en gedagtekend. Aan opneming van deze eisen in de Awb bestaat bij de Nationale ombudsman geen behoefte. In de praktijk van de Nationale ombudsman is dat nooit als een gemis ervaren. Doorgaans ondertekenen en dateren verzoekers hun verzoekschriften. Wanneer dat echter wordt nagelaten, is het niet altijd nodig het verzoekschrift terug te sturen. De waarde van dagtekening van een verzoekschrift aan een ombudsman is zeer betrekkelijk. De datum van ontvangst door de ombudsman en in sommige gevallen de datering in het poststempel zijn relevantere gegevens. Het verdraagt zich slecht met het streven naar laagdrempeligheid en zo weinig mogelijk bureaucratie om niet strikt noodzakelijke vormvereisten te stellen. Daar komt bij dat het ondertekeningsvereiste in de praktijk een barrière zou kunnen opwerpen voor het ontvangen van verzoekschriften langs elektronische weg. De omstandigheid dat een interne of externe klachtprocedure niet is gericht op het verkrijgen van een rechtens bindende beslissing vormt een toereikende grond om voor klaagschriften aan een bestuursorgaan en verzoekschriften aan een ombudsman niet dezelfde eisen te stellen als in de Awb aan sommige andere geschriften worden gesteld.

In de toelichting bij het voorontwerp wordt niet verklaard waarom de vergoeding aan getuigen, deskundigen en tolken niet, zoals in artikel 8:36 Awb, ten laste komt van het Rijk. Kennelijk is ervoor gekozen deze kosten ten laste te brengen van «de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort» met het oog op de decentrale overheden, die zelf de kosten dragen van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van hun bestuursorganen. Dit laatste geldt echter niet voor zelfstandige bestuursorganen. De Nationale ombudsman ziet geen goede reden om de vergoeding ten laste te brengen van de rechtspersoon waartoe een zelfstandig bestuursorgaan behoort indien die rechtspersoon niet de Staat is.

De Nationale ombudsman plaatste verder in zijn advies nog enkele kanttekeningen van meer technische aard bij het voorontwerp.

De betrokken ministers hebben inmiddels op basis van het voorontwerp, en rekening houdend met de commentaren die zij op dat voorontwerp hebben ontvangen, een wetsvoorstel opgesteld, dat in december 2001 de instemming heeft gekregen van de ministerraad en vervolgens voor advies naar de Raad van State is gestuurd.

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

Bij koninklijke boodschap van 11 mei 2001 is aan de Tweede Kamer een voorstel van wet aangeboden tot wijziging van de Politiewet 1993 in verband met de aanpassing van de politieklachtregeling aan hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Kamerstukken II 2000/01, 27 731, nrs. 1–3). Dit wetsvoorstel gaf de Nationale ombudsman aanleiding om bij brief van 2 augustus 2001 enkele opmerkingen onder de aandacht van de vaste Commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer te brengen. De Ministers van Justitie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontvingen een afschrift van deze brief.

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 (Awb), 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 bestuursorganen op het niveau van de centrale overheid, van de politie, van de provincies en de waterschappen en van een deel van de gemeenten en van de gemeenschappelijke regelingen is de Nationale ombudsman die onafhankelijke externe klachtinstantie. Het is zaak dat de interne en de externe klachtprocedure goed op elkaar aansluiten. Bij de totstandkoming van de regeling in hoofdstuk 9 van de Awb is gelet op een goede aansluiting met de Wet Nationale ombudsman.

Zowel in hoofdstuk 9 van de Awb als in de Wet Nationale ombudsman (WNo) wordt aan een ieder het recht toegekend om een klacht in te dienen over, respectievelijk de Nationale ombudsman om een onderzoek te verzoeken naar, de wijze waarop *een bestuursorgaan* zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen (artikel 9:1, eerste lid, Awb en artikel 12, eerste lid, WNo). Daarbij is in beide wetten bepaald dat een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan (artikel 9:1, tweede lid, Awb en artikel 1a, vierde lid, juncto artikel 1, onderdeel b, WNo). Door aldus de gedragingen van allen die voor een bestuursorgaan werkzaam zijn toe te rekenen aan het bestuursorgaan, wordt recht gedaan aan de verantwoordelijkheid die het bestuursorgaan draagt en wordt voorkomen dat bij de klachtbehandeling de gedraging van een individuele ambtenaar wordt geïsoleerd van de organisatie waarin hij werkzaam is.

De oorzaak van een – gegronde – klacht over de overheid kan uiteraard in bepaalde gevallen gelegen zijn in een tekortschieten of een misdraging van één enkele ambtenaar. Veel vaker echter wordt een klachtwaardige gedraging van een overheidsinstantie veroorzaakt door omstandigheden die niet (alleen) op één persoon zijn terug te voeren, maar die (ook) te maken hebben met factoren als de wijze waarop de desbetreffende overheidsdienst is georganiseerd, de manier waarop leiding wordt gegeven, gemaakte beleidskeuzes, interne instructies, de heersende cultuur in de organisatie en beschikbare budgetten. Sommige klachten hebben in het geheel geen betrekking op het optreden van een bepaalde

ambtenaar van de overheidsdienst in kwestie, maar betreffen de desbetreffende overheidsorganisatie in het algemeen. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over het nalaten door de dienst om bepaalde actie te nemen, zonder dat is aan te wijzen welke medewerker tekort is geschoten, of over de toegankelijkheid van het kantoor van de dienst voor gehandicapten.

Klachtbehandeling in de publieke sector dient niet slechts om de klager genoegdoening te verschaffen door in voorkomende gevallen de gegrondheid van zijn klacht te erkennen, maar moet ook gericht zijn op het verbeteren van de taakuitvoering door de overheid door lering te trekken uit klachten. Om dit laatste te kunnen doen, is het nodig om in het klachtonderzoek niet slechts de gedragingen van ambtenaren, maar steeds alle omstandigheden binnen het bestuursorgaan te betrekken die hebben bijgedragen aan het ontstaan van de klacht.

Door een klacht over (het optreden van medewerkers van) een overheidsinstantie aan te merken als een klacht over een gedraging van het betrokken bestuursorgaan – dat immers in beginsel verantwoordelijk is voor alles wat door of namens die instantie wordt gedaan of nagelaten en voor de wijze waarop de desbetreffende organisatie functioneert –, wordt bereikt dat de reikwijdte van het klachtrecht niet te zeer wordt beperkt en dat in het klachtonderzoek aandacht kan worden gegeven aan alle factoren die de klachtwaardige gedraging hebben veroorzaakt.

Anders dan in hoofdstuk 9 van de Awb en in de WNo, gaat het in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 zoals dat nu nog luidt om klachten over het optreden van *ambtenaren* van politie, zonder dat het optreden van die ambtenaren met zoveel woorden wordt toegerekend aan het verantwoordelijke bestuursorgaan. Het zou voor de hand hebben gelegen dat de aanpassing van de politieklachtregeling in de Politiewet 1993 aan hoofdstuk 9 van de Awb ertoe zou hebben geleid dat, overeenkomstig de inzichten die aan hoofdstuk 9 van de Awb ten grondslag liggen, niet langer wordt gesproken van klachten over (het optreden van) ambtenaren, maar van klachten over (gedragingen van) bestuursorganen. Dat is evenwel in dit wetsvoorstel niet het geval. Wat de omschrijving van hetgeen waarover kan worden geklaagd betreft, gaat de aanpassing niet verder dan dat «het optreden van» is vervangen door «gedragingen van». Die gedragingen zijn echter gedragingen van *ambtenaren* van politie van het regionale politiekorps (artikel 61, eerste lid), *ambtenaren* van het Korps landelijke politiediensten (artikel 62, eerste lid), bijzondere *ambtenaren* van politie als bedoeld in artikel 42 (artikel 62, tweede lid) en *militairen* van – onder meer – de Koninklijke marechaussee (artikel 63, eerste lid).

In de memorie van toelichting wordt in het geheel niet stilgestaan bij de reden waarom in het voorstel hoofdstuk X van de Politiewet 1993 op dit punt niet in harmonie wordt gebracht met hoofdstuk 9 van de Awb. Het valt overigens niet goed in te zien wat eraan in de weg zou kunnen staan om ook in dit geval de systematiek van het interne klachtrecht van de Awb te volgen.

De Nationale ombudsman acht deze afwijking van de Awb uiterst ongelukkig. Zij heeft bovendien tot gevolg dat de interne en de externe klachtprocedure niet altijd, zoals thans ook het geval is, goed op elkaar aansluiten doordat het klachtrecht in de Politiewet op deze wijze beperkter is dan in de WNo. In artikel 1a, eerste lid, aanhef en onder c, WNo is immers bepaald dat de WNo van toepassing is op «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».

De afwijking van Awb en WNo is te meer ongewenst omdat het bij de totstandkoming van hoofdstuk 9 van de Awb nadrukkelijk de bedoeling is geweest van de wetgever dat de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman, behoudens bijzondere gevallen, wordt voorafgegaan door de interne klachtprocedure volgens hoofdstuk 9 van de Awb. De omvang van de interne en de externe klachtbehandeling moet dan ook in beginsel identiek zijn. Het is ook ondoelmatig wanneer de Nationale ombudsman – op grond van de WNo – een klacht in behandeling moet nemen die niet eerst (volledig) inhoudelijk is behandeld in de interne procedure. Er is dan immers geen (volledig) intern klachtdossier waarop kan worden voortgebouwd. Verder is het met het oog op de kwaliteit van de interne klachtbehandeling ongewenst dat de Politiewet blijft spreken van gedragingen van *ambtenaren*, omdat die formulering er niet toe uitnodigt om in het klachtonderzoek breed in de organisatie te kijken naar de omstandigheden die aan het ontstaan van de klacht hebben bijgedragen.

Overigens wordt in de praktijk ook nu al, onder de huidige Politiewet, in verscheidene regio's, rekening houdend met de voor een eventuele externe klachtbehandeling geldende bepalingen in de WNo, voor de interne klachtbehandeling een ruimere uitleg aan de klachtregeling in de Politiewet gegeven dan uit de tekst van de wet volgt, zodat ook andere aspecten dan uitsluitend het optreden van de betreffende ambtenaren in de interne klachtbehandeling worden betrokken. Dat kan echter uiteraard geen reden vormen om aanpassing aan de Awb op dit punt achterwege te laten bij de onderhavige wetswijziging.

De Nationale ombudsman liet de Kamercommissie weten het gewenst te achten om in hoofdstuk X van de Politiewet, telkens waar in het voorstel wordt gesproken van «gedragingen van ambtenaren», de formulering «gedragingen van bestuursorganen» te gebruiken, met dien verstande dat een gedraging van een ambtenaar van politie, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Er zit nog een ander element in het wetsvoorstel dat een afwijking inhoudt van de systematiek van de Awb en de WNo. Het bepaalde in de artikelen 64 en 65 leidt ertoe dat de afhandeling van klachten steeds moet plaatsvinden door het bestuursorgaan waarbij de ambtenaar op wiens gedraging de klacht betrekking heeft is aangesteld.

Ingevolge artikel 9:1, tweede lid, Awb wordt een gedraging van een persoon toegerekend aan het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is. Op dit bestuursorgaan rust dan ook de plicht tot klachtafhandeling. Overeenkomstig artikel 1a, vierde lid, WNo wordt een gedraging van een ambtenaar eveneens aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid de ambtenaar op het moment van de gedraging werkzaam was. Op deze wijze is het voor de interne klachtbehandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb verantwoordelijke bestuursorgaan hetzelfde als het bestuursorgaan waaraan de Nationale ombudsman de gedraging in het kader van de interne klachtbehandeling toerekent.

De Nationale ombudsman vindt het bepaald onwenselijk dat in de artikelen 64 en 65 van de Politiewet een andere formulering dan in de Awb en de WNo wordt gebruikt waar het de korpsbeheerder betreft die de klacht dient af te handelen.

Hij acht het dan ook gewenst dat hoofdstuk X van de Politiewet 1993 ook op dit punt in overeenstemming wordt gebracht met de systematiek van hoofdstuk 9 van de Awb en van de WNo, zodanig dat de verantwoordelijkheid voor de klachtafhandeling steeds wordt gelegd bij het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid de betrokken ambtenaar ten tijde dat de gedraging plaatsvond werkzaam was. Indien dat bestuurs-

orgaan een ander is dan dat waarbij de ambtenaar is aangesteld, dan dient overleg plaats te vinden met dat laatstbedoelde bestuursorgaan. Voor zover de klachtbehandeling aanleiding zou geven om disciplinaire maatregelen tegen de betrokken ambtenaar te nemen, is dit uiteraard voorbehouden aan het bestuursorgaan waarbij die ambtenaar is aangesteld. Klachtbehandeling en disciplinair optreden zijn ook onderscheiden procedures.

De Nationale ombudsman merkte ten slotte nog op de indruk te hebben dat het standpunt dat de beide ministers op dit punt innemen samenhang vertoont met het vasthouden aan gedragingen van *ambtenaren* als onderwerp van de klacht.

Begin 2002 was de Tweede Kamer nog in afwachting van de nota naar aanleiding van het verslag inzake dit wetsvoorstel.

Wijziging van Luchtvaartwet inzake de beveiliging op luchtvaartterreinen
Het wetsvoorstel Wijziging van de Luchtvaartwet inzake de beveiliging op luchtvaartterreinen (Kamerstukken II 1998/99, 26 607, nrs. 1–3) strekt ertoe de uitvoering van de beveiliging op burgerluchthavens, die tot dusver plaatsvond door de overheid, voor passagiers en hun bagage op te dragen aan exploitanten van luchtvaartterreinen en voor vracht aan de luchtvaartmaatschappijen. Toezicht op deze taakuitoefening wordt uitgeoefend door de Minister van Justitie, die onder meer zorgt voor de nodige wet- en regelgeving. Ter plaatse wordt toezicht op de naleving van deze regels uitgeoefend door de Koninklijke marechaussee, die daartoe voor deze taak aanwijzingen krijgt van de Minister van Justitie. De exploitant van de luchthaven schakelt een particuliere beveiligingsorganisatie in voor de uitvoering van de beveiliging. De taken van het personeel van zo'n beveiligingsorganisatie hebben deels een publiekrechtelijk karakter. Mede naar aanleiding van verschillende reacties vanuit de Tweede Kamer heeft de Minister van Justitie bij nota van wijziging (Kamerstukken II 1999/2000, 26 607, nr. 6) voorgesteld het publiekrechtelijke karakter van de taakuitvoering door het beveiligingspersoneel nog extra accent te geven, door in het wetsvoorstel gedragingen van het personeel van de particuliere beveiligingsorganisatie ter uitoefening van publiekrechtelijke bevoegdheden, aan te merken als gedragingen van de Minister van Justitie. Hiermee wordt buiten twijfel gesteld dat de Nationale ombudsman bevoegd is in voorkomend geval over die gedragingen te oordelen. Daarmee zijn ten opzichte van de bestaande wet de publiekrechtelijke waarborgen vergroot voor een juiste taakuitvoering voorzover daarbij inbreuken worden gemaakt op rechten van burgers.

Nader overleg van het Ministerie van Justitie met het Bureau Nationale ombudsman bracht de noodzaak aan het licht om het voorstel op dit punt nog om technische redenen nader aan te passen, hetgeen is gebeurd in een tweede nota van wijziging (26 607, nr. 7). In het wetsvoorstel zoals dat uiteindelijk op 18 april 2001 door de Tweede Kamer is aanvaard, wordt geregeld dat voor de interne klachtbehandeling hoofdstuk 9 van de Awb van overeenkomstige toepassing is en dat de klachtenregeling uit de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus buiten toepassing blijft. Een klacht tegen personeel van de particuliere beveiligingsorganisatie over de uitoefening van zijn wettelijke taak kan worden ingediend bij de Commandant van de Koninklijke marechaussee. Verantwoordelijk voor de afhandeling van zo'n klacht in de interne procedure is de Minister van Justitie, die hiervoor mandaat kan verlenen aan de Commandant van de Koninklijke marechaussee. Wat de externe klachtbehandeling betreft, is geregeld dat voor de toepassing van de Wet Nationale ombudsman een gedraging van het particuliere beveiligingspersoneel wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie. Indien de klacht zich tevens richt tegen een of meer ter plaatse

werkzame ambtenaren van Koninklijke marechaussee en betrekking heeft op hetzelfde feitencomplex, wordt deze behandeld volgens de procedure die geldt voor de Koninklijke marechaussee.

In de toelichting wordt opgemerkt dat het voor de burger bij nader inzien duidelijker lijkt geen onderscheid te maken tussen de klachtafhandeling tegen personeel van de Koninklijke marechaussee en tegen personeel van de particuliere beveiligingsorganisatie. In alle gevallen kan hij de klacht indienen bij de Commandant van de Koninklijke marechaussee. Indien aan deze bij mandaat de afhandeling van de klacht is opgedragen, kan hij om de waarheid aan het licht te brengen zo nodig de bevoegdheden uitoefenen die hem krachtens zijn toezichthoudende taak krachtens de Luchtvaartwet en krachtens de artikelen 5:15 e.v. van de Awb toekomen. Wanneer de klacht zich uitsluitend richt tegen een werknemer van de particuliere beveiligingsorganisatie wordt de gedraging toegerekend aan de Minister van Justitie. In een aantal gevallen zal de klacht pas worden ingediend nadat de Koninklijke marechaussee bij de zaak betrokken is geraakt, die immers toezicht houdt op de taakuitvoering door de particuliere beveiligingsorganisatie. In dat geval is het onwenselijk dat hetzelfde feitencomplex in twee verschillende procedures wordt onderzocht en beoordeeld. In deze gevallen wordt de klachtafhandeling gebundeld. Indien de zaak vervolgens aan de Nationale ombudsman wordt voorgelegd, dan stuurt deze gelijkluidende brieven aan zowel de Minister van Justitie als aan de Minister van Defensie met het verzoek te reageren voor zover de klacht ieders verantwoordelijkheid regardeert. Het is dan aan de ministers om hun reacties onderling af te stemmen.

Het wetsvoorstel is nog aanhangig bij de Eerste Kamer. De toekomst van het wetsvoorstel is overigens onzeker geworden, omdat de gebeurtenissen op 11 september 2001 in de Verenigde Staten mogelijk aanleiding geven het voorstel te heroverwegen.

Mijnbouwwet

Bij de Tweede Kamer is het voorstel van een nieuwe Mijnbouwwet aanhangig (Kamerstukken II 1998/99, 26 219, nrs. 1–3). Bij deze wet wordt een Technische commissie bodembeweging (Tcbb) ingesteld. Deze commissie, bestaande uit onafhankelijke deskundigen, heeft tot taak de Minister van Economische Zaken desgevraagd te adviseren en van informatie te voorzien in verband met bodembeweging die redelijkerwijs het gevolg kan zijn van mijnbouwactiviteiten, alsmede degenen bij wie schade is opgetreden of te verwachten als gevolg van dergelijke bodembeweging inlichtingen te verstrekken en te adviseren. De Tcbb is geen – publiekrechtelijke of privaatrechtelijke – rechtspersoon. De leden worden benoemd en ontslagen door de Minister van Economische Zaken, die de commissie ook een secretariaat ter beschikking stelt. Het door de Tcbb op te stellen reglement behoeft de goedkeuring van de minister. De commissie wordt in beginsel gefinancierd door het Rijk.

Tijdens de parlementaire behandeling van het voorstel van de Mijnbouwwet werd de aandacht van de Nationale ombudsman getrokken door de volgende passage in de nota naar aanleiding van het tweede nader verslag over het voorstel van de Mijnbouwwet, waarin de Minister van Economische Zaken opmerkte:

«De leden van de PvdA-fractie meenden dat het intern en extern klachtrecht van toepassing is op de Tcbb omdat deze commissie een bestuursorgaan in de zin van de Awb is en vroegen of dit duidelijker in de wet tot uitdrukking kon worden gebracht.

Zoals in de toelichting op de tweede nota van wijziging is uiteengezet, is de Tcbb geen bestuursorgaan in de zin van artikel 1:1 van de Awb, omdat

deze commissie geen orgaan is van een krachtens publiekrecht ingestelde rechtspersoon noch een ander persoon of college met openbaar gezag bekleed. De Tcbb heeft uitsluitend informerende en adviserende taken. Het intern en extern klachtrecht is dus, anders dan de leden van de PvdA-fractie meenden, niet van toepassing op de Tcbb. Hieruit volgt tevens, dat ten aanzien van gedragingen van de Tcbb niet de mogelijkheid bestaat een klacht bij de Nationale Ombudsman in te dienen.» (Kamerstukken II 2001/02, 26 219, nr. 15, blz. 23.)

Bij brief van 30 november 2001 heeft de Nationale ombudsman de Minister van Economische Zaken laten weten zich niet aan de indruk te kunnen onttrekken dat de Tcbb, gelet op de wijze waarop de instelling van deze commissie in het wetsvoorstel is geregeld, een orgaan is van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld, zoals bedoeld in artikel 1:1, eerste lid, aanhef en onder a, van de Awb, en derhalve een bestuursorgaan waarop de WNo van toepassing is. Het feit dat de commissie uitsluitend adviserende en informerende taken heeft en niet bekleed is met enig openbaar gezag, doet daaraan niet af. De Nationale ombudsman stuurde een afschrift van zijn brief naar de vaste Commissie voor Economische Zaken uit de Tweede Kamer.

In haar antwoord van 14 december 2001 deelde de minister de Nationale ombudsman mee dat zij het bij nader inzien met hem eens is dat de Tcbb een bestuursorgaan is in de zin van artikel 1:1, eerste lid, onder a, Awb. Zij lichtte toe dat het door haar eerder ingenomen standpunt berust op een te beperkte uitleg van het genoemde artikel uit de Awb. De vaste commissie voor Economische Zaken uit de Tweede Kamer kreeg een afschrift van dit antwoord van de minister.

2.2 Ambt

2.2.1 Regeling ambtstermijn substituut-ombudsman

In het Jaarverslag 1999 (blz. 60–64) heeft de Nationale ombudsman, met het oog op het waarborgen van continuïteit bij wisseling van ambtdragers, bezwaren naar voren gebracht tegen de wijze waarop de benoeming van de substituut-ombudsman in de Wet Nationale ombudsman is geregeld. Daarbij heeft hij uiteengezet hoe aan die bezwaren tegemoetgekomen zou kunnen worden. Voorgesteld werd de ambtstermijn van de substituut-ombudsman een jaar later te laten beginnen en eindigen dan die van de Nationale ombudsman. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft de Tweede Kamer bij brief van 17 november 2000 laten weten dat bij een eerstvolgende wijziging van de WNo een voorstel zal worden gedaan tot aanpassing van de wet ter zake, rekening houdend met het eenhoofdige karakter van het ambt (Kamerstukken II 2000/01, 27 050, nr. 4). Verwacht mag worden dat dit voorstel zal worden meegenomen in het wetsvoorstel tot regeling van het extern klachtrecht (zie hiervoor, § 2.1.5), dat eind 2001 voor advies naar de Raad van State is gezonden.

2.2.2 Nevenfuncties amtsdragers

Nevenfuncties Nationale ombudsman

Mr. R. Fernhout bekleedt de volgende nevenfuncties:

- voorzitter van de jury voor de KUB-prijs Rechten van de Mens (onbezoldigd);
- lid Comité van aanbeveling Stichting Yoesuf, islam en homoseksualiteit (onbezoldigd);
- lid Comité van aanbeveling Stichting Synagoge Nijmegen (onbezoldigd);

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

Nevenfuncties substituut-ombudsman

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 (vacatiegeld);
- lid van het bestuur van de Vereniging voor overheidsmanagement (onbezoldigd).

2.3 Klachten over de Nationale ombudsman

2.3.1 Inleiding

Ook de Nationale ombudsman ontkomt er niet aan zelf het voorwerp te zijn van klachten. Met enige regelmaat bereiken hem uitingen van onvrede over zijn rapporten en oordelen, beslissingen om geen – of juist wel – onderzoek in te stellen, de wijze waarop en het tempo waarin het onderzoek wordt uitgevoerd en soms ook de manier van optreden van zijn medewerkers. Uiteraard behoren ook deze klachten zorgvuldig te worden behandeld.

Een burger kan met klachten over de Nationale ombudsman in feite niet ergens anders terecht. Oordelen en beslissingen van de Nationale ombudsman kunnen niet aan een appèlinstantie worden voorgelegd. Dat schept verplichtingen op het punt van de kwaliteit van het werk en betekent tevens dat de Nationale ombudsman bij uitstek verplicht is klachten over zichzelf open tegemoet te treden. Dit betekent in de praktijk dat in geval van klachten de Nationale ombudsman steeds kritisch nagaat of zijn optreden heeft voldaan aan de daaraan te stellen eisen. Zo nodig worden gemaakte keuzes en genomen beslissingen heroverwogen. Wanneer er iets fout is gegaan, wordt dat erkend. Hoewel de WNo daarin niet voorziet, wordt soms naar aanleiding van een klacht een onderzoek heropend, wat kan leiden tot het uitbrengen van een herzien rapport, eventueel met een ander oordeel.

In het geconfronteerd kunnen worden met klachten over het eigen functioneren of de eigen organisatie onderscheidt de Nationale ombudsman zich niet van de bestuursorganen waarvan hij gedragingen onderzoekt en beoordeelt. Hij heeft echter wel een andere wettelijke en staatsrechtelijke positie dan bestuursorganen. Dat heeft ook gevolgen voor de behandeling van klachten die zijn werk en dat van zijn medewerkers betreffen. Voor bestuursorganen is in hoofdstuk 9 van de Awb voorgeschreven hoe de interne klachtbehandeling moet plaatsvinden. Op de Nationale ombudsman, die ingevolge artikel 1:1, tweede lid, aanhef en onder f, Awb geen bestuursorgaan is, is de Awb niet van toepassing. Voor de interne behandeling van klachten over de Nationale ombudsman bestaat geen wettelijke regeling. De klager die niet tevreden is met de uitkomst van de interne behandeling van een klacht over een bestuursorgaan kan doorgaans zijn klacht vervolgens voorleggen aan een onafhankelijke externe klachtinstantie. Vaak is dat de Nationale ombudsman. In geval van een klacht over de Nationale ombudsman is er geen externe klachtinstantie. De WNo geldt niet voor klachten over de Nationale ombudsman zelf. De omstandigheid dat de Nationale ombudsman als (externe) klachtinstantie de *laatste* instantie is, staat eraan in de weg om nog weer een vervolgtraject open te stellen. Er moet nu eenmaal een grens zijn aan het aantal instanties. Het zou zich ook slecht verdragen met de onafhankelijkheid van de Nationale ombudsman wanneer zijn doen en laten nog eens ter toetsing aan een andere instantie zou kunnen

worden voorgelegd. De Tweede Kamer benoemt de Nationale ombudsman – voor een termijn van zes jaar – en kan hem op de in de artikelen 3 en 4 van de WNo genoemde gronden ontslaan en schorsen. Langs die weg heeft de (Grond)wetgever ervoor gezorgd dat de Nationale ombudsman niet onaantastbaar is. Wanneer echter, wat wel gebeurt, klachten over de Nationale ombudsman bij de Tweede Kamer worden ingediend, pleegt de Kamer – meestal de Commissie voor de Verzoekschriften of individuele leden van de Kamer – daarmee terughoudend om te gaan en zich ervan te onthouden om inhoudelijk op dergelijke klachten in te gaan en een oordeel te geven over het optreden van de Nationale ombudsman. Meestal raadt de Commissie of het desbetreffende Kamerlid de klager aan zijn ongenoegen (nog eens) kenbaar te maken aan de Nationale ombudsman. In incidentele gevallen beoordeelt de Nationale ombudsman op verzoek van een Kamerlid opnieuw of een verzoekschrift alsnog in behandeling kan worden genomen. De Tweede Kamer kan daarmee niet worden gezien als externe klachtinstantie voor gedragingen van de Nationale ombudsman.

Er zijn nog meer verschillen aan te wijzen tussen de behandeling van klachten over bestuursorganen en klachten over de Nationale ombudsman. Voor de belanghebbende die het niet eens is met een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, genomen ter uitoefening van een publiekrechtelijke bevoegdheid, staat als regel de weg van bezwaar en beroep open. Bedenkingen tegen een dergelijke beslissing leiden dan doorgaans niet tot een klachtprocedure, maar tot een procedure van bezwaar of beroep. Tegen beslissingen van de Nationale ombudsman daarentegen kan geen bezwaar worden gemaakt of beroep worden ingesteld. Dat betekent dat uitingen van onvrede over het werk van de Nationale ombudsman feitelijk alleen tot klachtbehandeling kunnen leiden, terwijl bedenkingen tegen het doen en laten van bestuursorganen, al naar gelang die op besluiten of op feitelijk handelen betrekking hebben, over twee verschillende trajecten worden gespreid. Overigens is de vraag gerechtvaardigd of verzoeken om herziening van een beslissing of rapport van de Nationale ombudsman wel steeds als klacht moeten worden aangemerkt. Een ander punt van verschil is dat de aard van de «producten» van de Nationale ombudsman zekere beperkingen oplegt aan de uitwisseling van zienswijzen in de klachtprocedure. Dit is in het bijzonder het geval wanneer de klacht gaat over de inhoud van een beslissing van de Nationale ombudsman, bijvoorbeeld om geen onderzoek in te stellen naar aanleiding van een verzoekschrift, of de inhoud van een beoordeling door de Nationale ombudsman van een gedraging van een overheidsinstantie. Een dergelijke beslissing of beoordeling behoort in de desbetreffende brief of in het desbetreffende rapport toereikend gemotiveerd te zijn. Wanneer dat onverhoopt niet het geval zou zijn, moet de klachtbehandeling tot aanvulling van de motivering leiden of wellicht zelfs tot herziening van de beslissing of de beoordeling. Zo nodig kan de klager een nadere toelichting worden gegeven. In geen geval echter kan de Nationale ombudsman een discussie aangaan met de klager over zijn beslissing of beoordeling. Ten opzichte van de andere betrokkenen bij de zaak zou het immers onjuist zijn wanneer in het kader van de klachtbehandeling een beslissing of beoordeling tegenover één betrokkene – de klager – materieel als het ware wordt genuanceerd of gemodificeerd, zonder dat dit formeel leidt tot bijstelling van de beslissing of beoordeling.

Hoewel, als gezegd, de regeling van het interne klachtrecht zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb niet van toepassing is, hanteert de Nationale ombudsman die regeling wel, voor zover mogelijk, als richtlijn bij de behandeling van klachten over zijn werk en dat van zijn medewerkers. Mede met het oog op het bepaalde in artikel 9:12a Awb worden de

ontvangen klachten geregistreerd en worden gegevens over de klachten jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag. Dit laatste gebeurt nu voor het eerst.

2.3.2 De in 2001 ontvangen klachten

Het aantal in 2001 ontvangen klachten over de Nationale ombudsman of zijn medewerkers bedraagt 85. Sommige ervan bevatten verschillende klachtonderdelen. Vrijwel al deze klachten werden schriftelijk of per e-mail ingediend, niet zelden als onderdeel van correspondentie in verband met de behandeling van een verzoekschrift. In enkele gevallen werd de klacht telefonisch of in persoon naar voren gebracht. De overgrote meerderheid van de klachten is afkomstig van verzoekers of hun gemachtigden. Een achttal is ingediend door betrokken ambtenaren of (vertegenwoordigers van) bestuursorganen. Verder reageerden vijf personen die geen betrokkenheid hadden bij een door de Nationale ombudsman behandeld verzoekschrift, maar kritiek hadden op de televisiespot van de Nationale ombudsman of een rapport dat in de publiciteit was gekomen.

54 klachten betroffen de inhoud van het werk van de Nationale ombudsman: 7 hadden betrekking op de inhoud van een rapport, 34 op de beslissing om geen onderzoek in te stellen wegens onbevoegdheid van de Nationale ombudsman of niet-ontvankelijkheid van de verzoeker en 13 op de beslissing na interventie om het onderzoek te beëindigen. Zes van de zeven verzoeken om een rapport te herzien gaf, na bestudering van het dossier, geen aanleiding het te honoreren. De betrokken klagers werd in de afdoeningsbrief uitgelegd dat met het uitbrengen van het rapport het onderzoek van de Nationale ombudsman is afgesloten en dat zijn oordeel vaststaat. Alleen wanneer later feiten bekend zijn geworden die, indien zij eerder bekend zouden zijn geweest, tot een andere beoordeling zouden hebben geleid, of wanneer sprake is van een kennelijk zodanig onjuiste interpretatie van de feiten dat een correcte interpretatie moet leiden tot een andere beoordeling, kan dat de Nationale ombudsman aanleiding geven tot heroverweging. Eén verzoek om heroverweging van een rapport, afkomstig van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, gaf wel aanleiding om een herzien rapport uit te brengen en om een aanvankelijk gedane aanbeveling te doen vervallen (rapport 2001/195). Van de verzoekers die klaagden over de beslissing om geen onderzoek in te stellen kon een drietal alsnog (gedeeltelijk) tegemoet worden gekomen, omdat na heroverweging werd besloten (een deel van) de klacht alsnog voor onderzoek in aanmerking te brengen. De overigen kregen doorgaans opnieuw tamelijk uitvoerige uitleg over de redenen waarom de Nationale ombudsman geen onderzoek kon instellen. Het valt op dat betrekkelijk velen van hen er moeilijk van te overtuigen waren dat de Nationale ombudsman binnen de grenzen van zijn wettelijke bevoegdheden moet blijven. Verscheidenen zagen dit als formalisme, die zij niet bij een ombudsman vonden passen, en die zij ervoeren als een miskenning van de ernst van hun grieven. In de zaken van de verzoekers die het niet eens waren met het beëindigen van het onderzoek na interventie ging het er vaak om dat tijdens de interventie informatie van het bestuursorgaan was ontvangen op grond waarvan moest worden geconcludeerd dat de primaire klacht van betrokkene kennelijk ongegrond was en er met voortzetting van het onderzoek geen redelijk doel zou worden gediend. In geen van deze gevallen was er aanleiding het onderzoek alsnog voort te zetten.

21 klachten, afkomstig van verzoekers, betrokken ambtenaren en een contactambtenaar van een bestuursorgaan, hadden betrekking op de trage voortgang van de behandeling van het verzoekschrift of het onderzoek. In tegenstelling tot de andere categorieën klachten werden

deze klachten vrijwel alle gegrond bevonden. Erkend moest worden dat de behandeling langer duurde dan de Nationale ombudsman voor wenselijk houdt. De klagers werden verontschuldiging aangeboden, er werd uitleg verstrekt en waar mogelijk werd bespoediging toegezegd.

Vier klagers waren het er niet mee eens dat niet alle informatie die zij hadden verstrekt in het rapport was weergegeven. Hun werd meegedeeld dat de Nationale ombudsman informatie die hij niet van belang acht voor de beoordeling van de gedraging van het bestuursorgaan in beginsel achterwege laat.

Een zevental klachten ging over gedragingen van medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman in hun contacten met de klagers of bij de behandeling van het dossier. In vier van deze gevallen werd de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond geacht. In één zaak kon de klachtbehandeling worden beëindigd nadat in een hoorzitting naar tevredenheid van de klager alsnog aan de klacht tegemoet was gekomen. Verder stelden twee klagers dat in een brief van de Nationale ombudsman niet-correcte informatie was gegeven. Eén van deze klachten was gegrond. Ook gegrond was de klacht over een onjuiste aanhef van een brief.

Een krantenlezer gaf uiting aan zijn afschuw over het standpunt dat de Nationale ombudsman had ingenomen in een rapport. De televisiespot van de Nationale ombudsman die in het najaar van 2001 is uitgezonden gaf vier klagers aanleiding hun grief naar voren te brengen dat te weinig gedetailleerde informatie werd gegeven over de omvang van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Verder vormde het – nog – niet beschikbaar zijn van een recent rapport op de website van de Nationale ombudsman voor de betrokken verzoeker reden tot het indienen van een klacht. Ten slotte zij vermeld dat de vertegenwoordiger van een bestuursorgaan zich erover beklaagde dat de Nationale ombudsman in voorlichtingsmateriaal zonder overleg een – enigszins vereenvoudigde – casus uit de praktijk van de Nationale ombudsman had gebruikt die betrekking had op een gedraging van het zelfstandig bestuursorgaan waarvoor hij werkzaam is. Geen van deze klachten werd gegrond bevonden.

2.4 Het Bureau Nationale ombudsman

2.4.1 Personeel

Formatie

In 2001 hebben 15 medewerkers de dienst verlaten. In dezelfde periode zijn 23 nieuwe medewerkers aangetrokken.

De personeelsformatie voor 2001 bedroeg 101,6 plaatsen (2000: 100), waarvan 5,6 (2000: 4) gefinancierd door vrijwillig aangesloten bestuursorganen. De feitelijke bezetting van het Bureau Nationale ombudsman was op 31 december 2001: 120 medewerkers; het aantal medewerkers omgerekend in fulltime equivalenten: 106,6.

Op 31 december 2001 was het aandeel van de personeelsformatie dat, in de vorm van onderzoekers, direct is ingezet voor de onderzoektaak 66% (2000: 64%). Van alle medewerkers werkte 43,3% in deeltijd (2000: 40,5%). Het aantal vrouwelijke medewerkers was 66,7% van het totaal (2000: 62,2%).

Er zijn drie medewerkers werkzaam op basis van interim functievervulling (van Financiën en Verkeer en Waterstaat). Eén medewerker van de Nationale ombudsman is op IF-basis werkzaam bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Ziekteverzuim en bedrijfsmaatschappelijke begeleiding

Het ziekteverzuim bij de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman was tot 1 juli 2001 5,3% (exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en inclusief langdurig zieken). In 2000 was het ziekteverzuim 5,6%.

Van de 120 op 31 december 2001 in dienst zijnde medewerkers hebben er 19 (16%) gebruik gemaakt van begeleiding door de bedrijfsmaatschappelijk werker.

Honorering

Op 31 december 2001 stonden 62 van de 120 medewerkers op het maximum van hun salarisschaal. Van deze 62 medewerkers ontvangen er inmiddels 10 (waarvan 4 op basis van een toekenning in 2001) een toelage boven op het maximum van de salarisschaal.

Naast de 4 medewerkers die in 2001 in aanmerking kwamen voor een toelage, hebben 7 medewerkers een extra periodiek ontvangen en 14 medewerkers een gratificatie (van f 1500, respectievelijk € 680 gemiddeld). Van de 120 medewerkers is in 2001 derhalve 21% in aanmerking gebracht voor een extra beloning.

In het jaar 2001 is er met 71% van de medewerkers een functioneringsgesprek gevoerd respectievelijk zijn medewerkers beoordeeld.

Zwangerschaps-, bevallings- en ouderschapsverlof; kinderopvang

In 2001 hebben 4 medewerkers gebruik gemaakt van de mogelijkheid van zwangerschaps- en bevallingsverlof en 5 medewerkers van de regeling voor betaald ouderschapsverlof.

Voor medewerkers die daaraan behoefte hadden (11), zijn kinderopvangplaatsen gekocht in diverse gemeenten. De administratie van de kinderopvangplaatsen is uitbesteed en ondergebracht bij Kids concern in Utrecht.

Opleiding, vorming en loopbaanbegeleiding

In 2001 is een bedrag van € 151 563 (f 334 000) uitgetrokken voor deskundigheidsbevordering en loopbaanbegeleiding. Ten opzichte van 2000 (€ 97 109 resp. f 214 000) betekende dit een stijging met 36%. Het gaat om 2,7% (2000: 1,8%) van de personele uitgaven.

Georganiseerd overleg

Er vond elfmaal overleg plaats tussen de directeur van het Bureau Nationale ombudsman en de ondernemingsraad. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen waren onder andere: investering vervanging hardware, afspraken over werving en selectie, het opzetten van een frontoffice cluster op afdeling 1, de evaluatie van de thuiswerkregeling, de introductie van competentie management, de gedragscode internet- en e-mailgebruik en het opnemen van gegevens in de adresgids op RYX intranet, de basisregels ten aanzien van de verantwoordelijkheid van clusters voor het behalen van productiedoelen, de aansluiting bij de Algemene Bestuursdienst, de parkeerregeling, de financiële stand van zaken van de organisatie en de gevolgen van het nieuwe beleid om de Nationale ombudsman krachtiger neer te zetten als tweedelijns instantie. Met vertegenwoordigers van de ambtenaren centrales is twee keer overleg gevoerd. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen waren onder andere: implementatie van de CAO-afspraken, de organisatieontwikkeling, evaluatie thuiswerkregeling en de IKAP-regeling.

2.4.2 Financiën

Voor het begrotingsjaar 2001 werd aan de Nationale ombudsman aanvankelijk, inclusief de middelen bestemd voor post-actieven en

exclusief de loonbijstellingen, een budget toegekend van € 6 387 864 (f 14 077 000).

Inclusief de bij eerste en tweede suppletore begroting beschikbaar gestelde middelen bedroeg het budget van de Nationale ombudsman in 2001 € 8 259 707 respectievelijk f 18 202 000 (in 2000 € 7 706 096 resp. f 16 982 000).

Er is in 2001 € 5 583 311 respectievelijk f 12 304 000 (67%) besteed aan personele uitgaven en € 2 703 169 respectievelijk f 5 957 000 (33%) aan materiële uitgaven, waaronder herhuisvestingsuitgaven).

2.4.3 Bedrijfsvoering

(Organisatie)veranderingen

Het werken met kleine resultaatgerichte samenwerkingsverbanden, clusters, is op de vier onderzoeksafdelingen gemeengoed geworden. Medio 2001 is er een nieuwe basisregel voor de clusters geïntroduceerd, de verantwoordelijkheid voor het behalen van clusterproductiedoelen. Met het oog hierop hebben de medewerkers in mei en juni cluster-cursussen gevolgd. Door in company cursussen en themabijeenkomsten heeft de leiding zich voorbereid op het uitbouwen van de clusters. De inbedding van het model in de organisatie zal ook het komende jaar nog de nodige inspanning vragen.

Binnen onderzoeksafdeling 1 is inmiddels één cluster belast met de front-office activiteiten van de organisatie. Het gaat om de behandeling van telefonische en e-mail vragen van burgers en om de afdoening van buitenwettelijke klachten.

Begin 2001 is de structuur van het rapport, een kernproduct van de organisatie, gemoderniseerd. Daarnaast is in de loop van het jaar de basis gelegd voor het nieuwe beleid, dat inhoudt dat de Nationale ombudsman een verzoek in beginsel pas inhoudelijk in onderzoek neemt nadat interne klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht heeft plaatsgevonden. Een bestuursorgaan die dat heeft nagelaten (ontbreken klachtherkenning) krijgt van de Nationale ombudsman een nieuwe kans. Op 1 november is op het terrein van twee bestuursorganen een start gemaakt met het nieuwe beleid. Op 1 januari 2002 vindt integrale invoering plaats.

Het begin 2001 geïntroduceerde elektronisch klachtformulier op de website is door circa 10% van de klagers gebruikt voor het indienen van een klacht.

Eind 2001 is het Managementteam, bestaande uit de directeur en de hoofden van de vier onderzoeksafdelingen, uitgebreid met het hoofd Communicatie en Bibliotheek.

Werklast

De raming van de instroom voor het jaar 2001 was begin 2000, bij de begrotingsvoorbereiding voor het jaar 2001, gesteld op 8216 klachten waaronder 7800 klachten toe te rekenen aan, kort gezegd, de Rijksoverheid en 416 klachten afkomstig van betalende decentrale overheden (provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen). Begin 2001 is de raming van Rijksoverheid klachten verhoogd van 7800 naar 8000. Voor de afwikkeling van deze klachten was een capaciteit geraamd van 96 formatieplaatsen. Mede door de op 10 september gestarte publiekscampagne is er een veel hogere klachteninstroom gekomen. In 2001 zijn uiteindelijk ruim 9500 klachten ontvangen waaronder bijna 9000 Rijksoverheidklachten. Er zijn ruim 9000 klachten afgedaan waaronder bijna 8500 Rijksoverheidklachten. De werkvoorraad is door de hogere instroom gestegen met 26% naar 2281 dossiers. Ook de doorlooptijden zijn opgelopen. Het afgelopen jaar is het Bureau op vier zaterdagen open geweest. Voor het jaar 2002 wordt een verdere groei van

het aantal Rijksoverheidsklachten geraamd naar een niveau van 9340 klachten. Een versterking van de formatie is dan ook onvermijdelijk.

Huisvesting

De organisatie heeft zich in 2001 goed gezet in het nieuwe pand. Er is alom tevredenheid over de nieuwe huisvesting en de medewerkers zijn al snel tot de orde van de dag overgegaan. Dit gold ook voor het wennen aan de bescheiden parkeeraccommodatie voor de auto en voor het nieuw geïntroduceerde rookverbod in het pand.

Op 25 april kon het gebouw dan ook feestelijk door de Koningin worden geopend. De openingshandeling bestond uit het door de Koningin en de Nationale ombudsman openen van de twee kolossale toegangsdeuren van het pand. Achter deze deuren waren de kunstuitingen van Pieter Laurens Mol te bewonderen. Het gaat om twee werken, te weten «Auditorium» en «De Snelbode». Het «Auditorium» omvat de nesteling van 80 bronzen oren op de trappartij in de hoofdingang waardoor er sprake is van een letterlijk binnentreden over het luisterend oor van de ombudsman. De «Snelbode», aangebracht in de tochtsluis, is een voorstelling van een koerier die de globe bij de ombudsman in veiligheid brengt. Met hulp van vormgevingsbureau 2D3D was er vervolgens gezorgd voor een moderne visuele presentatie van het werk van de Nationale ombudsman op de diverse verdiepingen van het nieuwe pand. Op zaterdag 30 juni is het pand opengegaan in het kader van de landelijke dag van de architectuur en op zaterdag 13 oktober in het kader van de dag van de Publieke Kunst.

In de loop van het jaar kwam wel een verborgen gebrek in beeld. Bij slagregens in combinatie met wind slaat het water door de, bij de renovatie niet vervangen, raamkozijnen. In de loop van 2002 zal dit probleem door de Rijksgebouwendienst worden verholpen.

Mocht de groei van de caseload en daarmee van de organisatie op de huidige voet doorgaan, dan komen wel de grenzen van de capaciteit van het pand in beeld. Nagegaan zal worden of door flexibilisering van werkplekken en door het loslaten van de dinsdag als verplichte aanwezigheidsdag de capaciteit kan worden vergroot.

Thuiswerken

De tijdelijke thuiswerkregeling (structureel één dag per week thuiswerken) waarvan inmiddels tien onderzoekers gebruikmaken is één jaar na invoering geëvalueerd en gezien de positieve bevindingen als een vaste voorziening in het instrumentarium opgenomen.

Automatisering

In 2001 is vanaf de individuele werkplek toegang gerealiseerd tot het Internet. Tevens is de Nationale ombudsman aangesloten op het rijksintranet RYX.

In de maand oktober zijn, na een Europese aanbesteding, alle servers en werkstations vervangen. Tegelijkertijd is overgegaan van Windows NT op het besturingssysteem Windows 2000. Een deel van de afgestoten pc's is tegen een geringe vergoeding overgenomen door de medewerkers. Het gros van de apparaten is geschonken aan een onderwijsproject op de Molukken en aan het buurtcentrum Schilderswijk te Den Haag.

3.1 De te behandelen zaken

In 2001 zijn 9528 verzoekschriften ontvangen, tegenover 8242 in 2000. Dit betekent een stijging met 15%. Afgezien van een geringe daling van het aantal klachten bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken, bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de zelfstandige bestuursorganen op dat terrein en bij het Ministerie van Justitie, is er over de hele linie een stijging te zien. Vooral bij de politie (van 677 naar 1093 klachten), de gemeenten (van 224 naar 393 klachten) en de uitvoeringsinstellingen van de sociale zekerheid (van 908 naar 1015 klachten) is de stijging qua aantallen groot.

Het aantal afgedane verzoekschriften is 9060, tegenover 8164 in 2000. Dit is een stijging van 11%. De werkvoorraad steeg, van 1805 op 1 januari 2001 tot 2273 op 1 januari 2002, een stijging van 26%.

Tabel 1 geeft een overzicht van de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften over 2001 en 2000.

Tabel 1 Werkvoorraad verzoekschriften

in behandeling per 1 januari	2001	1 805	2000	1 727
ontvangen		+ 9 528		+ 8 242
te behandelen		11 333		9 969
afgedaan		- 9 060		- 8 164
In behandeling per 1 januari	2002	2 273	2001	1 805*

* in tabel 1a in hoofdstuk 3 van het Jaarverslag 2000 (blz. 45) is als werkvoorraad per 1 januari 2001 het getal 1797 genoemd. Naderhand is een correctie nodig gebleken ter grootte van 8 verzoeken.

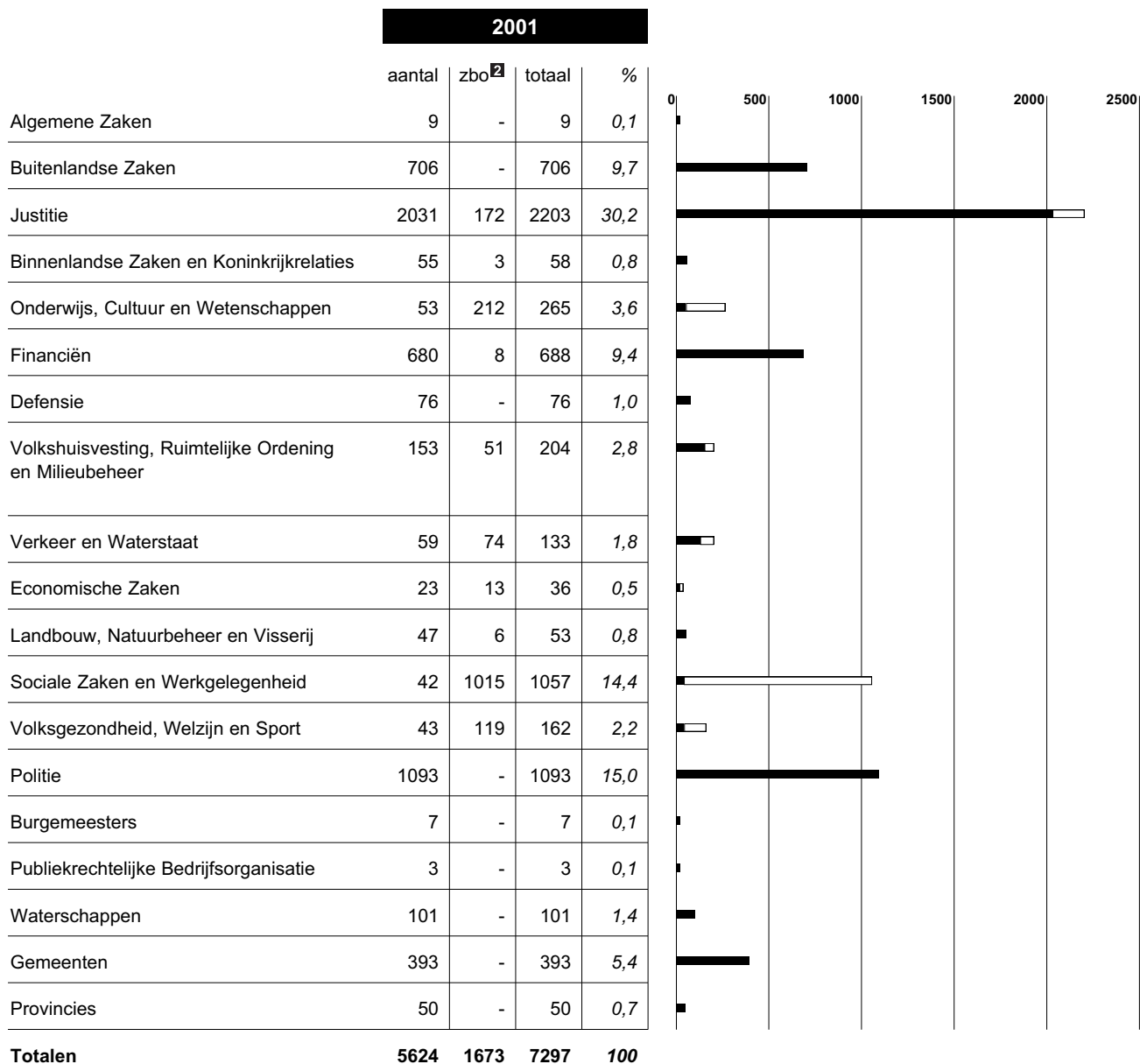
In 2001 zochten 18 186 personen telefonisch contact met het Bureau Nationale ombudsman (zie hoofdstuk 6, § 6.5, tabel 9), tegenover 12 338 in 2000, een stijging met 47%. Daarnaast werden 276 e-mail berichten met buitenwettelijke klachten en met informatieverzoeken ontvangen en afgedaan.

Alles bijeen wendden in 2001 27 990 personen zich telefonisch of schriftelijk tot de Nationale ombudsman.

Van de in 2001 ontvangen verzoekschriften zijn er in de loop van het jaar 7297 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



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: 3977 verzoekschriften (54,5%; 2000: 62%);
- zelfstandige bestuursorganen (inclusief pbo): 1676 verzoekschriften (23%; 2000: 22%);
- politie: 1093 verzoekschriften (15%; 2000: 10,3%);
- lagere publiekrechtelijke lichamen: 544 verzoekschriften (7,5%; 2000: 5,5%).

Binnen de categorie zelfstandige bestuursorganen lagen de meeste verzoekschriften op het terrein van de uitvoeringsinstellingen voor sociale zekerheid (Lisv: 690; SVB: 274). Op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen betrof het de Informatie Beheer Groep met 187 verzoekschriften.

Het grootste aandeel in grafiek 1 hebben de volgende gebieden:

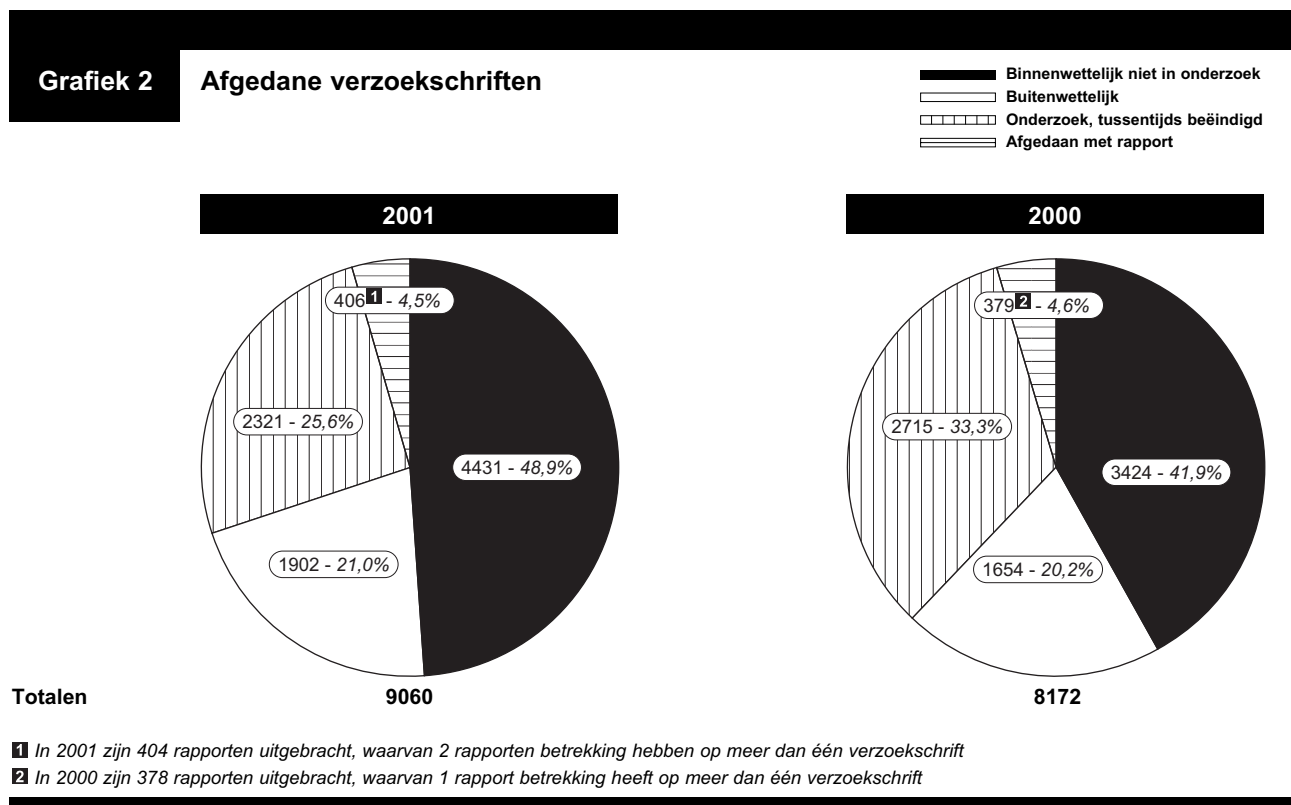
- Justitie (30,2%);
- Politie (15%).
- Sociale Zaken en Werkgelegenheid (14,4%);
- Buitenlandse Zaken (9,7%);
- Financiën (9,4%).

Het Ministerie van Justitie torent uit boven alle andere gebieden, met 2031 verzoekschriften (51% van alle 3977 verzoekschriften die betrekking hebben op de ministeries; 2000: 53,9%). Van deze verzoekschriften hadden er 1538 betrekking op de IND (21% van de 7297 ontvangen verzoekschriften uit grafiek 1 over 2001; 2000: 27,5%).

3.2 Afgedane zaken

3.2.1 Cijfers afgedane zaken

In 2001 zijn 9060 verzoekschriften afgehandeld.



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: 21% (2000: 20,2%);

2. binnenwettelijke verzoekschriften die (na toetsing aan de artikelen 16 en 14 van de WNo) niet in aanmerking kwamen voor onderzoek: 48,9% (2000: 41,9%);
3. binnenwettelijke verzoekschriften die in onderzoek zijn genomen en vervolgens zijn afgedaan: 30,1% (2000: 37,9%).

Grafiek 2 vertoont een beeld over 2001 dat afwijkt van het beeld over 2000. Er is een stijging van 7% in de categorie «binnenwettelijk niet in onderzoek» en een dienovereenkomstige daling in de categorie «onderzoek tussentijds beëindigd».

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 betreffende 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 2001. Bij de behandeling van de 9060 afgedane zaken waren in verhouding de belangrijkste afwijzingsgronden uit deze twee artikelen:

- kenbaarheidsvereiste: 15% (2000: 9,6%);
- de afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman tot die van de rechter: alles bijeengenomen 11,2% (2000: 10,7%);
- overschrijding van de jaartermijn of onvolledigheid van het verzoekschrift: 4,8% (2000: 4,5%).
- kennelijk ongegrond: 4,5% (2000: 5%).

Het aantal klachten dat is afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek bedraagt 2717. Daarvan hebben 406 (14,9%; 2000: 12,2%) geleid tot een rapport. Dat is 4,5% van alle 9060 afgedane zaken. Het aantal rapporten bedroeg 404 (2000: 378).

Het grootste deel van de genoemde 2717 verzoekschriften – 2321 (85,1%) – betreft zaken die in aanmerking waren gebracht voor onderzoek, maar waarbij het onderzoek tussentijds werd beëindigd, zonder het uitbrengen van een rapport. Dit is 25,6% van alle 9060 afgedane zaken. Het aantal van deze zaken is gedaald ten opzichte van 2000 (2715).

Van de 2321 tussentijds beëindigde zaken werden er 2034 (87,6%) afgesloten omdat het betrokken bestuursorgaan de klager intussen voldoende tegemoet was gekomen. Tabel 2 geeft daarvan een overzicht.

Tabel 2 Reden onderzoek tussentijds beëindigd

reden beëindiging	aantal	%
Verzoeker is inmiddels op afdoende wijze tegemoetgekomen	2 034	87,6
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	34	1,4
Verzoeker heeft, ook na rappel, niets meer van zich laten horen	50	2,2
Nationale ombudsman beëindigt het onderzoek omdat tijdens het onderzoek alsnog is gebleken van onbevoegdheid van de Nationale ombudsman of niet-ontvankelijkheid van verzoeker	32	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	149	6,4
Onderzoek wordt niet voortgezet omdat op afdoende wijze aan de klacht tegemoet is gekomen in een vervolgenterventie nadat de zaak eerst is voorgelegd geweest aan de IND als «klachtenlijnzaak»	4	0,2
Dossier wordt om administratieve redenen gesloten, bijvoorbeeld vanwege samenvoeging met een ander dossier	18	0,8

In 2001 zijn drie in 2000 gestarte onderzoeken afgerond. Het betreft een onderzoek naar de informatieverstrekking aan de belastingplichtigen door de Belastingdienst in geval van competentieoverdracht (zie verder hoofdstuk 13, § 13A.2.4), een onderzoek naar de kwaliteit van de verblijfsomstandigheden van asielzoekers in de drie aanmeldcentra (zie verder hoofdstuk 10, § 10A.2.3.3.1) en een onderzoek naar de informatieplicht van de griffie van een rechtbank om de IND te informeren over ontvangen wijzigingen in verzoekschriften (zie verder hoofdstuk 10, § 10A.2.6). Het in 2000 gestarte onderzoek naar de uitvoering van het verdrag tussen het Koninkrijk der Nederlanden en het Koninkrijk Marokko inzake de overbrenging van gevonniste personen (zie verder hoofdstuk 10, § 10A.7) zal in 2002 worden afgerond.

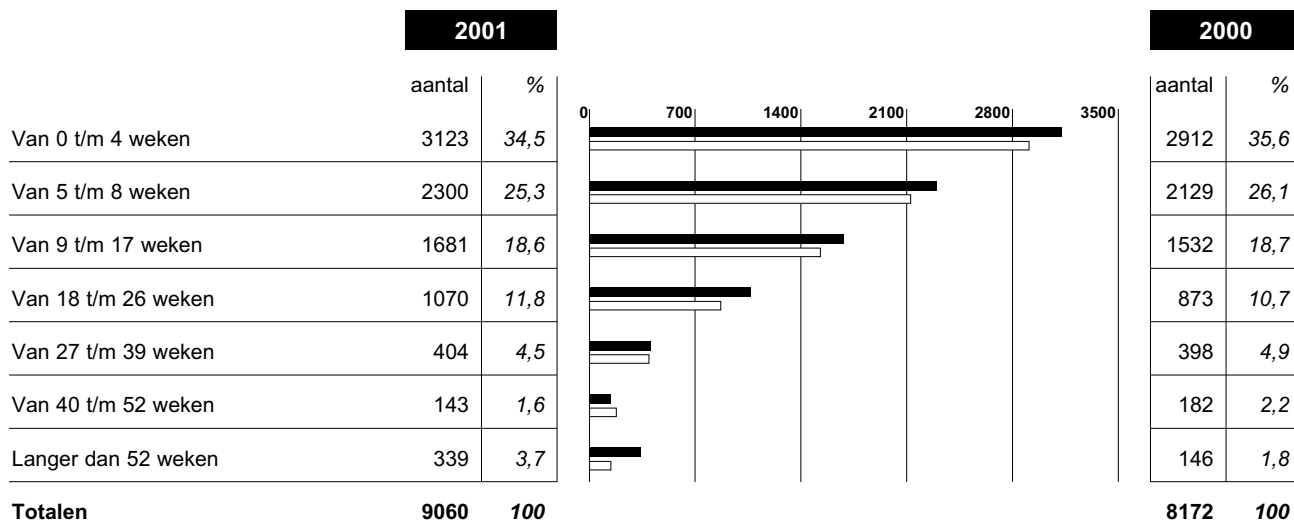
In 2001 heeft de Nationale ombudsman vijf onderzoeken geopend uit eigen beweging (artikel 15 WNo) respectievelijk zijn lopende onderzoeken eigener beweging uitgebreid (gecombineerde onderzoeken artikel 12 en artikel 15 WNo). Het betreft een gecombineerd onderzoek naar de informatieverstrekking door de Economische controledienst over de criteria die worden gehanteerd bij de selectie van zaken, de wijze van totstandkomen van die selectiecriteria en de rol van het Openbaar Ministerie hierbij (zie verder hoofdstuk 13, § 13A.2.8). Er is een artikel 15-onderzoek geweest naar de klachtbehandeling door de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland (zie verder hoofdstuk 23). Deze onderzoeken zijn in 2001 afgerond. Daarnaast is er een gecombineerd onderzoek gestart naar de wijze waarop een hoofdofficier van justitie een klacht over een aantal sociaal rechercheurs heeft afgehandeld en de behandelingsduur van die afhandeling (zie verder hoofdstuk 7, § 7B.11 en hoofdstuk 19, § 19B.1.3.3). Er is een artikel 15-onderzoek gestart naar de behandeling van asiel-aanvragen waarbij mogelijke betrokkenheid bij mensenrechtensschendingen aan de orde is (zie verder hoofdstuk 10, § 10A.2.3.3.2). En er is een artikel 15-onderzoek gestart naar de wijze waarop Zorgverzekeraars bij de uitvoering van de Ziekenfondswet en van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten invulling geven aan een aantal bepalingen van de Awb (zie verder hoofdstuk 20, § 20B.2). De laatstgenoemde onderzoeken zullen in 2002 worden afgerond.

3.3 Doorlooptijden verzoekschriften

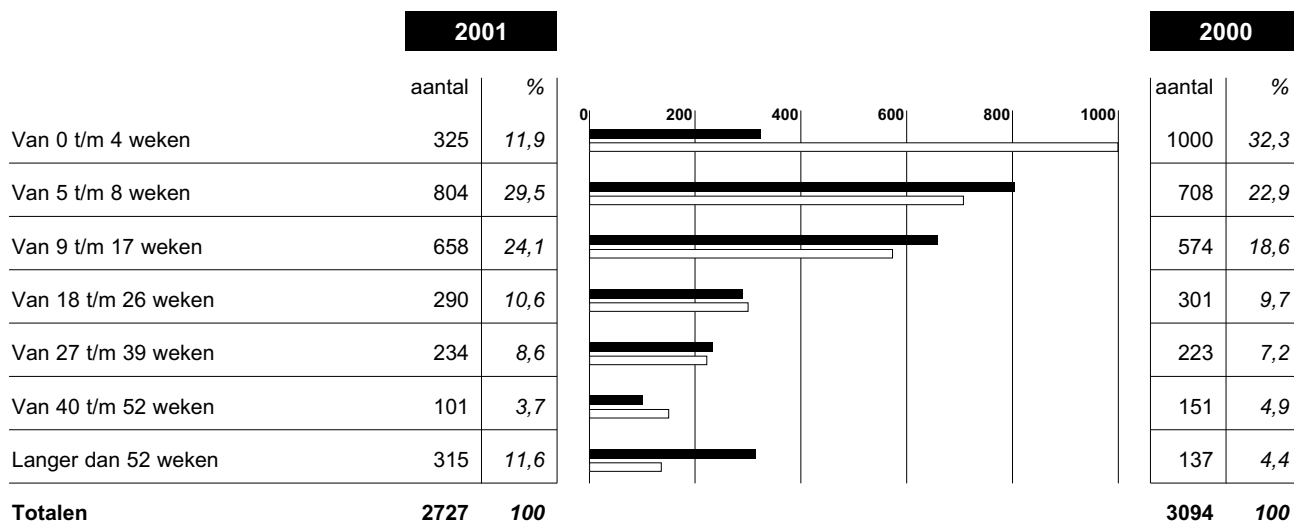
Hierna volgen twee grafieken met een overzicht van de doorlooptijden van alle zaken, respectievelijk van de zaken die zijn afgedaan via onderzoek.

Grafiek 3a**Doorlooptijden alle afgedane verzoekschriften**

■ 2001
□ 2000

**Grafiek 3b****Doorlooptijden via onderzoek afgedane verzoekschriften**

■ 2001
□ 2000



Grafiek 3a laat zien dat van alle afgedane zaken 34,5% is afgehandeld binnen 4 weken, tegenover 35,6% in 2000. Binnen acht weken is 59,8% afgedaan, en binnen een half jaar 90,2%.

Grafiek 3b betreft de zaken die zijn afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Van de 2727 zaken uit grafiek 3b is 11,9%

afgedaan binnen vier weken (2000: 32,3%), en 41,4% binnen acht weken (2000: 55,2%).

Wanneer een zaak wordt afgedaan met een onderzoek dat leidt tot een rapport vergt dat meer tijd. In totaal 650 zaken (2000: 511) werden afgedaan na een doorlooptijd van meer dan een half jaar, 416 (2000: 288) na meer dan veertig weken, en 315 (2000: 137) na meer dan een jaar. Op 1 januari 2002 waren 389 zaken in behandeling die ouder waren dan zes maanden (1 januari 2001: 377 zaken).

Door de hoge instroom van klachten en onvoldoende personele capaciteit om deze klachten alle voortvarend af te handelen, is de doorlooptijd van de onderzoeken aan het oplopen en stijgt de ouderdom van de werkvoorraad.

3.4 Afgedane zaken per gebied

Tabel 3a Aantal rapporten per gebied*

gebied		zbo	totaal
Algemene Zaken	1	–	1
Buitenlandse Zaken	24	–	24
Justitie	107	21	128
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	9	1	10
Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	2	1	3
Financiën	23	–	23
Defensie	5	–	5
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	3	3	6
Verkeer en Waterstaat	5	9	14
Economische Zaken	3	1	4
Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	5	1	6
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	1	60	61
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	6	5	11
Politie	102	–	102
Burgemeesters	2	–	2
Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie	–	–	–
Waterschappen	8	–	8
Gemeenten	26	–	26
Provincies	2	–	2
	334	102	436

* rapporten kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

De gebieden met in verhouding de meeste rapporten zijn: Justitie: 128 (29,4%); Politie: 102 (23,4%) en Sociale Zaken en Werkgelegenheid: 61 (14%); het betreft hier vooral de uitvoeringsinstellingen sociale zekerheid met 45 rapporten, en de arbeidsvoorzieningsorganisatie, met vijftien rapporten.

Tabel 3b Afgedaan zonder rapport per gebied*

gebied		zbo	totaal
Algemene Zaken	1	–	1
Buitenlandse Zaken	477	–	477
Justitie	996	50	1 046
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	16	2	18
Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	17	86	103
Financiën	146	1	147
Defensie	16	–	16
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	58	18	76
Verkeer en Waterstaat	23	14	37
Economische Zaken	5	2	7
Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	7	1	8
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	3	385	388
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	10	20	30
Politie	356	–	356
Burgemeesters	–	–	–
Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie	–	–	–
Waterschappen	43	–	43
Gemeenten	71	–	71
Provincies	11	–	11
	2256	579	2 835

* verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

Justitie heeft het grootste aandeel – 36,9% – in de zaken die zijn afgedaan zonder rapport. Als verklaring kan hier de instroom op het terrein van de IND worden genoemd. Van de 1174 zaken op het terrein van Justitie die de Nationale ombudsman in 2001 heeft afgedaan nadat zij in aanmerking waren gebracht voor onderzoek, is 89% afgedaan zonder rapport (2000: 91%).

3.5 De conclusie van de Nationale ombudsman

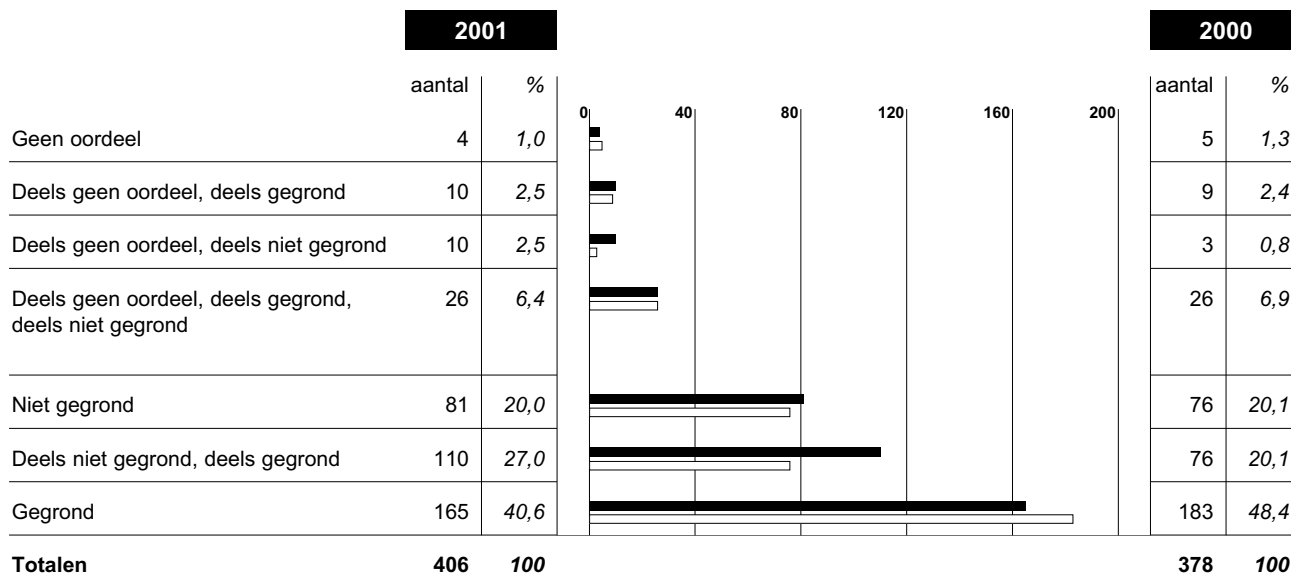
In zijn rapporten toetste de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging aan de behoorlijkheidsnorm uit artikel 26, eerste lid, van de WNo (zie hierna, § 3.6). Op grond van deze beoordeling werd vervolgens geconcludeerd of de klacht al dan niet gegrond is. Wanneer de feiten niet voldoende konden worden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

Grafiek 4 bevat een overzicht van de conclusies in de 404 rapporten uit 2001. 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.

Grafiek 4

De conclusie van de Nationale ombudsman

■ 2001
□ 2000



In 165 rapporten werd de klacht geheel gegrond verklaard, een aandeel van 40,9% (2000: 48,4%). In 81 rapporten was de klacht geheel niet gegrond, een aandeel van 20% (2000: 20,1%). In totaal 309 rapporten werd de klacht geheel of op een of meer onderdelen gegrond verklaard, een aandeel van 76,5% (2000: 77,8%). In 225 rapporten was de klacht op een of meer onderdelen niet gegrond, een aandeel van 55,6% (2000: 47,9%)

3.6 Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman

3.6.1 Algemeen

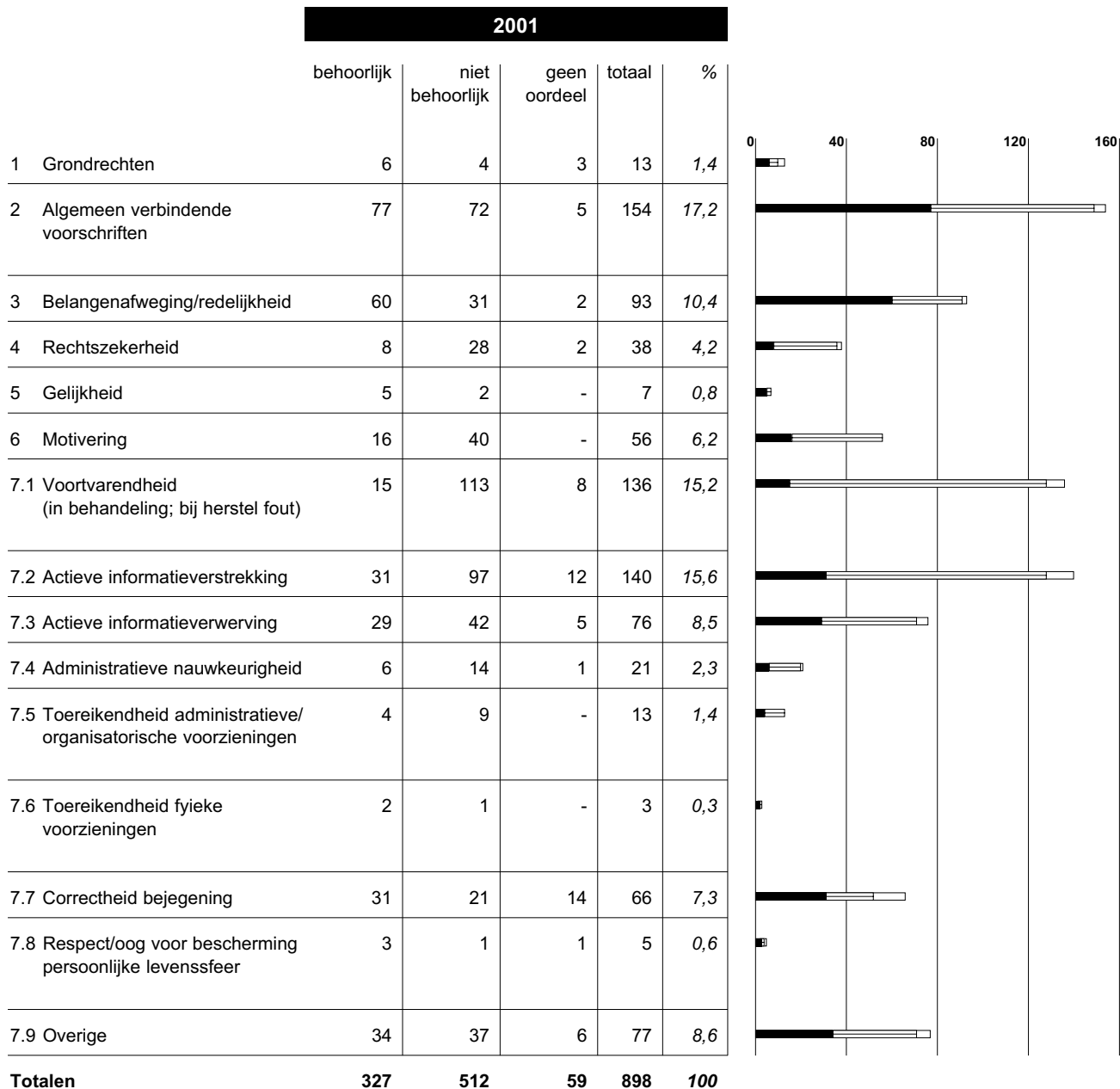
De Nationale ombudsman heeft de behoorlijkheidsnorm uit artikel 26, eerste lid, van de WNo uitgewerkt in een aantal vereisten van behoorlijkheid (zie bijlage 3 bij dit jaarverslag). De klachten bij de Nationale ombudsman kunnen worden herleid tot deze vereisten. Dit betekent dat de scores op deze vereisten 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 404 rapporten uit 2001. In totaal is 898 keer een beoordeling gegeven, een gemiddelde per rapport van 2,2 (2000: 2). Tabel 4 bevat een vergelijkbaar overzicht voor de zaken die in aanmerking kwamen voor onderzoek maar niet hebben geleid tot een rapport. De gegevens uit deze beide overzichten zijn de basis voor de beschouwing in hoofdstuk 1 over de meest voorkomende problemen in 2001.

3.6.2 De beoordeling in de rapporten

Grafiek 5 bevat een overzicht van de beoordelingen door de Nationale ombudsman in de 404 rapporten uit 2001.

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 2001 de verschillende vereisten in de rubriek zorgvuldigheid (rubriek 7) het grootste aandeel: 59,8% (2000:

65,4%). Dit betreft met name de vereisten van voortvarendheid en van actieve informatieverstrekking.

In 2001 zijn de volgende vereisten in verhouding het meest aan de orde geweest:

- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 17,2%;
- actieve informatieverstrekking: 15,6%;
- voortvarendheid: 15,2%;
- belangenafweging/redelijkheid: 10,4%;
- actieve informatieverwerving: 8,5%;
- correctheid van bejegening: 7,3%.

Deze vereisten beslaan 74,2% van alle keren dat een beoordelingscriterium is gebruikt.

2. het oordeel per beoordelingscriterium

Van alle 898 keren dat een beoordelingscriterium is gebruikt, luidt het oordeel voor 36,4% «behoorlijk» (2000: 32,3%) en voor 57% «niet behoorlijk» (2000: 60,5). Het beeld krijgt meer reliëf wanneer de scores op de afzonderlijke vereisten worden gezien. Zo is het aandeel van het oordeel «behoorlijk» voor het vereiste van belangenafweging/redelijkheid 64,5%. Daartegenover staat voor het oordeel «niet behoorlijk» bij het vereiste van voortvarendheid een score van 83%, en bij dat van de actieve informatieverstrekking een score van 69%.

3.6.3 De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken

Ook voor zaken die tussentijds worden afgedaan, wordt 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 zaken*

		2001		2000	
		Totaal	%	Totaal	%
1	Grondrechten	10	0,3	7	0,2
2	Algemeen verbindende voorschriften	111	3,6	157	4,2
3	Redelijkheid/Proportionaliteit	127	4,1	131	3,5
4	Rechtszekerheid	96	3,1	127	3,4
5	Gelijkheid	8	0,3	5	0,1
6	Motivering	82	2,6	51	1,4
7	Zorgvuldigheid				
7.1	Voortvarendheid (in behandeling; bij herstel fout)	1 931	62,4	2 443	66
7.2	Actieve informatieverstrekking	388	12,5	511	13,8
7.3	Actieve informatieverwerving	77	2,5	45	1,2
7.4	Administratieve nauwkeurigheid	121	3,9	123	3,3
7.5	Toereikendheid admin./organisatorische voorzieningen	28	0,9	18	0,5
7.6	Toereikendheid fysieke voorzieningen	10	0,3	6	0,2
7.7	Correctheid bejegening	32	1	29	0,8
7.8	Respect/oog voor bescherming persoonlijke levenssfeer	5	0,2	1	0,1
7.9	Overige	72	2,3	50	1,3
	<i>Subtotaal</i>	<i>2 664</i>	<i>86</i>	<i>3 226</i>	<i>87,2</i>
Totaal		3 098	100	3 704	100

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

Naar verhouding hadden de meeste interventiezaken – 62,4% – betrekking op het vereiste van voortvarendheid, ofwel op klachten over de behandelingsduur.

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 3996 (zie voor een kanttekening daarbij: Jaarverslag 1995, blz. 24). Daarbinnen hebben de volgende zes vereisten van behoorlijkheid het volgende aandeel:

- voortvarendheid: 51,7% (2000: 58,3%);
- actieve informatieverstrekking: 13,2% (2000: 14%);
- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 6,6% (2000: 6,4%);
- belangenafweging/redelijkheid: 5,5% (2000: 4,7%);
- administratieve nauwkeurigheid: 3,6% (2000: 3,4%);
- motivering: 3,5% (2000: 1,7%).

Deze vereisten beslaan 84% van alle keren dat een beoordelingscriterium werd gebruikt. 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. Interventie

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 ruim vier van de vijf zaken die de Nationale ombudsman tussentijds afdeed, zonder een rapport uit te brengen, was sprake van een voor de klager positief effect.

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 2001 in 29 rapporten (7,2%).

c. Aanbeveling

In 2001 is in 53 rapporten een aanbeveling gedaan (13%; 2000: 7,4%).

Uit tabel 5 blijkt dat het betrokken bestuursorgaan op 1 januari 2002 in 36 gevallen op de aanbeveling had gereageerd. Deze aanbevelingen werden steeds opgevolgd. Op 1 januari 2002 stonden er nog 20 aanbevelingen uit 2001 open.

In 2000 zijn aanbevelingen gedaan in 28 rapporten. De betrokken bestuursorganen moesten op 1 januari 2001 nog in zes gevallen reageren op die aanbevelingen. Eén van deze dossiers was op 1 januari 2002 nog niet gesloten. In de overige gevallen was de aanbeveling in de loop van 2001 opgevolgd.

Tabel 5 Het resultaat van de aanbeveling*

Aanbevelingen per gebied**	a	b	c	d	e	totaal
Buitenlandse Zaken	–	–	1	–	3	4
Justitie	3	4	3	–	6	16
Financiën	2	–	2	–	–	4
Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	1	–	–	–	–	1
Politie	3	2	3	–	6	14
Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	–	–	–	–	1	1
Gezinsvoogdij-instellingen	–	–	1	–	–	1
CBA	–	–	1	–	1	2
Huurcommissies	–	–	1	–	–	1
Sociale Verzekeringsbank	–	1	–	–	–	1
Zorgverzekeraar	–	–	–	–	1	1
Landelijk instituut sociale verzekeringen	2	1	2	–	2	7
Waterschappen	3	–	–	–	–	3
Totaal	14	8	14	–	20	56

* Stand van zaken per 1 januari 2002

** 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 1225 zaken de klacht ingediend door een intermediair. Dit is 12,9% van de totale instroom van 9528 zaken (2000: 17,2%). Afgezien van een stijging van het aantal zaken dat werd ingediend door particuliere intermediairs, is er over de hele linie een daling te zien. Die daling was het grootst bij de Stichtingen Rechtshulp, van 137 naar 86, bij belastingconsulenten/administratiekantoren, van 183 naar 131 en bij het Algemeen maatschappelijk werk, van 34 naar 17.

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 2001 werd in 2321 zaken het onderzoek tussentijds beëindigd. In ruim vier van de vijf gevallen gebeurde dit 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 kon krijgen met het desbetreffende bestuursorgaan, of bij klachten waarvan behandeling geen uitstel kan dulden.

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 2001 werd in 29 rapporten (7,2% van het totaal aantal uitgebrachte rapporten, 2000: 11; 2,9%) 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 2001 is dat gebeurd in 53 rapporten oftewel in 13% van het totaal aantal van de 404 uitgebrachte rapporten (2000: 28; 7,4%). In 36 gevallen was aan het einde van 2001 al een reactie van het bestuursorgaan op de aanbeveling ontvangen. Deze aanbevelingen zijn allemaal opgevolgd (zie in dit verband ook hoofdstuk 3, § 3.7, tabel 5). Van de 20 nog openstaande aanbevelingen staat de helft korter open dan een kwartaal (waarvan vijf korter dan een 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 2001 was in 28 gevallen de aanbeveling gericht op de individuele zaak van een verzoeker, in 26 gevallen was de aanbeveling algemeen of preventief van aard en twee rapporten bevatten 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 2001 die een vervolg zijn op rapporten uit 1999 en 2000. De maatregelen zijn geordend per aandachtsgebied. In hoofdstuk 7 en volgende hoofdstukken komen de meeste maatregelen uitgebreider aan de orde, binnen het kader van de behandeling van rapporten en interventies per bestuursorgaan.

4.2.1 Op het gebied van de politie

De beheerder van het regionale politiekorps Zeeland heeft toegezegd dat de Korpsregeling «Zorg voor ingeslotenen» zal worden uitgebreid met tijdstippen waarbinnen een maaltijd moet worden verstrekt aan ingeslotenen die langer dan vier uur aan de zorg van de politie zijn toevertrouwd. De uitbreiding van de regeling zal geschieden conform de tijden opgenomen in de desbetreffende instructie arrestantenafhandeling. Voor de overige gevallen heeft de korpsbeheerder laten weten dat individuele oplossingen zullen worden gezocht (rapport 2000/110, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Utrecht heeft het rapport van de Nationale ombudsman 2001/340 (met aanbeveling) onder de aandacht gebracht van de medewerkers van het regionale politiekorps Utrecht, die zijn belast met de insluiting en/of verzorging van ingeslotenen. In dit rapport werd de problematiek gesignaleerd van de zorgplicht van de politie ten aanzien van een ingeslotene en diens ingenomen goederen, alsmede de registratie hiervan.

Het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond heeft alsnog de aangifte opgenomen van verzoeker van discriminatie en belediging door de samenstellers van het Nederlands woordenboek Van Dale. Verzoeker was van mening dat de behandeling van het trefwoord «Turk» in dit woordenboek beledigend en discriminerend is (rapport 2001/247, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond heeft toegezegd te zullen nagaan of verzoeksters en een ambtenaar van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond een gesprek met elkaar wensen, en – indien dit het geval is – te bevorderen dat dit gesprek in goede orde kan plaatsvinden. Het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond had twee vuurwapens van verzoeksters' vader aan hem teruggegeven, nadat deze een maand bij de politie in bewaring waren geweest. Nadat verzoeksters' vader de vuurwapens terug had gekregen, had hij zijn vriendin dodelijk verwond, en zichzelf gedood (rapport 2001/175, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Brabant-Zuid-Oost heeft via de korpskrant aandacht laten besteden aan het onderwerp «gevonden voorwerpen», waarbij meer dan in het verleden het vergoeden van door de vinder gemaakte kosten en het retentierecht in verband met dergelijke kosten centraal stonden (rapport 2001/056, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond heeft in de werkprocedure van de politie ter zake van schadereparatie aan panden

verduidelijkt dat, indien een herstelbedrijf zijn gegevens (bijvoorbeeld met een sticker) op een pand heeft aangeplakt, de politie dit bedrijf dient op te bellen indien zich schade voordoet (rapport 2001/028, met aanbeveling).

Naar aanleiding van een aantal rapporten hebben regionale politiekorpsen schadevergoedingen uitbetaald aan verzoekers, dan wel een beslissing om schade niet te vergoeden heroverwogen.

Het betreft de volgende gevallen:

- de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden heeft de beslissing heroverwogen om verzoeker geen schadevergoeding toe te kennen naar aanleiding van jegens verzoeker door de politie toegepast geweld (rapport 2000/217, met aanbeveling);
- de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden heeft de hoogte heroverwogen van een aan verzoeker toegekende schadevergoeding met betrekking tot het forceren van de voordeur van zijn woning (rapport 2001/046, met aanbeveling);
- het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland heeft de schade vergoed die was ontstaan nadat een politieambtenaar een ruit van verzoekers auto had ingeslagen (rapport 2001/218, met aanbeveling).

4.2.2 Op het gebied van Algemene Zaken

Na interventie door de Nationale ombudsman is in een tweetal zaken alsnog overgegaan tot beantwoording van brieven gericht aan de Minister-president.

4.2.3 Op het gebied van Buitenlandse Zaken

Evenals in voorgaande jaren is via de interventiemethode in een aantal zaken die betrekking hadden op de lange duur van de behandeling van bezwaarschriften tegen de afwijzing van legalisatie van documenten, bereikt dat binnen vier weken een beslissing op het bezwaarschrift werd genomen, dan wel dat binnen die termijn een hoorzitting werd gehouden, waarna vervolgens binnen een maand een beslissing werd genomen.

Naar aanleiding van een onderzoek naar de weigering van de Minister van Buitenlandse Zaken een Nederlander een rijksvoorschot repatriëring te verlenen voor terugkeer uit Brazilië en de weigering van de Minister om hierover een schriftelijk besluit te nemen, heeft de Minister, uit coultance-overwegingen, alsnog een schriftelijke beslissing genomen, waartegen verzoeker een bezwaarschrift kon indienen.

De Minister van Buitenlandse zaken heeft nader overleg gevoerd met de Surinaamse autoriteiten over de uitleg van artikel 5, tweede lid, van de Toescheidingsovereenkomst inzake nationaliteiten tussen het Koninkrijk der Nederlanden en de Republiek Suriname (rapport 2001/168).

4.2.4 Op het gebied van Justitie

De Minister van Justitie heeft laten weten dat het College van procureurs-generaal binnen het openbaar ministerie per brief aandacht zal vragen voor de wijze waarop bevelen «aanhouding buiten heterdaad» worden gegeven, uitgevoerd en geregistreerd, zodat het door de Nationale ombudsman in rapport 2001/209 gesignaleerde probleem van een langdurig tijdsverloop tussen het bevel en de daadwerkelijke aanhouding in de toekomst zal kunnen worden vermeden.

De Minister van Justitie heeft een begin gemaakt met de inventarisering en verbetering van de algemene mandaten van bevoegdheden van de officier van justitie aan de parketsecretaris op de verschillende parketten.

Aanleiding hiervoor was de constatering van de Nationale ombudsman in de zaak die leidde tot rapport 2001/209 (met aanbeveling) dat een parketsecretaris zonder overleg met de officier van justitie een sepot-beslissing had genomen.

De Minister van Justitie heeft laten weten dat beleid is vastgesteld dat naast griffierechten een forfaitair bedrag van 15% van de gevorderde schade aan slachtoffers van delicten zal worden toegekend (voor zover de schade althans toewijsbaar wordt geacht), in die gevallen dat voeging als benadeelde partij in het strafproces niet meer mogelijk is door toedoen van het openbaar ministerie. Deze mededeling van de Minister volgde op overleg tussen de Nationale ombudsman en het College van procureurs-generaal, en naar aanleiding van rapport 99/361.

Het College van procureurs-generaal heeft in een zaak verzoekers conform dit nieuwe beleid een tegemoetkoming aangeboden bestaande uit griffierechten en 15% van hun (bewijsbare) vordering op de verdachten (rapport 2001/44, met aanbeveling).

Naar aanleiding van een aantal rapporten heeft de Minister van Justitie schadevergoeding uitbetaald aan verzoekers of een beslissing om schade niet te vergoeden in heroverweging genomen, dan wel een tegemoetkoming of een kostenvergoeding toegekend aan verzoekers.

Het betreft de volgende gevallen:

- de Minister van Justitie heeft laten weten dat het College van procureurs-generaal heeft besloten de schade alsnog te vergoeden die een verzoeker had geleden als gevolg van een rechtmatig overheids-optreden (rapport 2001/95, met aanbeveling, en AB 2001, 179);
- de Minister van Justitie heeft laten weten dat het College van procureurs-generaal verzoekster een tegemoetkoming heeft aangeboden van f 12 000, vermeerderd met de wettelijke rente, en de gemaakte kosten voor rechtsbijstand, nadat de Nationale ombudsman had geconstateerd dat een arrondissementsparket had nagelaten de schadevergoedingsmaatregel die de strafrechter ten behoeve van verzoekster had opgelegd ten uitvoer te leggen (rapport 2001/33, met aanbeveling);
- de Minister van Justitie heeft verzoekster een vergoeding aangeboden ter hoogte van het griffierecht dat zij moet betalen als zij haar schade die volgde op de diefstal van haar auto via de civielrechtelijke weg zou willen verhalen op de helers van de auto (rapport 2001/137, met aanbeveling);
- de Minister van Justitie heeft verzoeker een vergoeding van f 500 toegekend, omdat het College van procureurs-generaal hem onzorgvuldig had bericht over de reden van inbeslagname van zijn bromscooter en omdat het beslag onnodig lang had geduurd (deze zaak is wegens tussentijdse beëindiging van het onderzoek niet geëindigd in een rapport);
- de Minister van Justitie heeft bevorderd dat het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) aan verzoekster de kosten zal restitueren van de beschikkingsbedragen en stallingskosten die zij had betaald om haar auto, die onterecht buiten gebruik was gesteld, terug te krijgen (rapport 2001/142, met aanbeveling).

Ten aanzien van de Immigratie- en Naturalisatiedienst

Het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman leidde er in vele honderden gevallen toe dat na interventie op korte termijn een oplossing voor het aangedragen probleem werd bereikt.

In de Aanmeldcentra (AC's) Schiphol, Zevenaar en Rijsbergen is een groot aantal verbeteringen aangebracht ten aanzien van de verblijfsomstandigheden van asielzoekers gedurende de 48-uursprocedure in de AC's. Op

één onderdeel van de aanbeveling betreffende de juridische grondslag van het verblijf in de AC's is het overleg met de staatssecretaris nog niet afgerond (rapport 2001/081, met aanbeveling, en JV 2001, 141).

In artikel 12, tweede lid, Vreemdelingenwet 2000 jo. artikel 3.3, eerste lid, aanhef en onder d, Vreemdelingenbesluit 2000 is de vrije verblijfstermijn voor EU-onderdanen gesteld op zes maanden, onder meer voor het zoeken naar werk. In hoofdstuk B10/3.1 van de Vreemdelingencirculaire 2000 is dit nader uitgewerkt (uitvloeisel van rapport 99/393, met aanbeveling, zie ook Jaarverslag 1999, blz. 177/178).

Met TBV 1999/10 is voorzien in het verzenden van dossiers tussen vreemdelingendiensten onderling door middel van een speciaal daartoe ingericht systeem, zodat wordt voorkomen dat dossiers kunnen zoekraken, of dat ingenomen documenten niet traceerbaar zijn. Daarmee is aan één van de vijf door de Nationale ombudsman genoemde aandachtspunten voldaan (rapport 2000/276, met aanbeveling).

De Minister van Justitie, voor zover van toepassing samen met de Minister van Buitenlandse Zaken, heeft bevorderd dat, behoudens in geval van een onmogelijkheid daartoe, na vernietiging door de rechtbank in vreemdelingenzaken opnieuw wordt beslist op bezwaarschriften binnen de door de rechtbank bepaalde termijn en met inachtneming van het in de uitspraak overwogene (rapport 2001/020, met aanbeveling).

De Staatssecretaris van Justitie heeft hoofdstuk C5/20.2 van de Vreemdelingencirculaire 2000 met betrekking tot een herhaalde asielaanvraag per TBV aangepast aan de Algemene wet bestuursrecht (rapport 2001/288, met aanbeveling).

4.2.5 Op het gebied van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

In één zaak werd met gebruikmaking van de interventiemethode een oplossing bereikt voor het probleem dat verzoeker had aangedragen. In twee andere zaken werd het onderzoek om diezelfde reden tussentijds beëindigd.

In een viertal zaken is na interventie alsnog een reactie verkregen van USZO-Zoetermeer.

4.2.6 Op het gebied van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

De Informatie Beheer Groep (de IB-Groep) heeft naar aanleiding van de nieuwe werkwijze van de Nationale ombudsman, die erop is gericht om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ten onrechte achterwege is gebleven te bewerkstelligen dat dit alsnog gebeurt, sinds 1 november 2001 binnen haar organisatie de nodige acties ondernomen om verbetering aan te brengen in de klachtherkenning door haar medewerkers. In dat verband heeft de IB-Groep op een enkel punt haar (afdoenings)brieven in het kader van de klachtregeling aangepast.

4.2.7 Op het gebied van Financiën

De Staatssecretaris van Financiën (de Staatssecretaris) besliste opnieuw op een verzoek om schadevergoeding. Het betrof de in redelijkheid gemaakte kosten voor deskundige bijstand. Aan verzoeker werd alsnog een vergoeding toegekend van f 360 (rapport 2001/177, met aanbeveling, en VN 2001, 29).

Na heroverweging van een verzoek om schadevergoeding verklaarde de Staatssecretaris zich bereid om (onder voorwaarden) de kosten te

vergoeden die verzoeker had gemaakt na het opleggen van naheffings-aanslagen, alsmede de kosten die verzoeker had moeten maken om de schade te achterhalen en te claimen. Deze kosten waren door verzoeker berekend op respectievelijk f 26 525 en f 6150 (interventie).

Uit coulanceoverwegingen heeft de Staatssecretaris verzoeker een schadevergoeding toegekend van f 2000 nadat was gebleken dat het werkelijke bouwjaar van de auto die verzoeker had gekocht bij een executoriale verkoop vier jaar verschilde van het opgegeven bouwjaar (interventie).

In twee zaken werd aan verzoeker een rentevergoeding toegekend in verband met het te laat uitbetalen van een teruggaaf (interventies).

De Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Venlo heeft een adequate vervangingsregeling gecreëerd, zodat de spoedige beantwoording van brieven die daarom vragen gegarandeerd blijft (rapport 2001/325, met aanbeveling).

De Belastingdienst besliste opnieuw op een verzoek om ambtshalve vermindering van aanslagen inkomstenbelasting (rapport 2001/183, met aanbeveling).

De Belastingdienst heeft met toepassing van de hardheidsclausule alsnog een teruggaaf loonbelasting verstrekt over perioden langer dan vijf jaar geleden (interventie).

De Staatssecretaris verhoogde, in tegenstelling tot zijn eerdere beslissing dienaangaande, de maximale bedragen voor de aftrek in verband met de extra kosten van een Moerlandieet in de jaren 1999 en 2000 (rapport 2001/235).

De Staatssecretaris heeft naar aanleiding van diverse rapporten van de Nationale ombudsman in het verleden beleidsregels opgesteld voor de Belastingdienst voor situaties waarin een uit te betalen of terug te geven bedrag wordt gestort op een onjuist of door de rechthebbende rechtsgeldig uitgesloten rekeningnummer. Deze beleidsregels zijn vastgelegd in zijn Besluit van 16 maart 2001, nr. RTB2001/1081M.

In een drietal gevallen heeft de Belastingdienst op grond van bovengenoemde beleidsregels reeds uitgekeerde bedragen opnieuw uitbetaald, waarbij dit keer de storting op de juiste rekeningnummers plaatsvond (interventies).

De Belastingdienst/Economische controledienst (ECD) en de Minister van Justitie hebben het voornemen geuit om te komen tot schriftelijk vastgelegde richtlijnen en criteria voor de opsporing door de ECD. Ook zal de ECD afspraken maken met handhavingspartners over informatieverstrekking (rapport 2001/216).

De Staatssecretaris zal erop toezien dat de Belastingdienst in gevallen waarin ervan wordt afgezien om de klager in het kader van de klachtbehandeling te horen, in zijn beslissing op de klacht de reden hiervan zal vermelden. Het voor de Belastingdienst geldende voorschrift Awb zal per 1 april 2002 in die zin worden aangepast (rapport 2001/244, met aanbeveling).

4.2.8 Op het gebied van Defensie

De Minister van Defensie heeft bij de Staf van de Koninklijke marechaussee een functionaris aangesteld, belast met het opstellen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 15 van de Klachtenregeling politietaken Koninklijke marechaussee/krijgsmacht (rapport 2001/377).

De Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer heeft bevorderd dat bij de behandeling van bezwaarschriften, ingediend bij het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, waarin ondanks een verdaging van de beslistermijn niet binnen uiterlijk tien weken op het bezwaarschrift wordt beslist, betrokkene conform het gestelde in artikel 7:10, vierde lid, Awb, wordt verzocht om instemming met verder uitstel waarbij de reden van de vertraging wordt aangegeven en de termijn waarop de beslissing op het bezwaarschrift tegemoet kan worden gezien alsmede er op wordt gewezen dat beroep kan worden ingesteld tegen het niet tijdig nemen van een besluit ingevolge artikel 6:2, sub b, Awb. Voorts heeft de Minister bevorderd dat in de bij de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift gevoegde bijlage de termijn wordt genoemd waarbinnen op het bezwaarschrift dient te zijn beslist en wordt gewezen op de mogelijkheid van het instellen van beroep tegen het niet tijdig nemen van een besluit (rapport 2000/190, met aanbeveling).

De huurcommissie te Bergen op Zoom heeft de werkwijze ingevoerd dat betrokkenen er tegelijk met de oproeping voor een hoorzitting van in kennis worden gesteld dat tijdens die hoorzitting meerdere zaken worden behandeld, en dat een betrokkene om die reden kan verzoeken om individueel te worden gehoord «achter gesloten deuren» (rapport 2001/182 en AB 2001, 236).

4.2.10 *Op het gebied van Verkeer en Waterstaat*

De Minister van Verkeer en Waterstaat heeft een private organisatie ingeschakeld om de achterstand in behandeling van bezwaar- en beroepschriften bij de Divisie Luchtvaart (voorheen Rijksluchtvaartdienst) weg te werken.

4.2.11 *Op het gebied van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij*

De Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij heeft het voor het bedrijf van verzoeker geregistreerde mestproductierecht in de door verzoeker gewenste zin bijgesteld (rapport 2001/167, met aanbeveling, en AR 2001, 5085).

4.2.12 *Op het gebied van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

GUO zal in de toekomst klachten over de lange behandelingsduur van een bezwaarschrift opvatten als een klacht en niet meer als een bezwaar tegen een fictieve weigering om een beslissing te nemen. Door deze handelwijze wordt de nadruk gelegd op het wegnemen van de oorzaak van de klacht en het bewerkstelligen dat er een beslissing wordt genomen (interventies).

Het Gak heeft aan verzoeker alsnog een overzicht van zijn uitkeringen en de bewerkingen daarvan verstrekt (rapport 2001/193, met aanbeveling, en JB 2001, 230).

Het Gak zal in zijn nog te ontwikkelen informatieverstrekking over het second opinion onderzoek in arbeidsongeschiktheidszaken informatie opnemen over de wijze waarop de resultaten van het second opinion onderzoek kunnen worden aangevochten (rapport 2001/226, met aanbeveling, en JB 2001, 265).

Het Gak Assen maakt sinds kort gebruik van een registratiesysteem voor post die bij haar binnenkomt maar voor een ander kantoor of een andere instantie is bestemd (rapport 2001/123).

Verzoekers pensioenbreuk werd gerepareerd doordat het Gak alsnog de pensioenpremie betaalde die in een bepaalde periode in het verleden door verzoekers – in betalingsmoeilijkheden verkerende – werkgever had moeten worden betaald (rapport 2001/036, met aanbeveling).

Teveel betaalde premie zal door het Gak in de toekomst altijd worden terugbetaald aan de uitkeringsgerechtigde. Het tot dan toe gehanteerde drempelbedrag van f 10 komt hiermee te vervallen (interventie).

De Sociale verzekeringsbank (SVB) Leiden is gestart met een verbeterplan om de ontstane achterstand in te lopen en om de nieuwe instroom aanvragen en mutaties beter te kunnen beheersen en tijdig te kunnen afhandelen. Ook zal op signalen van klanten over het niet tijdig ontvangen van een reactie op een verzoek met meer voortvarendheid worden gereageerd (interventies).

Het beleid met betrekking tot verzoeken ingevolge artikel 17 van EG-Verordening nr. 1408/71 zal worden gewijzigd in die zin dat de SVB in alle nieuwe artikel 17-zaken betreffende Nederlands-Duitse grensarbeiders weer vooraf bij de desbetreffende werkgever zal onderzoeken of er bereidheid tot Duitse premieafdracht bestaat (rapport 2001/030 en VN 2001, 37).

De SVB zal in de toekomst aan in het buitenland verblijvende AOW-gerechtigden tijdig laten weten in welke valuta de uitkering zal worden uitbetaald. Dit om te voorkomen dat uitkeringsgerechtigden onnodig kosten moeten maken. In het voorliggende geval heeft de SVB het verzoek om schadevergoeding wegens het hebben moeten maken van onnodige kosten heroverwogen (rapport 2001/215, met aanbeveling).

Indien een beslissing op een bezwaarschrift niet binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen kan worden genomen, zal het Centraal Bestuur van de Arbeidsvoorziening, conform de geldende bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht, een klager op de hoogte stellen van de reden van verdaging van een beslissing op een bezwaarschrift en tevens zal het de termijn vermelden waarbinnen de beslissing verwacht kan worden. Voorts zal het Centraal Bestuur van de Arbeidsvoorziening betrokkene vóór het verstrijken van de beslistermijn verzoeken of hij instemt met verder uitstel. Daarbij zal gewezen worden op de reden van de vertraging, de beslistermijn en de mogelijkheid tot instellen van beroep tegen het niet tijdig nemen van het besluit (rapport 2001/090, met aanbeveling).

4.2.13 Op het gebied van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

CZ Groep Zorgverzekeringen beperkt de toepassing van de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb (interne klachtbehandeling) niet meer tot bejegeningssklachten (rapport 2001/292, met aanbeveling).

De Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening te Leusden heeft het advies van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening Haaglanden, Rotterdam en Zuid-Holland tot aanpassing van haar klachtenreglement alsnog overgenomen, zodat de bepaling dat eerst een bemiddelingsgesprek dient plaats te vinden voordat een klacht door de stichting in behandeling wordt genomen, is komen te vervallen (rapport 2001/298, met aanbeveling).

OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. wijst verzekerden binnen zes weken op premieachterstand (rapport 2001/023 en JB 2001, 85).

4.2.14 Op het gebied van de waterschappen

Het waterschap De Brielse Dijkring is met verzoeker in overleg getreden over de toekenning van een redelijke schadevergoeding. Dit resulteerde erin dat aan verzoeker een schadevergoeding werd toegekend van f 400 (rapport 2000/358, met aanbeveling).

Het waterschap Veluwe heeft in een zaak over het uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift alsnog een spoedige beslissing genomen. Daarnaast heeft het in algemene zin maatregelen getroffen die bevorderen dat bezwaarschriften in de toekomst binnen de streeftermijn kunnen worden afgehandeld (rapport 2001/017, met aanbeveling, en AB 2001, 221).

Het door middel van een loonvordering door het hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden ten onrechte ingevorderde bedrag werd, onder aanbieding van verontschuldigheden, aan verzoeker gerestitueerd (interventie).

Uit overwegingen van coulance vergoedde het waterschap De Waterlanden alsnog de door verzoeker aan zijn fiets geleden schade ad f 100 (interventie).

Het waterschap Rijn en IJssel heeft opnieuw besloten op verzoekers verzoek tot restitutie van het verschil tussen het door hem in de jaren 1996 en 1997 betaalde bedrag aan verontreinigingsheffing op basis van drie vervuilingseenheden en het bedrag aan verontreinigingsheffing op basis van één vervuilingseenheid over die periode (rapport 2001/264, met aanbeveling).

Het dagelijks bestuur van de Unie van Waterschappen stelde op 19 oktober 2001 de «Modelregels voor het verlenen van ambtshalve vermindering van belastingen» vast. In haar begeleidend schrijven liet de Unie haar leden waterschappen onder meer weten dat zij ernaar streefde het beleid zoveel mogelijk te uniformeren. Aanleiding hiervoor was dat zij door de Nationale ombudsman hierover was benaderd, nadat hem in de praktijk was gebleken dat het ambtshalve verminderingsbeleid van de waterschappen op onderdelen sterk verschilde.

In twee zaken betaalden de desbetreffende waterschappen teveel betaalde waterschapsbelasting terug (interventies).

In weer een andere zaak werd alsnog adequaat gereageerd op de brieven van verzoekster en werden de kosten van dwanginvordering ingetrokken, het beslag op verzoeksters uitkering opgeheven en werd aan haar een kwijtscheldingsformulier toegezonden (interventie).

4.2.15 Op het gebied van de provincies

De provincie Utrecht kende aan verzoekster, na een eerdere afwijzing van haar verzoek om schadevergoeding, alsnog een bedrag toe ter finale kwijting. Tevens ontving verzoekster uitleg van de provincie over wat er allemaal was misgegaan (interventie).

4.2.16 Op het gebied van de gemeenten

De gemeente Haarlemmermeer gaat in de toekomst een totale vervanging van lantaarnpalen door een tweede aannemer laten uitvoeren, zodat er voldoende ruimte overblijft voor het oplossen van plotseling optredende storingen aan de straatverlichting (rapport 2001/231).

De gemeente Dordrecht heeft maatregelen getroffen om overschrijding van de beslistermijnen in bezwaarschriftprocedures te voorkomen. Ook zal de gemeente de indiener van een bezwaarschrift informeren over de wettelijke beslistermijn en zal zij betrokkene bij overschrijding van die termijn verzoeken of deze instemt met verder uitstel (interventie).

Verzoeker is alsnog door de gemeente Roermond in aanmerking gebracht voor gedeeltelijke kwijtschelding van gemeentelijke belastingen (interventie).

In een aantal gevallen over verzoeken om schadevergoeding zijn de desbetreffende gemeenten verzoekers tegemoet gekomen door hen alsnog in aanmerking te brengen voor schadevergoeding. De gemeente Enschede kwam een verzoeker tegemoet die schade had geleden toen hij over een betonnen blok was gestruikeld op het voorterrein van het voetbalstadion van FC Twente (interventie).

Een verzoekster die was gevallen over een ongelijke stoeptegels voor een bejaardensoos kreeg, om redenen van coulance, een deel van de door haar geclaimde kosten terug van de gemeente Duiven (interventie).

De gemeente Heusden aanvaardde alsnog haar aansprakelijkheid als wegbeheerder en verklaarde zich bereid om de schade te vergoeden die door verzoekers zoon was geleden nadat hij met zijn scooter ten val was gekomen op een openbare weg waarop, na wegwerkzaamheden, een laag los grind was blijven liggen (interventie).

Verzoeker en de gemeente Haarlemmermeer bereikten na onderhandelingen een schikking over een passende compensatie, nadat zij jarenlang overhoop hadden gelegen over de ontsluiting van het bedrijf van verzoeker (interventie).

5.1 Staten-Generaal

Op 21 maart 2001 werd het Jaarverslag 2000 aangeboden aan de voorzitter van de Tweede Kamer. Naar aanleiding van het jaarverslag vond op 13 juni overleg plaats met de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De plenaire behandeling van het jaarverslag in de Tweede Kamer vond vervolgens plaats op 19 juni.

De Nationale ombudsman heeft eind 2001 gesprekken gevoerd met de voorzitter en griffier van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en vervolgens met de woordvoerders voor ombudsmanaangelegenheden van de verschillende fracties om een wijziging in zijn beleid aan te kondigen en toe te lichten. Deze nieuwe werkwijze – die per 1 januari 2002 voor het merendeel der bestuursorganen die onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen is ingevoerd – is er op gericht om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling ten onrechte achterwege is gebleven te bereiken dat het bestuursorgaan alsnog zorgdraagt voor behandeling van de klacht overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

5.2 Bestuursorganen en andere instanties

Met vertegenwoordigers van bestuursorganen vonden wederom tal van contacten plaats. De Nationale ombudsman hecht aan een goed contact met het netwerk van zogenoemde contactambtenaren bij de verschillende bestuursorganen. Periodiek vinden dan ook bijeenkomsten plaats. In 2001 was dat op 14 mei met de decentrale overheden, op 19 juni met de contactambtenaren van de politiekorpsen en de Koninklijke marechaussee, op 28 juni met de contactpersonen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst, op 2 oktober met de departementale contactambtenaren en op 13 november met de contactpersonen bij de vreemdelingendiensten. Tijdens de laatstgenoemde bijeenkomst is onder meer gesproken over de problemen in de uitvoeringspraktijk bij een aantal vreemdelingendiensten. De vreemdelingendienst van Rotterdam-Rijnmond zag zich zelfs genoodzaakt om de bereikbaarheid op te schorten tot 2002. De Nationale ombudsman heeft daarop in een gesprek met de heer Opstelten, als beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond en voorzitter van het Korpsbeheerdersberaad, gesproken over de problematiek en de mogelijkheden om daarin verbetering te brengen. Ook is overleg geweest met de heer Poelert, korpschef van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid en portefeuillehouder vreemdelingendiensten in de Raad van Hoofdcommissarissen.

De jaarlijkse bijeenkomst op het Bureau Nationale ombudsman met de gemeentelijke ombudsmannen werd gehouden op 21 juni. In de loop van het jaar waren er de nodige bilaterale contacten.

Op 19 september werden de Nationale ombudsman en de substituutombudsman ontvangen in de Overlegvergadering van de Minister van Justitie en het College van procureurs-generaal.

Er werden enkele werkbezoeken afgelegd, zoals aan de Informatie Beheer Groep in Groningen en aan Cadans.

Ook brachten verschillende vertegenwoordigers van bestuursorganen en personen uit de private sector een werkbezoek aan het kantoor van de ombudsman. Zo ontving de ombudsman medewerkers van de stafdirectie Arbeidsbureau Nederland met het oog op de nieuwe Centrale organisatie

Werk en Inkomen als opvolger van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Een delegatie van het College van toezicht sociale verzekeringen bracht een werkbezoek aan het Bureau. Ook vond overleg plaats met de Sociale verzekeringsbank.

De Nationale ombudsman ontving mevrouw E. Prins, directeur van Stichting de Ombudsman voor een informatief gesprek.

Medewerkers van het College bescherming persoonsgegevens (voorheen: Registratiekamer) hebben voor het Bureau Nationale ombudsman een voorlichtingsbijeenkomst verzorgd over de nieuwe Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet op de politieregisters. Overigens is er regelmatig contact van de ambtsdragers met de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van dit college.

In het kader van de samenwerking van drie Hoge Colleges van Staat, de Raad van State, de Algemene Rekenkamer en de Nationale ombudsman, kwamen de ambtsdragers van de colleges regelmatig bijeen. Doel van deze bijeenkomsten is om de kwaliteit en de doelmatigheid van het werk van ieder college te bevorderen.

5.3 Voorlichting

5.3.1 Postbus 51-campagne

De uitgangspunten van de aanpak van de publieksvoorlichting zijn de volgende. De Nationale ombudsman kan zijn (rechtsbeschermende) functie alleen vervullen wanneer burgers hem – als ze hem nodig hebben – weten te vinden. Bovendien wil de Nationale ombudsman voorkomen dat mensen vergeefs bij hem aankloppen. Er zijn in Nederland veel instanties die de naam ombudsman dragen en het blijkt voor mensen erg lastig te zijn om te begrijpen wanneer ze wel of niet de Nationale ombudsman kunnen inschakelen. De Nationale ombudsman wil burgers behulpzaam zijn bij het vinden van de weg naar zijn instituut en wil hen inzicht bieden in zijn taak en werkerrein. Daarom voert hij een tweesporenbeleid in de publieksvoorlichting. Enerzijds voorlichting direct aan burgers, massamediaal en persoonlijk aan de telefoon. Anderzijds voorlichting aan intermediaire instanties als bureaus voor rechtshulp, sociaal raadslieden, maatschappelijk werk en advocaten.

Vindbaarheid, bekendheid en efficiency

Een kernbegrip in de voorlichtingsaanpak aan het algemeen publiek is het verbeteren van de «vindbaarheid» van de Nationale ombudsman. Willen burgers de Nationale ombudsman kunnen vinden, dan zullen zij moeten weten dat hij bestaat. Met andere woorden, spontane bekendheid is belangrijk voor «vindbaarheid». Een complicerende factor daarbij is, dat iemand de rechtsbescherming die de Nationale ombudsman biedt zeer waarschijnlijk maar een enkele keer in zijn of haar leven nodig heeft. Er is dus geen reden om kennis daarover voortdurend paraat te houden. Een mogelijk gevolg daarvan is, dat het vergroten van de spontane bekendheid van de Nationale ombudsman een zaak van lange adem zal zijn. Als mensen naar de Nationale ombudsman op zoek gaan, moet hij gemakkelijk te vinden zijn. Dus is het van belang om informatie over de Nationale ombudsman op de voor de hand liggende plaatsen aan te bieden. De website op internet, met daarop een voor het algemeen publiek begrijpelijk en toegankelijk onderdeel, gaat in dat opzicht een steeds belangrijker plaats innemen. Van belang is ook dat bestuursorganen op een juiste manier informatie over de (mogelijkheid van een) externe klachtprocedure bij de Nationale ombudsman beschikbaar stellen en dat (rechts)hulpverleners een goede kennis hebben van het werkerrein en de werkwijze van de ombudsman.

Andere kernbegrippen zijn *juiste* bekendheid en efficiency. De bevoegdheid en het werkterrein van de Nationale ombudsman zijn zo complex, dat van de meeste burgers niet zonder meer kan worden verwacht dat zij zelfstandig kunnen beoordelen of zij met hun probleem of klacht bij hem terecht kunnen. Van belang is daarom, 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 de medewerkers van de front-office van het Bureau Nationale ombudsman meteen bepalen of iemand zijn klacht kan indienen of dat doorverwijzing op zijn plaats is. Met deze aanpak wordt niet alleen gestreefd naar een klantvriendelijke, maar ook naar een meer efficiënte bedrijfsvoering: zoveel mogelijk telefonisch doorverwijzen, en minder verzoekschriften die vallen buiten de bevoegdheid van de Nationale ombudsman of die anderszins niet in onderzoek kunnen worden genomen, bijvoorbeeld vanwege het kenbaarheidsvereiste. Uiteraard gaat het hier om een streven dat door de inzet van duidelijke voorlichting zoveel mogelijk ondersteund wordt. Wat burgers uiteindelijk besluiten te doen, bellen of toch direct schrijven, is aan hen. Door deze nieuwe aanpak heeft de functie van de front-office van het Bureau een prominenter plaats in de bedrijfsvoering gekregen.

Postbus 51-campagne

De Voorlichtingsraad heeft de aanvraag van de Nationale ombudsman om voor zendtijd in het kader van Postbus 51 in aanmerking te komen, gehonoreerd in september 2000. Een jaar later, in de maanden september en oktober 2001 heeft de Postbus 51-campagne gedraaid. De tussenliggende maanden zijn gebruikt om de campagne goed voor te bereiden. Zo zijn de televisie- en radiospot ontwikkeld. De boodschap en de «tone of voice» van de spots luisterden immers nauw. Deze moesten goed aansluiten bij de positie en gewenste uitstraling van de Nationale ombudsman. Zijn onpartijdige en onafhankelijke positie mocht in de spot immers niet verworden tot die van belangenbehartiger van de burgers. De resultaten van de pretest van de spot onder relevante doelgroepen waren op deze onderdelen goed. Bovendien bleek dat de boodschap informatief en duidelijk werd bevonden. In de tussentijd is verder het benodigde onderzoek naar de externe en interne effecten van de campagne voorbereid en is de front office van het Bureau Nationale ombudsman ingericht.

De televisiespot en radiospot stonden centraal in de campagne. De elementen van de boodschap uit de spot zijn de volgende:

- de Nationale ombudsman behandelt alleen klachten over de *overheid*;
- *iedereen* kan bij hem terecht (een laagdrempelig toegankelijke vorm van rechtsbescherming);
- als men er met de overheidsinstantie zelf niet uitkomt (de Nationale ombudsman als tweedelijnsvoorziening volgend op de interne klachtbehandeling door de overheid zelf);
- bel om te vragen of het probleem door de Nationale ombudsman behandeld kan worden.

Met de campagne is een gratis 0800-nummer geïntroduceerd. Een dergelijk telefoonnummer is van belang voor de toegankelijkheid van de Nationale ombudsman. Het kan voor bepaalde doelgroepen de drempel verlagen om een probleem voor te leggen. Daarnaast past het in het streven naar meer efficiency in de bedrijfsvoering, zoals hiervoor is uiteengezet.

In het kader van de campagne zijn op grote schaal folders met daarin een klachtformulier gedistribueerd onder postkantoren, bibliotheken, (rechts)hulpverleners, en (overheids)instanties met een publieksfunctie. Daarnaast is de website voorzien van een publieksdeel, waarin mensen via een aantal schermen (stappen) met informatie over de Nationale

ombudsman een klachtformulier kunnen invullen en via internet kunnen verzenden. Het telefoonnummer is vanaf juli geleidelijk opgenomen in alle telefoongidsen en gemeentelijke informatiegidsen in Nederland. De start van de campagne is zoveel mogelijk ondersteund door free publicity. Daarnaast is aan de huis-aan-huisbladen een standaardartikel aangeboden.

De evaluatie van de campagne is langs drie sporen opgezet:

- 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/DTC);
- 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 aard van de klachten in de brieven, de formulieren in de folder, en de elektronische klachtformulieren).

Eerste uitkomsten evaluatie

Op het moment van het schrijven van dit jaarverslag is de evaluatie nog niet op alle onderdelen afgerond. De rapportage van het zogeheten trackingonderzoek, waarmee de Rijksvoorlichtingsdienst/DTC Postbus 51-campagnes begeleidt, is in concept opgeleverd. De evaluatie van de respons aan telefonische vragen bij de front office tijdens en vlak na de campagne is afgerond, maar loopt uiteraard de komende tijd door.

Ditzelfde geldt voor instroom en de aard van de verzoekschriften. Hier wordt volstaan met een puntsgewijze opsomming van de uitkomsten en van eerste conclusies die van belang zijn voor de vervolgactiviteiten.

Uit het concept trackingonderzoek komt het volgende beeld naar voren:

- de zogenoemde geholpen herinnering van de campagne is laag vergeleken met de benchmark (de overige Postbus 51-campagnes) en de geholpen herkenning is vrijwel gelijk aan de benchmark;
- de waardering van de campagne is goed (rapportcijfers 6.6 op een 10-puntschaal), vooral op de kwalificaties «gelooftwaardig» en «informatief» scoort de campagne hoger dan de benchmark;
- de «werking» van de campagne is goed, vergeleken met de benchmark geven veel meer respondenten aan dat zij er iets van geleerd hebben (4.7 en de benchmark 4.1 op een 6-puntschaal);
- het merendeel van de respondenten staat neutraal tot positief tegenover de mogelijkheid om te klagen over de overheid en de informatiebehoefte is gemiddeld;
- de persoonlijke betrokkenheid is laag te noemen, slechts ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan dat klagen over de overheid hen persoonlijk veel zegt en dat zij zich daarbij betrokken voelen;
- de spontane naamsbekendheid van de Nationale ombudsman is voor en na de campagne gelijk;
- de functiebekendheid is toegenomen. Voor de campagne zegt 31% dat de functie van de Nationale ombudsman het behandelen van klachten over de overheid is, na de campagne is dat 41%. Ook geeft na de campagne 53% van de respondenten het juiste antwoord op de stelling «de Nationale ombudsman is er alleen voor klachten over de overheid» tegen 40% vóór de campagne;
- na de campagne geeft 53% het goede antwoord op de stelling «de Nationale ombudsman komt pas in actie als men eerst bij de overheidsinstantie zelf een klacht heeft ingediend» (vóór de campagne was dat 42%).

De evaluatie van de directe respons naar aanleiding van de campagne tot en met januari 2002 bij de front-office (telefonische vragen) laat de volgende resultaten zien:

- er is tijdens de campagnemaanden sprake van een forse toename van het aantal telefonische vragen. In de eerste maand zijn bijna twee keer zoveel vragen geregistreerd (absoluut 2127) en in de tweede maand bijna drie keer zoveel (absoluut 3396) dan het gemiddelde in de maanden daarvoor. Na deze «pieken» daalt na de campagne het aantal geleidelijk weer tot een niveau dat hoger ligt dan voor de campagne;
- deze toename verloopt via het 0800-nummer dat in de campagne wordt gecommuniceerd, terwijl het aantal mensen dat via het «oude» 070-nummer contact zoekt vrijwel stabiel blijft;
- voor, tijdens en na de campagne blijft de verhouding tussen zogeheten buitenwettelijke en binnenwettelijke telefonische vragen gelijk;
- tijdens de campagne wordt meer gebeld over overheidsinstanties waarover de Nationale ombudsman uiteindelijk niet bevoegd is, zoals gemeenten die niet zijn aangesloten.

De instroom aan schriftelijke klachten ontwikkelde zich als volgt. In de tweede maand van de campagne werden 1216 schriftelijke klachten ontvangen (bijna een verdubbeling vergeleken met het gemiddelde in de maanden daarvoor) en in de eerste maand ná de campagne 1078. Na een «rustige» decembermaand laat ook januari 2002 nog een sterk verhoogde instroom zien.

Voor de realisatie van de hiervoor beschreven efficiency doelstelling is vooral van belang dat mensen eerst telefonisch contact zoeken voordat zij schriftelijk een klacht indienen. Het was uiteraard niet te verwachten dat een dergelijke verandering door twee maanden voorlichtingscampagne zou worden gerealiseerd. Het is wel van belang dit effect te zijner tijd te meten via een onderzoek naar het profiel van klagers bij de Nationale ombudsman en hun informatiezoekgedrag.

Wat kan hiervan worden geleerd?

Uit de resultaten van het trackingonderzoek valt in de eerste plaats het grote verschil op tussen de geholpen herinnering en herkenning van de campagne. Een dergelijk verschil is bij alle Postbus 51-campagnes gebruikelijk, maar in de campagne van de Nationale ombudsman blijft het relatief groot. Dit lijkt erop te duiden, dat de campagne niet bij mensen «beklijft». Dat de geholpen herinnering laag is, kan een aantal oorzaken hebben. Los van allerlei externe, niet te beïnvloeden factoren kan het te maken hebben met de vorm of de inhoud van de campagne, in dit geval vooral de televisiespot die het centrale element was. Daarnaast zijn de houding, interesse en persoonlijke betrokkenheid factoren die van invloed kunnen zijn. Die bepalen immers de mate waarin mensen ontvankelijk zijn voor bepaalde informatie en voor de boodschap van een campagne.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de waardering voor de campagne goed is. Bovendien worden er kwalificaties als «geloofwaardig», «informatief» en «duidelijk» aan verbonden. Deze kwalificaties bleken in een eerder stadium ook uit de pretest van de televisiespot. Ook blijkt dat de werking van de campagne opvallend goed is te noemen. Als mensen de campagne hebben gezien, geven zij aan dat zij beter weten wanneer en hoe zij de Nationale ombudsman zouden kunnen inschakelen.

Over de mate waarin mensen ontvankelijk zijn voor de boodschap van de campagne valt het volgende op te merken. De persoonlijke betrokkenheid – of te wel het antwoord op de vraag «zou ik er zelf wat aan doen of mee hebben» – is laag te noemen. Ook dat is niet verwonderlijk. Niet veel mensen zullen bij voortduring een klacht over de overheid hebben. De mate van persoonlijke betrokkenheid is dan ook een mogelijke verklaring voor de relatief lage herinnering van de campagne. Immers, als mensen bij het zien van de campagne niet persoonlijk het gevoel hebben dat ze er zelf iets mee kunnen, zal de attentiewaarde laag zijn en dus ook minder in de herinnering blijven hangen. Deze invloed van de factor persoonlijke

betrokkenheid is ook een mogelijke verklaring voor een andere uitkomst uit het onderzoek, namelijk dat de spontane naamsbekendheid van de Nationale ombudsman niet is gestegen.

Het is van belang om bij deze voorlopige conclusies de eerste uitkomsten te leggen van de meting van de respons op de campagne. Er is sprake geweest van een zeer forse toename in het aantal telefonische vragen en schriftelijke klachten tijdens de campagne. Deze effecten nemen geleidelijk wat af, maar niet naar het niveau van vóór de campagne. De komende tijd zal moeten uitwijzen hoe de instroom aan telefonische vragen en verzoekschriften zich ontwikkelt. De «pieken» tijdens en kort na de campagne bevestigen dat persoonlijke betrokkenheid een belangrijke factor is die van invloed is op de herinnering van de campagne en de spontane naamsbekendheid van de Nationale ombudsman. Vooral mensen die op dat moment een vraag of probleem hadden, zijn beïnvloed door de campagne. Deze mensen hebben vervolgens vooral telefonisch contact gezocht, maar zijn voor een deel toch ook gaan schrijven. De toename in het aantal telefonische vragen is vrijwel uitsluitend verlopen via het 0800-nummer dat met de campagne is geïntroduceerd. Het aantal mensen dat via het «oude» telefoonnummer contact zocht, is min of meer stabiel gebleven. Hieruit valt een tweetal belangrijke conclusies te trekken. De eerste is, dat door de campagne mensen geattendeerd zijn op het bestaan van de Nationale ombudsman. De tweede conclusie is dat vooral mensen die anders geen contact zouden hebben gezocht om hun vraag of probleem voor te leggen, dat nu wel hebben gedaan. Of anders geformuleerd: er zijn blijkbaar nog veel mensen zijn die een probleem hebben – voor een deel met de overheid – dat zij willen voorleggen aan de Nationale ombudsman.

Het trackingonderzoek wijst uit dat de functiebekendheid van de Nationale ombudsman door de campagne is toegenomen. Meer mensen weten aan te geven dat de Nationale ombudsman klachten over de overheid behandelt. Deze uitkomst is ook te zien in de aard van de vragen die bij de front-office zijn gesteld. Tijdens de campagne zijn verhoudingsgewijs meer zaken aan de orde geweest die met de overheid – met name gemeenten – te maken hadden dan voor de campagne. Dit effect lijkt overigens tijdelijk. In de maand na de campagne is het beeld wel weer wat teruggebogen naar dat van voor de campagne. Dat de functiebekendheid toeneemt is een mooi resultaat. Het betekent dat de inhoudelijke informatie uit de campagne goed is overgekomen.

Conclusie

Alles overziend is de conclusie dat er sprake is van een «taai» voorlichtingsprobleem. De gekozen aanpak en de zakelijke en informatieve toon van de campagne dienen gehandhaafd te blijven, omdat deze goed aansluiten bij de positie en de gewenste uitstraling van de Nationale ombudsman. Gezien deze ten opzichte van burger en overheid onpartijdige positie is het zeker niet gewenst om de «tone of voice» van de campagne te veranderen in één die meer attentiewaarde heeft, waardoor de spontane naamsbekendheid wellicht sneller zou groeien. Ook meer media-inzet om die grotere bekendheid sneller te bereiken, kan ongewenste effecten hebben. Gezien de al grote directe respons op de Postbus 51-campagne betekent meer mediadruk een instroom aan vragen en klachten die niet adequaat en snel genoeg opgevangen zal kunnen worden. Ten slotte zijn er ook de heel gunstige signalen. Uit de evaluatie blijkt immers dat de waardering van de campagne van de Nationale ombudsman goed is (informatief en duidelijk). Ook blijkt dat het effect het grootst is bij de bekendheid met de functie van de Nationale ombudsman. Dit alles impliceert dat het gewenst is om op de ingeslagen weg door te gaan en niet van campagnestrategie te veranderen. De voorlichtings-

activiteiten zullen moeten verlopen via de weg van de geleidelijkheid en met regelmaat doorgang moeten vinden. Daarbij is het wel evident dat de externe effecten vooral het eerst te zien zullen zijn in meer functie-bekendheid van de Nationale ombudsman. Een veel langduriger inzet van voorlichting en meting van de effecten daarvan zal moeten uitwijzen in welke mate op basis van een grotere functiebekendheid ook meer spontane naamsbekendheid is te realiseren.

5.3.2 Overige activiteiten

Voorlichting intermediairs

In het verlengde van de activiteiten die een grotere bekendheid onder het brede publiek tot doel hebben, is ook de voorlichting aan (rechts)hulpverleners van belang. Zij zijn immers belangrijke intermediairs en «doorverwijzers» naar de Nationale ombudsman. Om de kennis over het werkterrein en de werkwijze onder deze doelgroepen te vergroten, wordt sinds 2000 vier keer per jaar een Nieuwsbrief uitgegeven. Jaarlijks wordt een overzicht van belangrijke bestuursorganen waarover de Nationale ombudsman bevoegd is, verspreid onder deze ruim 1100 abonnees en wanneer nodig de meest recente versie van de Wet Nationale ombudsman. Het afgelopen jaar is met het tweede nummer een verzamelband aangeboden om de abonnees te stimuleren de Nieuwsbrieven ook te bewaren. Daarnaast heeft een team van medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman ruim tien presentaties verzorgd.

Internet

De website neemt een steeds prominenter plaats in het communicatiebeleid van de Nationale ombudsman in. Er is sprake van een toenemend aantal gebruikers. In 2001 was dat een gemiddeld aantal van ruim 20 600 gebruikers per maand.

Ruim een half jaar voor de start van de Postbus 51-campagne is de website van de Nationale ombudsman voorzien van een volwaardig publieksdeel. Aan de hand van een aantal pagina's informatie over het werkterrein en de taak van de Nationale ombudsman wordt de bezoeker uitgelegd wanneer men de Nationale ombudsman wel of niet kan inschakelen. Op dit onderdeel van de website is ook een klachtformulier in te vullen, dat elektronisch of per post verzonden kan worden. Daarmee is ook de laatste fase in de ontwikkeling van de – steeds meer interactief wordende – website afgerond. Vanaf het begin kent dit publieksdeel een vrij constant aantal bezoekers van rond de 3000 per maand. Tijdens de Postbus 51-campagne loopt dat aantal op naar ruim 4000 in september en 5000 in oktober. Daarna daalt dit aantal weer geleidelijk naar het «oude» niveau. Sinds de introductie van het elektronisch klachtformulier beweegt het aantal ontvangen formulieren zich gemiddeld rond de 12% van de ontvangen verzoekschriften. Tijdens de campagnemaanden is dat percentage iets hoger, namelijk 16%.

Ook de professionele gebruikers zijn belangrijke doelgroepen van de website. Zij kunnen er uitgebreide informatie over de bevoegdheden en de werkwijze van de Nationale ombudsman vinden. De database met rapporten is een veel geraadpleegd onderdeel. In het jaar 2001 was dat gemiddeld ruim 1900 keer per maand.

5.4 Buitenlandse betrekkingen

Evenals in voorgaande jaren ontving de Nationale ombudsman buitenlandse bezoekers voor overdracht van ervaringen en soms ook voor steun anderszins. De volgende personen werden ontvangen:

- mevrouw M. van Putten, lid van het Inspection Panel van de Wereldbank;

- Bernard Hubeau, Vlaamse ombudsman, in gezelschap van vier medewerkers, voor informatie over het jurisprudentiesysteem van het Bureau Nationale ombudsman;
- Prof. dr. C. F. G. Sunaryati Hartono, Vice Chairperson National Ombudsman Commission van Indonesië;
- vier Franse laureaten die, gefinancierd door de stichting Foundation Nationale Entreprise et Performance (FNEP), voor een studiebezoek in Nederland waren;
- Hare Majesteits ambassadeur in Marokko, mr. J. A. F. M. Revis.

De ambtsdragers ondernamen de volgende buitenlandse activiteiten:

- deelname van de substituut-ombudsman aan de workshop «The role of the Ombudsman for the protection of the Environment», georganiseerd door de Griekse ombudsman in samenwerking met de Europese Unie. Athene, 18–19 mei;
- deelname van de Nationale ombudsman aan het seminar «De ombudsman tegen discriminatie» voor nationale en regionale ombudsmannen en gelijkwaardige organen in de EU, georganiseerd door de Europese Ombudsman en de Belgische parlementaire ombudsmannen in samenwerking met de Europese Commissie. De Nationale ombudsman hield een voordracht over «Public access versus privacy protection». Brussel, 19–20 september;
- deelname van de substituut-ombudsman aan de «Conference on the work and cooperation of Ombudsman and National Human Rights Institutions». De conferentie was georganiseerd door de Deense Ombudsman alsmede het Deense mensenrechteninstituut in samenwerking met de Europese Commissie. De substituut-ombudsman was rapporteur voor de werkgroep «Pre-trial detention». Kopenhagen, 23–25 september;
- deelname Nationale ombudsman aan de zevende «Round Table with European Ombudsmen», georganiseerd door de Raad van Europa in samenwerking met de Swiss Association of Parliamentary Ombudsmen. Voorafgaande aan deze conferentie vond de jaarlijkse bijeenkomst van Europese leden van het IOI plaats. Bovendien belegde de heer Alvaro Gil-Robles, Commissaris voor de Rechten van de Mens van de Raad van Europa, een bijeenkomst tijdens welke de Nationale ombudsman een lezing hield over migratie in Europa en de rol daarbij van de ombudsman. Zürich, 21–23 november;
- deelname, op uitnodiging van de Raad van Europa, van de Nationale ombudsman aan een expert meeting in Belgrado in verband met een ontwerp-Ombudsmanwet voor de republiek Servië. Er was een consultatie van vertegenwoordigers van het Servische Ministerie van Justitie met vertegenwoordigers en deskundigen van de Raad van Europa, de OSCE en het VN-Hoge Commissariaat voor de Rechten van de Mens. Ook de Nationale ombudsman was als deskundige gevraagd om het wetsontwerp te beoordelen en aan de consultatie deel te nemen. Belgrado 13–14 december.

5.5 Voordrachten; publicaties

Voordrachten

De Nationale ombudsman, de substituut-ombudsman en enkele medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman hielden bij verschillende gelegenheden voordrachten over (aspecten van) het werk van de Nationale ombudsman. Zo was de Nationale ombudsman op 10 januari gastspreker bij de Nieuwjaarsbijeenkomst 2001 voor de leden van het departement Leiden van de Nederlandse Maatschappij voor Nijverheid en Handel, de Vereniging voor Ondernemingen te Leiden en een aantal genodigden. Op 22 februari op het jaarcongres «Klagers worden niet overgeslagen», over het klachtrecht en de Nationale ombudsman dat was

georganiseerd door het Juridisch Forum VWS. Tijdens de Juridische Bedrijvendag Tilburg op 7 maart, georganiseerd door de juridische faculteitsvereniging Factor van de KUB, hield de Nationale ombudsman eveneens een voordracht. De Nationale ombudsman was vervolgens spreker op de Landelijke Aangifte Dag-congres «Wet IB 2001 in praktijk. Euforie of chaos», gehouden in Tilburg en georganiseerd door de Stichting Fiskale Rechtshulp De Smeetskring. Tijdens het afscheid van professor mr. H. de Doelder als decaan van de faculteit der rechtsgeleerdheid van de Erasmus Universiteit te Rotterdam hield de Nationale ombudsman een voordracht. Op uitnodiging van de Koninklijke Boudewijn Stichting was de Nationale ombudsman spreker tijdens het op 23 oktober gehouden seminar «De ombudsman: de kernwaarden van de functie». Ten slotte hield de Nationale ombudsman op 8 november een inleiding tijdens de Amsterdamse juridische bedrijvendag «Een meesterlijke toekomst» en op 10 december als voorzitter van de jury bij de uitreiking van de KUB-prijs «Onderzoeksschool Rechten van de Mens».

Door verschillende medewerkers werden op conferenties met betrekking tot het externe klachtrecht, die door enkele provincies en de VNG waren georganiseerd, voordrachten gehouden bij workshops. Voorts hebben medewerkers inleidingen gehouden: op 15 maart tijdens de workshop «Mediation in de politiepraktijk» (Vermande studiedagen); op 6 maart bij de Erasmus Universiteit Rotterdam in het kader van het onderwijsprogramma capita selecta formeel belastingrecht, met als onderwerp de Nationale ombudsman; op 21 november voor de afdeling Noord-Holland van de Vereniging van Hogere en Middelbare ambtenaren bij Financiën over de ervaringen van de Nationale ombudsman met de Belastingdienst.

Publicaties

Ook in 2001 werd een groot aantal rapporten van de Nationale ombudsman, al dan niet verkort of geannoteerd, gepubliceerd in jurisprudentieperiodieken of -rubrieken (zie voor een overzicht van vindplaatsen: bijlage 2). Verder verschenen in 2001:

- P. de Haan, Th.G. Drupsteen, R. Fernhout, *Bestuursrecht in de sociale rechtsstaat*, deel 1, vijfde geheel herziene druk, Kluwer-Deventer 2001;
- De Nationale ombudsman en de asielprocedure, in: *Wederzijds wantrouwen*. De asielzoeker, de staat en de waarheid, Amnesty International Nederland, 2001, blz. 174–188;
- De burgemeester en de Nationale ombudsman, in: W. J. van Boven e.a. (red.), *HH in het (R)echt*. Vriendenbundel aangeboden aan prof. mr. H. Ph. J. A. M. Hennekens, Ars Aequi Libri, Nijmegen 2001, p. 37–43.

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

6.1 Inleiding

In hoofdstuk 6 wordt in hoofdlijnen verslag gedaan van de toetsing van verzoekschriften op bevoegdheid en ontvankelijkheid binnen het Bureau van de Nationale ombudsman (§ 6.2 tot en met § 6.5). Ingegaan wordt verder op de behandeling van telefonische klachten en vragen. Een cijfermatig overzicht van de toetsing van verzoekschriften op bevoegdheid en ontvankelijkheid wordt in § 6.2 gegeven. Een beschrijving van de toetsing van verzoekschriften aan de artikelen 1a, 16 en 14 van de Wet Nationale ombudsman (hierna: WNo) wordt in § 6.3 gegeven. Over de behandeling van buitenwettelijke verzoekschriften gaat § 6.4. Aan telefonisch ingediende klachten en vragen wordt aandacht besteed in § 6.5. Verder wordt in die paragraaf kort ingegaan op per e-mail ontvangen «correspondentie».

6.2 Cijfermatig overzicht van de verwerking van de verzoekschriften

In 2001 ontving de Nationale ombudsman 9528 verzoekschriften. Vergeleken met 2000, toen 8242 verzoekschriften werden ingediend, is dit een stijging met 15,6%.

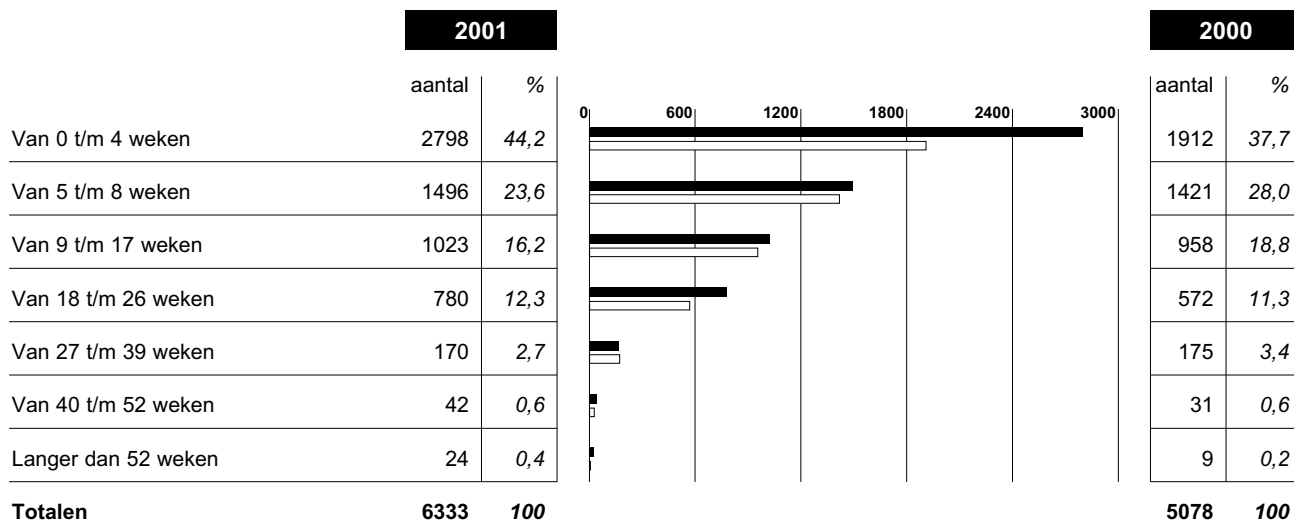
Tabel 6 Jaarvergelijking nieuw binnengekomen verzoekschriften per maand

	1997	1998	1999	2000	2001
januari	660	557	683	673	756
februari	710	623	627	654	738
maart	649	639	730	709	739
april	598	597	628	620	681
mei	654	594	584	698	795
juni	564	659	653	810	650
juli	676	857	622	753	708
augustus	437	662	561	669	708
september	519	896	598	689	794
oktober	630	863	646	792	1 216
november	617	765	713	670	1 078
december	586	725	636	505	665
totaal	7 300	8 437	7 681	8 242	9 528

De Nationale ombudsman heeft in het verslagjaar 9060 verzoekschriften afgehandeld (in de vorm van afschrijvingen, interventies en rapporten). In 6333 zaken is geen onderzoek gedaan omdat de Nationale ombudsman niet bevoegd was, of omdat het verzoekschrift niet ontvankelijk was. In die gevallen is aan verzoeker uitgelegd waarom geen onderzoek werd gedaan.

De voorraad dossiers, die nog op ontvankelijkheid en bevoegdheid moest worden getoetst bedroeg op 1 januari 2002 1421 (op 1 januari 2001 1003). In 831 van die zaken was er al wel een eerste toetsing geweest. Een definitief besluit over het al dan niet instellen van een onderzoek was in die gevallen echter nog niet mogelijk, bijvoorbeeld omdat nog onvolgende informatie aanwezig was.

Grafiek 6
Doorlooptijden afgedane buitenwettelijke en binnenwettelijk niet in onderzoek genomen verzoekschriften

 2001
2000


In 2000 werd 37,7% van de niet in onderzoek genomen dossiers binnen vier weken afgedaan. In 2001 bedroeg dit percentage 44,2. In 2000 werd 65,7% van die zaken binnen acht weken afgedaan en in 2001 67,8%. In de gevallen waarin dossiers pas na vier weken werden afgedaan was de oorzaak daarvan veelal dat informatie moest worden opgevraagd bij verzoekers.

6.3 De toetsing van de verzoekschriften
Tabel 7 Verdeling afgedane verzoekschriften

	2001	%	2000	%
1. Buitenwettelijke verzoekschriften geen onderzoek, op grond van				
artikel 1a	1 877			
artikel 30	30			
	1 902	21,0	1 654	20,2
2. Binnenwettelijke verzoekschriften:				
a. geen onderzoek, op grond van				
artikel 16	1 047			
artikel 14	2 698			
artikel 15	35			
kennisgevingen	167			
overige (ingetrokken/non-respons)	+ 483			
	4 431	48,9	3 424	41,9
b. Via onderzoek afgedaan door Afd. II, III en IV	+ 2 727	30,1	3 094	37,9
totaal	9 060	100	8 172	100

In deze paragraaf worden enkele voorbeelden beschreven 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. In artikel 16 is beschreven naar welke gedragingen van bestuursorganen de Nationale

ombudsman geen onderzoek mag instellen. In artikel 14 is vermeld in welke gevallen de Nationale ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht is een onderzoek in te stellen.

6.3.1 *Artikel 1a: Bevoegdheid naar bestuursorgaan*

In artikel 1a WNo is bepaald op welke bestuursorganen de wet van toepassing is. Dat zijn

- ministers;
- bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen, en gemeenschappelijke regelingen die op eigen verzoek door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn aangewezen met toepassing van artikel 1b WNo;
- bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen voor zover het de gedragingen van voor hen werkzame buitengewoon opsporingsambtenaren betreft;
- bestuursorganen waaraan een taak met betrekking tot de politie is opgedragen;
- overige bestuursorganen op het niveau van de rijksoverheid, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd.

In § 2.1.3 is beschreven hoeveel nieuwe gedecentraliseerde publiekrechtelijke lichamen onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman zijn gekomen.

De Nationale ombudsman was niet bevoegd om klachten in behandeling te nemen die in 2001 werden ingediend over het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven, het Knooppunt Arnhem–Nijmegen (KAN) en het bestuurlijk Platform Groene Hart. Deze instellingen zijn of geen gemeenschappelijke regeling, of geen gemeenschappelijke regeling die is aangewezen als bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman.

Voor het antwoord op de vraag wat «overige bestuursorganen» zijn in de zin van artikel 1a, eerste lid, onder e, van de WNo moet te rade worden gegaan bij artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht. Onder bestuursorgaan wordt volgens dat artikel verstaan:

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

Over de volgende instanties heeft de Nationale ombudsman in 2001 zich uitgesproken of zij wel of geen bestuursorgaan zijn in de zin van artikel 1a, eerste lid, onder e, WNo.

Als a-orgaan zijn aan te merken:

- het Nederlandse Keuringsinstituut voor Pleziervaartuigen;
- de Raad voor Accreditatie als bedoeld in de Regeling keuringsinstanties Wet pleziervaartuigen;
- Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde;
- provinciale klachtencommissies Jeugdzorg, ingesteld door een provincie. Is de commissie ingesteld door een provincie met een samenwerkingsverband (een regio) dan is de commissie geen bestuursorgaan in de zin van de WNo.

Als b-orgaan zijn aan te merken:

- ziektekostenverzekeraars voor zover belast met de uitvoering van de

- Ziekenfondswet, de Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ) en de Wet op de toegang tot Ziektekostenverzekeringen (WTZ);
- Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (zowel bij de verlening van hypotheekgarantie als bij de invordering van schulden);
 - Stichting Waarborgfonds Motorverkeer;
 - Stichting De Opbouw (indicatiestelling plaatsing AMA's in wooneenheden);
 - Stichting Maror-gelden overheid (verdeling geld onder Joodse vervolgingslachtoffers);
 - Vergunninghouders als bedoeld in de Wet opnemng buitenlandse kinderen ter adoptie;
 - Det Norske Veritas;
 - Participatiefonds (bij ontvangst/doorzending aanvraag afkoop wachtgeld in het kader van artikel 49 van het Besluit werkloosheid onderwijs- en onderzoekspersoneel);
 - psychiatrische ziekenhuizen bij het opleggen van bepaalde beperkingen (uit artikel 40, zesde lid, van de Wet Bopz blijkt dat de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is);
 - Raad voor de Overgangsregeling Gezondheidspsychologen (ROG);
 - deurwaarders en notarissen.

Niet als bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman zijn aan te merken:

- Regionale Indicatieorganen (RIO's);
- Nationaal Forum Introductie Euro;
- Stichting Internet Domeinen Nederland;
- Investerings- en ontwikkelingsbanken;
- Stichting Individuele Maror-gelden;
- Halt-bureaus.

6.3.2 Artikel 16: Bevoegdheidsafbakening naar gedraging

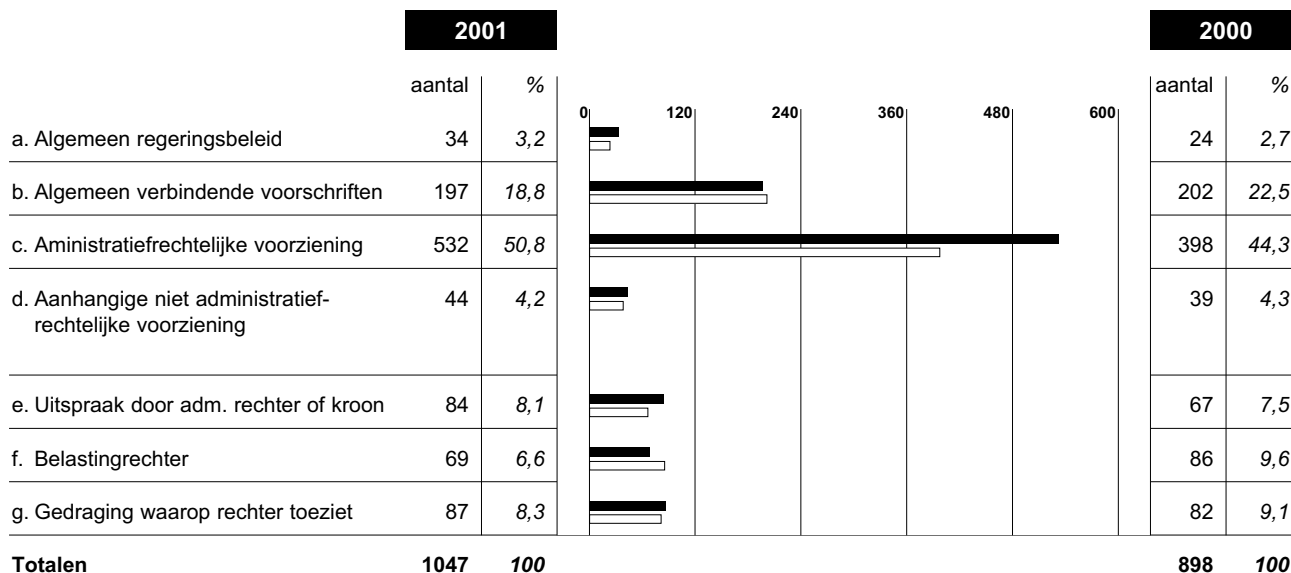
6.3.2.1 Inleiding

Staat vast dat de instantie waarover wordt geklaagd of waaraan de gedraging kan worden toegerekend een bestuursorgaan is, dan toetst de Nationale ombudsman het verzoekschrift aan de bevoegdheidsbepalingen van artikel 16. Hieronder zijn in algemene zin enkele voorbeelden beschreven.

Grafiek 7

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

2001
2000



6.3.2.2 Onbevoegdheid Nationale ombudsman ten aanzien van algemeen verbindende voorschriften (artikel 16, onder b)

Met enige regelmaat ontvangt de Nationale ombudsman klachten over algemeen verbindende voorschriften. De Nationale ombudsman mag echter geen onderzoek instellen naar de redelijkheid of billijkheid van wettelijke voorschriften. Net als vorig jaar ontving de Nationale ombudsman enkele klachten over de Wet Zelfstandigen in de Ziekenfondswet. Diverse klachten ontving de Nationale ombudsman over de regelgeving betreffende de toegang tot de Ziekenfondswet c.q. over de acceptatie van de standaardpakketpolis. Ook werd een enkele keer gesteld dat de Wet bevordering eigen woningbezit niet uitvoerbaar zou zijn, of dat de normen van die wet te strak zouden zijn. Voorts werd erover geklaagd dat de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) geen rekening zou houden met het waardedrukkend effect van erfpacht. Een ander voorbeeld was een klacht over de wettelijke korting op de AOW-uitkering voor vrouwen van grensarbeiders. Iemand die in het kader van de MKZ-crisis klaagde over het non-vaccinatiebeleid werd erop gewezen dat dit beleid was gebaseerd op het Besluit gebruik sera en entstoffen. Ook een klacht over de zone-indeling, opgenomen in de regeling nationale vervoersbewijzen openbaar vervoer wordt op grond van artikel 16b niet in onderzoek genomen.

Geen onderzoek werd ingesteld naar de klacht dat bij de invoering van een hoger BTW-tarief geen overgangsrecht was geregeld voor overeenkomsten die waren aangegaan toen het oude tarief nog gold, maar die werden uitgevoerd toen het nieuwe tarief gold.

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

De Nationale ombudsman mag geen onderzoek instellen zolang tegen een

besluit bezwaar of beroep kan worden aangetekend. Ook is de Nationale ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen als een bezwaar- of beroepschrift in behandeling is. Kon op het moment waarop de Nationale ombudsman het verzoekschrift ontving nog bezwaar of beroep worden aangetekend, dan stuurt de Nationale ombudsman, na overleg met betrokkene, de brief door naar de bevoegde instantie. Op grond van artikel 13 van de Wet Nationale ombudsman geldt dan de datum waarop de Nationale ombudsman het verzoekschrift ontving als de datum waarop het geschrift is ingediend bij de bevoegde instantie. In de artikelen 3:45 en 6:23 van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat bij een besluit of bij een beslissing op bezwaar of beroep melding wordt gemaakt van het openstaande rechtsmiddel. Hierbij moet worden vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld. Het komt in de praktijk voor dat een bestuursorgaan in strijd met de wet geen rechtsmiddelverwijzing bij het besluit vermeldt. Zo wordt de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding door bestuursorganen niet altijd als een zelfstandig schadebesluit aangemerkt, als die afwijzing als zo'n besluit moet worden gezien. Uit de parlementaire geschiedenis zou kunnen worden afgeleid dat de te late indiening van een bezwaar- of beroepschrift onder omstandigheden niet verwijtbaar is als deze het gevolg is van het ontbreken van een rechtsmiddelverwijzing. Uit de rechtspraak (onder meer twee uitspraken van de Afdeling Bestuursrechtspraak Raad van State van 8 mei 2001, AB 2001, 291 en 292) volgt echter dat als hoofdregel geldt dat de omstandigheid dat niet is gewezen op een openstaand rechtsmiddel niet betekent dat termijnoverschrijding op die grond in beginsel verschoonbaar is. Alleen als er bijzondere omstandigheden zijn kan de termijnoverschrijding verschoonbaar zijn. Wat die bijzondere omstandigheden zijn blijkt nog niet uit de rechtspraak. Vermoedelijk is onjuiste voorlichting door een bestuursorgaan een voorbeeld van zo'n bijzondere omstandigheid. Zolang nog niet voldoende duidelijk is wat onder bijzondere omstandigheden moet worden verstaan stuurt de Nationale ombudsman verzoekschriften ter behandeling als bezwaar- of beroepschrift door naar de bevoegde instantie, als verzoeker dat wil. Verzoeker wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat het aan de bevoegde instantie is om te bepalen of het bezwaar- of beroepschrift in behandeling kan worden genomen. In beroepszaken wordt verzoeker uitdrukkelijk gewezen op de verplichting om griffierecht te betalen. Doorzending aan het bestuursorgaan bij te late indiening kan ook van belang zijn, omdat het bestuursorgaan soms in het bezwaarschrift aanleiding kan zien om een besluit ambtshalve te herzien. Constateert de Nationale ombudsman dat onder of bij een besluit of een beslissing op bezwaar of in administratief beroep ten onrechte niet op een openstaand rechtsmiddel is gewezen, dan zal in beginsel uit eigen beweging een onderzoek (ex artikel 15 WNo) worden gestart naar die nalatigheid. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van een gestandaardiseerd rapport (zie ook § 1.1.2.1)

Vermeldenswaard is dat ingevolge artikel 45 van de Wet bescherming persoonsgegevens een beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 30, derde lid, 35, 36 en 38, tweede lid, alsmede een beslissing naar aanleiding van de aantekening van verzet als bedoeld in de artikelen 40 of 41 gelden als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, voor zover deze beslissingen zijn genomen door een bestuursorgaan. Het gaat hier onder meer om beslissingen op verzoeken om persoonsgegevens te verwijderen, te verbeteren, aan te vullen of af te schermen. Onder de vervallen Wet persoonsregistraties bestond er een andere vorm van rechtsbescherming. De Nationale ombudsman achtte zich onder het systeem van laatstgenoemde wet op een andere grond niet bevoegd om klachten over vergelijkbare beslissingen te onderzoeken. Die

beslissingen waren namelijk onderworpen aan rechterlijk toezicht als bedoeld in artikel 16, onder g, WNo.

Als besluit waartegen bezwaar en vervolgens beroep openstaat in de zin van artikel 16, onder c, WNo, werd ook aangemerkt de terugvordering door de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen van een bedrag dat in het kader van borgstelling was uitbetaald.

Voorts wordt artikel 16c veel toegepast bij klachten over de oplegging van administratieve sancties op grond van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften, over besluiten op het terrein van huursubsidie, en over besluiten op het terrein van sociale verzekeringen (verstrekking en terugvordering).

Ook een weigering van de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij om gegevens over de zogenoemde meitelling bij een bedrijf aan een derde te geven werd aangemerkt als een besluit op grond van de Wet openbaarheid van bestuur en de Algemene wet bestuursrecht waartegen bezwaar en vervolgens beroep openstond.

Geen besluit was de feitelijke invordering door een ambtenaar van een kentekenbewijs.

De Nationale ombudsman kreeg enkele signalen dat er problemen waren rond de bepaling van het juiste bedrag van voorlopige aanslagen inkomstenbelasting 2001. Dit werd veroorzaakt door de ingrijpende vernieuwing van de Wet inkomstenbelasting. Omdat tegen de voorlopige aanslag bezwaar en vervolgens beroep mogelijk is, is de Nationale ombudsman gelet op artikel 16c niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de opgelegde aanslagen.

6.3.2.4 *Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij rechterlijk toezicht (artikel 16, onder g)*

Ingevolge artikel 16, onder g, mag de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen naar gedragingen waarop de rechter toeziet. In het algemeen moet hierbij worden gedacht aan speciale procedures, op grond waarvan over specifieke gedragingen van overheidsinstanties kan worden geklaagd bij de rechter. Voorbeelden waarbij artikel 16, onder g, wordt toegepast zijn:

- sepotbeslissingen van de officier van justitie (artikel 12 Wetboek van Strafvordering, Sv.);
- het uitblijven van beslissingen van de officier van justitie over teruggave van een in beslag genomen zaak (art. 552a Sv.);
- de weigering van een bestuursorgaan om schade te vergoeden als bedoeld in artikel 89 van het Wetboek van Strafvordering (een strafzaak eindigt zonder oplegging van straf of maatregel, of voorlopige hechtenis was niet toegelaten, terwijl de verdachte wel in verzekering is gesteld of voorlopige hechtenis heeft ondergaan);
- klachten over de beperkingen van bepaalde rechten van patiënten in psychiatrische ziekenhuizen (artikel 40 Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen);
- het besluit van een Kamer van Koophandel om een onderneming of rechtspersoon niet in het Handelsregister in te schrijven (artikel 23, eerste lid, Handelsregisterwet).

Ook onder de werking van artikel 16g vallen klachten over een transactievoorstel van een officier van justitie. Betrokkene kan het erop aan laten komen dat de officier van justitie hem of haar voor de strafrechter dagvaardt door niet te betalen.

Bijzonder was nog de volgende kwestie. Op grond van artikel 36e van het Wetboek van Strafrecht kan aan degene die is veroordeeld wegens een strafbaar feit de verplichting worden opgelegd tot betaling van een geldbedrag aan de Staat ter ontneming van wederrechtelijk verkregen voordeel.

Bij de uitspraak waarbij een dergelijke maatregel wordt opgelegd, dient de rechter ingevolge artikel 24d, eerste lid, van het Wetboek van Strafrecht te bevelen dat vervangende hechtenis zal worden toegepast voor het geval volledige betaling noch volledig verhaal van het verschuldigde bedrag volgt. In het tweede lid van dat artikel is bepaald dat deze vervangende hechtenis niet wordt verminderd door het voldoen van slechts een gedeelte van het verschuldigde bedrag. Op grond van artikel 577b, tweede lid, van het Wetboek van Strafvordering kan op schriftelijk verzoek van de veroordeelde de rechter die de maatregel heeft opgelegd het vastgestelde bedrag en de bevolen hechtenis verminderen of kwijtschelden. Dit is ook een vorm van rechterlijk toezicht.

De Nationale ombudsman kan in beginsel wel een onderzoek instellen naar de wijze waarop een rapport van de Raad voor de Kinderbescherming tot stand is gekomen. De Nationale ombudsman stelt echter geen onderzoek in naar een klacht die erop neer komt dat de beslissing van een rechter niet juist is, omdat de beslissing volgens verzoeker is gebaseerd op een onjuist (tot stand gekomen) rapport.

6.3.3 Artikel 14: Ontvankelijkheid; discretionaire bevoegdheid Nationale ombudsman

6.3.3.1 Inleiding

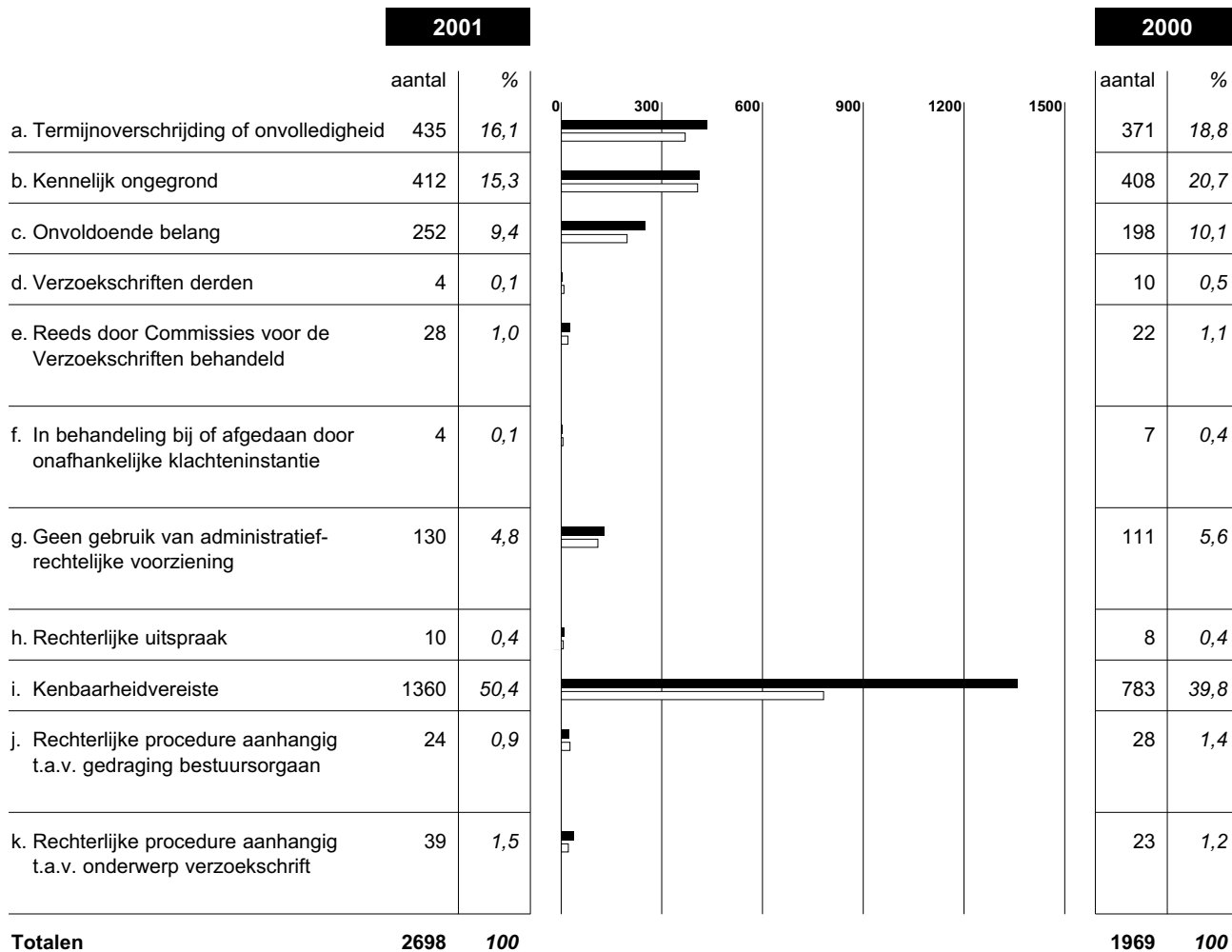
Heeft de klacht betrekking op een gedraging van een bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman en is artikel 16 van die wet niet van toepassing, dan moet de Nationale ombudsman in beginsel een onderzoek instellen. Als zich echter een van de omstandigheden van artikel 14 voordoet, dan is de Nationale ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek te doen of voort te zetten. In beginsel wordt geen onderzoek ingesteld als een der omstandigheden, genoemd in artikel 14 zich voordoet.

In de grafiek hieronder wordt per onderdeel van artikel 14 een overzicht gegeven van de verzoekschriften die op grond van dit artikel niet in onderzoek zijn genomen.

Grafiek 8

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

2001
2000



6.3.3.2 Niet voldaan aan vereisten van artikel 12 in samenhang met artikel 14, onder a

De Nationale ombudsman is niet verplicht een onderzoek, in te stellen als het verzoekschrift te laat is ingediend of niet voldoet aan de vereisten, vermeld in artikel 12, derde en vierde lid. Ingevolge artikel 12, derde lid moet een verzoekschrift onder meer de naam van de verzoeker bevatten. De Nationale ombudsman neemt in beginsel geen klachten van een anonieme klager in behandeling. Uit een oogpunt van fair-play mag van een klager – die in de regel een ander een verwijt maakt – worden verwacht dat hij uit de anonimiteit treedt. Voor een behoorlijk klacht-onderzoek is het in beginsel ook noodzakelijk dat de klager identificeerbaar, bereikbaar en aanspreekbaar is. Indien een klager echter een zwaarwegend belang heeft om zijn naam en adres niet bekend te maken kan van bovenstaand uitgangspunt worden afgeweken. Dit belang dient dan wel voldoende duidelijk gemaakt te zijn. Zwaarwegend is in ieder

geval het belang van een verzoeker bij handhaving van zijn positie als anonieme verdachte van een (mogelijk) strafbaar feit dat verband houdt met het politieoptreden waarop de klacht betrekking heeft. Immers, in het straf(proces)recht geldt het beginsel dat een verdachte niet actief behoeft mee te werken aan zijn veroordeling (nemo-tenetur-beginsel). Een uitvloeisel van dit beginsel is dat de verdachte niet verplicht is te antwoorden op vragen die hem worden gesteld. Vragen naar de persoonsalia van de verdachte zijn daarvan niet uitgezonderd. Het nemo-tenetur-beginsel is in principe gebonden aan een strafvervolgning. Zolang daarvan geen sprake is, behoeft een beroep op zwijgrecht en anonimiteit niet zonder meer te worden gehonoreerd. Het moet dus om een concrete verdenking gaan. Dat een verzoeker om politiek-ideologische redenen of uit angst voor civiele claims zijn gegevens niet kenbaar wil maken bij het bestuursorgaan, vormt voor de Nationale ombudsman geen aanvaardbare reden voor anonimiteit.

Een ander vereiste is dat de gedraging waarover wordt geklaagd voldoende concreet is. Een klacht waarin er in algemene bewoordingen over werd geklaagd dat de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij (LNV) onvoldoende heeft gedaan om uitbreiding van mond- en klauwzweer tegen te gaan werd als zijnde onvoldoende concreet niet in onderzoek genomen.

6.3.3.3 *Kennelijke ongegrondheid van het verzoek (artikel 14, onder b)*

In deze paragraaf worden enkele voorbeelden genoemd van klachten die als zijnde kennelijk ongegrond zijn afgedaan.

De Nationale ombudsman stelt zich terughoudend op bij de beoordeling van de afwijzing van een civielrechtelijk verzoek om schadevergoeding. De burgerlijke rechter is immers bij uitsluiting bevoegd om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van de bepalingen van het burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden. Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzend besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als niet-behoorlijke gedraging. In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van die gestelde schade en om zich op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid – eventueel – moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In sommige gevallen kan al zonder nader onderzoek worden geoordeeld dat de gronden waarop de aanspraak berust niet zo evident juist zijn dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot een afwijzend besluit kon komen. In die gevallen wordt de klacht – gelet op de marginale toetsing van de Nationale ombudsman – afgedaan als zijnde kennelijk ongegrond.

Voor het instellen van een onderzoek naar een afwijzende beslissing op een verzoek om ambtshalve vermindering is geen ruimte als zich na het verstrijken van de bezwaar- of beroepstermijn geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan, gelet op de van toepassing zijnde resolutie. Een klacht is kennelijk ongegrond als bij het verzoek om ambtshalve vermindering geen nieuwe feiten of omstandigheden waren genoemd.

Geen onderzoek werd ingesteld naar een klacht van een onderneming dat de Belastingdienst niet bereid was om een betalingsregeling te treffen met een lager aflossingsbedrag dan f 52 000. De onderneming betaalde maandelijks een bedrag van f 52 000 aan derden-schuldeisers. Omdat de Belastingdienst preferent schuldeiser is was de klacht kennelijk ongegrond.

Een vrouw en haar partner hadden zich afzonderlijk ingeschreven bij een makelaar voor een optie op een bouwnummer in de gemeente Katwijk. De organen van die gemeente vallen onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Op het moment van de inschrijving woonden zij nog niet samen. De aannemer wilde de inschrijving van verzoekster niet verder in behandeling nemen omdat er sprake was van een dubbele inschrijving. In het onderhavige geval werd geconcludeerd dat de makelaar in het kader van een exploitatieovereenkomst met de gemeente volledige verantwoordelijkheid draagt voor de uitleg en toepassing van het toewijzings-systeem. Voor zover de klacht tegen de gemeente was gericht was deze daarom kennelijk ongegrond.

Een daarvoor speciaal aangewezen bedrijf weigerde op grond van omstandigheden om kadavers bij het bedrijf van verzoeker weg te halen. Verzoeker klaagde erover dat de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij (LNV) niet heeft gezorgd voor een structurele oplossing van het probleem. Uit de wetgeving blijkt dat de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) de aangewezen instantie is om dit soort geschillen op te lossen. De klacht over de Minister van LNV is daarom kennelijk ongegrond. Verzoeker werd verwezen naar de Minister van VWS.

Iemand klaagde erover dat de gemeente Sneek – vallend onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman – heeft geweigerd om de huwelijksakte van een in de Verenigde Staten gesloten huwelijk in de gemeentelijke basisadministratie op te nemen. Nu niet was voldaan aan de vereisten van het Apostilleverdrag was de weigering terecht en de klacht dus kennelijk ongegrond.

Een klacht over de afwijzing door het Centraal Justitieel Incassobureau van een verzoek om een betalingsregeling werd kennelijk ongegrond geacht nu de afwijzing was gebaseerd op een richtlijn. In een eerder rapport had de Nationale ombudsman geoordeeld dat het CJIB overeenkomstig deze richtlijn mocht handelen.

Een klacht over de afwijzing door de Staatssecretaris van Financiën van een verzoek om toepassing van de hardheidsclausule werd kennelijk ongegrond geacht, nu de wetgever bewust voor een forfaitaire tegemoetkoming in de beroepskosten had gekozen. De onmogelijkheid om werkelijk gemaakte beroepskosten af te trekken was geen onvoorzien gevolg van de wetgeving of een ongewenst hard resultaat.

6.3.3.4 *Onvoldoende belang (artikel 14, onder c)*

In het algemeen wordt geen onderzoek ingesteld als een bestuursorgaan heeft erkend zich niet juist te hebben gedragen en zich voor het gedrag heeft verontschuldigd. Een onderzoek van de Nationale ombudsman zou daar niets meer aan kunnen toevoegen.

Een eenmaal gestart onderzoek kan worden gestopt als de klacht nog tijdens het onderzoek wordt opgelost. Zo wordt bij klachten over het uitblijven van een antwoord vaak met succes geïntervenieerd door medewerkers van de Nationale ombudsman. Heeft verzoeker door de interventie een antwoord gekregen, of de toezegging dat op korte termijn een antwoord kan worden verwacht, dan zal de Nationale ombudsman

het onderzoek in het algemeen niet voortzetten, omdat daar geen belang meer mee is gediend.

6.3.3.5 *Verzoeker een ander dan degene jegens wie de gedraging had plaatsgevonden (artikel 14, onder d)*

Als de omstandigheid zich voordoet dat degene die om onderzoek vraagt een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden is dat in beginsel geen reden om geen onderzoek in te stellen. Dat ligt anders als de mogelijkheid bestaat dat de persoon jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden bezwaar heeft tegen een onderzoek.

Geen onderzoek werd ingesteld toen iemand, die in ander verband intermediair was, op eigen titel vergoeding van proceskosten voor een cliënt vroeg, terwijl het vermoeden bestond dat de verzoeker geen contact meer had met zijn cliënt.

6.3.3.6 *Geen gebruik gemaakt van openstaande bestuursrechtelijke voorziening (artikel 14, onder g)*

Zoals in § 6.3.2.3 is geschreven kan termijnoverschrijding onder omstandigheden verschoonbaar zijn, dat wil zeggen, niet tegengeworpen worden. In die gevallen past de Nationale ombudsman artikel 16, onder c, en niet artikel 14, onder g, toe.

Geen onderzoek stelde de Nationale ombudsman in naar een klacht van vissers dat de Minister van Verkeer en Waterstaat op 22 februari 2000 een vergunning had verstrekt voor het aanleggen van een 150 kV-kabel in de Westerschelde. De beslissing was met vermelding van de bezwaarmogelijkheid gepubliceerd. Toen de Nationale ombudsman het verzoek tot het instellen van een onderzoek in 2001 ontving was de bezwaartermijn al verstreken.

Zie verder voor voorbeelden van besluiten waartegen bezwaar of beroep kan worden aangetekend § 5.3.2.3.

6.3.3.7 *Klacht eerst zelf voorleggen aan bestuursorgaan (artikel 14, onder i)*

In artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman is bepaald dat verzoeker de klacht eerst bij het bestuursorgaan moet indienen, alvorens de Nationale ombudsman om een onderzoek te vragen. Dit heet kortweg het kenbaarheidsvereiste. Dit is in beginsel alleen anders als in redelijkheid van verzoeker niet kan worden verlangd dat hij de klacht eerst aan het bestuursorgaan voorlegt. Ingevolge artikel 14, onder i, is de Nationale ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen als niet is voldaan aan het vereiste dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan het bestuursorgaan.

De Nationale ombudsman maakt in de volgende gevallen gebruik van de vrijheid om een onderzoek in te stellen als de omstandigheid van artikel 14, onder i, zich voordoet.

1. De kwestie is spoedeisend. Dat is het geval als iemand zonder middelen van bestaan komt te zitten of als een niet meer terug te draaien ongewenste situatie zou ontstaan die nog te voorkomen is.
2. Er is een ernstig verstoorde verhouding tussen verzoeker en het bestuursorgaan, zodanig dat van verzoeker niet meer kan worden verwacht dat hij zelf nog contact opneemt met het bestuursorgaan.
3. De klacht heeft betrekking op klachtbehandeling.
4. De klacht heeft betrekking op de weigering van schadevergoeding.

In beginsel kan een klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend. De enkele stelling dat de klacht mondeling is ingediend is

overigens niet voldoende om aan te nemen dat de klacht bij het bestuursorgaan is ingediend. Een verzoeker moet in dat geval wel aangeven wanneer hij met wie heeft gesproken. Ook zal hij de inhoud van het gesprek in hoofdlijnen moeten weergeven.

In artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht is geregeld dat een bestuursorgaan zorg moet dragen voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten. Het komt regelmatig voor dat een verzoeker de klacht wel heeft voorgelegd aan een bestuursorgaan, maar dat het bestuursorgaan de klacht niet als zodanig heeft herkend of behandeld. In die gevallen is de Nationale ombudsman verplicht om een onderzoek in te stellen. Onder de noemer «herkansingsbeleid» zal de Nationale ombudsman bestuursorganen in beginsel de gelegenheid geven om in dat soort gevallen alsnog te voldoen aan de vereisten van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Voor een beschrijving van het «herkansingsbeleid», niet te verwarren met het kenbaarheidsvereiste, wordt verwezen naar § 1.3. Is nog niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, dan biedt de Nationale ombudsman verzoeker doorzending van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan aan. In de doorzendingsbrief wordt zekerheidshalve nog eens op de procedure van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht gewezen.

6.3.3.8 *Samenhangende gedragingen in lopende procedures (artikel 14, onder j en k)*

De Nationale ombudsman is tijdelijk niet verplicht een onderzoek in te stellen als in een andere procedure zijdelings iets overwogen zou kunnen worden over een andere gedraging, die samenhangt met de gedraging waarover bij de Nationale ombudsman wordt geklaagd. In de Wet Nationale ombudsman is niet geregeld binnen welke termijn een verzoeker op de zaak kan terugkomen nadat eventueel een onherroepelijke uitspraak is gedaan over de samenhangende gedraging. Er zijn wel andere in de Wet Nationale ombudsman genoemde termijnen. Zo luidt de tweede volzin van artikel 12, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman: «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 open staat, of de procedure op een andere manier is geëindigd». Besloten is daarom om nu ook bij de toepassing van de onderdelen j en k van artikel 14 een termijn van een jaar te hanteren.

Soms wordt een verzoekschrift niet ingediend binnen de gewone termijn van een jaar waarbinnen een klacht moet worden ingediend (artikel 12, eerste lid, eerste volzin, in samenhang met het tweede lid, WNo). De termijnoverschrijding wordt een verzoeker niet tegengeworpen als hij bij tijdige indiening van het verzoekschrift toch tijdelijk niet-ontvankelijk zou zijn verklaard omdat er een procedure over een samenhangende gedraging aanhangig was.

Een voorbeeld van een geval waarin onderdeel k wordt toegepast is als een burger klaagt over geweldgebruik door de politie, en die burger zelf wordt vervolgd wegens bijvoorbeeld wederspanningheid (artikel 180 van het Wetboek van Strafrecht). In dat geval zal als delictsbestanddeel bewezen moeten worden dat de ambtenaar werkzaam was in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening.

6.4 Buitenwettelijke verzoekschriften

Tabel 8 Afgedane buitenwettelijke verzoekschriften naar aandachtsgebied*

	2001	%	2000	%
Overheid				
1. Gemeenten				
a. huisvesting	198		102	
b. bijstand c.a.	149		124	
c. heffingen/belastingen	149		90	
d. overige	258		243	
	754	38,6	559	32,9
2. Lagere overheden overig				
a. gemeenschappelijke regelingen	11	0,6	10	0,6
3. Rechterlijke macht	156	8	90	5,3
4. Inhoud wettelijke regelingen	44	2,3	23	1,4
5. Diversen (overheid in zijn algemeen, vraag, onduidelijk geschrift) vraag, onduidelijk geschrift)	75	3,8	73	4,3
Niet overheid				
Overige (o.a. consumentenzaken verze- ringen, arbeids-, huur-, e.a. civiel- rechterlijke kwesties)	912	46,7	943	55,5
totaal	1 952	100	1 698	100

* een verzoekschrift kan betrekking hebben op meer dan één aandachtsgebied

Verzoekschriften die geen betrekking hebben op bestuursorganen in de zin van de Wet Nationale ombudsman worden aangemerkt als buitenwettelijk. In 2001 zijn 1952 verzoekschriften als buitenwettelijk afgedaan. Ten opzichte van het voorgaande jaar is er een toename met 15%. De afdoening van buitenwettelijke verzoekschriften is geconcentreerd bij het front office dat in de loop van het jaar op afdeling 1 is ingesteld.

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 en instanties die niet tot de overheid gerekend kunnen worden. De eerste categorie betreft met name klachten over gemeenten en gemeenschappelijke regelingen die niet bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten.

Het aantal verzoekschriften met betrekking tot niet-aangesloten gemeenten is toegenomen tot 38,6% van het aantal buitenwettelijke verzoekschriften (2000: 32,9%). Opvallend veel werd geklaagd over de waardebeschikking in het kader van de Wet Waardering onroerende zaken (Wet WOZ). In 2001 hebben woningbezitters van hun gemeenten een nieuwe waardebeschikking ontvangen die geldt voor vier achtereenvolgende jaren. De waardebeschikking is behalve voor gemeentelijke belastingen van belang voor de inkomstenbelastingen en waterschapslasten. Hoofdzakelijk werd er geklaagd over de stijging van de door de gemeente vastgestelde waarde, de termijn waarop de waardebeschikking is afgegeven en de duur van de behandeling van bezwaarschriften. In dit kader klagen burgers ook over de behandelingsduur van beroepschriften bij gerechtshoven.

Om te bevorderen dat bestuursorganen, waaronder niet-aangesloten gemeenten, klachten met toepassing van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) behandelen, worden verzoekers in het voorkomende geval er door de Nationale ombudsman op gewezen hun klacht onder vermelding van deze wettelijke bepaling aan de gemeente voor te

leggen. Voor zover de gemeente heeft voorzien in een externe klachtinstantie en deze bij de Nationale ombudsman bekend is, wordt de klager hiervan in kennis gesteld.

De klachten over instanties die niet tot de overheid behoren betroffen voornamelijk nutsbedrijven, aanbieders van (mobiele) telefoondiensten, openbaar vervoersbedrijven en banken. Ook worden aan de Nationale ombudsman arbeidsrechtelijke geschillen en schuldproblematiek voorgelegd.

6.5 Behandeling van klachten en verzoeken om informatie per telefoon en e-mail

Tabel 9 Overzicht telefonische verzoeken om inlichtingen

onderwerp	2000	2001
I. BUITENWETTELIJK		
Overheid		
1. Gemeenten		
a. huisvesting	221	528
b. bijstand c.a. 282	452	
c. heffingen/belastingen	167	301
d. overige	920	1 279
<i>Subtotaal gemeenten</i>	<i>1 590</i>	<i>2 560</i>
2. Lagere overheden overig	24	47
3. Rechterlijke macht	221	419
Niet-overheid		
Overige (cons.zaken e.d.)	3 666	5 197
Woningcorporaties	–	350
<i>Subtotaal buitenwettelijk</i>	<i>5 504</i>	<i>8 573</i>
II. BINNENWETTELIJK		
1. Politie/OM	1 143	1 407
2. Belastingdienst	636	860
3. Min. v. Just. (geen OM)	1 281	1 868
4. IBG	551	302
5. Uvi's	1 248	1 712
6. Waterschappen	93	93
7. Universiteit/Hogeschool	28	33
8. Provincie	32	65
9. Gemeenten	314	720
10. Overige	1 495	2 553
<i>Subtotaal binnenwettelijk</i>	<i>6 821</i>	<i>9 613</i>
totaal	12 338	18 186

In september 2001 is op radio en televisie een Postbus 51-campagne van de Nationale ombudsman van start gegaan. Gedurende die campagne is een nieuw en gratis 0800-telefoonnummer bekend gemaakt. Burgers kunnen dit nummer bellen voor informatie of om te vragen of ze met hun probleem bij de Nationale ombudsman terecht kunnen. Uit onderzoek en ook in de praktijk blijkt het voor mensen moeilijk is om te bepalen wanneer ze de Nationale ombudsman om een onderzoek kunnen vragen. In het licht van deze campagne is er meer nadruk komen te liggen op de telefoonfunctie van het Bureau Nationale ombudsman. De beantwoording van publieksvragen is in hoofdzaak komen te liggen bij het front office van het Bureau. Met het instellen van het front office, dat ook belast is met de afdoening van buitenwettelijke verzoekschriften, wil de Nationale ombudsman het eerste contact tussen de burger en het Bureau zo efficiënt mogelijk laten verlopen. Uitgangspunt is dat langs deze weg een eerste, zij het langs grote lijnen, beoordeling gemaakt kan worden of een

klacht op het werkterrein van de Nationale ombudsman thuishoort (het onderscheid tussen binnen- en buitenwettelijke klachten), en zo ja, of er wettelijke bepalingen van toepassing 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 telefonisch gewezen op andere juridische procedures voor zover die aanwezig zijn. In deze en andere gevallen wordt verwezen naar instanties die de beller misschien verder kunnen helpen. Een belangrijke doelstelling van de introductie van dit gratis telefoonnummer is dat op den duur minder buitenwettelijke of anderszins niet in behandeling te nemen verzoekschriften worden ingediend.

Voorafgaand aan de start van de publiekscampagne is het Bureau in september overgestapt op een andere wijze van registreren van inkomende telefoon en e-mail. Het nieuwe systeem biedt een groter en gedifferentieerder inzicht in de telefonische klachten en verzoeken. Door deze vorm van registratie kan een beter beeld gekregen worden van trends en actuele items. Verwacht wordt dat het systeem daarnaast een ondersteunende functie kan vervullen bij het onderzoekswerk van de Nationale ombudsman.

In 2001 kreeg de Nationale ombudsman in totaal 18 186 telefonische verzoeken om informatie (2000: 12 338). De toename van het aantal telefonische contacten is een direct gevolg van een landelijke publiekscampagne in september en oktober 2001. In § 5.3.1 wordt verder ingegaan op de effecten van de Postbus 51-campagne op het aantal en de aard van de telefonische vragen.

De hoeveelheid buitenwettelijke e-mail dat via hetzelfde medium is afgedaan bedroeg in 2001 276 (2000: 320). Een aanpassing aan de website van de Nationale ombudsman waarop een elektronisch klachtenformulier beschikbaar is heeft waarschijnlijk bijgedragen tot een afname van dit aantal. Op de website wordt duidelijk aangegeven met wat voor soort klachten men zich *niet* tot de Nationale ombudsman kan wenden. Pas na lezing van die informatie kan het elektronisch klachtenformulier worden ingevuld.

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

Algemene Zaken

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2001/332	Minister van Algemene Zaken	geen reactie op brief van verzoeker die een persoonlijk tegen de Minister van Algemene Zaken gerichte klacht bevatte	g

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2001/117	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	toestemming verleend aan Dienst Ziektekostenvoorziening Overheids-personeel (van BZK) voor verrichten van marktactiviteiten t.b.v. de SVB, toegelaten dat de DZVO aanvragen om tegemoetkoming in de ziektekosten in behandeling neemt van personeelsleden van Staatsbos-beheer, SNV en de Oorlogsgravenstichting zonder dat ontheffing is verleend o.b.v. de aanwijzingen	ng
001/138	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	bij brief meegedeeld dat verzoeker brieven bestemd voor de Dienst Ziektekostenvoorziening Overheidspersoneel (DZVO) te Emmen niet meer mocht afgeven bij postkamer ministerie maar zelf moest verzenden	ng
001/152	Korps landelijke politiediensten	handelwijze ambtenaren toen schizofrene en zwervende zoon van verzoeker werd aangetroffen op de autosnelweg; geweigerd zoon door arts te laten onderzoeken en geweigerd verzoeker te informeren over verblijfplaats zoon	ng
001/188	Korps landelijke politiediensten	op onjuiste en gevaarlijke wijze op de A1 verzoeker staande gehouden	g
001/194	Korps landelijke politiediensten	handelwijze ambtenaar KLPD: op irritante en provocerende wijze de les gelezen; overbodige vraag gesteld; gesuggereerd dat vals adres werd opgegeven; niet meteen rijbewijs teruggegeven, t.a.v. klachtbehandeling door chef KLPD: niet de weergave van verklaring kunnen inzien en niet in gelegenheid gesteld te reageren op lezing betrokken ambtenaar en korpschef niet ingegaan op alle klachtonderdelen en aangenomen dat verzoeker lang heeft gereden en klacht over schending van privacy ongegrond verklaard	g,ng,go
001/242	USZO-Zoetermeer	in beslissing op bezwaarschrift niet verklaard of het al dan niet juist was die beslissing aan te houden, informeren van ex-werkgever over behandeling bezwaarschrift, verstrekken van kopieën van brieven gericht aan USZO aan ex-werkgever	g
001/287	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	uitspraak van arrondissementsrechtbank in verzoekers familie betreffende zaak in niet-geanonimiseerde vorm toegezonden aan derde	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Hoge Raad van Adel	bovengenoemde uitspraak aangeboden aan periodiek van Koninklijk Nederlandsch Genootschap voor Geslachten Wapenkunde en ook onder aandacht gebracht van Centraal Bureau voor Genealogie	g
001/388	USZO-Zoetermeer	pas op 3 juni 1999 een vonnis van 12 september 1990 van de arrondissementsrechtbank aan verzoeker betekend, waardoor vordering van f 35 578 is opgelopen tot f 61 510	ng

Buitenlandse Zaken en Justitie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/020	Visadienst	lange behandelingsduur bezwaarschrift (april 1998) tegen afwijzing mvv voor echtgenote klager nadat de arrondissementsrechtbank het beroep tegen het ongegrond verklaren van het bezwaar, gegrond had verklaard en de Minister van Buitenlandse Zaken had opgedragen binnen acht weken opnieuw op het bezwaarschrift te beslissen	#,g
001/061	Visadienst	behandelwijze van klacht, geen inhoudelijke reactie op klacht maar slechts informatie-verstrekking, niet tussentijds geïnformeerd door Visadienst en medewerkers informatielijn IND hebben herhaaldelijk onvoldoende geïnformeerd over stand van zaken	g,ng
001/094	Visadienst	lange behandelingsduur van verzoek om verlening van mvv voor zijn echtgenote en zijn kinderen, toezegging om beslissing te nemen niet nagekomen	g
001/097	Visadienst	lange behandelingsduur van een aantal bij de Nederlandse ambassade te Sofia ingediende visumaanvragen	g,ng
001/112	Visadienst	wijze waarop klacht over behandeling van verzoek om verlening van mvv aan gezin is afgedaan, lange behandelingsduur van klacht, wijze waarop gemachtigde te woord is gestaan door infolijn van IND/Visadienst en telefonisch ingediende klacht moest ingetrokken worden, omdat anders documenten t.b.v. mvv-verzoek niet naar Nederlandse ambassade gezonden zouden worden voordat klacht afgehandeld was	g
001/178	Visadienst	wijze waarop klacht m.b.t. aanvraag van mvv is afgehandeld: niet duidelijk welke feiten en omstandigheden tot nader onderzoek hebben geleid, Visadienst acht klacht verzoeker ongegrond, omdat Visadienst zegt niet verantwoordelijk te zijn, aangezien vreemdelingendienst regiopolitie nader onderzoek had aangekondigd	g
001/233	Visadienst	lange behandelingsduur van aanvraag om verlening van mvv t.b.v. kinderen en echtgenote	g
001/258	Visadienst	lange behandelingsduur van aanvraag om verlening van mvv echtgenote en kinderen; onderzoek naar documenten onnodig vertraagd omdat niet (direct) een DNA-onderzoek is gedaan	g,ng
001/329	Visadienst	niet aan Koninklijke Marechaussee laten weten dat er informatie over verzoekers financiële situatie voorhanden was	#,g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/394	Visadienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op verzoekers aanvraag om een mvv t.b.v. zijn in Damascus verblijvende echtgenote	g

Buitenlandse Zaken

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/009	Ministerie van Buitenlandse Zaken	lange duur onderzoek n.a.v. verzoek IND van 17/9/99	g
001/097	Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging te Sofia	lange behandelingsduur ingediende visumaanvragen bij de Nederlandse ambassade te Sofia	g,ng
	Afdeling Vreemdelingen- en Visumzaken	lange behandelingsduur ingediende visumaanvragen bij de Nederlandse ambassade te Sofia	g
001/102	Ministerie van Buitenlandse Zaken	niet ingegaan op verzoek om schadevergoeding	ng
	Nederlandse ambassade te Islamabad	niet voortvarend gereageerd op verzoek Ministerie van Defensie van Pakistan om authenticiteit van een handelsovereenkomst te bevestigen; aan Min. van Defensie laten weten dat bedrijf van verzoeker onderzocht werd door Economische Controledienst, bovendien was onderzoek al afgerond en is ambassade volgens verzoeker niet bevoegd de handelsovereenkomst te authenticeren; pas 8 juli 1999 aan Min. van Defensie meegedeeld dat onderzoek was afgerond, zonder aanleiding en resultaat van onderzoek aan te geven	g,ng
001/110	Ministerie van Buitenlandse Zaken	lange duur van onderzoek dat op verzoek van de Landendeskh Afghanistan van de IND gestart is	ng
001/113	Nederlandse ambassade te Caïro	niet van dienst geweest bij het beantwoorden van vragen over legalisatie, geen namen willen noemen, op onvriendelijke wijze of geheel niet te woord gestaan, aantal uren buiten moeten wachten voordat verzoeker werd geholpen, discriminerende handelwijze, na indiening van klacht geen hulp van consul en geen reactie van ambassadeur over discriminerende bejegening	#,ng,go
001/127	Nederlandse ambassade te New Delhi	pas op 20 september 1999 beslissing genomen op aanvraag van 24 december 1998 tot legalisatie van huwelijksakte, niet gereageerd op verzoek om mee te delen welke informatie (en uit welke bronnen) de ambassade had gekregen over huwelijksdatum verzoekers, schriftelijk uitgenodigd voor afspraak die bij aankomst (na 400 km reizen) niet door bleek te gaan en verzoeker onheus bejegend door portier	g,ng,go
001/143	Nederlandse ambassade te Jakarta	behandeling van een namens verzoeker ingediend verzoek tot legalisatie opgedragen aan met naam genoemde medewerkster, alhoewel de ambassade op de hoogte was van belangenverstrengeling tussen medewerkster en ex-echtgenote verzoeker	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/147	Ministerie van Buitenlandse Zaken	verwijderd uit geprivilegieerden-administratie zonder verzoeker redelijke termijn voor vertrek te gunnen, nagelaten verzoeker te informeren over de verwijdering en de vertrektermijn en politiekorps Haaglanden geïnformeerd over klachten die over verzoeker waren ingediend als gevolg waarvan verzoeker strafrechtelijk werd aangehouden	ng
001/168	Minister van Buitenlandse Zaken	bij brief meegedeeld dat de Nederlandse ambassadeur te Paramaribo terecht heeft geweigerd hem behulpzaam te zijn bij verkrijgen van toelating tot Suriname en minister geeft daarmee onjuiste uitleg aan artikel 5, tweede lid van de Toescheidings-overeenkomst	l,g
001/181	Ministerie van Buitenlandse Zaken	lange behandelingsduur van verzoek om ambtsbericht	g
001/195	Ministerie van Buitenlandse Zaken	kosten van terugreis naar Nederland ten onrechte, althans voor te hoog bedrag, teruggevorderd	#,g
	Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging te Quito	bejegend tijdens en na detentie in Quito: niet geïnformeerd over recht op rechtsbijstand en ter plaatse geldende rechtsregels; geen toezicht gehouden op verloop strafrechtelijke vervolging en verleende rechtsbijstand; onvoldoende toegezien op detentie onder menswaardige omstandigheden en niet gewezen op klachtmogelijkheden; slechts 3 maal bezocht in detentieperiode van 4 jaar; geweigerd contact tot stand te brengen met familie	g,ng,go
001/282	Nederlandse ambassade te Damascus	niet overgegaan tot afgifte van een mvv terwijl Visadienst had bericht geen bezwaar te hebben tegen de afgifte van de mvv, daarentegen heeft ambassade onderzoek ingesteld naar huwelijksakte verzoeker	ng
001/293	Ministerie van Buitenlandse Zaken, Hoofddirectie P&O	wijze van behandelen sollicitatiebrief: aanvankelijk meegedeeld geen sollicitatie te hebben ontvangen terwijl uit brief van 15 augustus blijkt dat deze wel ontvangen is; pas op 15 augustus 2000 gereageerd op sollicitatie van 6 maart 2000	g
001/296	Ministerie van Buitenlandse Zaken	onvoldoende duidelijkheid verschaft over welk onderzoek de Nederlandse ambassade te Accra (Ghana) op 7 mei 1998 heeft verricht bij zijn zoon	g,go
001/358	Ministerie van Buitenlandse Zaken	onvoldoende inhoudelijk ingegaan op klachtbrief waarin verzoekster klaagt over het moeten betalen van een bedrag van ongeveer f 2000 aan een persoon die zich voordeed als medewerker van de Nederlandse ambassade te Lagos, Nigeria, in het kader van legalisatieaanvraag	g

Defensie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/124	Koninklijke Marechaussee	op een onnodig hardhandige en onverantwoorde wijze verzoeker uit mast van fregat verwijderd	g,ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/208	Kapittel der Militaire Willemsorde Den Haag	handelwijze n.a.v. verzoek om toezending van stukken m.b.t. verlening van Militaire Willems Orde aan een luitenant kolonel buiten dienst: brief van 1 sept. 1999 niet doorgezonden aan minister, ondanks toezegging dat dit was gebeurd; herhaald verzoek van 21 maart pas op 12 mei doorgezonden en onvoldoende ingegaan op via de Nationale ombudsman doorgezonden klacht	g,ng
	Ministerie van Defensie	meerdere brieven niet beantwoord, niet gereageerd op doorgezonden klacht, brief van 30 mei pas op 19 juli beantwoord, toezegging om binnen zes weken te beslissen niet nagekomen, niet aangegeven binnen welke termijn op het herhaalde verzoek zou worden beslist	g
	Ambtenaar Ministerie van Defensie	telefonisch gedane toezegging niet nagekomen en niet teruggebeld, ondanks toezegging van andere medewerker	g
001/329	Koninklijke Marechaussee	gedwongen naar huis te reizen om salarisspecificatie op te halen, terwijl verzoeker erop had gewezen dat garantstellingsprocedure via vreemdelingendienst was afgerond, vervolgens niet voortvarend te werk gegaan, er niet op gewezen dat vriend zich moest melden bij vreemdelingendienst terwijl meldingsplicht wel in paspoort is opgenomen	ng,go
001/377	Koninklijke Marechaussee	toezegging niet nagekomen dat verzoeker een afschrift zou worden toegestuurd van openbaar verslag over 1998, zoals bedoeld in art. 15 van de Klachtregeling politietaken	!,g
001/386	Koninklijke Marechaussee	Koninklijke marechaussee/krijgsmacht verzoekster ten onrechte aangehouden omdat belofte was gedaan haar niet aan te houden wanneer zij zich vrijwillig zou verwijderen; onnodig en disproportioneel geweld gebruikt; verzoekster niet afgeschermd van publiek gefouilleerd	g

Economische Zaken

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/102	Ministerie van Economische Zaken	opdracht gegeven aan de Economische Controledienst om een onderzoek in te stellen naar bedrijf van verzoeker	ng
001/186	Centraal Bureau voor de Statistiek Heerlen	samenwerkingsrelatie met verzoeker beëindigd en niet gereageerd op verzoekers brieven	g,ng
001/372	Dutch Investors Group	onvoldoende inzet om een geschil over investeringen tussen verzoekster en de regering van Zuid-Afrika op te lossen	ng

Financiën

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/012	Belastingdienst/Centrale betalings-administratie	vergoed geen rente over het saldo van bij het Cba aangehouden Wet Ketenaansprakelijkheid (WKA)-rekening	ng
001/054	Minister van Financiën	in onvoldoende mate ingegaan op argumenten die verzoeker in brief naar voren heeft gebracht	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Agentschap van het Ministerie van Financiën	behandelwijze tijdens de procedure n.a.v. sollicitatie; verzoeker is niet in dienst genomen, ondanks mondelinge toezegging van hoofd AGK en verzoeker is er niet op gewezen dat zijn aanstelling afhing van het aanblijven van het hoofd AGK	ng
001/083	Belastingdienst/Ondernemingen Zuid Breda	afwijzend beslist op door verzoeker ingediend beroep tegen afwijzing van ingediende verzoeken om kwijtschelding van opgelegde belastingaanslagen	l,g,ng
001/088	Dienst omroepbijdragen Den Haag	enkele scholen in Breda is in 1999 een groot bedrag aan omroepbijdrage in rekening gebracht	ng
001/096	Belastingdienst/Particulieren Den Haag	uit aanslag voortvloeiende teruggaaf van f 1 864 op verkeerd rekeningnummer gestort, belastingdienst niet bereid een rentevergoeding toe te kennen over periode dat verzoeker niet over uitkering kon beschikken	l,g
001/145	Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 2	wijze van reactie op klacht: geen antwoord gegeven op vragen, niet ingegaan op essentie klachtbrief, niet voldaan aan verzoek om alsnog antwoorden te geven op vragen, klachten niet afgehandeld binnen streeftermijn (4 weken) en niet aangegeven waarom klachten niet werden afgehandeld	g,ng
001/154	Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1	lange tijd nodig voor opvoeren van omzetbelasting van 2 door verzoeker aangemelde startende ondernemingen en aangemelde ondernemingen konden lange tijd niet beschikken over de teruggaven omzetbelasting	g,ng
001/155	Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Alkmaar	handhaving derdenbeslag onder dagblad-uitgever op wat deze verschuldigd was aan ex-echtgenoot verzoekster; ondanks eerdere instemming niet toegestaan om in beslag genomen gelden aan te wenden voor afboeking belastingsschulden;	ng
001/177	Belastingdienst/Ondernemingen Goes	verzoek om vergoeding voor bijstand i.v.m. ten onrechte opgelegde verzuimboetes afgewezen; beslissing genomen in vorm van voor bezwaar vatbare beschikking terwijl belastingwet dergelijke beschikking niet kent	#,g
001/183	Belastingdienst/Ondernemingen Leeuwarden	verzoeken om ambtshalve vermindering van aanslagen inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen over 1993, 1994 en 1995 afgewezen; verzoeker stelt dat hij recht heeft op zelfstandigenaftrek over genoemde jaren	#,g
001/189	Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Hilversum	wilde op het namens schoonvader gedane verzoek uitsluitend onder voorwaarde een exemplaar verstrekken van de winstvaststellingsovereenkomst die Belastingdienst had ondertekend m.b.t. commanditaire vennootschap waarin schoonvader commanditair vennoot was en bij behandeling bezwaarschrift niet juiste procedure gevolgd	g
001/191	Belastingdienst/Particulieren Leeuwarden	niet ingegaan op voorstel om meningsverschil voor te leggen aan Belastingdienst te Assen en ondanks bezwaren volhard in een beslag dat werd gelegd op bankrekening verzoeker	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/197	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Alkmaar	om onbekende redenen geconfronteerd met veel te hoge aanslagen inkomstenbelasting welke pas veel later voor een groot deel ongedaan zijn gemaakt (er wordt geen inzage gegeven in een klikbrief die mogelijkerwijs heeft geleid tot de te hoge aanslagen) en na mededeling dat aanslag inkomstenbelasting werd teruggebracht tot nihil weer stukken gestuurd waaruit moest blijken dat bedragen open zouden staan	!,g
001/210	Belastingdienst/ Particulieren Oss	geweigerd bedrag van f 12 989 dat aan verzoeker toekwam, maar is gestort op een rekeningnummer van een derde, aan verzoeker uit te betalen, uitbetaling aan een derde is gevolg fout van Belastingdienst en Belastingdienst is verzoeker (wettelijke) rente verschuldigd over alsnog uit te betalen bedrag	ng
001/216	Belastingdienst/ Economische controledienst	verricht geen onderzoek tegen bedrijf dat verzoeker in 1994 ernstig heeft benadeeld omdat zaak te oud is, informatieversteekking over gehanteerde selectiecriteria, wijze van totstandkoming van gehanteerde selectiecriteria en de betrokkenheid van het Openbaar Ministerie daarbij	!,g
001/235	Staatssecretaris van Financiën	afwijzende beslissing op verzoek toepassing hardheidsclausule in kader van inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen, verzoeker wil hogere aftrek kosten Moerlandieet	!,g,ng
001/244	Belastingdienst/ Ondernemingen Roermond	opsteken middelvinger door een ambtenaar; geen excuses aan echtgenote verzoeker voor het feit dat ambtenaar met zijn vinger naar zijn voorhoofd heeft gewezen; geen gelegenheid voor verzoeker en bekenden om eigen lezing naar voren te brengen tijdens de klachtbehandeling	#,g,ng
	Belastingdienst/ Directie Ondernemingen Zuid Breda	het standpunt dat verzoeker en bekenden niet in de gelegenheid zijn gesteld hun lezing naar voren te brengen tijdens klachtbehandeling; het feit dat niet als vaststaand is aangenomen dat verzoekers echtgenote en een kennis getuige zijn geweest van het opsteken van de middelvinger door ambtenaar	#,g,ng
001/246	Belastingdienst/ Douane district Hoofddorp	bij aankomst op Schiphol gediscrimineerd, onheus bejegend en mishandeld	g,ng
001/257	Belastingdienst/ Particulieren Oss	afvoeren inbeslaggenomen zaken en daardoor onnodig extra kosten veroorzaakt van f 1800; ten onrechte beslagvrije voet gehalveerd; bedreiging en kleinering door deurwaarder	g,ng
001/270	Belastingdienst/ Particulieren	onderzoek naar de informatieverstrekking door de eenheden Particulieren van de Belastingdienst bij competentieovergang	!,g
001/307	Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht	beroep tegen afwijzing van verzoek om kwijtschelding van de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen afgewezen	!,ng
001/325	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Venlo	niet gereageerd op brief, noch uitspraak gedaan op het ingediende bezwaarschrift, noch de brief behandeld als klacht	#,g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/379	Belastingdienst/ Douane Hoofddorp	fysiek en verbaal geweld gebruikt t.a.v. verzoeker en niet deugdelijk gelegitimeerd; wijze van afhandeling klacht: klacht m.b.t. bovenstaande niet gegrond geacht, niet ingegaan op opmerking over beschadiging verzoekers jas, er van uitgegaan dat adressen waren overhandigd waar verzoeker een klacht kon indienen, ten onrechte opgemerkt dat verzoekers handbagage werd gecontroleerd, niet ingegaan op opmerking van derde ambtenaar dat hij betrokken ambtenaren kende, niet ingegaan op stelling dat verzoeker slachtoffer was geworden van discriminatie	g,ng,go

Gemeenten

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/019	Gemeente Noordwijk	bewoners niet in staat gesteld om hun beweringen toe te lichten; bewoners niet betrokken bij het onderzoek naar overlast noch bij het overleg met de horeca, de gemeente en de politie; klacht op onderdeel niet juist behandeld	g,ng
001/029	Gemeente Haarlemmermeer	besluit om parkeerhavens aan te leggen in Badhoevedorp zonder rekening te houden met door verzoeker ingediende bedenkingen; onvoldoende op de hoogte gesteld van verkeerskundige argumenten	g,ng
001/032	Gemeente Nijkerk	onvoldoende gedaan om verzoeker te begeleiden bij het zoeken naar geschikt werk, gezien bepaling in Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten; geen reactie op brief over terugbetaling ingehouden inkomsten	ng,go
001/060	Dienst Stadsbeheer gemeente Breda	afwijzing van verzoek om boom te verplaatsen naast de erfafscheiding van perceel verzoeker	ng
001/065	Gemeente Nijmegen	wijze van klachtbehandeling	g,ng
001/085	Gemeente Enschede	in klacht over behandelingsduur van bezwaarschriften is verzoeker niet ontvankelijk verklaard, omdat voor afhandelen van bezwaarschrift een termijn van 14 weken door gemeente wordt gehandhaafd	!,g
001/093	Gemeente Steenwijk	ondanks schriftelijke verzoeken nog geen afdoende maatregelen genomen om verbetering te brengen in de niet optimaal functionerende waterafvoer rondom verzoeksters perceel, schriftelijke toezegging niet nagekomen, geen inhoudelijk antwoord op brief gekregen	!,g,ng
001/103	Gemeente Ermelo	niet (voldoende) zorgvuldig gehandeld door: beoogde omzetting van fiets-suggestiestroken in fietsstroken op te schorten en geen waarschuwborden te plaatsen waarbij gewezen wordt op onduidelijke/gevaarlijke verkeerssituatie tijdens reconstructie van Horsterweg	g,ng
001/153	Gemeente Breda	doet niets aan luizenbestrijding op openbare parkeerplaats, geen onderzoek n.a.v. klacht hierover, brief laten ondertekenen door directeur van dienst terwijl brief gericht was aan college, geen bezwaar- of beroepsmogelijkheden in brief vermeld, niet gereageerd op klacht en wijze waarop ambtenaar verzoeker te woord heeft gestaan	g,ng,go

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/161	Gemeente Leiderdorp	verslag bewonersbijeenkomst van maart 2000 over de plaatsing van een jongeren-ontmoetingsplek zonder nader overleg vastgesteld en zonder toestemming deelnemers openbaar gemaakt	g,ng
	Burgemeester gemeente Leiderdorp	niet inhoudelijk gereageerd op brief van april 2000 over aanpassing van gespreksverslag; opmerking tijdens de bewonersavond dat als de buurt niet meewerkt aan de ontmoetingsplek, de politie de opdracht krijgt bij meldingen van overlast van jongeren niet meer te reageren	g
001/170	Gemeente Nederlek	bodemonderzoek naar mogelijke benzeen-verontreiniging waartoe raad heeft besloten wijkt te veel af van door deskundigen geadviseerde opzet en geeft derhalve geen afdoende inzicht in mogelijke verontreiniging	ng
001/198	Gemeente Diemen	controleert het in duo-bakken ter inzameling aangeboden huishoudelijk (GFT-) afval, controle maakt inbreuk op privacy	ng
001/206	Gemeente Nijmegen	afhandeling klacht: geen schriftelijke ontvangstbevestiging; niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord; geen inhoudelijk oordeel klacht en niet inhoudelijk ingegaan op stelling dat stukken voor raadsvergadering te kort ter inzage liggen om adequaat te kunnen reageren	g
001/207	Raad Gemeente Nijmegen	ten onrechte besloten ingediende klacht door college af te laten handelen en verzoeker niet op de hoogte gesteld van dit besluit	g,ng
	Gemeente Nijmegen	wijze klachtafhandeling: geen schriftelijke ontvangstbevestiging; niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord; inhoudelijk oordeel klacht gebaseerd op faxbericht verzoeker	g,ng
001/231	Directeur Dienst Openbare Werken gemeente Haarlemmermeer	toezegging om lampen in straatlantaarns te vervangen niet nagekomen en niet gereageerd op stelling inzake het aanbrengen van noodverlichting indien openbare verlichting is uitgevallen	g
001/255	Hoofd bureau Groenbeheer gemeente Apeldoorn	afwijzende beslissing op verzoek tot verkoop van groenstrook voor realisatie oprit of carport	ng
001/265	Afdeling burgerzaken gemeente Gorinchem	op 6 en 7 mei 1999 geboorteaangifte zoon niet opgenomen zonder reden aan te geven; niet ingegaan op verzoek om in verband met die weigering een voor beroep vatbare beslissing af te geven; pas op 12 mei aangifte opgenomen en geboorteakte opgesteld na bemiddeling advocaat, waardoor extra kosten zijn gemaakt; publiekelijke verdachtmaking door te stellen dat er sprake was van een schijnhuwelijk; onevenredig hoog bedrag door gemeente in rekening gebracht voor herstel schade omdat verzoeker een kop koffie heeft omgegooid	g,ng
001/272	Ambtenaar gemeente Nijmegen	wijze van bejegening door ambtenaar tijdens bezoek voor het passen van een rolstoel voor verzoekers moeder: verzoeker een uur laten wachten, bepaalde rolstoel was niet beschikbaar om te passen, niet in gelegenheid gesteld om thuis rolstoel te passen, andere levertijd rolstoel meegegeeld dan leverancier, verzoeker toegescreeuwd en vraag over aangevraagde taxivergoeding niet beantwoord	g,ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/279	Gemeente Nieuwegein	niet dan wel onvoldoende ingegaan op ingediende klacht m.b.t. aanvraag voor een uitkering krachtens Algemene bijstandswet en verzoeker niet mondeling gehoord n.a.v. klacht	g
001/283	Gemeente Nijmegen	wijze van afhandeling van aan welstandscommissie gerichte fax, deze zou te weinig belang hebben om aan welstandscommissie voor te leggen, Directie Grondgebied stelt dat het voor burgers niet mogelijk is om rechtstreeks advies te vragen aan welstandscommissie	g,ng
001/290	Gemeente Nijmegen	pas in maart 1999 meegedeeld dat verzoekster per augustus 1998 niet meer in aanmerking komt voor Bijstandsuitkering als gevolg waarvan zij aan het ziekenfonds een schadevergoeding moet betalen	g,ng
001/316	Gemeente Brunssum	zonder enig overleg nadere voorwaarden gesteld t.a.v. verkoop recreatiebedrijf, geen behoorlijke overgangsmaatregel getroffen, voorstel tot wijziging nieuw verkoopreglement afgewezen en nagelaten kopers van caravans te wijzen op de nieuw op te stellen voorwaarden	g,ng
001/317	Burgerzaken gemeente Noordwijkerhout	administratieve behandeling van ingediende verzoeken om afgifte van verklaringen: verzoek teruggestuurd met aantekening dat verzoek pas in behandeling kan worden genomen nadat verzoeker schriftelijk is geïnformeerd over de te volgen procedure, tweemaal moeten vragen hoe verschuldigde kosten konden worden voldaan, bericht dat meegestuurde stukken niet waren aangetroffen en ten onrechte opgemerkt dat aanvragen pas op 14 maart 2000 compleet waren	g,ng
	Burgemeester gemeente Noordwijkerhout	niet inhoudelijk ingegaan op klacht door deze, onder verwijzing naar de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de arrondissementsrechtbank, niet in behandeling te nemen	g
001/324	Gemeente Haarlemmermeer	klacht over bejegening door medewerkers van sector Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgedaan zonder verzoekster in gelegenheid gesteld te hebben te worden gehoord	g
001/336	Gemeente-vervoerbedrijf Amsterdam	nadat controleur verzoeker had beboet voor zwartrijden, dreigde tweede controleur met nog meer bonnen als verzoeker zijn bekeuring niet van de grond zou oprapen; controleur weigerde te zeggen wie van beiden de leiding had en of zij zich konden legitimeren	g,go
001/366	Gemeente Moerdijk	geen beslissing genomen op verzoek een vrijstelling te verlenen voor de reeds gerealiseerde uitbreiding van de tegenover woning gelegen supermarkt	g

Justitie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/003	Arrondissementsparket Utrecht	niet tijdig beslist op de ingediende beroepschriften tegen beschikkingen WAHV	g
001/008	Immigratie- en Naturalisatiedienst	houdt beslissing over verblijfsvergunning aan, in afwachting van onherroepelijke beslissing strafrechter in twee strafzaken	ng
001/009	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag verblijfsvergunning	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/011	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoek om nader uitstel voor reactie op rapport nader gehoor afgewezen	g
001/014	Centraal Justitiek Incassobureau	ter zekerheidstelling betaalde bedrag van f 120 ondanks toezegging niet terugbetaald	g
001/015	Arrondissementsparket Amsterdam	bejegening in telefoongesprek over mogelijke gedwongen opname van moeder verzoeker	ng
001/025	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur asiolverzoek door IND, met name ook lange behandelingsduur door het Bureau Medische Advisering	g
001/026	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	LBIO heeft vanaf mei 1997 tot 22 februari 2000 te weinig actie ondernomen om verschuldigde kinderalimentatie van ex-echtgenoot te innen	g
001/033	College van procureurs-generaal arrondissementsparket Amsterdam	verzoek om schadevergoeding afgewezen	g,ng
		bij vonnis opgelegde schadevergoedingsmaatregel niet aan veroordeelde opgelegd; inbeslaggenomen f 14 000 niet aangewend voor schadevergoeding; niet geïnformeerd over de tenuitvoerlegging van de schadevergoedingsmaatregel en wat verzoekster zelf had kunnen ondernemen	!,#,g,ng
001/035	Gerechtsdeurwaarder	bij inhoudingen via het op uitkering gelegde beslag, geen rekening gehouden met beslagvrije voet die geldt voor samenwonenden	g
001/037	Immigratie- en Naturalisatiedienst	nog geen beslissing op verzoek van 4 december 1998 om verlening van vergunning tot verblijf op medische gronden	g
001/040	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	verzoeken om schadevergoeding zijn afgewezen, te laat op de hoogte gesteld van maatregelen tegen verzoekers	g,ng
		ex-echtgenoot ter inning van kinderalimentatie, niet de financiën van ex-echtgenoot nagegaan en geen incasso-maatregelen tegen ex-echtgenoot getroffen	
001/042	Immigratie- en Naturalisatiedienst	geen gevolg gegeven aan de uitspraak van de arrondissementsrechtbank te 's Gravenhage	g
001/044	(plaatsvervangend) Hoofdofficier van justitie Dordrecht	verzoek om schadevergoeding in verband met voorgaande klacht afgewezen	g
		tijdens behandeling strafzaak is de rechtbank niet gewezen op vorderingen van verzoeker die zich in strafdossiers bevonden, t.a.v. één of twee verdachten heeft het schadetoebrengende strafbare feit niet vervolgd en verzoekers is hier geen mededeling van gedaan	g,ng
001/051	Officier van justitie Utrecht	officier van justitie heeft nagelaten alle stukken door te zenden aan verzoeker (advocaat), die door het «Amtsgericht» te Mönchengladbach waren gestuurd	ng
001/055	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag om verlening van een vergunning tot verblijf en lange behandelingsduur van het verzoek om medisch advies door BMA	g
001/057	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange duur van asielpcedure (loopt sinds 15 oktober 1993), met name lange behandelingsduur van in 1996 ingediend bezwaarschrift op afwijzende beslissing	g
001/063	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur verzoek om toelating en reactiewijze van IND op verzoek om snelle beslissing op verzoek om toelating als vluchteling; verzoek is door IND opgevat als klacht en daarmee is voorbij gegaan aan verzoek om spoedige beslissing	g,ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/066	Ministerie van Justitie	wijze waarop klacht over de medische verzorging van en bezoekmogelijkheden aan haar vader, voorafgaand aan diens overlijden, is afgedaan; er is gesteld dat geen verzoek voor bezoek aan vader (in detentie) in dossier was aangetroffen en dat afspraken gemaakt waren met het ziekenhuis waar vader naar is overgebracht	g,ng
001/067	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van verzoek om toelating als vluchteling	g
001/070	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van ondervraging contactambtenaar; verzoek om antwoorden kort te houden maar ook om alles van belang voor aanvraag te vertellen, niet via tolk teruggekoppeld of verklaringen verzoeker begrepen zijn, in verslag standaardantwoorden op vragen die niet gesteld zijn, geen gelegenheid om levensverhaal en achtergronden van vlucht toe te lichten	go
001/077	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van reageren op verzoeken om informatie over stand van zaken met betrekking tot asielprocedure van drie cliënten, informatielijn IND beschikt niet over actuele informatie en de wachttijden aan de telefoon zijn erg lang	g,go
001/079	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	bijdrageverplichting verzoeker pas stopgezet na ontvangst van schrijven van plaatsende instantie, plaatsing van zoon verzoeker feitelijk begin december 1999 beëindigd, niet per 2 februari 2000 en dus bijdrageverplichting te lang door laten lopen, in correspondentie niet ingegaan op standpunt over het bedrag dat verzoeker nog verschuldigd is	g,ng
001/081	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze waarop zorg is gedragen voor de verblijfsomstandigheden van asielzoekers, met name ten aanzien van slaap- en sanitaire voorzieningen, medische verzorging en dagbesteding na invoering van de 48 uren-procedure	#,g
001/084	Centraal Justitieel Incassobureau	tussentijds verhogingen opgelegd voor openstaand beschikkingsbedrag, terwijl verzoeker uit eigen beweging in 4 termijnen betaalde	ng
001/089	Immigratie- en Naturalisatiedienst	geen beslissing op bezwaarschrift van 4 januari 1999 tegen weigering van Staatssecretaris om een eerdere beslissing in verzoekers asielprocedure te heroverwegen, ondanks uitspraak van arrondissementsrechtbank waarin was bepaald dat binnen 6 weken inhoudelijk op het bezwaarschrift beslist moest worden	g
001/092	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van verzoek om toelating als vluchteling, toezegging van 15 januari 1999 dat in mei 1999 een beslissing genomen zou worden niet nagekomen	g
001/095	College van procureurs-generaal	geweigerd schade, die ontstaan is ten gevolge van optreden arrestatieteam van regiopolitie Rotterdam-Rijnmond, aan auto verzoeker te vergoeden	#,g
001/107	Centraal Orgaan opvang asielzoekers	in 1996 gedane toezegging, dat vergoeding toegekend zou worden aan verzoeker voor opvang van moeder in gezin, tot 23 juli 1998 niet nagekomen	ng
001/110	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van klacht over lange behandelingsduur van verzoek om toelating als vluchteling	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/111	Immigratie- en Naturalisatiedienst	geen nieuwe beslissing genomen op bezwaarschrift gericht tegen afwijzing van asielverzoek, terwijl arrondissementsrechtbank te Zwolle beroep gegrond had verklaard	g
001/118	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	achterstand in kinderalimentatie niet juist berekend, het LBIO: blijft volharden dat verzoeker nog achterstallig bedrag moet betalen; heeft verschillende bedragen aan kinderalimentatie gevorderd; heeft betalingsachterstand berekend, terwijl Intergemeentelijke Sociale Dienst heeft aangegeven dat betalingen stagneerden; ook kinderalimentatie berekent over periode in 1982, terwijl LBIO zelf aangeeft dat bij rechterlijke beschikking de alimentatie in die periode op nihil is gesteld	g,ng
001/119	Directeur Rijksrecherche Tiel	op 9 april 1998 ingediende klacht pas op 8 december 1998 afgedaan, afdoening behelsde geen inhoudelijk antwoord	g
	Landelijk CID-officier van justitie	beslissingen genomen i.h.k.v. oriënterend feitenonderzoek en aanbeveling gedaan voor het instellen van onderzoek, terwijl officier niet als onpartijdig kan worden aangemerkt: toegestaan dat rijksrecherche nauwelijks onderzoek heeft gedaan, resultaten intern onderzoek niet of onvoldoende mee laten spelen, mede-verbalisant bij het opnemen van een voor hem belastende getuigenverklaring, verzoeker niet betrokken in oriënterend feitenonderzoek, ontlastend bewijsmateriaal niet betrokken in afweging om strafrechtelijk onderzoek in te stellen, ten onrechte gesuggereerd dat de korpschef KLPD zou hebben ingestemd met instellen strafrechtelijk onderzoek en strafklacht niet in behandeling genomen, officier niet bevoegd tot het nemen van de beslissing	g,ng
	Hoofddofficier van justitie werkzaam bij toenmalig LBOM	ingediende strafklacht niet doorgeleid naar terzake bevoegde officier van justitie, nu hoofddofficier niet bevoegd was, CID-officier er niet op gewezen ambtshalve maatregelen te nemen t.a.v. degenen die beschuldigingen jegens verzoeker hebben geuit, gedane toezeggingen niet nagekomen: bepaalde rapportages zouden ter inzage worden verstrekt, de hoofddofficier zou contact opnemen met waarnemend hoofddofficier omtrent mogelijkheid sepotgrond te herzien, zich beraden op vorm genoegdoening t.b.v. verzoeker	ng,go
	Waarnemend hoofddofficier van justitie Utrecht	verzoeker ten onrechte als verdachte aangemerkt en derhalve sepotbeslissing ten onrechte gebaseerd op sepotgrond 02; onvoldoende bij rijksrecherche aangedrongen op voortvarendheid onderzoek; brief van raadsman van 12 september 1997 pas 27 juli 1998 beantwoord, niet ingegaan op verzoek om bepaalde rijksrecherche-rapporten te verstrekken	#,g,ng
	Rijksrecherche Den Haag	ambtenaar onvoldoende onderzoek gedaan betreffende de wijze waarop en het kader waarin verzoeker twee leden van criminele organisatie heeft leren kennen en contact met laatstgenoemde heeft onderhouden	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Rijksrecherche Amsterdam	wijze waarop twee (andere) rechercheurs onderzoek jegens verzoeker hebben verricht: strafrechtelijk onderzoek onvoldoende voortvarend ter hand genomen, niet alle opsporingshandelingen in proces-verbaal vermeld, onvoldoende aandacht besteed aan geloofwaardigheid van en consistentie verklaringen over verzoeker en geen of onvoldoende onderzoek naar feiten	g,go
	Rijksrecherche Amsterdam	wijze waarop twee rechercheurs onderzoek hebben verricht jegens verzoeker: verzoeker niet benaderd t.b.v. oriënterend feitenonderzoek, geen onderzoek naar juistheid van belastende verklaringen van derden, geen melding gemaakt in proces-verbaal van de betekenis die zij – ten onrechte – hechtten aan een door verzoeker gevoerd telefoongesprek, intern onderzoek van KLPD niet bij onderzoek betrokken	ng,go
001/122	Immigratie- en Naturalisatiedienst	geen inhoudelijke reactie op klacht van 2 november 1999 over lange behandelingsduur van aanvraag om toelating als vluchteling, tevens geen inhoudelijke tussenberichten	g
001/125	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvragen om toelating als vluchteling en om verlening van een vergunning tot verblijf	g
001/129	Immigratie- en Naturalisatiedienst	ingediend verzoek om uitstel voor het indienen van nadere gronden van het bezwaarschrift afgewezen bij brief van 17 maart 1999 en nogmaals telefonisch op 18 maart 1999	ng
001/130	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoeker op 17 december 1999 doen uitzetten, terwijl niet beslist was op verzoek van 15 december 1999 tot het treffen van een voorlopige voorziening strekkende tot schorsing van de beslissing om uitzetting achterwege te laten totdat op bezwaarschrift was beslist	!,g
001/134	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoekers raadsvrouw niet tijdig op de hoogte gesteld van voornemen om geen schorsende werking toe te kennen aan verzoek om voorlopige voorziening, dat ertoe strekte dat verzoeker uitkomst van 2 bezwaarschriftprocedures in Nederland af zou kunnen wachten; behandelwijze brief van advocaat van verzoeker door griffie van vreemdelingenkamer	g,ng
001/137	Arrondissementsparket Rotterdam	niet op de hoogte gehouden van strafprocedure n.a.v. aangifte van autodiestal, daardoor verzoeker mogelijkheid ontnomen zich in de strafzaak te voegen als benadeelde partij en geen reactie op haar klachtbrief	#,g
001/141	Officier van justitie Haarlem	ondanks 2 rappelbrieven geen enkele reactie ontvangen op brief, verzoeker vroeg officier om «gerechtelijke stappen» te ondernemen tegen 2 artsen van een ziekenhuis waar verzoekers zoon verbleef, verzoekers zoon pleegde zelfmoord	!,g
001/142	Centraal Justitieel Incassobureau	geweigerd restitutie te verlenen van de beschikkingsbedragen en van de stallingskosten die verzoeker heeft betaald om auto, die achteraf gezien onterecht buiten gebruik was gesteld, terug te krijgen	#,g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/144	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet tijdig beslist op bezwaarschriften tegen de afwijzing respectievelijk buiten behandeling stelling van hun verzoeken om verlening van een vergunning tot verblijf, geen direct gevolg gegeven aan uitspraak arrondissementsrechtbank	g,ng
001/146	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag om vergunning tot verblijf, met name lange behandelingsduur door het BMA en het verzoek om medisch advies en verzoeker maakt bezwaar tegen manier waarop IND klachten van advocaat heeft behandeld	g
001/149	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschriften tegen het niet-inwilligen van hun aanvraag om toelating als vluchteling en om verlening van vergunning tot verblijf	g
001/150	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur bezwaarschrift	g
001/156	Immigratie- en Naturalisatiedienst	beslissing tot onderwerping aan een onderzoek naar leeftijd asielzoeker; wijze van klachtafhandeling	g
001/158	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift van februari 1999 tegen afwijzende beslissing op asielaanvraag	g
001/164	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag om verlening van vergunning tot verblijf, met name lange behandelingsduur door BMA van het verzoek om medisch advies en behandelwijze van telefonisch ingediende klachten	g
001/166	Arrondissementsparket Haarlem	onvoldoende met redenen omkleed dat verdachte heeft voldaan aan transactie, niet uitgenodigd voor gesprek voorafgaand aan beslissing om verdachte niet te vervolgen, geen afschrift van brief aan gemachtigde verstuurd en pas na herhaaldelijk rappel voldaan aan verzoek verzoeker te informeren over strafzaak	g,ng
001/171	Hoofdofficier van justitie Haarlem Maandcommissaris van commissie van Toezicht bij O.G. Heldring te Zetten	niet gereageerd op klachtbrief	g
001/172	Immigratie- en Naturalisatiedienst	onvoldoende zorg gedragen voor de vertrouwelijke behandeling van klacht, een derde heeft kunnen lezen dat en tegen wie verzoeker klacht heeft ingediend	ng
001/174	Arrondissementsparket Utrecht	lange behandelingsduur van aanvraag toelating als vluchteling van 27 september 1999	g
001/180	Immigratie- en Naturalisatiedienst	brieven verzoeker bij herhaling geheel niet, dan wel gedurende lange tijd niet beantwoord, welke zijn geschreven n.a.v. beschikking terzake hard rijden en schriftelijke klacht onvoldoende zorgvuldig behandeld, met name door hem gestelde vragen niet (volledig) beantwoord	!,g
001/181	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag van 16 oktober 1997 om toelating als vluchteling	g
001/184	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur asielaanvraag; onnodig om aanvullend individueel ambtsbericht verzocht en geen openheid over vraagstelling hiervan verschaft	g,ng
001/185	Ministerie van Justitie	lange behandelingsduur asielaanvraag van 24 augustus 1998	g
001/187	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze waarop verzoeker te woord is gestaan door ambtenaren van het ministerie en minister niet gereageerd op brief verzoeker totdat deze zich opnieuw tot de Nationale ombudsman wendde	g,ng
		verzoek om uitstel voor het indienen van nadere gronden van bezwaarschrift niet ingewilligd	#,g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/190	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag om toelating als vluchteling en niet bericht dat dossier verzoeker overgedragen was aan Projectteam 1F van de IND	g
001/204	Immigratie- en Naturalisatiedienst	inhoud van standaardbrieven bij bezwaarschriftprocedures die niet binnen wettelijke termijn konden worden afgehandeld: onduidelijke en onjuiste informatie, tegenstrijdige informatie, niet gewezen op mogelijkheid van het aanwenden van een rechtsmiddel tegen uitblijven beslissing, danwel daarover een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman	g,ng
001/205	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	betaling van aan verzoeker verschuldigd bedrag – dat overgemaakt is naar rekening van een derde – afhankelijk gesteld van het al dan niet succesvol terugvorderen van het bedrag, onvoldoende ingespannen om bedrag terug te vorderen en onvoldoende gemotiveerd ingegaan op klachtonderdelen	ng
001/209	Arrondissementsparket Haarlem	officier van justitie heeft toestemming gegeven om verzoeker buiten heterdaad aan te houden n.a.v. aangifte verduistering, hoofdofficier heeft hem niet zelf bericht over het niet-voortzetten van vervolging, geen reactie van hoofdofficier op klachtbrief	#,g
001/211	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag om toelating als vluchteling	g
001/219	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	inning kinderalimentatie overgenomen omdat verzoeker alimentatie over november 1998 niet betaald zou hebben en onduidelijke informatieverstrekking m.b.t. deze zaak	g
001/220	Immigratie- en Naturalisatiedienst	staatssecretaris reageert niet inhoudelijk op aanvraag verblijfsvergunning, nadat rechtbank het beroep van verzoeker gegrond had verklaard en had bepaald dat de staatssecretaris een nieuwe beslissing op het bezwaarschrift diende te nemen	!,g
001/223	Immigratie- en Naturalisatiedienst	staatssecretaris geen gevolg gegeven aan uitspraak van rechtbank waarbij beroep verzoeker gegrond is verklaard en waarbij is bepaald dat de staatssecretaris een nieuwe beslissing moet nemen op het bezwaarschrift van verzoeker met inachtneming van uitspraak	g
001/224	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag van 8 oktober 1998 om toelating als vluchteling	g
001/225	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift nadat rechtbank het beroep gegrond had verklaard en daarbij de staatssecretaris had opgedragen een nieuwe beslissing te nemen met inachtneming van uitspraak	g
001/227	Arrondissementsparket Arnhem	onwillig gebleken de code van de sepot-beslissing van de officier van justitie te wijzigen van 02 naar 01	#,g
001/228	Gerechtsdeurwaarderskantoor G. Amsterdam	zonder onderzoek naar juistheid van het door het CJIB opgegeven woonadres incassomaatregelen genomen die verzoekers hebben bereikt op toenmalig woonadres terwijl debiteur daar niet woonde en vervolgens niet adequaat gereageerd op telefonische mededelingen	g
001/229	Gerechtsdeurwaarderskantoor N. Amsterdam	zonder een onderzoek naar juistheid van het door executant opgegeven woonadres een incassomaatregel genomen die verzoekers op toenmalig woonadres heeft bereikt terwijl debiteur daar niet woonde	ng
001/238	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift op afwijzende beslissing asielaanvraag	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/239	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van klachtbehandeling: n.a.v. klacht geen passende maatregelen genomen, klacht niet binnen wettelijke termijn afgehandeld	g
001/243	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur aanvraag toelating als vluchteling	g
001/256	Recreatie-gemeenschap Veluwe Holding B.V.	opzichters (als buitengewoon opsporings-ambtenaren) hebben gedreigd met uitschrijven bekeuring vanwege naaktrecreatie bij recreatieplas Zeumeren	ng
001/259	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur aanvragen om toelating tot vluchteling en vergunning tot verblijf; wijze waarop zij en hun gemachtigde zijn geïnformeerd over de stand van zaken; nadere informatie over gezondheids-situatie niet naar BMA gestuurd; niet geïnformeerd over het feit dat behandeling van dossier is overgedragen aan een andere unit	g,ng
001/261	Centraal Orgaan opvang asielzoekers	onvoldoende geholpen bij het verkrijgen van huisvesting; druk uitgeoefend om huisvesting op een kamer in Rotterdam te accepteren, waarbij verzoeker een document had moeten ondertekenen zonder dat hij de gevolgen daarvan kon overzien	g
001/263	Officier van justitie te Den Haag	als tolk/vertaler vertaalopdracht onthouden, terwijl de overeenkomst tussen verzoeker en de Dienst Gerechtelijke Ondersteuning van het arrondissement nog niet was opgezegd	g
001/268	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag van 18 oktober 1999 om toelating als vluchteling	g
001/269	Raad voor de Kinderbescherming	niet aanwezig bij zitting rechtbank waarin over voorlopige voorzieningen zou worden beslist, ondanks gemaakte afspraken niet aanwezig op school van verzoekers zoon, niet aanwezig bij uithuiszetting (ex-echtgenote), bemoeienissen met de zaak niet willen beëindigen ondanks verzoekers verzoek hiertoe, geweigerd adres en telefoonnummer van pleeggezin te geven, onjuiste informatie over verzoeker aan pleeggezin verstrekt, geen zorg gedragen voor professionele opvang en begeleiding en conceptrapport niet inhoudelijk besproken, wijze van klachtafhandeling	g,ng
001/271	Arrondissementsparket Zwolle	verzoek om gesprek n.a.v. vonnis van de politierechter, waarbij verzoeker voorwaardelijk is veroordeeld tot gevangenisstraf voor het beledigen van een groep mensen wegens hun ras, heeft afgewezen	#,ng
001/275	Arrondissementsparket Rotterdam	verzoek tot vergoeden van rente over in beslag genomen geldbedrag afgewezen over periode vóór 1 januari 1998	ng
001/276	Orde van advocaten Breda	in maart en april 1998 brieven verzonden naar oude adres verzoekster, terwijl zij in februari per brief het nieuwe adres had doorgegeven	g
001/278	Centraal Justitieel Incassobureau	niet inhoudelijk gereageerd op herhaalde verzoeken om een betalingsregeling en/of op herhaalde verzoeken om opschorting, hierdoor zijn verhogingen van geldboeten en beschikkingen en de kosten van het innen daarvan onnodig opgelopen	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/281	Centraal Justitieel Incassobureau	gekozen voor, ter executie van opgelegde schadevergoedingsmaatregel, verhaal met dwangbevel bij veroordeelde i.p.v. verhaal zonder dwangbevel wat leidt tot een langere afhandelingsduur bij betaling van schadevergoeding aan verzoeker en nog geen enkele (deel)betaling ontvangen	#,g,go
	Arrondissements-parket Assen	in strijd met gedane toezegging verzoeker niet tijdig geïnformeerd dat veroordeelde heeft geweigerd te voldoen aan schadevergoedingsmaatregel	g
001/288	Immigratie- en Naturalisatiedienst	AC Rijsbergen geweigerd herhaald asielverzoek in behandeling te nemen, geen gevolg gegeven aan telefonische instructie advocate om onvertaald stuk buiten beschouwing te laten; verzoeker pas na 2 dagen heengezonden met mededeling nieuwe afspraak te maken met OC Ter Apel	#,g
001/289	Centraal Justitieel Incassobureau	niet tijdig in kennis gesteld van vier beschikkingen en twee geldboetevonnissen	ng
001/294	Arrondissements-parket Den Haag	strafzaak n.a.v. aangifte van diefstal van scooter dusdanig lang laten liggen dat officier van justitie zich genoodzaakt heeft gezien zaak te seponeren, brieven niet tijdig beantwoord en nagelaten verzoeker als benadeelde partij te informeren over stand van zaken in strafprocedure	!,g
001/299	Arrondissements-parket Utrecht	ten onrechte een machtiging tot binnentrekken in de woning verstrekt	ng
001/309	Officier van Justitie Zwolle	opdracht gegeven tot/dan wel toestemming gegeven voor de inzet van de aanhoudings-eenheid	ng
001/310	Arrondissements-parket Arnhem	onvoldoende actie ondernomen m.b.t. het innen van een door de politierechter toegekende schadevergoeding	ng
	Centraal Justitieel Incassobureau	onvoldoende actie ondernomen m.b.t. het innen van een door de politierechter toegekende schadevergoeding	ng
001/314	Hoofdofficier van Justitie Alkmaar	pas ruim een jaar nadat verzoeker klaagschrift indiende werd ambtsbericht naar ressortpakket Amsterdam verstuurd, geen reactie op zijn brief waarin verzoeker vraagt om vervolging in te stellen tegen Noord-Hollandse Dagbladen	g,ng
001/321	Ministerie van Justitie	voornemen tot inwilliging van verzoek tot naamswijziging naar oude adres verzoeker gestuurd, terwijl adreswijziging wel naar ministerie was doorgestuurd; bij retour ontvangen geen onderzoek ingesteld naar huidig adres verzoeker	ng,go
001/328	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur aanvraag om toelating tot Nederland als vluchteling	g
001/334	Stichting Jeugd en Gezin Flevoland	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. meldingen van verzoekster dat het niet goed gaat met haar onder toezicht gestelde zoon	!,ng
001/335	Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie	voor informatie alleen bereikbaar via 0900-nummer dat niet toegankelijk is vanuit het buitenland	ng
001/337	Orde van advocaten Den Haag	onvoldoende toezicht uitgeoefend op verzoekers voormalige advocaat: te laat stappen ondernomen tot schorsing advocaat; informatie over het onverzekerd zijn van advocaat achtergehouden	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/346	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	berekening van achterstand in betaling van onderhoudsbijdrage niet gecorrigeerd, verzoeker niet op de hoogte van openstaande vordering ten gunste van de gemeentelijke sociale dienst, beslag gelegd op verzoekers loon (onjuiste vordering geïnd en beslag gelegd op loon vanwege openstaande vordering ten gunste van gemeentelijke sociale dienst)	g,ng
001/351	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschriften en klacht hierover niet geleid tot concrete toezegging m.b.t. de beslistermijn	g
001/354	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag om verlening van een verblijfsvergunning nadat bezwaarschrift tegen het buiten behandelingstellen van aanvraag gegrond was verklaard	g
001/356	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van afnemen eerste gehoor bij Iraanse asielzoekster in AC Zevenaar: niet in verslag opgenomen dat verzoekster de indruk had dat de tolk haar niet altijd goed begreep; niet door terugkoppeling geïnterpreteerd wat verzoekster had verklaard; vragen gesteld over vluchtredenen, in strijd met mededeling IND dat tijdens eerste gehoor alleen vragen m.b.t. reisroute, identiteit en nationaliteit aan de orde komen	ng
001/357	Immigratie- en Naturalisatiedienst	ingesteld beroep bij arrondissementsrechtbank Amsterdam en verzoek om voorlopige voorziening aangemerkt als één procedure en dientengevolge slechts éénmaal het standaardbedrag van f 710 aan proceskosten vergoed	ng
	Arrondissementsrechtbank Amsterdam	griffie van rechtbank en IND niet tot onderlinge afstemming gekomen tot wie verzoeker zich kan wenden i.v.m. terugbetaling van griffierecht en vergoeding van proceskosten	ng
	Ministerie van Justitie	klacht op ontoereikende wijze behandeld: klacht verkeerd geïnterpreteerd en meegedeeld dat verzoeker niet kon klagen over een gedraging van een griffier	g,ng
001/359	Arrondissementsparket Den Haag	verzoeker en andere krakers aangehouden, zonder eerst de mogelijkheid te geven om kort geding tegen beslissing tot aanhouding en ontruiming af te wachten; na aanhouding niet z.s.m. voor de (hulp)officier van justitie geleid	ng
001/367	Arrondissementsparket Rotterdam	brief van verzoekers advocaat onvoldoende gemotiveerd en onvolledig beantwoord, onvoldoende voortvarend met verstrekking van proces-verbaal, mede in aanmerking genomen de snelheid waarmee proces-verbaal aan tegenpartij is verstrekt	g,go
	Arrondissementsparket Dordrecht	zaak overgedragen aan arrondissementsparket Rotterdam, terwijl deze niet bevoegd was t.a.v. de betreffende zaak; in brief niet adequaat geantwoord op brief van verzoekers advocaat over overdracht van de strafzaak	g,ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/369	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	handelwijze n.a.v. verzoek ex-echtgenote om invordering van kinderalimentatie op zich te nemen: aannemelijk gemaakt dat hij betalingsachterstand had over 2 maanden; LBIO op grond van deze achterstand invordering kinderalimentatie op zich genomen; brief gecorrigeerd zonder hiervoor reden te geven; meegedeeld dat verzoeker te weinig aan kinderalimentatie had betaald; onjuist bedrag aan achterstand vermeld en wijze van klachtafhandeling niet juist	g,ng
001/371	Openbaar Ministerie	optreden in strafzaak tegen de heer X, die verzoekers zoon met een mes om het leven heeft gebracht: ontslag van alle rechtsvervolging gevorderd zonder verzoeker daarover voorafgaand te informeren	ng
001/375	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	onvoldoende voortvarend gehandeld sinds verzoek tot overname van de inning van de alimentatie en niet inhoudelijk ingegaan op verzoek om verzoeker beter op de hoogte te houden van de voortgang van de inning en duidelijk uit te leggen waarom het zo lang duurt	g,ng
001/384	Hoofd Immigratie- en Naturalisatiedienst	advies van Klachtenadviescommissie Tolken om rekening te houden met het feit dat rapport van nader gehoor op meer punten niet volledig was, niet opgevolgd	g
001/387	Ministerie van Justitie	lange behandelingsduur van verzoek tot verlening van een beginseltoestemming tot opnemning van een buitenlands pleegkind	g
001/389	Immigratie- en Naturalisatiedienst	staatssecretaris niet beslist op administratief beroepschrift en evenmin beslist op aanvraag om verlening van een vergunning tot verblijf en tot tweemaal toe toezeggingen niet (geheel) nagekomen	g
001/390	Immigratie- en Naturalisatiedienst	geen gevolg gegeven aan uitspraak van arrondissementsrechtbank om binnen zes weken te beslissen op het bezwaarschrift wegens het niet-tijdig beslissen op asielverzoek van 11 september 1997 en als reactie laten weten verzoeker te onderwerpen aan een leeftijdsonderzoek en een taalanalyse	g
001/393	Arrondissementsparket Rotterdam	niet binnen wettelijke termijn beslist op twee namens verzoekster ingediende bezwaarschriften	g
	College van procureurs-generaal	klacht over officier van justitie Rotterdam niet zelf in behandeling genomen, maar doorgestuurd naar die officier van justitie	!,g,ng
001/395	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	doorgegaan met het nemen van incassomaatregelen jegens verzoeker, ook nadat vernomen was dat verzoeker niet bekend was met voorafgaande schriftelijke waarschuwing	#,g
001/396	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen de beslissing waarbij verzoekers aanvraag om toelating als vluchteling werd afgewezen	g
001/401	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	vanaf 1995 onvoldoende actie ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen	g
001/404	Arrondissementsparket Utrecht	ambtenaren van regiopolitie na overleg met arrondissementsparket Utrecht onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. aangifte van bedreiging met geweld en mishandeling	#,g

Landbouw, Natuurbeheer en Visserij

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/007	Algemene Inspectie-dienst	ontoereikend onderzoek naar stankoverlast van naast verzoekers woning gelegen bedrijf	ng
001/133	Ministerie van Landbouw en Visserij	te trage reactie op faxbericht van het Ministerie van Buitenlandse Zaken met daarin een bericht van de Turkse ambassade dat voor Nederlands pluimvee vanaf 29 januari 1999 een importverbod zou gelden; hierdoor heeft het Productschap Vee, Vlees en Eieren klager pas 10 maart 1999 kunnen informeren wat nadelige gevolgen waren voor de bedrijfsvoering bij herhaling verzoeker laten weten dat het voor zijn bedrijf geregistreerde mest-productierecht niet zal worden herzien	go
001/167	Directie Juridische Zaken Ministerie Landbouw, Natuurbeheer en Visserij		#,g
001/222	LASER	als gevolg van niet-adequate administratieve dossiervoering ten onrechte vastgesteld dat aanvraagformulier verzoeker niet was ontvangen en vervolgens werd besloten dat aanvraag niet ontvankelijk was omdat (kopie)aanvraag te laat was ingediend	!,g
001/254	Staatsbosbeheer	toezegging om gebruikersgroep in te stellen niet nagekomen; wijze van informatievoorziening over externe audit	g
001/353	LASER	verzoekers telefonisch vernomen dat zij niet in aanmerking kwamen voor een premie voor het houden van zoogkoeien op basis van informatie die, zo bleek later, niet juist is	go
	Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	geweigerd schadevergoeding toe te kennen als gevolg van onjuiste informatieverstrekking	ng

Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/114	Centrale Financiën Instellingen	ondanks rappels niet gereageerd op verzoeken om vergoeding van een luchtverversingsinstallatie voor één van de onder verzoekster ressorterende scholen	g
001/302	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	nog geen beslissing genomen op bezwaarschrift van 23 maart 2000 ondanks klacht en diverse rappels	g
001/319	College van bestuur universiteit Utrecht	te kort geschoten ten aanzien van zoon van verzoekers die van 1994 tot en met 1999 stond ingeschreven als student, maar geen onderwijs heeft gevolgd noch examens heeft afgelegd	g

Politie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/002	Regiopolitie Haaglanden	onterechte en buitenproportionele aanhouding wegens openlijke geweldpleging, behandeling gedurende ophouding, uitlatingen politie tijdens verhoor en niet alles opgenomen in proces-verbaal	g,ng,go
	Officier van Justitie 's Gravenhage	onterecht toestemming gegeven voor aanhouding verzoekers	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/013	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	wijze van invullen ongevalformulier bij verkeersongeval waarbij zoon verzoeker betrokken was; formulier pas na 31 weken ingediend bij verzekeringsmaatschappij; geen beslissing op verzoek om schadevergoeding	g,ng
001/018	Regiopolitie Friesland	onbeleefd gedrag politieambtenaar; geen juiste informatie om contact met derde op te nemen; tijdens verhoor insinuerende vragen en uitlatingen verdraaid; verklaring niet correct in proces-verbaal weergegeven; discriminerende uitlatingen; klacht niet in behandeling genomen	g,ng,go
001/022	Regiopolitie Amsterdam- Amsteland	wijze van bejegening (weigering te bemiddelen in conflict tussen klager en advocaat; weigering aangifte op te nemen; weigering klacht hierover in behandeling te nemen en gesommeerd bureau te verlaten); onjuiste weergave van een voorval in een op zijn verzoek uitgebracht rapport	g,ng
001/027	Beheerder regio- politie Hollands Midden	behandelwijze en afdoening van bezwaarschrift van verzoeker over klachtafdoening, met name uitnodigingsbrief voor gesprek met klachtencommissie, deze maakte niet duidelijk dat het om een hoorzitting zou gaan	ng
	Regiopolitie Hollands Midden	verzoeker op bromfiets is achtervolgd, omdat hij stopteken genegeerd zou hebben, maar hij heeft geen stopteken gezien en is hier later ook niet voor gestraft; politieambtenaar heeft verzoeker intimiderend toegesproken	ng
001/028	Beheerder regio- politie Rotterdam- Rijnmond	politie maakt voor schadereparatie van glas of sloten buiten kantooruren gebruik van steeds hetzelfde bedrijf i.p.v. leverancier glas of slot	#,ng
001/031	Regiopolitie Friesland	bij aanrijding opgemaakt registratieformulier de positie van de twee betrokken auto's onjuist weergegeven; geen proces-verbaal opgemaakt	#,g
001/038	Regiopolitie Haaglanden	verzoeker is aangehouden en geboeid, reden van aanhouding en het niet verplicht zijn tot antwoorden is niet aan verzoeker medegedeeld, verzoeker is te lang vast gehouden en kreeg geen reactie op verzoek om advocaat en later ook niet op verzoek om schadevergoeding	g,ng,go
001/046	Regiopolitie Haaglanden	voordeur van appartement is geforceerd, waardoor verzoeker schade heeft geleden	#,g
001/050	Beheerder regio- politie Zuid-Holland Zuid	reactie van korpsbeheerder op rookbeleid: politie hoeft zich pas aan Tabakswet te houden nadat persoon die zich daarop beroept in dienst is genomen en geen concreet antwoord op verzoek van visie op rookbeleid binnen zijn organisatie	g
	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	gang van zaken rondom selectiegesprek verzoeker (longpatiënt); chef DRO gaf direct aan niets te zullen doen aan sigarettenrook binnen pand, PMA heeft telefonisch redenen van afwijzing medegedeeld (alle betrekking op beperkingen door ziekte), chef DRO schriftelijk andere redenen van afwijzing medegedeeld	g
001/052	Regiopolitie Flevoland	gebruik van disproportioneel geweld jegens verzoeker (van Marokkaanse afkomst) en politieambtenaar deelde mee dat verzoeker zich stil moest houden en dat hij anders tegen de grond zou worden gestampt zoals in verzoekers geboorteland gebeurt	ng,go

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/053	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	niet onpartijdig opgesteld in conflict n.a.v. aanrijding; niet voldaan aan verzoek om tegenpartij te horen en gegevens doorgegeven aan tegenpartij	ng
001/056	Beheerder regiopolitie Brabant Zuid-Oost Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	onzorgvuldige behandelwijze van klacht en klacht grotendeels afgewezen optreden politieambtenaren bij het ophalen van enkele gevonden voorwerpen; voorwerpen zijn zonder overleg weggegraaaid en uitsluitend rekening gehouden met belangen eigenaar, niet met positie eerlijke vinders	ng #,g,ng
001/058	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	verzoeker onheus bejegend en op politiebureau is geweigerd om arts voor verzoeker te bellen en evenmin is de verzoeker in de gelegenheid gesteld om zelf arts te bellen	g,go
001/069	Vreemdelingendienst regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	lange behandelingsduur van ingediende aanvraag om verblijfsvergunning; verzoeker was in het bezit van mvv; verzoeker kwam gedurende behandeling niet in aanmerking voor GBA, inschrijving als werkzoekende, aanvragen sofnummer, afsluiten verzekering en volgen van onderwijs	g
001/071	Regiopolitie Groningen	geweigerd aangifteformulier met kanttekeningen in ontvangst te nemen, verzoeker moest nieuw formulier invullen	ng
001/078	Beheerder regiopolitie Gelderland-Midden Regiopolitie Gelderland-Midden	oordeel van loco-burgemeester van Renkum niet betrokken bij afdoening van verzoekers klacht onjuiste wijze afhandeling aanrijding; onvoldoende onderzoek naar toedracht aanrijding, verzoeker als betrokkene niet gehoord, verzoeker ten onrechte als schuldige aangemerkt en plaats van aanrijding onjuist weergegeven op registratieformulier, geen proces-verbaal opgemaakt	ng g
001/080	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	aanhouding door politieambtenaar wegens het niet-voldoen aan vordering om inlichtingen te verschaffen bij een door die ambtenaar geconstateerde verkeersovertreding	ng
001/091	Regiopolitie Drenthe	ondanks vele verzoeken wordt niet opgetreden tegen buurtbewoners die verzoeker en zijn gezin bedreigen en lastig vallen en politieambtenaar heeft onjuiste informatie verstrekt door verzoeker mee te delen dat er iets zou gebeuren als hij een brief zou ondertekenen, dit bleek later de intrekking van zijn klacht	g
001/098	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onjuist bejegend; politieambtenaren kwamen met hoge snelheid aanrijden in smalle straat en reden tegen been verzoeker aan, zonder aanleiding aangehouden en reden aanhouding niet vermeld, op gewelddadige wijze naar politiebureau gebracht en wijkteamchef was onbereikbaar klacht is niet juist geformuleerd en er is niet ingegaan op alle klachtonderdelen, klacht is onvoldoende onderzocht en onjuiste vaststelling van feiten bij klachtafdoening	g,ng,go g,ng
001/099	Regiopolitie Kennemerland	onvoldoende opgetreden tegen overtreders van het inrijverbod op een weg in Nieuw Vennep, toegezegde voornemen om 2 uur per week te controleren niet nagekomen (ook aantal uren teruggebracht naar 2 uur zonder motivatie, pas aan verzoeker laten weten dat n.a.v. zijn klacht het voornemen om per 1 oktober 1999 te controleren er was, geen concreet oordeel over klacht)	!,g,ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/108	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onjuiste bejegening politieambtenaren: zonder uitleg verblijfsvergunningspas van zoon verzoeker ingenomen en raam loket dichtgeslagen; nadat ruit gesneuveld was, is verzoeker aangehouden en ingesloten; vervolgens heengezonden door politieambtenaar die fietsleutel niet heeft teruggegeven en verzoeker verder onjuist heeft bejegend	ng,go
001/130	Vreemdelingendienst regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker uitgezet onder hiervoor genoemde omstandigheden	g
001/131	Regiopolitie Flevoland	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. aangifte van verduistering van snackwagen, onvoldoende gereageerd op verzoeken om informatie over stand van zaken en verzoeker ontboden om als verdachte gehoord te worden i.v.m. aangifte, zonder verzoeker te informeren van welk strafbaar feit verzoeker werd verdacht	g,ng
001/135	Beheerder regio-politie Zaanstreek-Waterland	afhandeling klacht door klachtbemiddelaar heeft te lang geduurd en niet ingegaan op dit klachtaspect	g
	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	aanhouding van verzoeker na woordenwisseling tussen verzoeker en consulente arbeidsbureau, zonder iets te vragen gefouilleerd en hardhandig naar politiebureau gebracht, in cel geduwd en opnieuw gefouilleerd en zonder uitleg verzoeker heengezonden	g
001/139	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	geweigerd aangifte op te nemen in de middag en om omstreeks 04.00 uur en verkeerd geïnformeerd over het doen van aangifte en het indienen van een klacht, wijze van afhandeling klacht; behandeld door ambtenaar op wie klacht betrekking had, geen getuigen gehoord	g,ng
	Beheerder regio-politie Rotterdam-Rijnmond	korpschef niet geheel ingegaan op klacht en toezegging om binnen een week contact op te nemen niet nagekomen, in reactie geen oordeel gegeven over klacht	g,ng
001/140	Regiopolitie Twente en opsporingsambtenaar gemeente Hellendoorn	politieambtenaar en parkeercontroleur hebben verzoekster (M.S.-patiënte in rolstoel) aan lot overgelaten terwijl man werd aangehouden en meegevoerd naar politiebureau	!,g
001/151	Beheerder regio-politie Flevoland	lange behandelingsduur klacht verzoeker	g
	Regiopolitie Flevoland	onvoldoende onderzoek ingesteld n.a.v. aangifte van aanranding van verzoekers dochter en tekortgeschoten in informatieverstrekking over de behandeling van de aangifte	g,ng
001/162	Regiopolitie Noord-Holland Noord	geen maatregelen genomen toen verzoeker had aangegeven een gevaar te zijn voor zichzelf en anderen, huisarts en RIAGG niet gewaarschuwd, aangezet tot plegen strafbaar feit door uit te leggen dat de enige weg zou zijn om hulp te krijgen	ng
	Beheerder regio-politie Noord-Holland Noord	wijze van klachtafhandeling, niet ingegaan op aangehaalde wetten die de politie niet had nageleefd, klacht bevooroordeeld behandeld omdat hij onverwacht was bezocht door politieambtenaar en diens chef	g,ng
001/169	Regiopolitie Haaglanden	disproportioneel geweld toegepast tijdens Koninginnenach, ten gevolge waarvan neus verzoeker is gebroken	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Beheerder regio-politie Haaglanden	klacht afgedaan zonder dat voldoende was onderzocht welke politieambtenaar klappen had toegebracht en geen oordeel gegeven over klacht ondanks dat hij het geen professionele houding van de betrokken agent achtte	g
001/173	Regiopolitie Friesland	optreden n.a.v. telefonische melding van diefstal van auto: verzoeker niet uitgenodigd ondanks herhaalde toezeggingen voor het doen van aangifte en onvoldoende actie ondernomen n.a.v. gemelde diefstal, verder onvoldoende slagvaardig opgetreden n.a.v. een aanrijding waarbij verzoekers betrokken waren	g,ng
001/175	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	na in bewaring nemen van vuurwapens vader, deze weer aan hem teruggegeven, terwijl politie ervan op de hoogte was dat vader agressief kon zijn en een klacht d.d. 18 juli 1997 hierover is nog niet afgedaan	#,g
001/176	Arrondissements-parket Zwolle, nevenvestiging Lelystad	Regiopolitie onvoldoende ingespannen om schade-regeling te treffen met de verdachten van vernieling van auto's verzoeker	ng
001/185	Regiopolitie Noord-Holland Noord	korpsbeheerder niet adequaat gereageerd op klacht over niet of gebrekkig verricht onderzoek door regionale criminele inlichtingendienst	ng
001/199	Beheerder regio-politie Amsterdam-Amstelland	klacht ongegrond verklaard, hoewel het onderzoek ontoereikend was; beginsel van hoor en wederhoor niet toegepast, door verzoekster genoemde getuigen en artsen niet bij het onderzoek betrokken	g
	Korps landelijke politiediensten	onnodig lang door helikopter met schijnwerper gevolgd waardoor verzoekster ten val kwam	ng
	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	surveillancewagen verzoekster met grote snelheid genaderd en weer weggereden, zonder uitleg over de situatie te geven	ng
001/209	Regiopolitie Kennemerland	buiten heterdaad aangehouden, zonder: het openbaar ministerie voldoende geïnformeerd te hebben; het openbaar ministerie voorafgaand aan aanhouding opnieuw te raadplegen	g
001/213	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	handelwijze ten aanzien van meldingen over achterbuurman: geweigerd aangiftes van vernielingen op te nemen, geweigerd actie te ondernemen, geweigerd om advies te vragen aan onafhankelijke klachten-commissie, klacht niet correct behandeld	g,ng
001/214	Regiopolitie Drenthe	verzoeker met betrekking tot aanrijding niet naar tevredenheid gehoord, het ongeval onjuist beschreven in het registratie-formulier, ten onrechte in het registratie-formulier vermeld dat verzoeker nekletsel had	ng
001/217	Regiopolitie Haaglanden	begeleiding van demonstratie taxichauffeurs met overmacht aan politiematerieel en -personeel, niet voldaan aan verzoek deelnemende taxichauffeur om demonstratie te verlaten om journalist naar elders te vervoeren, woordvoerder van actiecomité van kastje naar muur gestuurd, verzocht taxichauffeurs te keren via een feitelijk onmogelijke route en daarbij gedreigd dat auto's in beslag zouden worden genomen, hardhandig opgetreden bij aanhoudingen chauffeurs, beschadigen van taxi's door schoppen en slaan met wapenstokken	g,ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/218	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	wijze van optreden: bij sussen ruzie tussen verzoeker en een derde en bij aanhouding verzoeker disproportioneel geweld gebruikt; zich niet bekend gemaakt als politie-ambtenaren	g,ng
	Beheerder regio-politie Amsterdam-Amstelland	wijze van afhandeling klacht: wel onderkend dat politieambtenaren zich eerder bekend hadden moeten maken, maar klacht op dat punt niet gegrond verklaard en geleden schade t.g.v. politieoptreden niet vergoed	#,g
001/221	Regiopolitie Drenthe	politieambtenaar niet bereid om redelijk gesprek te voeren over gebeurtenissen vorige dag en verzoek om integriteits-onderzoek afgewezen	ng
	Beheerder regio-politie Drenthe	oordeel gegeven over ingediende klacht, terwijl desbetreffende politieambtenaar niet is gehoord door klachtencommissie	ng
001/227	Regiopolitie Gelderland-Midden	assistentie verleend aan Dienst Milieu en Openbare Werken zonder te informeren naar stand van zaken in verzoekers bedrijf; aangehouden op verdenking van overtreding van artikel dat inmiddels was vervallen; onnodig aangehouden en naar politiebureau gebracht; niet ingegaan op verzoek om in andere, minder vieze ophoudruimte te worden geplaatst; niet in gelegenheid gesteld contact op te nemen met advocaat	g,ng,go
001/232	Vreemdelingendienst regiopolitie Haaglanden	behandeling van aanvraag om verlening van vergunning tot verblijf onnodig vertraagd doordat de overgelegde ongehuwdverklaring tweemaal is goedgekeurd, terwijl vereiste legalisatie ontbrak en n.a.v. verzoek om schadevergoeding volstaan met een doorverwijzing naar een dienstonderdeel van regiopolitie	g
001/236	Regiopolitie Limburg-Noord	wijze van optreden bij vermeende overtreding van Gezondheids- en welzijnswet voor dieren: onvoldoende omgevingsonderzoek, geen gelegenheid gegeven voor adequate opvang kinderen, geen gelegenheid gegeven voor adequate opvang vee, afwijzing verzoek om bloedmonster koe, geboeid afgevoerd naar bureau	g
001/240	Regiopolitie Kennemerland	geweigerd aangifte op te nemen tegen man die verzoeker had opgewacht, achtervolgd en uitgescholden	g
001/245	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	op grond van artikel 49 Wet Wapens en Munitie doorzoeking verricht in videotheek; afwijzing verzoek om vergoeding schade als gevolg van doorzoeking	ng
001/247	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	geweigerd om aangifte van discriminatie en belediging door de samenstellers van het woordenboek D. op te nemen	#,g
001/249	Plaatsvervangend beheerder regiopolitie Hollands Midden	wijze van klachtbehandeling: dezelfde klachtbehandelaar ingeschakeld als de plv. korpsbeheerder, ontkenning dat een politierapportage is gestuurd naar de IBG; klacht over informatieverstrekking aan IBG niet ontvankelijk verklaard; niet op de hoogte gesteld van het bestaan van een klachtregeling	g,ng
	Regiopolitie Hollands Midden	informatie verstrekt aan de IBG over de thuissituatie van verzoekers dochter; voorstel om te bemiddelen tussen hen en politieambtenaar waarom zij niet hadden gevraagd; op verschillende momenten toezeggingen niet nagekomen; niet alle klachtonderdelen behandeld	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/250	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	voormalig echtgenote van verzoeker door ambtenaar geholpen bij het weghalen van spullen uit huis zonder toestemming daarvoor	go
	Beheerder regiopolitie Midden- en West-Brabant	geen hoor en wederhoor bij klacht-afhandeling; klacht ongegrond verklaard over gedraging ambtenaar; geen oordeel over klacht dat schade is toegebracht aan auto	g
001/251	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	aangehouden wegens verdenking van overtreding van de Opiumwet en vervolgens gefouilleerd en acht uur opgehouden; verdraaiing van feiten door politie	g,ng
	Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland	klacht onvoldoende onderzocht	ng
001/252	Regiopolitie Drenthe	politie niet onmiddellijk ter plaatse na melding diefstal uit restaurant verzoekers; klacht niet volledig behandeld door burgemeester van Coevorden	g,ng
001/253	Regiopolitie Haaglanden	bejegening door politie; verzoekster niet toegestaan om haar zoontje aan een vriendin mee te geven; geen gelegenheid om haar verhaal te doen in de tram of op het politiebureau; geboeid en gefouilleerd; na uitreiking bekeuring op straat gezet in een voor haar onbekende en gevaarlijke omgeving; opmerking politieman tegen haar zoontje dat zijn moeder erg stout was geweest	g,ng
001/260	Beheerder regiopolitie Drenthe	beslissing dat klacht tegen verzoeker gegrond is; van of namens korpsbeheerder geen afdoeningsbelissing over de klacht gestuurd	g
	Klachtencommissie regiopolitie Drenthe	verzoeker (ambtenaar regiokorps Drenthe) niet in de gelegenheid gesteld adequaat te reageren op de verklaringen van de klager en twee getuigen; onjuistheden in schriftelijke weergave verklaringen	g,ng
001/262	Regiopolitie Flevoland	geen of onvoldoende actie ondernomen tegen een familie die zijn dochter valselijk had beschuldigd van onzedelijk gedrag	g,ng
001/266	Beheerder regiopolitie Flevoland	klacht niet binnen de in de klachtenregeling vastgestelde termijnen behandeld	g
	Regiopolitie Drenthe	niet geluisterd naar mening verzoeker over geschil tussen hem en medewerker tankstation; reis- en verletkosten i.v.m. bezoeken hoorzitting klachtencommissie politie Drenthe niet vergoed	g,ng
001/267	Klachtencommissie regiopolitie Drenthe	betrokken politieambtenaar klaagt over werkwijze van klachtencommissie: verzoeker en zijn collega niet onafhankelijk gehoord; verklaring niet woordelijk vastgelegd en daardoor niet juist; mogelijke getuige niet gehoord	ng
001/274	Beheerder regiopolitie Drenthe	niet gewezen op mogelijkheid om kwestie voor te leggen aan Nationale ombudsman	ng
	Regiopolitie Utrecht	wijze waarop ambtenaar verzoeker te woord heeft gestaan	g
001/277	Beheerder regiopolitie Utrecht	klacht van verzoeker over politieoptreden door politie niet gegrond verklaard	g,ng
	Regiopolitie Groningen	wijze van bejegening: disproportioneel geweld toegepast en mensenrechten geschonden door opzettelijk te pijnigen met handboeien en beheerder politiekorps heeft klacht ongegrond verklaard	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/280	Regiopolitie Haaglanden	verzoeker werd door politieambtenaren verzocht om bus te verlaten, verzoeker (van Antilliaanse afkomst) heeft vermoeden dat politie hem heeft gediscrimineerd omdat een blanke medepassagier niet werd verzocht de bus te verlaten	ng
001/285	Regiopolitie Flevoland	ten onrechte aangehouden, politie maakt zich schuldig aan discriminatie en verzoeker is geboeid	g,ng
	Beheerder regiopolitie Flevoland	lange behandelingsduur van klacht	g
001/286	Regiopolitie Gelderland-Midden	onvoldoende onderzoek n.a.v. aangifte van mishandeling; niet adequaat opgetreden n.a.v. aangifte diefstal van brommer; verzoek om vergoeding van schade t.g.v. diefstal van brommer afgewezen	#,g
001/295	Ambtenaar regiopolitie Midden- en West-Brabant	onvoldoende actie ondernomen tegen een onbekende man die volgens verzoeker op zijn gestolen fiets reed	go
	Klachtencommissie regiopolitie Midden- en West-Brabant	verzoeker niet gehoord in het kader van behandeling van zijn klacht	ng
	Beheerder regiopolitie Midden- en West-Brabant	in brief van korpsbeheerder niet aangegeven wat verzoeker kan doen indien hij het niet eens is met de beslissing van de korpsbeheerder	#,g
001/297	Beheerder regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	klacht door korpsbeheerder ongegrond verklaard; besluit korpsbeheerder gebaseerd op gegevens die hem niet bekend waren waardoor gebeurtenissen in ander daglicht worden gesteld en het beginsel van hoor en wederhoor niet toegepast	ng
001/299	Regiopolitie Utrecht	ambtenaren zijn onrechtmatig en zonder noodzaak woning binnengetreten, ten onrechte gebruik gemaakt van meubilair, verzoeker toegang tot de woning belet, onvoldoende toezicht gehouden op zijn woning en geweigerd schade te vergoeden	#,g,ng,go
001/300	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	tijdens ontruiming van verzoekers woning niet verhinderd dat een deurwaarder en/of buurtbewoners in door verzoeker gehuurde zolderkamers heeft/hebben ingebroken	ng
	Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzuimd een oordeel te geven over zijn ingediende aanvullende klacht	ng
001/303	Regiopolitie Noord-Holland Noord	geen actie ondernomen n.a.v. melding van bedreiging verzoekster, bij verzoekers thuis geen acht geslagen op opmerking van verzoekster dat twee heren haar die dag hadden bedreigd, zich ophielden voor haar huis en dat verzoekster wilde dat zij zich daar zouden verwijderen en in brief medegedeeld dat politie geen melding van verzoekster had ontvangen	g
001/306	Regiopolitie Utrecht	optreden politie na aanhouding: niet op hoogte gesteld van reden aanhouding; niet voor hulpofficier van justitie geleid en tijdens verhoor kwetsend en intimiderend opgesteld	ng,go
001/308	Regiopolitie Gelderland-Zuid	optreden politie tijdens ontruiming kraakpanden te Nijmegen: geen medewerking verleend toen verzoeker te kennen gaf terstond bij inspecteur klacht te willen indienen, geweigerd naam of dienstnummer op te geven en klacht niet ter plaatse opgenomen maar doorverwezen naar hoofdbureau	g,ng,go

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Beheerder regio-politie Gelderland-Zuid	afhandeling klacht: klacht werd niet in behandeling genomen tenzij één van de verzoekers alsnog zijn identiteit bekend zou maken en er is niet beslist binnen de daarvoor gestelde termijn	g,ng
001/309	Regiopolitie Flevoland	politieoptreden jegens verzoeker: door een aanhoudingseenheid van acht ambtenaren aangehouden en disproportioneel geweld gebruikt waardoor verzoeker letsel heeft opgelopen en schade heeft geleden	ng
	Beheerder regio-politie Flevoland	wijze van klachtbehandeling: ondanks uitdrukkelijk verzoek van verzoekers gemachtigde het beginsel van hoor en wederhoor niet toegepast	g
001/312	Regiopolitie Hollands Midden	verzoekster wordt op 16 juli 1999 aangehouden, op 17 juli 1999 hardhandig politiebureau Gouda uitgezet waarbij ze bijna ten val kwam, en op 1 november 1999 wordt zonder haar toestemming haar woning binnengedrongen en wordt zij aangehouden	g,ng
001/320	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	zonder toestemming woning verzoeker binnengetreden	g
001/322	Regiopolitie Twente	geweld gebruikt tegen minderjarige zoon en dochter van verzoekster	ng,go
001/323	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	onheus bejegend (politieambtenaar verbood collega met verzoekster te spreken, zonder aanleiding gezegd dat hij verzoekster herkende a.d.h.v. haar signalement, zonder toestemming werkgever gebeld, onaardig te woord gestaan door contactpersoon) en geen gevolg gegeven aan aangifte, beticht van hinderlijk volgen van anderen en telefonisch onfatsoenlijk te woord gestaan	g,ng,go
001/330	Regiopolitie Utrecht	wijze waarop verzoekster behandeld is tijdens haar aanhouding: geen toestemming om rolstoel mee te nemen naar bureau, verzoekster werd getrokken en geduwd waardoor zij viel, haar opmerkingen over haar handicap werden niet serieus genomen	g,ng,go
001/339	Regiopolitie Drenthe	niet inhoudelijk gereageerd op brief verzoeker waarin hij verzoekt onderzoek in te stellen n.a.v. aangifte van vernieling van zijn auto; besloten geen nader onderzoek in te stellen wegens onvoldoende daderindicatie, hoewel verzoeker naam van mogelijke dader heeft genoemd	g,ng
001/340	Regiopolitie Utrecht	na aanhouding van verzoekers echtgenoot diens horloge, bril, aansteker en leren jas zoekgemaakt	#,g
001/341	Regiopolitie Limburg-Zuid	onvoldoende opgetreden tegen automobilist die in strijd met de APV zijn vrachtauto parkeert in straat waar verzoekers wonen	g,ng
001/342	Regiopolitie Utrecht	een normaal gesproken autoluwe laan werd bij verkeersomleiding wegens werkzaamheden opengesteld; politie had alternatieven kunnen kiezen waardoor minder gevaarlijke situatie zou zijn ontstaan en verkeer is onvoldoende begeleid waardoor onveilige verkeerssituatie ontstond	ng
001/343	Regiopolitie Haaglanden	wijze van fouilleren: verzoeker is tijdens fouilleren aan zijn benen onderuit getrokken waardoor hij ten val kwam	g,go

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/347	Regiopolitie Haaglanden	onjuist en onvolledig beeld vastgelegd van verkeersongeval: niet vastgesteld of er remsporen, beschadigingen, slisporen of getuigen waren; verklaring verzoeker niet opgenomen; andere betrokkene iets anders tegen verzoeker gezegd dan is vastgelegd; fout in situatieschets; schade aan vangrail niet vermeld en vastgelegd dat er vangrail aan linkerzijde is terwijl er die volgens verzoeker niet is	#,g,ng
001/349	Regiopolitie Gelderland-Zuid	verzoeker langdurig door ambtenaar op politiemotor gevolgd die op ongeveer een halve meter achter verzoekers auto bleef rijden, verzoeker voelde zich hierdoor geïntimideerd	ng
001/355	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	wijze van bejegening door ambtenaar toen verzoeker zich op verzoek van politie op politiebureau meldde wegens vermoeden van doorrijden na ongeval en beide bij het mogelijke ongeval betrokken voertuigen niet heeft geïnspecteerd op moment dat die aanwezig waren bij politiebureau	g,ng
001/359	Beheerder regio-politie Haaglanden	bovengenoemde klachten niet gegrond verklaard; klacht dat verzoeker alsnog in de gelegenheid had moeten worden gesteld om door belanghebbenden te worden gemachtigd om namens hen klachten in te dienen over de aanhoudingen niet gegrond verklaard; klacht over aanhouding van bewoners niet ontvankelijk verklaard	g,ng
001/361	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	ten onrechte volstaan met registreren van verzoekers zoon in opsporingsregister als verdachte van diefstal van een auto dan wel joyriding, i.p.v. hem te ontbieden op het politiebureau, waardoor verzoeker op Schiphol werd aangehouden toen hij met zijn gezin op vakantie wilde gaan	g
001/363	Regiopolitie Friesland	niet opgetreden tegen twee werknemers van aannemersbedrijf die tegen verzoekers wil diens terrein met daarop een woonhuis in aanbouw betraden en een aantal goederen meenamen	g
001/364	Regiopolitie Haaglanden	verzoeker op onbeschofte wijze staande gehouden voor verkeersovertreding en na staande houden intimiderend gedragen t.o.v. verzoeker	g,ng
	Beheerder regio-politie Haaglanden	klacht niet juist afgehandeld: klacht onderzocht door directe chef van betreffende politieambtenaar en diens collega, niets gedaan om te voorkomen dat beide ambtenaren hun verklaring op elkaar konden afstemmen, verzoeker kon tijdens onderzoek niet kennismaken van verklaring politieambtenaar en had geen inzage in eindrapport	g,ng
001/365	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	wijze van aanhouden en bejegenen: verzoekers keel dichtgeknepen, niet meegedeeld wat de reden van aanhouding was, op politiebureau in gezicht geslagen, vinger gekneusd, in cel in maagstreek geschopt, niet voorgeleid aan hulpofficier van justitie, transactievoorstellen in verzoekers jaszak gestopt zonder hem hiervan op de hoogte te stellen	g,ng,go

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/367	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	wijze waarop onderzoek is ingesteld n.a.v. aangifte bij regiopolitie Zuid-Holland Zuid van mishandeling door verzoekers burenen, werkzaam bij regiopolitie Rotterdam-Rijnmond; ten onrechte niet beperkt tot interne zaken van hun korps; niet zakelijk opgesteld tijdens gesprek met verzoekster en diens buurman	g,ng
001/368	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	wijze waarop twee ambtenaren een bord in verzoekers tuin in beslag hebben genomen: geweigerd aan de voordeur aan te bellen, verzoeker niet eerst verzocht het bord zelf te verwijderen, tuinplanten vertrapt en geen bewijs van ontvangst afgegeven en voor deze datum ook niet verzocht het bord zelf alvast te verwijderen	g,ng
001/370	Regiopolitie Utrecht	verzoeker onbeschoft en intimiderend behandeld n.a.v. melding geluidsoverlast uit verzoekers woning; verzoeker tegemoet getreden als verdachte i.p.v. als melder wanneer verzoeker enkele dagen later zelf aangifte doet van geluidsoverlast	ng
001/374	Regiopolitie Limburg-Noord	onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. aangifte van vernieling en aanvullende verklaring en bepaald persoon, die jegens verzoeker mededelingen heeft geuit over identiteit mogelijke daders, niet aangesproken	ng
001/376	Regiopolitie Groningen	brief niet persoonlijk beantwoord en brieven niet volledig beantwoord, met name geen antwoord op de vraag waarom verzoeker niet is gehoord terwijl een andere partij wel in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord	!,ng
001/380	Regiopolitie Friesland	zonder toestemming woning verzoekster binnengetreden, nadat haar broer de politie had gebeld omdat hij zich ongerust maakte over het feit dat verzoekster die dag niet thuis te bereiken was; wijze van klacht-affhandeling: geen excuses gemaakt en geen schade vergoed	g,ng
001/391	Regiopolitie Brabant-Noord	buitensporig geweld uitgeoefend door arrestatieteam bij aanhouding verdachte, waarbij verzoeker als omstander betrokken raakte en geen van de leden heeft zich gelegitimeerd	#,ng
001/392	Regiopolitie Gooi en Vechtstreek	verzoeker ingesloten in politiebureau te Naarden, ondanks diens mededeling claustrofobisch te zijn, en tijdens insluiting geïntimideerd	ng
001/397	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	politieambtenaar te paard schopte verzoeker in het gezicht waardoor hij viel en zijn bovenlip scheurde, terwijl zijn vrouw werd aangehouden en geboeid; korpschef onthield zich van oordeel over afhandeling van schade, waardoor deze schade niet is vergoed	g,go
001/398	Regiopolitie Gelderland-Midden	optreden n.a.v. kraakactie: zonder aanleiding pand ontruimd en personen in en bij het pand aangehouden, meegedeeld «in Elst wordt niet gekraakt», niet onmiddellijk reden van aanhouding vermeld en namen en/of dienstnummers gegeven; wijze van klachtbehandeling: klacht niet tijdig afgedaan, ongegrondverklaring van klachtonderdelen onterecht gebaseerd op stelling dat krakers geen huisrecht konden vestigen, geen beslissing genomen op klacht over niet vermelden van reden van aanhouding	g,ng,go

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/399	Regiopolitie Hollands Midden	verzoekers zoon als verdachte aangemerkt alleen omdat medeverdachte diens naam had genoemd, geprobeerd direct contact op te nemen met zoon i.p.v. eerst met ouders, voorgehouden zoon om 6:00 uur van bed te komen lichten indien hij niet op politiebureau zou verschijnen, niet direct aangegeven waarvan verzoekers zoon werd verdacht en klacht, ondanks verzoek daartoe, niet voorgelegd aan klachtencommissie	g,ng,go
001/400	Regiopolitie Gelderland-Midden	de met de behandeling van verzoekers klacht belaste ambtenaar heeft een bemiddelingsgesprek door laten gaan, terwijl hem bekend was dat de politieambtenaar over wie verzoeker had geklaagd niet aanwezig kon zijn bij gesprek en onvolledig verslag van gesprek opgesteld	g
001/402	Beheerder regiopolitie Gelderland-Midden Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	klacht over handelwijze van een met naam bekende politieambtenaar ongegrond verklaard	ng
001/403	Regiopolitie Flevoland	onheus bejegend: een met naam genoemde ambtenaar heeft medegedeeld dat getuige niet zou worden gehoord omdat deze door verzoeker zou zijn gemanipuleerd; eiste dat verzoeker op goede voet zou komen met buurvrouw; aangekondigd dat hij nadelige informatie aan verzoekers werkgever zou verstrekken en verzoeker zou slecht voorbeeld zijn voor kinderen en andere ambtenaar heeft verzoeker telefonisch «nare man» genoemd en korpsbeheerder klacht ongegrond verklaard	g
001/404	Beheerder regiopolitie Flevoland Regiopolitie Utrecht	aangehouden en huis doorzocht terwijl geen sprake was van redelijke verdenking jegens verzoeker resp. van een redelijk vermoeden van aanwezigheid wapen, politie-inzet veel te groot en aanhouding en doorzoeking in het bijzijn van verzoekers jonge kinderen wijze van klachtafhandeling, niet in gelegenheid gesteld klacht (uitgebreider) op schrift te stellen na overleg met arrondissementsparket onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. aangifte van bedreiging met geweld en mishandeling	ng #,g

Provincies

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/196	Commissaris van de Koningin Zuid-Holland	klacht over handelwijze provincie bij voorbereiding en uitvoering van sanering Steendijkpolder te Maassluis ongegrond verklaard, m.n. dat CdK zich op standpunt stelt dat: afd. Bodemsanering betrokken dient te zijn bij klacht; hanteren van termijn van week voor uitnodigen belanghebbenden voor bijeenkomst niet onredelijk; onvoldoende concrete gegevens aangevoerd en uit feit dat geen andere klachten zijn binnengekomen is geconcludeerd dat geen sprake is geweest van communicatiestoornissen en irritaties op grote schaal	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/313	Provinciale klachtencommissie Zeeland	onderzoek op eigen initiatief van de Nationale ombudsman (art. 15 Wet No) naar wijze van klachtbehandeling door Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming n.a.v. klacht van ouderpaar over handelwijze van medewerkers van de Stichting Jeugdzorg Zeeland	#,g

Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/001	GAK Nederland BV Den Haag	in reactie op klacht niet voldaan aan verzoek om toewijzing van andere verzekeringsarts	ng
	GAK Nederland BV Amstelveen	verzoeker geen loonbelastingverklaring toegestuurd en hem er niet op gewezen dat hij moest zorgen dat gedeeltelijk tariefgroep 1 toegepast moest worden	ng
001/004	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Drenthe	ten onrechte ontslagvergunning verleend	ng
001/005	Sociale Verzekeringsbank Breda	onzorgvuldige wijze van beslissen over verlaging AOW-uitkering; summieri informatie in brief	g
001/010	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Amsterdam	uitblijven beslissing op WAO-aanvraag van werknemer verzoeker	g
001/016	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Breda	uitblijven beslissing Cadans op aanvraag WAZ-uitkering	g
001/030	Sociale Verzekeringsbank Amstelveen	verzoekster niet gehoord n.a.v. verzoek van medewerkster om op haar de Duitse sociale verzekeringswetgeving van toepassing te verklaren; na positieve beslissing SVB niet goed geïnformeerd	!,g
001/036	Gak Nederland BV Nijmegen	verzoek afgewezen om pensioenpremie over periode november 1979 tot oktober 1980 alsnog naar bedrijfspensioenfonds over te maken	#,g
001/039	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden-Nederland	RDA heeft werkgever toestemming verleend om arbeidsverhouding te beëindigen, een tweetal in de beslissing gebezigde overwegingen en de eindconclusie kunnen niet worden gedragen door inhoud van hoor en wederhoor, een van de overwegingen is vergaand, tendentius en grievend	ng
001/041	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Zeist	tegemoetkoming in financiële schade geweigerd, voortkomende uit behandeling (fouten gemaakt en traag proces) door Cadans van verzoek om reïntegratieland te toetsen	ng
001/045	Gak Nederland BV Amsterdam	geen reactie op zeven brieven en geen ontvangstbevestigingen, hoewel verzoeker hier expliciet om heeft gevraagd	g,ng
001/047	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening	RDA heeft onterecht toestemming gegeven voor ontslag verzoeker, gegevens ontslag-aanvraag niet juist en onvoldoende gewicht toegekend aan verweer en overlegde brieven verzoeker	ng
001/048	Gak Nederland BV Utrecht	geen uitvoering gegeven aan beslissing op bezwaarschrift van verzoeker	g
001/049	Gak Nederland BV Rotterdam	uitblijven van beslissing op bezwaarschrift verzoeker	g
001/059	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Groningen	onzorgvuldige behandelwijze van ingediende ontslagaanvraag door werkgever, onvoldoende zelfstandig onderzoek verricht	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/062	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden-Nederland	toestemming verleend aan werkgever om arbeidsrelatie te beëindigen wegens disfunctioneren, maar toestemming is onvoldoende gemotiveerd en het disfunctioneren is niet vast komen te staan	g
001/068	Arbeidsinspectie regio noordwest	geen monsters genomen van ontvettingsvloeistof in spoelvaten teneinde na te gaan of stoffen die zich daarin bevinden kankerverwekkend zijn en inspectiedienst heeft genoeg genomen met mededeling van werkgever dat twee van vier spoelvaten niet in gebruik zijn	ng
001/086	GAK Nederland BV Maastricht	na gegrond verklaring van het bezwaarschrift tegen de primaire beslissing op 31 maart 1999 nog steeds geen nieuwe beslissing genomen op zijn aanvraag voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering	g
001/090	Algemene directie voor de Arbeidsvoorziening Zoetermeer	nog geen beslissing op bezwaarschrift van 22 maart 2000, dat werd gecompeteerd op 13 april 2000	#,g
001/100	USZO-Den Haag	ondanks rappel geen beslissing genomen op aanvraag om toekenning van WAO-uitkering	g
001/101	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Overijssel	ontslagvergunning verleend, ondanks dat: werkgever het disfunctioneren onvoldoende onderbouwd heeft en onvoldoende contact met verzoeker heeft gehad om functioneren te verbeteren, gegevensverstrekking door werkgever kennelijk feitelijk onjuist	ng
001/104	Bezwaar-verzekeringsarts GAK Nederland BV Heerlen	bezwaarverzekeringsarts heeft tijdens hoorzitting in kader van bezwaarprocedure gezegd: «u doet alsof de wereld vergaat», toen oogoperatie van verzoeker aan de orde was	go
001/105	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Utrecht	reden voor vertraging in afhandeling bezwaarschrift was volgens Cadans dat verzoekster niet gereageerd heeft op telefonisch ingesproken boodschap, terwijl verzoekster schriftelijk heeft gereageerd; geen reactie van Cadans op ziekmelding en ingezonden aanvraag om een AMBER-toetsing; niet gewezen op mogelijkheid aanvraag WW-uitkering	g,ng
001/106	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Breda	behandelwijze van klacht	#,g,ng
001/115	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Arnhem	nog geen voor bezwaar en beroep vatbare beschikking gezonden m.b.t. recht op WAZ-uitkering, geen reactie op klacht over het uitblijven van de hiervoor genoemde beschikking en wijze waarop medewerker Cadans verzoeker te woord heeft gestaan	g
001/120	GAK Nederland BV Amstelveen	pas na 10 maanden beslist op aanvraag toekenning van een WAZ- en/of WAJONG-uitkering en reden van vertraging snijdt geen hout omdat in brief is toegezegd dat beslissing binnen 13 weken zou worden genomen, geen rekening gehouden met feit dat verzoeker is veroordeeld tot TBS met dwangverpleging (en dus niet op spreekuur verzekeringsarts kon komen), geen excuses aangeboden voor vertraging afhandeling, n.a.v. verzoek pas overgegaan tot vergoeding van wettelijke rente	g
001/121	GAK Nederland BV Amsterdam	nog geen beslissing genomen aangaande een (aanvullende) arbeidsongeschiktheidsuitkering, geen reactie op brief van 23 november 1999	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/123	Gak Nederland BV Assen	onzorgvuldig gehandeld bij het doorzenden van persoonlijke stukken, in het bijzonder dat het Gak haar niet heeft geïnformeerd over het doorzenden van de stukken naar het Gak Heerlen en doorzending niet heeft geregistreerd	!,g
001/126	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Haaglanden	geen toestemming verleend arbeidsverhouding met één van verzoekers werknemers te beëindigen: geen behoorlijke voortgang van de rapportage van Cadans; niet op de hoogte gehouden van ontwikkelingen; nagelaten om voor het nemen van de beslissing een afschrift van de rapportage aan verzoeker te zenden en gelegenheid te krijgen tot reactie daarop; pas na het nemen van afwijzende beslissing ook andere stukken naar verzoeker gezonden ; beslissing ondeugdelijk gemotiveerd en geen schriftelijke reactie op verzoekers klacht	g
001/128	Sociale Verzekeringsbank Utrecht	afhandeling klachtbrief, daaruit blijkt een verdedigende en vergoelijkende houding t.a.v. gedragingen van medewerkers van de SVB i.p.v. een onpartijdige	g,ng
001/132	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Noordoost-Brabant	toestemming verleend arbeidsverhouding met verzoeker te beëindigen op grond van duurzaam verstoorde arbeidsverhouding	g
001/136	Verzekeringsarts GAK Nederland BV Den Haag	niet serieus genomen toen verzoeker vroeg of lamellen dichter konden in verband met lichtinval en intimiderend bejegend	ng,go
001/148	GAK Nederland BV Vlaardingen	stukken die betrekking hadden op WAO-uitkering verzoeker verkeerd geadresseerd, ten tijde van afwijzing WW-aanvraag de toegekende WAO-uitkering nog niet ingetrokken en bij brief heeft medegedeeld slechts via een gemachtigde met verzoeker te willen corresponderen	g,ng
001/157	Gak Nederland BV Assen	wijze waarop klacht is behandeld die betrekking had op tegenstrijdige informatie door verzekeringsarts en medewerker Gak	g
001/159	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Noordoost-Brabant	toestemming verleend aan werkgever om arbeidsovereenkomst verzoeker op te zeggen omdat hij al meer dan twee jaar arbeidsongeschikt was; onzorgvuldige procedure omdat de RDA het advies van Cadans niet aan verzoeker heeft toegezonden	#,g
001/160	Verzekeringsgeneeskundige Gak Nederland BV Breda	mededeling verzekeringsgeneeskundige dat verzoekster negen maanden eerder had moeten komen en dat arbeidsongeschiktheid al had moeten zijn beëindigd, niet in de gelegenheid gesteld haar verhaal te doen, op grove toon de deur gewezen	go
001/163	Gak Nederland BV Haarlem	verzocht om toegezonden vragenformulieren binnen 2 weken te retourneren, ondanks eerdere toezeggingen om de reactietermijn van 1 maand toe te staan	g
001/165	Gak Nederland BV Breda	ondanks herhaald rappel nog geen nieuwe beslissing genomen met betrekking tot het recht van betrokkene op	#,g
001/192	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Amsterdam	arbeidsongeschiktheidsuitkering nog steeds niet de beschikking op WAO-aanvraag toegestuurd gekregen, terwijl verzoeker de aankondiging al op 25 mei 1999 heeft gekregen en niet gereageerd op brief daarover van 17 oktober 2000	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/193	Gak Nederland BV Alkmaar	herroepen beslissing inzake een onverschuldigd betaald ziekengeld en de terugvordering daarvan nog niet gevolgd door nieuwe beslissing daaromtrent en geen duidelijk en afdoende antwoord gekregen op vraag waarom een uitkering ingevolge de Ziektewet i.p.v. een WAO-uitkering is toegekend	#,g
001/200	Gak Nederland BV Haarlem	klacht ongegrond verklaard betreffende het feit dat verzoeker niet in gelegenheid is gesteld te reageren op nieuwe informatie alvorens Gak beslissing nam op ingediend bezwaarschrift	g
001/201	Verzekeringsarts Cadans Uitvoeringsinstelling BV Amsterdam	wijze van bejegening door verzekeringsarts tijdens controle: arts blij gegeven van een zelfingenomen houding en een gebrek aan belangstelling voor situatie verzoekster	go
	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Zeist	wijze van klachtafhandeling: toezegging om verzekeringsarts te spreken en verzoekster hierover te informeren niet nagekomen, geweigerd beginsel van hoor en wederhoor alsnog toe te passen, in strijd met eigen klachtreglement geen eindoordeel klacht gegeven	g
001/203	Gak Nederland BV Amsterdam	mededeling om vóór 14-6-2000 een specificatie van de uitkering te sturen niet nagekomen	g,go
	Gak Nederland BV Maastricht	niet of onvoldoende geïnformeerd over gevolgen van invoering van de Wet beperking export uitkeringen per 1-1-2000 ondanks herhaalde verzoeken voorafgaand aan vestiging van verzoeker in Thailand	g
001/215	Sociale Verzekeringsbank Leiden	zonder mededeling vooraf AOW-pensioen overgemaakt in US dollars naar guldensrekening in Indonesië, verzoek om aldus geleden schade afgewezen	#,g
001/226	Gak Nederland BV Amstelveen	handelwijze m.b.t. onderzoek: zonder informatie op te vragen bij huisarts tot oordeel gekomen dat verzoeker geschikt is arbeid te verrichten; onvoldoende geïnformeerd over mogelijkheden oordeel aan te vechten; geweigerd klacht in behandeling te nemen	#,g,ng
001/230	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Limburg	werkgever toestemming verleend de arbeidsverhouding te beëindigen wegens arbeidsongeschiktheid, advies van de uitvoeringsinstelling zonder meer overgenomen en beslissing ontoereikend gemotiveerd	g
001/237	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Rijswijk	nog geen beslissing op aanvraag starterskrediet in kader Wet op de reïntegratie arbeidsgehandicapten	#,g
001/241	Gak Nederland BV Arnhem	geen toestemming verleend om therapie te volgen bij zelf uitgekozen instituut, wijze van klachtbehandeling	g,ng
001/248	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Goes	werkwijze bij het beheer van dossier van verzoekster en de behandeling van haar aanspraak op een arbeidsongeschiktheidsuitkering leidt tot schending van haar privacy	g,ng
001/273	Gak Nederland BV Den Haag	wijze van klachtafhandeling over gang van zaken bij beoordeling van verzoekers arbeids(on)geschiktheid: niet aangegeven of Gak klacht gegrond achtte, niet ingegaan op klacht over informatieverstrekking door psychologe aan verzekeringsarts zonder de vereiste machtiging en geen verklaring gegeven voor het niet meenemen van informatie van de psychologe bij het nemen van de beslissing terwijl informatie wel beschikbaar was	g,ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/291	Gak Nederland BV Den Haag	«WAO-setje» voor het aanvragen van uitkering opgestuurd naar adres waar verzoeker al 3,5 jaar niet meer woonde; slechte telefonische bereikbaarheid en toezeggingen binnen 24 uur terug te bellen niet nagekomen; slecht functionerend antwoordapparaat	g,ng
001/301	Medewerker Gak Nederland BV Heerlen	niet de mogelijkheid geboden om een op verzoeker passend tijdstip een afspraak te maken om aanvraag voor WW-uitkering toe te lichten en onvriendelijk en zeer ongeduldig te woord gestaan	ng,go
	Gak Nederland BV Heerlen	tijdens voornoemd persoonlijk onderhoud geheel geen privacy, het personeel kon het gesprek woordelijk volgen	g
001/304	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoor- ziening Amsterdam	geen toestemming verleend de arbeidsverhouding met een van werknemers te beëindigen; niet ook nadere informatie gevraagd, ten onrechte niet in gelegenheid gesteld te reageren op verweer werknemer en beslissing onvoldoende gemotiveerd	g
001/315	Gak Nederland BV Goes	in reactie niet ingegaan op klacht (verzoeken om toezending van kopieën van verzoekers dossier en medische kaarten) waardoor rechtsgang is belemmerd en verzoeker zich onvoldoende heeft kunnen voorbereiden, in reactie meegedeeld dat voortaan niet automatisch een inhoudelijk onderzoek wordt ingesteld n.a.v. klacht van verzoeker	g,ng
001/326	Pensioen- en Uitkeringsraad Leiden	afwijzend gereageerd op verzoek tot nader onderzoek naar het besluit tot toekenning van het pensioen aan een bepaalde persoon, verzoek is afgewezen zonder inzage te nemen in de verklaringen van derden	l,g
001/338	Gak Nederland BV Haarlem	klacht afgedaan zonder verzoeker in gelegenheid te stellen om te worden gehoord	g
001/344	Kliq Noord-West Nederland Amster- dam	verzoeker wordt voortijdig beëindigen van cursus verweten	ng
	Arbeidsbureau ICT & Call Center Services Amsterdam	onjuiste informatie verstrekt over cursus; n.a.v. deze informatie besloot verzoeker de cursus te volgen	ng
001/345	Cadans Uitvoerings- instelling BV Zeist	geen beslissing genomen op bezwaarschrift van 15 maart 2000 waarbij verzoekers WAO-uitkering werd beëindigd en noch verzoeker noch zijn gemachtigde niet voldoende op de hoogte gehouden over voortgang procedure	g
001/360	Gak Nederland BV Tilburg	drie verzoekers onheus bejegend in gesprekken waardoor verklaringen niet in vrijheid zijn afgelegd: ongevraagd tutoyeren, insinueren dat verzoeker meer van zaak wist dan hij vertelde, beledigende opmerkingen gemaakt, verhoor duurde veel langer dan was verteld, onder druk gezet, doorgedramd en geprovoceerd en vierde verzoeker door zelfde ambtenaar beledigd en bedreigd	g,ng,go
	Gak Nederland BV Amsterdam	afhandeling klacht door directeur Gak: verzoekers niet in gelegenheid gesteld gehoord te worden, onvoldoende feitenonderzoek verricht, klachten ongegrond verklaard omdat gedragingen niet te verifiëren zouden zijn en Gak houdt vol dat twee verzoekers niet hebben verteld wat zij wisten	l,g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/373	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland	wijze van afhandelen klachtbrief: klacht ongegrond verklaard; verzoeker niet gehoord; ten onrechte gesteld dat bemiddelingsplan in overleg met verzoeker is opgesteld	ng
001/378	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Leeuwarden	verzoeker niet correct geïnformeerd over medische gronden op basis waarvan hij vanaf 1 oktober 1999 voor 80 tot 100% arbeidsongeschikt werd verklaard, en vanaf 23 mei 2000 voor minder dan 15%	#,g
	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Noord Nederland	op 23 februari 2001 ontslagvergunning aan verzoekers werkgever verleend, ondanks zijn gemotiveerde verweer dat de van Cadans verkregen gegevens onjuist zijn, en zonder verzoeker in de gelegenheid te stellen op toelichting van Cadans van 12 februari te reageren	ng
001/381	Cadans Uitvoeringsinstelling BV Utrecht	geen boete opgelegd aan verzoeksters voormalige werkgever i.v.m. de verplichting tot het opstellen van een reïntegratieplan in de zin van de WAO	ng

Verkeer en Waterstaat

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/043	Dienst Wegverkeer Zoetermeer	verzoek om schadevergoeding afgewezen, auto van verzoeker is door Dienst Wegverkeer goedgekeurd en twee jaar later – zonder gebruikt te zijn – komt de auto niet door APK-keuring	ng
001/072	Directoraat-Generaal Rijksluchtvaartdienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen het feit dat woning verzoeker niet in aanmerking zou komen voor het van rijkswege aanbrengen van geluidswerende voorzieningen in het kader van het geluidsisolatieproject Schiphol	g
001/073	Directoraat-Generaal Rijksluchtvaartdienst	lange behandelingsduur van aanvraag om toestemming voor het droppen van parachutisten vanuit Ultra Light Vliegtuig	g
001/074	Directoraat-Generaal Rijksluchtvaartdienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift gericht tegen besluit om woningen niet in aanmerking te laten komen voor het aanbrengen van geluidswerende voorzieningen op basis van de Regeling geluidswerende voorzieningen 1997	g
001/075	Directoraat-Generaal Rijksluchtvaartdienst	pas op 19 maart 1999 gereageerd op brieven van 17 februari 1998 en 13 november 1998, nog geen beslissing op bezwaarschrift van 21 maart 1999	g
001/076	Directoraat-Generaal Rijksluchtvaartdienst	lange behandelingsduur van aanvraag om verlenging Nederlands zweefvliegbewijs (verzoeker woont in Spanje) en de afgifte bevoegdverklaring slepen, lange behandelingsduur van bezwaarschrift	g
001/179	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	klacht afgewezen m.b.t. niet goed rekenen van antwoord op vraag theorie-examen, hoewel dit volgens theorieboek correct was	ng
001/202	Dienst Wegverkeer Zoetermeer	wijze van klachtafhandeling; m.n. weigering schade, voortgevoerd uit gebrekkige informatievoorziening, te vergoeden	ng
	Medewerkster Dienst Wegverkeer Veendam	gebrekkige wijze van informeren omtrent regeling voor demontage/sloop van auto's in eigen beheer	go

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/327	Dienst Wegverkeer Veendam	lange behandelingsduur van verzoek om correctie van een door de RDW gemaakte fout m.b.t. registratie kentekenbewijs, strekking passage in zogenaamde waarschuwingsbrief, wijze van klacht-afhandeling: geen excuses, niet ingegaan op suggestie werkwijze aan te passen	ng
001/331	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewij- zen	verzoekster werd pas enkele minuten voor haar rijexamen geïnformeerd dat haar instructrice niet mee mocht rijden i.v.m. een mentorexamen waardoor al twee examinatoren meereiden	ng
001/333	Dienst Wegverkeer Veendam	trage reactie op verzoek om toezending formulier t.b.v. beëindiging registratie motorvoertuig; ten onrechte meegedeeld dat een en ander in orde zou komen i.v.m. mededeling over het niet voldaan hebben aan verzekeringsplicht; niet adequaat geïnformeerd; in brief van 3 oktober 2000 i.v.m. verzekeringsplicht geen reactie op klacht, ingediend op 4 september 2000	g,ng,go
001/362	Dienst Wegverkeer	eigen keuringsprotocol niet in acht genomen bij keuring van verzoeksters ontstolen personenauto: aanmeldingsformulier, voertuigidentificatienummer en betaling van verwijderingsbijdrage niet gecontroleerd, niet vastgesteld wie de eigenaar was, autodocumenten niet op echtheid gecontroleerd	ng
001/383	Dienst Wegverkeer Zoetermeer	herhaald meegedeeld dat m.b.t. een op verzoeksters naam gestelde personenauto niet was voldaan aan de APK-plicht en daarvan melding gemaakt bij het CJIB, hoewel RDW op de hoogte was gesteld dat betreffende auto in beslag was genomen	g,ng
001/385	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewij- zen	na verstrekken van verklaring van geschiktheid voor onbepaalde duur medische gegevens verzoeker niet uit bestand verwijderd, maar meegedeeld dat bestand pas na 3 jaar automatisch wordt geschoond; niet zorg gedragen voor aanpassing medische gegevens in Centraal Rijbewijzenregister	g,ng

Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/023	OWM Zilveren Kruis Ziekenfonds U.A. Heemstede	onvoldoende informatie over achterstand in premiebetaling; brieven hierover niet beantwoord	g
001/024	Centraal Administra- tie Kantoor Bijzon- dere Zorgkosten b.v. Den Haag	pas eind mei facturen ontvangen voor verleende thuiszorg in periode maart 1998 – december 1999 ondanks doorgeven van adreswijziging en herhaald telefonisch informeren	g
001/064	Inspectie voor de Gezondheidszorg	melding over handelwijze arts jegens derde niet behandeld volgens het bepaalde in de Leidraad Onderzoek, niet direct contact opgenomen met betrokken derde, geen nader onderzoek ingesteld, brief onvoldoende beantwoord	g,ng
001/087	waarnemend Algemeen Hoofd- inspecteur voor de Gezondheidszorg	conclusies en advies van de interne Commissie van Advies voor de IGZ zijn overgenomen en verzoekers klachten over de inspecteur en de regionaal inspecteur voor de Gezondheidszorg voor Limburg zijn ongegrond verklaard	g,ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/109	Inspectie voor de Gezondheidszorg	uitspraken (van waarnemend hoofdinspecteur in 2 televisie-interviews van het NOS-journaal op 14 april 2000 n.a.v. dood van een patiënte in academisch ziekenhuis Maastricht): gedaan zonder enig voorafgaand onderzoek; onjuist en kwetsend voor ziekenhuis; getuigen van vooringenomenheid IGZ; verantwoordelijkheid van IGZ om medisch veld te informeren over een eerder vergelijkbaar softwareprobleem; geen reactie op klachtbrief van 18 april 2000	g
001/234	Inspectie voor de Gezondheidszorg	onvoldoende onafhankelijk, adequaat, actief en zorgvuldig gereageerd op meldingen van grensoverschrijdend (seksueel) gedrag van een psychiatrisch verpleegkundige en haar beleid niet deugdelijk gemotiveerd c.q. onderbouwd	g
001/292	CZ Groep Zorgverzekeringen Tilburg	niet binnen wettelijke termijn beslist op bezwaarschrift en niet tijdig in kennis gesteld van overschrijden termijn; ten onrechte in brief aan verzoeker gesteld dat Nationale ombudsman geen reden zag voor behandeling van zijn klachten	#,g
001/298	Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Leusden	geweigerd advies op te volgen van Provinciale klachtencommissie Jeugdhulpverlening om klachtenreglement in overeenstemming te brengen met de Wet op de Jeugdhulpverlening	#,g
001/305	OVM Univé Zorg u.a. Alkmaar	onredelijke afbetalingsregeling getroffen van f 200 per mnd. i.v.m. achterstallige eigen bijdragen ingevolge Bijdragebesluit Zorg en aanbod om f 3000 ineens te betalen afgewezen	ng
001/311	Inspectie voor de Gezondheidsbescherming	wijze van onderzoek n.a.v. klacht over kleurshampoo: onderzoek heeft te lang geduurd; geen rapport toegezonden van onderzoek; onderzoek op onzorgvuldige wijze plaatsgevonden (onregelmatigheden geconstateerd bij kleurshampoo maar geen maatregelen genomen, onjuiste mededelingen gedaan over allergietest en ambtenaar deelde mee dat hij het ook niet eens was met de gang van zaken en ze zou brief moeten sturen naar zijn privé-adres, waarna ze een brief ontving die niet correspondeerde met eerder gedane uitlatingen)	g,ng,go
001/348	Inspecteur voor de gezondheidszorg Rijswijk	handelwijze n.a.v. melding van het Academisch Ziekenhuis Rotterdam dat de behandelingsovereenkomst was opgezegd en n.a.v. brief verzoekster aan inspecteur: ten onrechte geconcludeerd dat aan de vereiste van zorgvuldigheid is voldaan en conclusie getrokken zonder eerst verzoekster te horen c.q. onderzoek te verrichten	g

Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/006	Huurcommissie Amsterdam	uitspraken over verhuurde woonruimte onvoldoende gemotiveerd	g
001/021	Nederlandse onderneming voor energie en milieu B.V.	verzoek afgewezen dat Novem rechtstreeks communiceert met programma-medewerkers i.p.v. met de sectormanagers	ng
001/182	Huurcommissie Bergen op Zoom	wijze waarop hoorzitting is georganiseerd: meerdere huurders gezamenlijk ontboden; klacht hierover afgewezen	#,g,ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/212	Directoraat-Generaal Volkshuisvesting	belastingdeurwaarder ingeschakeld zonder afdoende voorafgaande waarschuwing, ondanks afspraak dat maandelijks termijnbedragen zouden worden afgeschreven, ondanks toezeggingen niet teruggebeld	!,g,ng
001/350	Inspectie Milieu- hygiëne Noord, Groningen	ten onrechte tot de conclusie gekomen dat bij bewoners geen overlast ontstaat door gebruik van houtkachel op naburig perceel; irrelevante aspecten betrokken in overweging, onvoldoende onderzoek ter plaatse verricht	ng
001/382	Huurcommissie Amsterdam	trage afhandeling verzoekschriften, verzoekers tijdens zitting niet in gelegenheid gesteld «pleitnota» te bespreken, toezeggingen niet nagekomen, niet iemand belast met onderzoek naar beschikking in vergelijkbare zaak, op 2 brieven geen reactie gegeven en niet op alle klachtonderdelen ingegaan	g,go
	Secretariaat Huurcommissie Amsterdam	verschillende malen foutieve informatie verstrekt en toezeggingen niet nagekomen; niet zelf informatie ingewonnen bij kantonrechter en niet op de hoogte gebracht van voortgang	g

Waterschappen

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/017	Waterschap Veluwe Apeldoorn	klager genoodzaakt bezwaarschriften 1997, 1998 en 1999 in te dienen tegen aanslagen omdat geen rekening is gehouden met beslissingen op eerdere bezwaarschriften; lange behandelingsduur bezwaarschriften niet ingegaan op klacht dat toezegging om waterschapsbelasting te corrigeren niet is nagekomen; opmerking dat niet op alle brieven van verzoeker hoeft te worden gereageerd	#,g,ng
001/034	Waterschappen Hollands Noorder- kwartier, Dienst Centrale Omslag- heffing Belasting- dienst	niet voldaan aan verzoek schade te vergoeden die verzoeker leed doordat veerpont uit vaart was gegaan	g
001/082	Waterschap Het Lange Rond Alkmaar	stelt niet verantwoordelijk te zijn voor de wateroverlast op verzoekers perceel en wenst geen aansprakelijkheid te aanvaarden, geen inhoudelijke reactie ontvangen op brief waarin hij klaagt over behandelingsduur klacht en verzoeker vraagt het waterschap alsnog passende maatregelen te nemen	ng
001/116	Waterschap Velt en Vecht Coevorden	teveel betaalde verontreinigingsheffing over 1996 en 1997 ondanks verzoek niet terugbetaald	g,ng
001/264	Waterschap Rijn en IJssel	niet op eigen initiatief informatie verschaft over achterstanden bij opleggen waterschapbelasting 1998; bezwaarschriften van maart 2000 pas afgehandeld in januari 2001; klacht hierover ongegrond geacht; diverse schriftelijke en telefonische toezeggingen niet nagekomen; waterschap zegt te wachten op bevestiging van gemeente, terwijl bij gemeente geen informatie is opgevraagd	#,g
001/284	Waterschap Peel en Maasvallei Venlo	ontvangen reactie, waarin staat dat het waterschap geen rol voor zich weggelegd ziet wat betreft de afwatering van verzoekers perceel	g,ng
001/318	Waterschap Noorderzijlvest Groningen		ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
001/352	Waterschap Rijn en IJssel	niet voldaan aan verzoek om teveel betaalde verontreinigingsheffing terug te betalen, verzoeker heeft voldaan voor een meerpersoonshuishouden terwijl hij alleen woonde	#,g

Politie en openbaar ministerie

2000/325	VR 2001, nr. 83	afl. 5, blz. 168–170
2001/050	AB 2001, nr. 144	afl. 19, blz. 714–733
2001/091	AB 2001, nr. 162	afl. 21, blz. 803–813
2001/095	AB 2001, nr. 179	afl. 23, blz. 882–884
2001/343	AB 2001, nr. 405	afl. 47, blz. 1803–1805

In *Delikt en Delinkwent* 2001 wordt in afl. 3 (blz. 310–319) en afl. 8 (blz. 873–882) een aantal rapporten besproken.

In *Opportuun, tijdschrift voor het Openbaar Ministerie* worden regelmatig samenvattingen gepubliceerd van rapporten van de Nationale ombudsman op het terrein van het Openbaar Ministerie.

Ministeries*Buitenlandse Zaken*

2000/368	AB 2001, nr. 187	afl. 24, blz. 910–916
2001/358	AB 2001, nr. 416	afl. 48, blz. 1857–1860

Justitie (met uitzondering van politie en openbaar ministerie)

2001/081	JV 2001, nr. 141	afl. 7, blz. 533–540
2001/204	MR 2001, nr. 58	afl. 7, blz. 246

Buitenlandse Zaken & Justitie

2000/239	NAV 2001, nr. 44	afl. 1, blz. 77–80
2000/364	NAV 2001, nr. 80	afl. 2, blz. 142
2000/364	MR 2001, nr. 9	afl. 1, blz. 24
2001/020	NAV 2001, nr. 180	afl. 5, blz. 373–375

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

2001/138	JB 2001, nr. 204	afl. 10, blz. 889–890
2001/242	JB 2001, nr. 288	afl. 14, blz. 1217–1220

Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

2001/302	JB 2001, nr. 311	afl. 15, blz. 1314–1316
----------	------------------	-------------------------

Financiën

2000/347	IB 2001, nr. 378	afl. 8, blz. 622
2000/360	JB 2001, nr. 25	afl. 1, blz. 96–98
2000/375	TFB 2001	afl. 3, blz. 12–13
2001/083	VN 2001, nr. 39	afl. 23, blz. 2750–2751
2001/096	VN 2001, nr. 21	afl. 27, blz. 3114–3115
2001/177	VN 2001, nr. 29	afl. 39, blz. 4182–4184

In het tijdschrift *Fiscaal up to Date* worden regelmatig samenvattingen gepubliceerd van rapporten van de Nationale ombudsman op het terrein van de Belastingdienst.

Landbouw, Natuurbeheer en Visserij

2001/167	AR 2001, nr. 5085	afl. 10, blz. 659–663
----------	-------------------	-----------------------

Volksgezondheid, Welzijn en Sport

2000/340	TvG 2001, nr. 41	afl. 5, blz. 343–346
2001/109	JB 2001, nr. 167	afl. 8, blz. 753–756
2001/234	JB 2001, nr. 266	afl. 13, blz. 1137–1140

Zelfstandige bestuursorganen*GAK*

2001/315	AB 2001, nr. 390	afl. 46, blz. 1745–1748
----------	------------------	-------------------------

Huurcommissies

2001/182	AB 2001, nr. 236	afl. 31, blz. 1143–1145
----------	------------------	-------------------------

Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie

2001/335	AB 2001, nr. 404	afl. 47, blz. 1801–1802
----------	------------------	-------------------------

Landelijk instituut sociale verzekeringen

2000/344	AB 2001, nr. 27	afl. 4, blz. 137–145
2000/361	AB 2001, nr. 34	afl. 5, blz. 185–188
2001/193	JB 2001, nr. 230	afl. 11, blz. 973–974
2001/200	AB 2001, nr. 263	afl. 34, blz. 1263–1265
2001/203	JB 2001, nr. 243	afl. 12, blz. 1052–1054
2001/226	JB 2001, nr. 265	afl. 13, blz. 1133–1136

Sociale verzekeringsbank

2001/030	VN 2001, nr. 37	afl. 17, blz. 2119
2001/128	JB 2001, nr. 187	afl. 9, blz. 831–833

Zorgverzekeraars

2001/023	JB 2001, nr. 85	afl. 4, blz. 352–354
----------	-----------------	----------------------

Waterschappen

2000/315	AB 2001, nr. 138	afl. 18, blz. 687–693
2001/017	AB 2001, nr. 221	afl. 29, blz. 1054–1057

Gemeenten

2001/019	AB 2001, nr. 153	afl. 20, blz. 760–772
2001/019	JB 2001, nr. 64	afl. 3, blz. 266–269
2001/065	JB 2001, nr. 105	afl. 5, blz. 446–453
2001/085	AB 2001, nr. 170	afl. 22, blz. 841–848
2001/085	JB 2001, nr. 145	afl. 7, blz. 654–655
2001/161	AB 2001, nr. 229	afl. 30, blz. 1096–1101
2001/316	JB 2001, nr. 335	afl. 16, blz. 1412–1416

Provincies

2000/374	AB 2001, nr. 143	afl. 19, blz. 703–714
2000/374	JB 2001, nr. 43	afl. 2, blz. 172–178

AB	= AB Rechtspraak Bestuursrecht
AR	= Agrarisch Recht
IB	= Infobulletin Belastingdienst
JB	= Jurisprudentie Bestuursrecht
JV	= Jurisprudentie Vreemdelingenrecht
MR	= Migrantenrecht
NAV	= Nieuwsbrief Asiel- en Vluchtelingenrecht
TFB	= Tijdschrift voor Formeel Belastingrecht
TvG	= Tijdschrift voor Gezondheidsrecht
VN	= Vakstudienieuws
VR	= Verkeersrecht

In hoofdstuk 1, § 1.2.1, en in hoofdstuk 3, § 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 BEOORDELINGSCRITERIA

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, 4:16 – 4:20, 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

BESTUURSORGANEN BINNEN DE BEVOEGDHEID VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 1a van de Wet Nationale ombudsman bepaalt welke bestuursorganen vallen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Dat laatste kan op drie wijzen gebeuren:

1. Door rechtstreekse en specifieke aanwijzing in de Wet Nationale ombudsman (art. 1a, eerste lid, onderdelen a, c en d).

Het betreft hier:

- de Ministers (en daarmee de Ministeries en al hun dienstonderdelen, waar ook in het land werkzaam);
- de bestuursorganen met een taak op het terrein van de politie en met betrekking tot buitengewoon opsporingsambtenaren.

2. Door rechtstreekse, maar niet specifieke aanwijzing in de Wet Nationale ombudsman (art. 1a, eerste lid, onderdeel e).

Het betreft hier in hoofdzaak de categorie van zelfstandige bestuursorganen, 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.
- B. voor met onderwijs en onderzoek belaste bestuursorganen op het beleidsterrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen de specifieke aanwijzing, bij algemene maatregel van bestuur, voorsnog is gehandhaafd. De aldus aangewezen bestuursorganen zijn in het overzicht van zelfstandige bestuursorganen dat hierna volgt, aangegeven met een *.

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:

- de waterschappen, op verzoek van de Unie van Waterschappen (per 1 januari 1994);
- de provincies, op verzoek van het Interprovinciaal Overleg (per 1 juli 1996);
- de gemeenten Apeldoorn, Enschede, Katwijk, Oegstgeest, Roermond, Voorschoten en Weert (per 1 juli 1996); Beverwijk, Brummen, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heusden, Leiderdorp, Nijkerk, Noordwijk, Ruurlo, Steenwijk en Venlo (per 1 november 1997); Gorinchem en Losser (per 12 juni 1998); Breda en Schijndel (per 1 juli 1998); Beemster, Bernheze, Dantumadeel, Duiven, Ermelo, Ferwerderadiel, Gaasterlân-Sleat, Harenkarspel, Langedijk, Lemsterland, Lisse, Middelharnis, Moerdijk, Reeuwijk, Voorst (per 1 januari 1999); Nijmegen (per 1 februari 1999); Baarle-Nassau, Bergh, Blaricum, Boskoop, Brunssum, Bunschoten, Diemen, Dordrecht, Geertruiden-

- berg, Groenlo, Haarlem, Leidschendam, Leusden, Nederlek, Nieuwegein, Noordwijkerhout, Ridderkerk, Rijnsburg, Sassenheim, Ten Boer, Tiel, Veendam, Woudenberg en Woudrichem (per 1 januari 2000); Alkmaar, Amersfoort, Appingedam, Bennebroek, Bergeijk, Bergen (Limburg), Bloemendaal, Castricum, Didam, Dirksland, Epe, Franekeradeel, Gennep, Hendrik-Ido-Ambacht, Kollumerland en Nieuw-kruisland, Leeuwarden, Lochem, Menaldumadeel, Nijefurd, Nuenen, Gerwen en Nederwetten, Purmerend, Rijswijk, Scherpenzeel, Schoonhoven, St. Michielsgestel, Sliedrecht, Sneek, Steenberg, Tytsjerksteradiel, Veldhoven, Vught, Wageningen, Wateringen, Winterswijk, Wûnseradiel, Wymbritseradiel, Zwijndrecht (per 1 januari 2001); Aalsmeer, Aalten, Achtkarspelen, Alblasterdam, Alphen-Chaam, Ambt Montfort, Arcen en Velden, Baarn, Beesel, Bellingwedde, Bodegraven, Breukelen, Brielle, De Lier, De Marne, De Ronde Venen, Den Helder, Doetinchem, Dongen, Dongeradeel, Doorn, Drimmelen, Dronten, Edam-Volendam, Eemsmond, Eibergen, Gendringen, Graafstroom, Graft-De Rijp, Heerenveen, Heerde, Helden, Hellendoorn, Horst aan de Maas, Hummelo en Keppel, IJsselstein, Lelystad, Lith, Littenseradiel, Loenen, Maarn, Maarssen, Maasbracht, Maasbree, Maasdonk, Maasland, Meijel, Noordoostpolder, Ooststellingwerf, Opsterland, Renkum, Renswoude, Roerdalen, Scheemda, Schiermonnikoog, Schipluiden, Smallingerland, Swalmen, Uitgeest, Uithoorn, Urk, Valkenburg (Zuid-Holland), Veenendaal, Veghel, Velsen, Vianen, Vlagtwedde, Vlieland, Vlist, Wehl, Winschoten, Winsum, Zandvoort, Zeevang en Zevenhuizen-Moerkapelle (per 1 januari 2002); daarnaast zullen in het eerste kwartaal van 2002 met terugwerkende kracht tot 1 januari 2002 worden aangewezen de nieuwe gemeente Castricum (ontstaan uit een herindeling) en de gemeenten Bemmelo, Bergambacht, Boarnsterhim, Echt, Etten-Leur, Gulpen-Wittem, Hattem, Laren, Lopik, Nederweert, Overbetuwe, Terschelling, Weststellingwerf, Zaltbommel en Zundert;
- de gemeenschappelijke regelingen: het Schadevergoedingsschap HSL-Zuid, A16 en A4 (per 1 januari 2001); het Recreatieschap Voorne-Putten-Rozenburg, het (Natuur- en) Recreatieschap Haringvliet, het Recreatieschap Rottemeren, het Recreatieschap Midden-Delfland, het (Natuur- en) Recreatieschap Krimpenerwaard en het Havenschap Delfzijl/Eemshaven (per 1 januari 2002).

4. Zelfstandige 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 zelfstandig bestuursorgaan, dit tot het moment dat er eventueel op dit terrein een algemene regeling tot stand komt. Vooralsnog kan aanknopingspunt 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 zelfstandige bestuursorganen (N.B.: het overzicht is niet uitputtend):

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)
- Bureau Voorlichting en Interlandelijke Adoptie

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

C. op het terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

(zie voor de betekenis van *: hiervoor onder 2B.)

- de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen*
- de Open Universiteit*
- de openbare universiteiten*
- de Koninklijke Bibliotheek*
- landelijke organen als bedoeld in artikel 1.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs*
- 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
- Instituut voor Toetsontwikkeling (CITO)
- Commissariaat voor de Media
- Nederlandse Omroep Stichting, voor zover belast met programma-coördinatie en zendtijdindeling
- Rechtspersonen als bedoeld in art. 9 van de Wet op het specifiek cultuurbeleid (met name de fondsen op de verschillende terreinen van cultuur)

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 Toezicht Effectenverkeer
- 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 art. 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

- Onafhankelijke post- en telecommunicatieautoriteit (OPTA)
- Luchtverkeersleiding Nederland

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.)
- Nederlands Instituut van Registeraccountants (NIVRA)
- Nederlandse onderneming voor energie en milieu B.V. (NOVEM B.V.)
- Stichting Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf Nederland
- Waarborg Platina, Goud en Zilver N.V.

H. op het terrein van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij

- Landinrichtingscommissies en Centrale Landinrichtingscommissies
- Grondkamers
- Commissie Beheer Landbouwgronden
- de openbare landbouwhogescholen
- Staatsbosbeheer

I. op het terrein van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

- College van toezicht sociale verzekeringen (Ctsv)
- Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv; tevens verantwoordelijk voor gedragingen van de uitvoeringsinstellingen (GAK, GUO, SFB, Cadans, USZO) bij de uitvoering van de sociale-verzekeringswetten)
- Sociale Verzekeringsbank (SVB)
- Arbeidsvoorzieningsorganisatie (CBA) en de Regionale Besturen voor de Arbeidsvoorziening (RBA's)

J. op het terrein van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

- College ter Beoordeling van Geneesmiddelen
- College van Toezicht op de Zorgverzekeringen (CTZ)
- Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg (COTG)
- Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)

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)

6.1 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. In afwijking van het eerste lid, onder e, is deze wet slechts van toepassing op bestuursorganen belast met onderwijs en onderzoek op het beleidsterrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, voor zover deze bij algemene maatregel van bestuur zijn aangewezen.
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 beschikbaarstellen 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 bevat

tende de namen van ten minste drie personen, als zij zal dienstig oordelen.

3. De benoeming geschiedt voor de duur van zes jaren.

4. Indien de Tweede Kamer voornemens is de ombudsman opnieuw te benoemen, kan zij bepalen dat het tweede lid, tweede volzin, buiten toepassing blijft.

5. Indien blijkt dat de Tweede Kamer niet tijdig tot de benoeming van een nieuwe ombudsman zal kunnen komen, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman.

Artikel 10, vijfde tot en met zevende lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3

1. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman met ingang van de eerstvolgende maand na die waarin hij de vijftenzestigjarige leeftijd bereikt.

2. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman voorts:

a. op zijn verzoek;

b. wanneer hij uit hoofde van ziekten of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;

c. bij de aanvaarding van een ambt of betrekking bij deze wet onverenigbaar verklaard met het ambt van ombudsman;

d. bij het verlies van het Nederlanderschap;

e. wanneer hij bij 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 waarnemer een betrekking of lidmaatschap als bedoeld in artikel 5, eerste lid, onderdelen b en c, bekleedt of gaat bekleden, is hij voor de duur van de vervanging respectievelijk de waarneming in die betrekking of dat lidmaatschap van rechtswege op non-activiteit gesteld.

Artikel 11

1. Te zijner ondersteuning beschikt de ombudsman over een bureau.
2. De tot het bureau behorende personen worden door Ons op voordracht van de ombudsman benoemd, bevorderd, geschorst en ontslagen.
3. Wij bepalen in welke gevallen tot het bureau behorende personen door de ombudsman worden benoemd, bevorderd, geschorst en ontslagen.

HOOFDSTUK II. HET ONDERZOEK

Artikel 12

1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen, tenzij sedertdien meer dan een jaar is verstreken. Indien binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond die gedraging aan

het oordeel van een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening aan het oordeel van een andere instantie is onderworpen, eindigt de termijn een jaar na de datum waarop in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of de procedure op een andere wijze is geëindigd.

2. De verzoeker dient alvorens het verzoek te doen, over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd. Indien de klacht binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond is ingediend, eindigt de in het eerste lid bedoelde termijn een jaar na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek.

3. Het verzoekschrift dient te bevatten:

- a. de naam en het adres van de verzoeker;
- b. zo duidelijk mogelijk, een omschrijving van de gedraging waarop het verzoekschrift betrekking heeft en mededeling wie zich aldus heeft gedragen en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- c. de grieven met betrekking tot de gedraging;
- d. de wijze waarop een klacht is ingediend en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het betrokken bestuursorgaan.

4. Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, kan de Nationale ombudsman besluiten het verzoekschrift niet in behandeling te nemen, mits de verzoeker de gelegenheid heeft gehad binnen een door de ombudsman gestelde termijn het verzoekschrift met een vertaling aan te vullen.

5. Tenzij artikel 16 van toepassing is, is de ombudsman bevoegd en, tenzij artikel 14 van toepassing is, ook verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven.

Artikel 13

Indien naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat, verwijst hij hem onverwijld naar de bevoegde instantie en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, aan die instantie over. Voor de toepassing van de regeling waarop de openstaande voorziening berust, wordt het verzoekschrift beschouwd als te voldoen aan de in die regeling voorkomende bepalingen met betrekking tot de wijze van indiening en adressering en wordt voorts het tijdstip, waarop het verzoekschrift door de ombudsman is ontvangen, beschouwd als het tijdstip waarop de zaak bij de in die regeling bedoelde instantie aanhangig is gemaakt. Deze instantie stelt de verzoeker in de gelegenheid, binnen dertig dagen nadat zij hiervan mededeling heeft gedaan, zijn verzoekschrift overeenkomstig de voor die voorziening geldende regels aan te vullen of te wijzigen en voor zover nodig het voor behandeling verschuldigde recht te voldoen.

Artikel 14

De ombudsman is niet verplicht een onderzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, in te stellen of voort te zetten, indien:

- a. het verzoekschrift te laat is ingediend of niet voldoet aan de vereisten, vermeld in artikel 12, derde en vierde lid;
- b. het verzoek kennelijk ongegrond is;
- c. het belang van de verzoeker of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- d. de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, bij hem, dan wel bij

een tot de behandeling van verzoekschriften bevoegde commissie uit de Eerste of Tweede Kamer of uit de verenigde vergadering der Staten-Generaal, in behandeling is of – behoudens indien een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid bekend is geworden en zulks tot een ander oordeel over de bedoelde gedraging zou hebben kunnen leiden – door hem is afgedaan of daarover door de betrokken commissie haar conclusie op een verzoekschrift aan de Eerste of Tweede Kamer dan wel de verenigde vergadering der Staten-Generaal is voorgesteld;

- f. een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie in behandeling is of daardoor is afgedaan;
- g. ten aanzien van de gedraging voor de verzoeker een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
- h. ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
- i. niet is voldaan aan het vereiste van artikel 12, tweede lid, tenzij van de verzoeker redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat hij de uitkomst van de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan verder afwacht;
- j. 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.)

Overgangs- en slotbepalingen in de wet van 18 juni 1998 tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur (Stb. 356)

(...)

ARTIKEL VI

Artikel 1a, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman en artikel 1a, tweede lid, van de Wet openbaarheid van bestuur vervallen vijf jaar na inwerkingtreding van deze wet. Alsdan wordt in artikel 10, tweede lid, onder *b*, en artikel 14, onder *b*, van de Wet openbaarheid van bestuur «in artikel 1a, eerste lid, onder *c* en *d*, en het tweede lid, bedoelde bestuursorganen» vervangen door: in artikel 1a, onder *c* en *d*, bedoelde bestuursorganen.

(...)

ARTIKEL VIII

Deze wet treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.¹

¹ 30 juni 1998 (zie koninklijk besluit van 18 juni 1998, Stb. 357).

6.2 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 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 Spaarfondsenwet, de Wet verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioen-fonds 2000, de Wet betreffende verplichte deelneming in een beroeps-pensioenregeling 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 werkzaamheden die voortvloeien uit onderscheidenlijk verband houden met haar taken en bevoegdheden ingevolge de Wet toezicht effectenverkeer 1995.

Artikel 2

Als bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1a, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman onderscheidenlijk artikel 1a, tweede lid, van de Wet openbaarheid van bestuur, zijn aangewezen de bestuursorganen van:

- a. de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen, genoemd in artikel 1.5 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek;
- b. de Open Universiteit, genoemd in artikel 1.3 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek;
- c. Openbare universiteiten als bedoeld in de bijlage bij de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek;
- d. Openbare hoge scholen als bedoeld in de bijlage bij de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek;
- e. de Koninklijke Bibliotheek, genoemd in artikel 1.5 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek;
- 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, genoemd in artikel 3 van de TNO-wet;
- h. de Centrale commissie vaststelling examenopgaven en beoordeling-

snormen, genoemd in het Besluit Instelling Centrale commissie vaststelling examenopgaven en beoordelingsnormen;
i. het Rijksinstituut voor Oorlogsdocumentatie, genoemd in het koninklijk besluit van 28 juli 1979 (Stb. 426);
j. de Nederlandse organisatie voor wetenschappelijk onderzoek, genoemd in artikel 2 van de Wet op de Nederlandse organisatie voor wetenschappelijk onderzoek.

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.

6.3 Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman

Besluit van 4 september 1998, Stb. 547, houdende regels over de vergoedingen die verschuldigd zijn terzake van door de Nationale ombudsman ontvangen klachten (Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman), zoals gewijzigd bij besluit van 14 september 2001, Stb. 415.

Artikel 1

In dit besluit wordt verstaan onder:

- a. Onze Minister: Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;
- b. rechtspersoon: rechtspersoon waartoe het ingevolge artikel 1b van de wet aangewezen bestuursorgaan behoort;
- c. verzoekschrift: schriftelijk verzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, van de wet;
- d. wet: Wet Nationale ombudsman.

Artikel 2

1. De rechtspersoon is per verzoekschrift dat door de Nationale ombudsman wordt ontvangen over gedragingen van een bestuursorgaan dat tot die rechtspersoon behoort, een vergoeding verschuldigd ter grootte van € 874,89 *[ten aanzien van verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 2000 tot en met 31 augustus 2001: € 912,55 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 21 september 2001, Stcrt. 191)]*;
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 2000 tot en met 31 augustus 2001: € 2 833,86 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 21 september 2001, Stcrt. 191)]* 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 2000 tot en met 31 augustus 2001: € 191,95 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 21 september 2001, Stcrt. 191)]* in de overige gevallen.
3. In afwijking van het eerste en tweede lid bepaalt Onze Minister, de Nationale ombudsman gehoord, in het geval dat twee of meer verzoekschriften dezelfde gedraging betreffen, dat eenmaal de voor een dergelijk verzoekschrift geldende vergoeding is verschuldigd.

Artikel 3

1. Het ministerieel besluit, bedoeld in artikel 2, tweede lid, wordt gegeven op verzoek van de desbetreffende rechtspersoon.
2. Het in het eerste lid bedoelde ministeriële besluit heeft een geldigheidsduur van twee jaar. Deze geldigheidsduur wordt telkenmale met een periode van twee jaar verlengd, tenzij de desbetreffende rechtspersoon voor 1 december van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de verlenging plaats zal vinden, aan Onze Minister heeft verzocht de toepassing van artikel 2, tweede lid, ten aanzien van hem te beëindigen.
3. Het in het eerste lid bedoelde verzoek wordt voor 1 december van het jaar voorafgaand aan het jaar met ingang waarvan het bestuursorgaan van de rechtspersoon ingevolge artikel 1b van de wet is aangewezen, bij Onze Minister ingediend.

4. Indien het in het eerste lid bedoelde verzoek niet voor de in het derde lid bedoelde datum wordt gedaan, kan dat verzoek iedere periode van twee jaar na die datum worden ingediend, uiterlijk voor 1 december van het jaar waarin een periode van twee jaar eindigt. De toepassing van artikel 2, tweede lid, vindt dan plaats met ingang van 1 januari van het jaar volgend op het einde van de periode van twee jaar.

Artikel 4

1. De vergoeding, bedoeld in artikel 2, dient jaarlijks achteraf en uiterlijk op 30 november van het desbetreffende kalenderjaar te zijn voldaan aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
2. Onze Minister stelt jaarlijks vast hoeveel de rechtspersoon in het totaal aan vergoedingen is verschuldigd, gerekend over de periode 1 september van het voorafgaande jaar tot en met 31 augustus van het desbetreffende jaar. Deze vaststelling geschiedt terstond na de laatstgenoemde datum.

Artikel 5

1. Bij ministeriële regeling worden de bedragen, bedoeld in artikel 2, aangepast overeenkomstig het door het Centraal Bureau voor de Statistiek in het kader van de Nationale Rekeningen vastgestelde prijsindexcijfer van de consumptie van de overheid van de activiteit algemeen bestuur, volgens de jaar-op-jaarmethode.
2. De in het eerste lid bedoelde aanpassing vindt voor het eerst plaats in het jaar 2000 ten aanzien van de verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 1999 tot en met 31 augustus 2000, op basis van het in dat lid bedoelde prijsindexcijfer 1999 ten opzichte van 1998. Vervolgens vindt ieder jaar de aanpassing op overeenkomstige wijze plaats.

Artikel 6

[Overgangsbepaling]

Artikel 7

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van het Staatsblad waarin het wordt geplaatst *[23 september 1998]* en werkt terug tot en met 30 juni 1998.

Artikel 8

Dit besluit kan worden aangehaald als Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman.

