

Vergaderjaar 2002–2003

28 825

Jaarverslag Nationale ombudsman 2002

Nr. 2

JAARVERSLAG

INHOUDSOPGAVE

| | | | | | | |
|---------------|---|-----------|----------|--|---|-----------|
| | WOORD VOORAF | 8 | 2.2 | Ambt | 71 | |
| | AANDACHTSPUNTEN | 9 | | 2.2.1 Regeling ambtstermijn substituut-ombudsman | 71 | |
| Deel I | KERNJAARVERSLAG | | 2.3 | 2.2.2 Nevenfuncties ambtsdragers | 72 | |
| 1 | De overheid, gezien door de Nationale ombudsman in 2002 | 13 | | 2.3 Klachten over de Nationale ombudsman | 73 | |
| 1.1 | Kerncijfers 2002 | 13 | 2.4 | 2.3.1 Inleiding | 73 | |
| 1.2 | Ontwikkelingen 2002 | 15 | | 2.3.2 Ontvangen klachten over de Nationale ombudsman en zijn medewerkers | 73 | |
| 1.2.1 | Klachtbehandeling als instrument voor herstel van vertrouwen | 15 | | 2.4.1 Personeel | 75 | |
| 1.2.2 | Klachtbehandeling in 2002 | 16 | | 2.4.2 Financiën | 76 | |
| 1.2.3 | Evaluatie Herkansing | 20 | | 2.4.3 Bedrijfsvoering | 77 | |
| 1.2.4 | Klachtbehandeling in rapporten | 24 | 3 | Het werk van de Nationale ombudsman in cijfers | 79 | |
| 1.3 | Onderzoek 2002 | 31 | 3.1 | De te behandelen zaken | 79 | |
| 1.3.1 | Onderzoek uit eigen beweging | 31 | 3.2 | Afgedane zaken | 81 | |
| 1.3.1.1 | <i>Aanleiding</i> | 31 | | 3.2.1 Cijfers afgedane zaken | 81 | |
| 1.3.1.2 | <i>Vooronderzoek</i> | 32 | 3.3 | Onderzoek uit eigen beweging | 83 | |
| 1.3.1.3 | <i>Afgerond onderzoek</i> | 33 | | 3.3 Doorlooptijden verzoekschriften | 84 | |
| 1.3.1.4 | <i>Lopend onderzoek</i> | 37 | 3.4 | Afgedane zaken per gebied | 86 | |
| 1.3.2 | Onderzoek op verzoek | 37 | 3.5 | De conclusie van de Nationale ombudsman | 87 | |
| 1.3.2.1 | <i>Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften</i> | 38 | 3.6 | Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman | 88 | |
| 1.3.2.2 | <i>Belangenafweging/redelijkheid</i> | 42 | | 3.6.1 Algemeen | 88 | |
| 1.3.2.3 | <i>Motivering</i> | 44 | | 3.6.2 De beoordeling in de rapporten | 89 | |
| 1.3.2.4 | <i>Zorgvuldigheid</i> | 46 | | 3.6.3 De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken | 90 | |
| 1.4 | Bijzondere onderwerpen | 54 | 3.6.4 | De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken | 91 | |
| 1.4.1 | Publieksvoorlichting | 54 | 3.7 | De effecten van het werk van de Nationale ombudsman | 91 | |
| 1.4.2 | Buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman | 55 | 3.8 | Enkele achtergrondkenmerken van indieners van verzoekschriften | 92 | |
| 2 | Wetgeving; ambt; bureau | 56 | | 4 | Effecten van het werk van de Nationale ombudsman | 93 |
| 2.1 | Wetgeving c.a. | 56 | 4.1 | Soorten effecten | 93 | |
| 2.1.1 | De Wet Nationale ombudsman | 56 | 4.2 | Actie door de overheid | 94 | |
| 2.1.2 | Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman | 56 | | 4.2.1 Op het gebied van de politie | 94 | |
| 2.1.3 | Aanwijzing decentrale overheden | 57 | | 4.2.2 Op het gebied van buitenlandse zaken | 95 | |
| 2.1.4 | Wetsvoorstel extern klachtrecht | 58 | | 4.2.3 Op het gebied van justitie | 96 | |
| 2.1.5 | Wetswijzigingen die de bevoegdheid van de Nationale ombudsman raken | 65 | | 4.2.4 Op het gebied van onderwijs, cultuur en wetenschappen | 100 | |

| | | | | | |
|-----------------|--|------------|---|--|------------|
| 4.2.5 | Op het gebied van financiën | 101 | 6 | Wet Nationale ombudsman c.a. | 205 |
| 4.2.6 | Op het gebied van defensie | 102 | 6.1 | Wet Nationale ombudsman | 205 |
| 4.2.7 | Op het gebied van volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer | 103 | 6.2 | Besluit bestuursorganen WNo en Wob | 216 |
| 4.2.8 | Op het gebied van sociale zekerheid en werkgelegenheid | 103 | 6.3 | Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman | 218 |
| 4.2.9 | Op het gebied van de waterschappen | 105 | DEEL II BEELD VAN HET IN 2002 VERRICHTE ONDERZOEK | | |
| 4.2.10 | Op het gebied van de provincies | 105 | De hoofdstukken 7 t/m 25 staan op de cd-rom bij dit jaarverslag. Voor de volledigheid zijn daarop ook de voorgaande hoofdstukken en bijlagen opgenomen. | | |
| 4.2.11 | Op het gebied van de gemeenten | 106 | | | |
| 5 | Nationale ombudsman en omgeving | 108 | 7 | Politie en openbaar ministerie | 223 |
| 5.1 | Staten-Generaal | 108 | 7A | Politie | 223 |
| 5.2 | Bestuursorganen en andere instanties | 108 | 7A.1 | Inleiding | 223 |
| 5.3 | Voorlichting | 109 | 7A.1.1 | Cijfers | 223 |
| 5.3.1 | Publieksvoorlichting | 109 | 7A.1.2 | Praktijkcontacten | 224 |
| 5.3.2 | Overige activiteiten | 113 | 7A.2 | Toepassing bepalingen betreffende de verdachte | 224 |
| 5.4 | Buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman | 115 | 7A.2.1 | Verdenking | 224 |
| 5.5 | Buitenlandse betrekkingen | 120 | 7A.2.2 | Verhoor (ook bejegening tijdens) | 227 |
| 5.6 | Voordrachten; publicaties | 121 | 7A.2.3 | Bijstand en waarschuwen raadsman | 229 |
| | | | 7A.3 | Vrijheidsbenemende dwangmiddelen | 231 |
| | | | 7A.3.1 | Staande houden | 231 |
| | | | 7A.3.2 | Aanhouden | 231 |
| | | | 7A.3.3 | Voorgeleiden en in verzekering stellen | 235 |
| | | | 7A.3.4 | Dwangmiddelen ter identificatie | 236 |
| | | | 7A.3.5 | Heenzenden | 236 |
| | | | 7A.3.6 | Vastleggen van gebruik van vrijheidsbenemende dwangmiddelen | 236 |
| | | | 7A.4 | Overige dwangmiddelen | 237 |
| | | | 7A.4.1 | Binnentreden | 237 |
| | | | 7A.4.2 | Doorzoeken woning en doorzoeken auto's | 239 |
| | | | 7A.4.3 | Handboeien en (veiligheids-/aanhoudings) fouillering | 241 |
| | | | 7A.4.4 | Inbeslagneming | 242 |
| | | | 7A.4.5 | Vastleggen van gebruik van overige dwangmiddelen | 243 |
| | | | 7A.5 | Politieoptreden en vrijwilligheid (ook getuigenverhoor) | 243 |
| | | | 7A.6 | Geweldgebruik | 244 |
| | | | 7A.6.1 | Arrestatieteam | 244 |
| | | | 7A.6.2 | Vuurwapengebruik | 244 |
| | | | 7A.6.3 | Diensthand/pepperspray/wapenstok/fysiek geweld | 244 |
| | | | 7A.7 | Verblijfsomstandigheden arrestanten | 247 |
| | | | 7A.8 | Legitimatie | 252 |
| | | | 7A.9 | Informatie | 252 |
| | | | 7A.9.1 | Vastleggen van informatie (inclusief het niet vernietigen van info) | 252 |
| | | | 7A.9.2 | Signaleringen (o.a. OPS/NSIS) | 256 |
| | | | 7A.9.3 | Verstreken van informatie (aan derden, pers, Interpol en betrokkenen zelf) | 257 |
| | | | 7A.10 | Optreden naar aanleiding van aangiften en meldingen | 263 |
| | | | 7A.10.1 | Aangiften en meldingen | 263 |
| | | | 7A.10.2 | Inrichting opsporingsonderzoek | 268 |
| | | | 7A.11 | Bejegening | 270 |
| | | | 7A.11.1 | Houding en uitlatingen (taalgebruik) | 270 |
| | | | 7A.11.2 | Niet nagekomen toezeggingen | 271 |
| | | | 7A.12 | Hulpverlening | 271 |
| | | | 7A.12.1 | Slachtofferhulp (Richtlijnen Terwee) | 271 |
| | | | 7A.12.2 | Burenruzies | 271 |
| | | | 7A.12.3 | Overige (zie verder § 7A.4.1) | 273 |
| | | | 7A.12.4 | Landelijk Telefoonnummer Politie, 0900 – 8844 | 275 |
| | | | 7A.13 | Politieoptreden en verkeer | 276 |
| | | | 7A.13.1 | Aanrijdingen | 276 |
| | | | 7A.13.2 | Wegslepen | 279 |
| | | | 7A.13.3 | Politie en de Wahv (Wet Mulder) | 279 |
| | | | 7A.13.4 | Overige (WWW1994, Rvv, begeleiding politie van ambulance, ibn voertuigen) | 280 |
| | | | 7A.14 | Openbare orde | 281 |
| | | | 7A.15 | Vreemdelingendiensten | 282 |
| | | | 7A.15.1 | Cijfers | 282 |
| | | | 7A.15.2 | Algemeen | 283 |
| | | | 7A.15.3 | Enkele zaken | 285 |
| | | | 7A.16 | Minderjarigen | 293 |
| BIJLAGEN | | 147 | | | |
| 1 | Overzicht uitgebrachte rapporten | 147 | | | |
| 2 | Vermelding van rapporten in vakbladen in 2002 | 194 | 7A.14 | Openbare orde | 281 |
| 3 | Toelichting op de beoordelingscriteria van de Nationale ombudsman | 197 | 7A.15 | Vreemdelingendiensten | 282 |
| 4 | Bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman | 200 | 7A.15.1 | Cijfers | 282 |
| 5 | Artikel 78a van de Grondwet | 204 | 7A.15.2 | Algemeen | 283 |
| | | | 7A.15.3 | Enkele zaken | 285 |
| | | | 7A.16 | Minderjarigen | 293 |

| | | | | | |
|-----------|--|------------|-----------|---|------------|
| 7A.17 | Klachtbehandeling | 294 | 10A.2.3 | Aanvragen om een verblijfsvergunning voor (on)bepaalde tijd asiel; aanvragen om een verblijfsvergunning voor (on)bepaalde tijd regulier | 365 |
| | 7A.17.1 De kwaliteit van interne klachtbehandeling | 294 | | 10A.2.3.1 <i>Asielgronden</i> | 367 |
| | 7A.17.2 De behandeling van klachten | 295 | | 10A.2.3.2 <i>Knelpunten in de behandeling van aanvragen voor (on)bepaalde tijd asiel</i> | 368 |
| | 7A.17.3 Enkele rapporten | 295 | | 10A.2.3.3 <i>Alleenstaande minderjarige asielzoekers</i> | 369 |
| 7A.18 | Schadevergoeding | 301 | | 10A.2.3.4 <i>Onderzoek door het Ministerie van Buitenlandse Zaken op verzoek van de IND</i> | 372 |
| 7A.19 | Politieoptreden en het civiele recht | 303 | | 10A.2.3.5 <i>Onderzoek uit eigen beweging</i> | 373 |
| 7A.20 | Administratieve organisatie | 303 | | 10A.2.3.6 <i>De behandeling van aanvragen voor (on)bepaalde tijd regulier</i> | 378 |
| 7A.21 | Overige rapporten op het terrein van politie | 304 | | 10A.2.3.7 <i>Het driejarenbeleid</i> | 379 |
| | 7A.21.1 Bijzondere opsporingsambtenaren | 304 | | 10A.2.3.8 <i>Herhaalde asielaanvragen</i> | 382 |
| | 7A.21.2 Rijksrecherche | 305 | 10A.2.4 | Naturalisaties | 382 |
| | 7A.21.3 Overige rapporten/afdoeningen | 305 | 10A.2.5 | Adviescommissie voor vreemdelingen-zaken | 385 |
| 7A.22 | Integriteit | 306 | 10A.3 | Griffies van gerechten | 385 |
| 308 | | | 10A.4 | Gevangeniswezen en TBS | 386 |
| 7B | Openbaar ministerie | 308 | 10A.5 | Raad voor de Kinderbescherming | 387 |
| 7B.1 | Algemeen; cijfers | 308 | 10A.6 | Schadevergoeding | 388 |
| 7B.2 | Inbeslagneming | 309 | 10A.7 | Wet overdracht tenuitvoerlegging strafvonnis | 389 |
| 7B.3 | Opsporing | 310 | 10A.7.1 | Algemeen | 389 |
| 7B.4 | Vervolg (inclusief niet verdere vervolging/sepot/ intrekken rechtsmiddel) | 313 | 10A.7.2 | Onmiddellijke tenuitvoerlegging van een Brits vonnis | 390 |
| 7B.5 | Tenuitvoerlegging straffen | 315 | 10A.7.3 | Overdracht van Marokkaanse strafvonnis- sen | 391 |
| 7B.6 | Schadevergoeding | 315 | 10A.8 | Administratieve organisatie | 398 |
| 7B.7 | Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeers- voorschriften | 315 | 10A.9 | Klachtbehandeling | 399 |
| 7B.8 | Slachtoffers van delicten | 315 | 10A.10 | Centraal Justitieel Incasso Bureau | 399 |
| 7B.9 | Informatieverstrekking | 317 | 10A.10.1 | Tenuitvoerlegging van straffen | 399 |
| 7B.10 | Administratieve organisatie | 319 | 10A.10.2 | De Wet administratiefrechtelijke hand- having verkeersvoorschriften | 399 |
| 7B.11 | Klachtbehandeling door het openbaar ministerie | 320 | 10A.10.3 | Schadevergoedingsmaatregelen | 399 |
| 7B.12 | Integriteit | 321 | 10A.10.4 | Overige (ook administratieve organisatie) | 400 |
| 7B.13 | Overige | 321 | 10A.11 | Integriteit | 400 |
| | | | 10A.12 | Overige | 400 |
| 8 | Ministerie van Algemene Zaken | 322 | 10B | Bestuursorganen op het terrein van Justitie | 402 |
| 8.1 | Cijfers | 322 | 10B.1 | Raden voor Rechtsbijstand | 402 |
| 8.2 | Rapport | 322 | 10B.2 | Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers | 402 |
| 323 | | | 10B.3 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) | 404 |
| 9 | Ministerie van Buitenlandse Zaken | 323 | 10B.4 | Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie (LSOP) | 406 |
| 9.1 | Cijfers | 323 | 10B.5 | Commissie en secretariaat van het Schadefonds Geweldsmisdrijven | 406 |
| 9.2 | Het Ministerie | 323 | 10B.6 | Nederlandse Orde van Advocaten | 406 |
| | 9.2.1 De Visadienst kort verblijf en de Visadienst | 323 | 10B.7 | Orde van Advocaten in de verschillende arrondisse- menten | 406 |
| | 9.2.2 Interne klachtbehandeling | 323 | 10B.8 | Gerechtsdeurwaarders | 407 |
| | 9.2.3 Legalisatie en verificatie van documenten | 324 | 10B.9 | Andere bestuursorganen op het terrein van het Ministerie van Justitie | 408 |
| | 9.2.4 Onderzoek uit eigen beweging | 326 | 11 | Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | 410 |
| | 9.2.5 Overige zaken | 326 | 11A | Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijks- relaties | 410 |
| 9.3 | Ambassades en consulaten | 327 | 11A.1 | Cijfers | 410 |
| | 9.3.1 Interne klachtbehandeling | 327 | 11A.2 | Rapport | 410 |
| | 9.3.2 Afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf | 329 | 11A.3 | Interventie | 411 |
| | 9.3.3 Legalisatie en verificatie van documenten | 331 | 11B | Andere bestuursorganen op het terrein van Binnen- landse Zaken en Koninkrijksrelaties | 412 |
| | 9.3.4 Overige zaken | 331 | 12 | Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen | 413 |
| 10 | Justitie | 339 | 12A | Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen | 413 |
| 10A | Ministerie van Justitie | 339 | 12A.1 | Cijfers | 413 |
| 10A.1 | Algemeen; cijfers | 339 | 12A.2 | UWV USZO-Groningen | 413 |
| 10A.2 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | 339 | 12A.3 | Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen | 413 |
| | 10A.2.1 Algemene onderwerpen | 339 | 12B | Andere bestuursorganen op het terrein van Onder- wijs, Cultuur en Wetenschappen | 417 |
| | 10A.2.1.1 <i>Cijfers</i> | 340 | | | |
| | 10A.2.1.2 <i>Klachtenregeling IND</i> | 340 | | | |
| | 10A.2.1.3 <i>De behandeling door de Nationale ombudsman van klachten over de IND</i> | 341 | | | |
| | 10A.2.1.4 <i>Interne klachtbehandeling door de IND</i> | 345 | | | |
| | 10A.2.1.5 <i>(Niet) nakomen van toezeggin- gen</i> | 353 | | | |
| | 10A.2.1.6 <i>Niet nakomen van rechterlijke uitspraken</i> | 356 | | | |
| 10A.2.2 | Visa en machtigingen tot voorlopig verblijf | 358 | | | |
| | 10A.2.2.1 <i>Cijfers</i> | 358 | | | |
| | 10A.2.2.2 <i>Bevoegdheid en toerekening</i> | 358 | | | |
| | 10A.2.2.3 <i>Procedure machtiging tot voorlopig verblijf</i> | 359 | | | |
| | 10A.2.2.4 <i>Rapporten</i> | 362 | | | |
| | 10A.2.2.5 <i>Interventies</i> | 364 | | | |

| | | | | | |
|-----------|--|------------|-----------|--|------------|
| 12B.1 | Informatie Beheer Groep (IB-Groep) | 417 | 16B | Andere bestuursorganen op het terrein van Verkeer en Waterstaat | 484 |
| 12B.1.1 | Cijfers | 417 | | | |
| 12B.1.2 | Studiefinanciering | 417 | 16B.1 | Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen | 484 |
| 12B.1.3 | Tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten | 418 | | 16B.1.1 Algemeen | 484 |
| 12B.1.4 | Lesgeld | 418 | 16B.2 | 16B.1.2 Uitgebrachte rapporten | 484 |
| 12B.1.5 | Vooronderzoek artikel 15 Wet Nationale ombudsman | 418 | | Dienst Wegverkeer | 485 |
| 12B.1.6 | Overige | 419 | 16B.2.1 | 16B.2.1 Algemeen | 485 |
| 12B.2 | Bestuursorganen op het terrein van onderwijs en onderzoek | 419 | 16B.2.2 | 16B.2.2 Uitgebrachte rapporten | 485 |
| | | | 16B.3 | Overige zaken op het terrein van Verkeer en Waterstaat | 487 |
| 13 | Financiën | 421 | 17 | Economische Zaken | 488 |
| 13A | Ministerie van Financiën | 421 | 17A | Ministerie van Economische Zaken | 488 |
| 13A.1 | Cijfers | 421 | 17A.1 | Cijfers | 488 |
| 13A.2 | Belastingdienst | 421 | 17A.2 | Uitgebrachte rapporten | 488 |
| 13A.2.1 | Inleiding | 421 | 17B | Andere bestuursorganen op het terrein van Economische Zaken | 490 |
| 13A.2.2 | Schadevergoeding, rentevergoeding | 422 | 17B.1 | Kamers van Koophandel en Fabrieken | 490 |
| 13A.2.3 | Behandelingsduur | 425 | 18 | Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | 491 |
| 13A.2.4 | Informatieverstrekking | 428 | 18A | Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | 491 |
| 13A.2.5 | Heffing | 432 | 18A.1 | Cijfers | 491 |
| 13A.2.5.1 | <i>Controle</i> | 432 | 18A.2 | Afgehandelde zaken in 2002 | 491 |
| 13A.2.5.2 | <i>Ambtshalve vermindering</i> | 433 | 18A.2.1 | 18A.2.1 Uitgebrachte rapporten | 491 |
| 13A.2.5.3 | <i>Hardheidsclausule</i> | 434 | 18A.2.2 | 18A.2.2 Interventies | 495 |
| 13A.2.5.4 | <i>Onjuiste aanslagen</i> | 434 | 18A.2.3 | 18A.2.3 Tussentijdse beëindiging | 496 |
| 13A.2.5.5 | <i>Belastingteruggaaf</i> | 435 | 18B | Bestuursorganen op het terrein van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | 498 |
| 13A.2.5.6 | <i>Overige zaken op het terrein van de heffing</i> | 440 | 18B.1 | Cijfers | 498 |
| 13A.2.6 | Invordering | 441 | 18B.2 | Rapport | 498 |
| 13A.2.6.1 | <i>Verrekening</i> | 441 | 19 | Sociale Zaken en Werkgelegenheid | 499 |
| 13A.2.6.2 | <i>Betalingsregeling</i> | 442 | 19A | Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid | 499 |
| 13A.2.6.3 | <i>Kwijtschelding</i> | 444 | 19A.1 | Cijfers | 499 |
| 13A.2.6.4 | <i>Gebruik van dwangmiddelen</i> | 444 | 19A.2 | Uitgebrachte rapporten en afgedane zaken | 499 |
| 13A.2.7 | Douane | 445 | 19B | Andere bestuursorganen op het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid | 501 |
| 13A.2.8 | Klachtbehandeling | 447 | 19B.1 | Bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid | 501 |
| 13A.2.9 | Overige zaken op het terrein van de Belastingdienst | 449 | 19B.1.1 | 19B.1.1 Cijfers | 501 |
| 13A.3 | Ministerie van Financiën anderszins | 452 | 19B.1.2 | 19B.1.2 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekering | 501 |
| 13A.3.1 | Dienst Domeinen | 452 | 19B.1.2.1 | <i>Behandelingsduur</i> | 502 |
| 13A.3.2 | Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Financiën | 455 | 19B.1.2.2 | <i>Informatieverstrekking</i> | 507 |
| 13B | Andere bestuursorganen op het terrein van Financiën | 456 | 19B.1.2.3 | <i>Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling</i> | 508 |
| 14 | Ministerie van Defensie | 457 | 19B.1.2.4 | <i>Rente- en schadevergoeding</i> | 513 |
| 14.1 | Cijfers | 457 | 19B.1.2.5 | <i>Overige klachten</i> | 513 |
| 14.2 | Het Ministerie | 457 | 19B.1.3 | Sociale verzekeringsbank | 515 |
| 14.2.1 | Uitgebracht rapport | 457 | 19B.1.3.1 | <i>Algemeen: cijfers</i> | 515 |
| 14.2.2 | Tussentijdse beëindiging | 458 | 19B.1.3.2 | <i>Behandelingsduur</i> | 516 |
| 14.3 | Nederlandse krijgsmacht | 458 | 19B.1.3.3 | <i>Informatieverstrekking</i> | 519 |
| 14.3.1 | Koninklijke Marechaussee | 458 | 19B.1.3.4 | <i>Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling</i> | 519 |
| 14.3.1.1 | <i>Uitgebrachte rapporten</i> | 458 | 19B.1.3.5 | <i>Rente- en schadevergoeding</i> | 521 |
| 14.3.1.2 | <i>Tussentijdse beëindigingen</i> | 465 | 19B.2 | Centrale organisatie werk en inkomen | 521 |
| 14.3.2 | Koninklijke landmacht | 466 | 19B.2.1 | Cijfers | 521 |
| 14.3.3 | Koninklijke luchtmacht | 466 | 19B.2.2 | De Centrale organisatie werk en inkomen | 522 |
| 14.4 | Maatschappelijke Dienst Defensie | 467 | 19B.2.2.1 | <i>Ontslagvergunningen</i> | 522 |
| 15 | Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | 469 | 19B.2.2.2 | <i>Bemiddeling en scholing</i> | 524 |
| 15A.1 | Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | 469 | 19B.2.2.3 | <i>Intake</i> | 524 |
| 15A.2 | Directoraat-generaal Wonen | 469 | 20 | Volksgezondheid, Welzijn en Sport | 526 |
| 15A.2.1 | Algemeen | 469 | 20A | Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport | 526 |
| 15A.2.2 | Huursubsidie | 469 | 20A.1 | Cijfers | 526 |
| 15A.2.3 | Secretariaat van de huurcommissies | 474 | 20A.2 | Inspectie voor de Gezondheidszorg | 526 |
| 15A.3 | Directoraat-generaal Milieubeheer | 476 | 20A.3 | Overige | 529 |
| 15A.4 | Overige zaken met betrekking tot het Ministerie | 477 | 20B | Andere bestuursorganen op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport | 531 |
| 15B | Andere bestuursorganen op het terrein van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | 478 | 20B.1 | Pensioen- en Uitkeringsraad | 531 |
| 15B.1 | Huurcommissies | 478 | 20B.2 | Ziekenfondsen en zorgverzekeraars | 531 |
| 16 | Verkeer en Waterstaat | 480 | 20B.3 | Gezinsvoogdij-instellingen | 536 |
| 16A | Ministerie van Verkeer en Waterstaat | 480 | 20B.4 | Overige bestuursorganen op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport | 537 |
| 16A.1 | Cijfers | 480 | | | |
| 16A.2 | Uitgebrachte rapporten | 480 | | | |

| | | | | | |
|-----------|--|------------|-----------|--------------------------------------|------------|
| 21 | Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie | 539 | 23 | Provincies | 544 |
| 21.1 | Cijfers | 539 | 23.1 | Cijfers | 544 |
| 21.2 | Uitgebrachte rapporten | 539 | 23.2 | Rapporten | 544 |
| | | | 23.3 | Interventies | 549 |
| 22 | Waterschappen | 541 | 24 | Gemeenten | 551 |
| 22.1 | Algemeen; cijfers | 541 | 24.1 | Algemeen | 551 |
| 22.2 | Afgedane zaken | 541 | | 24.1.1 Aangesloten gemeenten | 551 |
| 22.2.1 | Behandelingsduur | 541 | | 24.1.2 Cijfers | 552 |
| 22.2.2 | Invordering | 541 | | 24.1.3 Kwijtschelding | 552 |
| | 22.2.2.1 <i>Kosten van invordering</i> | 541 | 24.2 | Afgedane zaken | 552 |
| | 22.2.2.2 <i>Kwijtschelding</i> | 541 | | 24.2.1 Rapporten | 552 |
| | 22.2.2.3 <i>Overige zaken met betrekking tot invordering</i> | 543 | | 24.2.2 Interventies | 561 |
| 22.2.3 | Schadevergoeding | 543 | | | |
| 22.2.4 | Overige zaken | 543 | 25 | Gemeenschappelijke regelingen | 565 |

WOORD VOORAF

Voor u ligt het Jaarverslag 2002 van de Nationale ombudsman. Markant moment in 2002 was de viering van het twintigjarig bestaan van het instituut Nationale ombudsman. Daartoe vond op 7 november 2002 in de Grote Kerk in Den Haag het symposium «Klachtbehandeling als instrument voor herstel van vertrouwen» plaats. Het symposium was gericht op het belang van het interne klachtrecht en werd bijgewoond door ongeveer 800 gasten, die vrijwel allen bij het interne klachtrecht zijn betrokken. Vanwege het belang van interne klachtbehandeling voor het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid staat in dit jaarverslag in hoofdstuk 1 de vraag centraal hoe het in 2002 met de interne klachtbehandeling door bestuursorganen is gesteld. Bovendien wordt het per 1 januari 2002 ingevoerde herkansingsbeleid geëvalueerd. Dit beleid is er op gericht om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling ten onrechte achterwege is gebleven, te bereiken dat dit alsnog gebeurt. Verder wordt in hoofdstuk 1 naast de gebruikelijke weergave van belangrijke rapporten een overzicht gegeven van de «jurisprudentie» van de Nationale ombudsman met betrekking tot de bepalingen inzake het interne klachtrecht van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

In hoofdstuk 2 worden de ontwikkelingen weergegeven met betrekking tot de wetgeving betreffende de Nationale ombudsman, het ambt en het bureau. 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 2002 heeft geoordeeld over zijn bevoegdheid ten aanzien van bestuursorganen en over de ontvankelijkheid van burgers om bij hem een verzoek in te dienen.

Sinds het verslagjaar 2001 worden de jaarverslagen cumulatief uitgegeven op de bijgevoegde cd-rom en toegankelijk gemaakt met een eenvoudige zoekstructuur. Het eerste deel – het «kerndeel» – van het jaarverslag is tevens gedrukt. Dit «kerndeel» bevat de hoofdstukken 1 tot en met 6 met algemene, inhoudelijke en cijfermatige gegevens over het werk van de Nationale ombudsman. De overige hoofdstukken geven een beeld van het verrichte onderzoek naar gedragingen van de verschillende bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Overigens zijn de jaarverslagen sinds 1998 ook integraal te raadplegen via de website (www.nationaleombudsman.nl).

Daags na de viering van het twintigjarig bestaan overleed Henk Heijdra, die als rekenplichtige en stafmedewerker financiële en personele zaken twintig jaar aan het Bureau Nationale ombudsman verbonden is geweest. Zijn grote inzet voor het Bureau zullen wij ons blijven herinneren.

De Nationale ombudsman,
R. Fernhout

AANDACHTSPUNTEN

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

a. Algemeen

- de stand van zaken met betrekking tot het interne klachtrecht (zie § 1.2.2);
- de evaluatie van het herkansingsbeleid (zie § 1.2.3);
- het onderzoek naar behandeling van «burgerbrieven» door de Rijksdienst (zie § 1.3.1.1);
- de voorlichting aan burgers en (rechts)hulpverleners met als doel vergroting van de bekendheid van de Nationale ombudsman (zie § 1.4.1 en § 5.3.1);
- het buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman (zie § 1.4.2 en § 5.4).

b. Afzonderlijke bestuursorganen

1. Politie en openbaar ministerie

- het niet, te laat, of in onvoldoende mate instellen en het niet voortzetten van opsporingsonderzoek naar aanleiding van een aangifte en gebrekkige informatieverstrekking daarover aan aangevers door de politie (zie § 7A.10, § 7B.1);
- het toezicht van het openbaar ministerie op sepotbeslissingen van politie- of parketmedewerkers en informatie aan slachtoffers over dergelijke beslissingen (zie § 7B.1);
- de verstrekking van (vertrouwelijke) informatie door de politie (zie § 7A.9.3);
- het behandelen van aanvragen en het uitbrengen van adviezen door de vreemdelingendiensten (zie § 7A.15.2);
- de aanpassing van de politieklachtregeling aan hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (zie § 7A.17.1).

2. Justitie

- de gebrekkige naleving van rechterlijke uitspraken door de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (zie § 10A.2.1.6);
- de lange duur van de behandeling van aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) door de Minister van Buitenlandse Zaken, de Visadienst, de vreemdelingendiensten en de diplomatieke posten (zie § 10A.2.2.3);
- de opvolging van de aanbevelingen in het rapport over de Aanmeldcentra (AC) (zie § 10A.2.3.5).

3. Financiën

- de storting door de Belastingdienst van belastingteruggaven op een verkeerde rekening (zie § 13A.2.5.5).

4. Volkshuisvesting

- de vertragingen in het behandelen van verzoeken om huursubsidie door de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) van het Ministerie van VROM (zie § 15A.2.2) en de slechte telefonische bereikbaarheid van de helpdesk van de IBS (zie § 6.5);
- de achterstanden in de behandeling van verzoekschriften door de huurcommissies (zie § 15B), en daarmee samenhangend de geringe capaciteit van het secretariaat van de huurcommissies (zie § 15A.2.3).

5. Sociale zekerheid
 - het buiten behandeling laten van klachten over het niet tijdig beslissen op bezwaarschriften (zie § 19B.1.2.1);
 - de wijze waarop toepassing wordt gegeven aan het bepaalde in artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht (zie § 19B.1.2.3);
 - de behandelingsduur van bezwaarschriften bij de Sociale verzekeringsbank, kantoor Leiden (zie § 19B.1.3.1).
6. Volksgezondheid
 - de behandelingsduur van bezwaarschriften en de rechtsmiddelenverwijzing door zorgverzekeraars (zie § 20B.2).
7. Provincies
 - het toetsingskader van provinciale klachtencommissies op het gebied van de jeugdhulpverlening (zie § 23.2).
8. Gemeenten
 - het buiten behandeling laten van klachten over het niet tijdig beslissen op bezwaarschriften (zie § 24.2.1);
 - de behandelingsduur van bezwaarschriften tegen opgelegde aanslagen onroerende zaakbelasting (zie § 24.2.1).

DEEL I KERNJAARVERSLAG

1 DE OVERHEID, GEZIEN DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN IN 2002

1.1 Kerncijfers 2002

In 2002 zijn 9643 verzoekschriften ontvangen, tegenover 9528 in 2001. De instroom is daarmee enigszins op het (hoge) niveau van 2001 gestabiliseerd. Toch hebben zich wel verschuivingen voorgedaan. Over de ministeries zijn in 2002 4039 verzoekschriften ontvangen (48%; 2001: 55%). Het aantal verzoekschriften over de politie bedroeg 1279. Het aandeel politiekachten binnen het geheel van verzoekschriften is daarmee gelijk gebleven (zowel in 2001 als in 2002: 15%). Een stijging heeft zich voorgedaan bij de decentrale overheden. Daarover zijn 858 verzoekschriften ontvangen, hetgeen binnen het geheel van verzoekschriften een stijging betekent van 8% in 2001 naar 10% in 2002. Een sterke stijging heeft zich voorgedaan bij de overige bestuursorganen. De 2288 verzoekschriften in deze categorie betekenen een stijging van 23% in 2001 naar 27% in 2002. Binnen de categorie overige bestuursorganen lagen de meeste verzoekschriften op het terrein van de uitvoeringsinstellingen voor de sociale zekerheid (Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: 1003 en Sociale verzekeringsbank: 322). Over de Informatie Beheer Groep werden 178 verzoekschriften ontvangen en over de Zorgverzekeraars 136.

De vijf belangrijkste beleidsterreinen waarover in 2002 verzoekschriften zijn ontvangen zijn:

- justitie (inclusief vreemdelingenzaken en integratie): 24 %,
- sociale zaken en werkgelegenheid: 17%,
- politie: 15%,
- buitenlandse zaken: 9%,
- financiën: 9%.

Het aantal afgedane zaken is gestegen van 9088 in 2001 naar 10 363 in 2002. Dit is een stijging van 14%. De werkvoorraad daalde van 2245 op 1 januari 2002 tot 1525 op 1 januari 2003: een daling van 32%. In 2001 was nog sprake van een stijging van de werkvoorraad met 26%. Ook de doorlooptijden zijn verbeterd. Van alle afgedane zaken is 46% afgehandeld binnen vier weken tegenover 35% in 2001. Niettemin blijven de doorlooptijden van de arbeidsintensieve zaken aandacht vragen (zie verder hoofdstuk 3). De gerealiseerde verbeteringen zijn het resultaat van enerzijds een stijging van de formatie (verder § 2.4.1) en anderzijds het in 2002 ingevoerde herkansingsbeleid (verder § 1.2.3).

Van de uiteindelijk in onderzoek genomen zaken (2898; 2001: 2727) kon in 86% van deze zaken het onderzoek tussentijds worden beëindigd, terwijl in 14% van de zaken het onderzoek met een rapport is afgesloten. Deze verhouding ligt in lijn met hetgeen de afgelopen jaren gebruikelijk was: 2001 (85%-15%) en 2000 (88%-12%). Anders dan in voorgaande jaren was de reden voor tussentijdse beëindiging in slechts 55% van de zaken gelegen in een interventie bij het bestuursorgaan. In 31% vond de tussentijdse beëindiging haar oorzaak in een afdoening op grond van het per 1 januari 2002 ingevoerde herkansingsbeleid (verder § 1.2.3).

Het aantal rapporten is licht gestegen van 404 in 2001 naar 411 in 2002. Het percentage beoordelingen «niet behoorlijk» is opnieuw licht gedaald, van 57% in 2001 naar 52% in 2002. In vijftig rapporten is een aanbeveling gedaan. Het percentage rapporten met aanbevelingen is licht gedaald van 13% in 2001 naar 12% in 2002. Overigens stonden aan het einde van het verslagjaar nog 26 aanbevelingen open.

Van het geheel van klachten in 2002 over de ministeries (4039) neemt het Ministerie van Justitie het leeuwendeel voor zijn rekening: 1813 (45%). Dit is een daling ten opzichte van 2001: 2031 (51%). Deze daling betreft vooral de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND). De Nationale ombudsman ontving in 2002 1216 verzoekschriften over de IND tegenover 1563 in 2001. Het aantal klachten is niettemin, zowel in absolute zin, als ook relatief gezien nog steeds hoog. Het aantal afgedane zaken over de IND in 2002 bedroeg 1366 (2001: 1524). Daarnaast zijn 586 klachten over de vreemdelingendiensten afgedaan (2001: 326). Het totaal aantal afgedane klachten over de IND en de vreemdelingendiensten (totaal aantal vreemdelingenzaken) bedroeg in 2002 1952 (2001: 1850). Vreemdelingenzaken vormen op deze wijze nog steeds 19% van het totaal aantal afgedane klachten. Binnen de vreemdelingenzaken neemt het aantal klachten over de afhandeling van aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv) een bijzonder plaats in: 852. Dit is met 46% (2001: 34%) opmerkelijk hoog.

In het verslagjaar valt verder de forse stijging van het aantal klachten over het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer op: van 153 in 2001 tot 372 in 2002. Het merendeel van deze klachten is ontstaan in de tweede helft van 2002 en betrof de afdeling Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (verder IBS) aangaande de huursubsidie (verder § 15A.3.2). Vanaf juli 2002 werd ook het frontoffice van het Bureau Nationale ombudsman geconfronteerd met een snel stijgend aantal telefonische vragen en klachten van verzoekers die problemen hadden met het niet continueren van de betalingen van de huursubsidie en met de telefonische bereikbaarheid van de helpdesk van IBS (verder § 6.5).

Het aantal aangesloten gemeenten is in het verslagjaar gestegen van 189 per 1 januari 2002 tot 209 per 1 januari 2003. Daarmee is de Nationale ombudsman voor bijna 40% van de Nederlandse bevolking ook de gemeentelijke ombudsman (verder § 24.1.1). Ook het aantal aangesloten gemeenschappelijke regelingen is gestegen: van zeven per 1 januari 2002 tot achttien per 1 januari 2003.

De Nationale ombudsman heeft tot taak om de door hem onderzochte gedragingen te beoordelen op behoorlijkheid. Met het oog daarop is de behoorlijkheidsnorm van artikel 26, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman uitgewerkt in een reeks van vereisten van behoorlijkheid (zie bijlage 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 het onderzoek van de Nationale ombudsman in 2002 waren de volgende vereisten van behoorlijkheid in verhouding het meest aan de orde (verder § 3.6.4):

- a) voortvarendheid: 46%;
- b) actieve informatieverstrekking: 12%;
- c) overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 7%;
- d) belangenafweging/redelijkheid: 6%;
- e) administratieve nauwkeurigheid: 5%;
- f) rechtszekerheid: 5%.

Bij elkaar beslaan de scores op deze vereisten 80% van alle keren dat een beoordelingscriterium werd gebruikt in zaken die in een rapport (14%) dan wel in een interventie (31%) zijn geëindigd. In 2002 is – voor het eerst – een groot aantal zaken tussentijds beëindigd door herkansing (55%),

waarbij geen behoorlijkheidscriterium wordt geregistreerd omdat het bestuursorgaan alsnog de mogelijkheid wordt geboden de klacht intern te behandelen. Deze ontwikkeling heeft tot gevolg dat de scores op de behoorlijkheidscriteria in 2002 niet vergelijkbaar zijn met die uit voorgaande jaren. Uit het feit dat de score op voortvarendheid (46%) in 2002 lager is dan in 2001 (52%; zie Jaarverslag 2001, blz. 31 e.v.) en in 2000 (58%; zie Jaarverslag 2000, blz. 17) mag dan ook niet zonder meer de conclusie worden getrokken dat het thans met de voortvarendheid van de overheid beter is gesteld.

1.2 Ontwikkelingen 2002

1.2.1 Klachtbehandeling als instrument voor herstel van vertrouwen

Markant moment in 2002 was de viering van het twintigjarig bestaan van het instituut Nationale ombudsman. Daartoe vond op 7 november 2002 in de Grote Kerk in Den Haag het symposium «Klachtbehandeling als instrument voor herstel van vertrouwen» plaats (verder § 5.3.2). Het symposium was gericht op het belang van het interne klachtrecht.

Het interne klachtrecht ligt sinds 1 juli 1999 verankerd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb). De ambtsperiode van de huidige Nationale ombudsman is op 1 oktober 1999 aangevangen. Het begin van deze ambtsperiode valt dus ongeveer samen met de inwerking-treding van de wettelijke verplichting tot interne klachtbehandeling. Voor de huidige ambtsperiode geldt als belangrijke doelstelling om er aan bij te dragen dat aan het einde van deze periode van zes jaar het interne klachtrecht er werkelijk staat. De helft van die periode is thans verstreken. In het jaarverslag over 1999 is verslag gedaan van een enquête die was gehouden onder een groot aantal bestuursorganen over de stappen die deze bestuursorganen hebben ondernomen naar aanleiding van de inwerking-treding van de regeling van het interne klachtrecht in de Awb. Voorjaar 2002 is die enquête door mr. dr. M.T.A.B. Laemers en dr. L.E. de Groot-van Leeuwen van de Katholieke Universiteit Nijmegen herhaald (zie voor de volledige tekst: www.nationaleombudsman.nl). Hoe is het nu met de interne klachtbehandeling gesteld?

Het belang van de Nationale ombudsman bij goede interne klacht-behandeling is niet alleen gelegen in het feit dat daardoor voorkomen wordt dat hij klachten krijgt over de interne klachtbehandeling door bestuursorganen, of omdat het volgens de wetgever aan de Nationale ombudsman is om de kwaliteit van de interne klachtbehandeling te beoordelen en de naleving van hoofdstuk 9 van de Awb te bevorderen. Het belang van goede interne klachtbehandeling dient een hoger doel. Zorgvuldige klachtbehandeling door de overheidsinstellingen draagt, naast simpelweg het oplossen van het concrete probleem, ook bij aan herstel van geschonden vertrouwen in het bestuur. Als door misslagen van een overheidsinstelling de relatie met de burger, de cliënt, is verstoord dan moet de overheidsinstelling in eerste instantie zelf proberen om die relatie te herstellen. Pas als de burger en de overheid er samen niet uitkomen, komt de Nationale ombudsman in beeld. Een overheidsinstelling die in staat is zelf de geschonden relatie met een burger te herstellen, wint hernieuwd vertrouwen en geeft blijk het belang van de kwaliteit van haar dienstverlening serieus te nemen. Het is niet goed indien een buitenstaander als de Nationale ombudsman in eerste instantie belast zou zijn met de oplossing van een klacht. Dan gaat een deel van het leerproces, zo niet het gehele leerproces, verloren en blijft de burger met zijn ongenoegen zitten. Natuurlijk zijn en blijven er situaties waarin de burger ook na interne klachtbehandeling ontevreden blijft. Dan

is het aan de Nationale ombudsman om objectief en onpartijdig een oordeel te geven en eventueel een aanbeveling te formuleren. Maar wanneer een klacht intern goed en tot tevredenheid wordt afgewikkeld, dan hoeft de klager niet meer naar de Nationale ombudsman.

Die situering van de Nationale ombudsman in de tweede lijn is niet nieuw. Op 1 juli 1989, tien jaar voor de inwerkingtreding van het interne klachtrecht van hoofdstuk 9 van de Awb, is het zogenoemde kenbaarheidsvereiste in de Wet Nationale ombudsman geïntroduceerd. Voordat een klacht bij de Nationale ombudsman kon worden ingediend, moest de klager zijn grieven aan het betrokken bestuursorgaan kenbaar hebben gemaakt, zodat het bestuursorgaan op deze wijze in de gelegenheid werd gesteld daarop zijn zienswijze te geven. Hoewel de introductie van het kenbaarheidsvereiste mede werd ingegeven door overwegingen van zeefwerking en werklastermindering voor de Nationale ombudsman, werd in de memorie van toelichting ook aandacht besteed aan het belang van een directe lijn tussen de klager en het bestuursorgaan. Door hoofdstuk 9 van de Awb is het kenbaarheidsvereiste verder opgetuigd. Een bestuursorgaan heeft niet langer vrijblijvend de gelegenheid om op een klacht te reageren, zijn zienswijze te geven, maar is voortaan wettelijk verplicht klachten van burgers behoorlijk te behandelen.

1.2.2 Klachtbehandeling in 2002

Resultaten enquête 1999 en 2002 naast elkaar

Ruim driehonderd organisaties hebben de vragenlijst geretourneerd, dat is een respons van rond de 70%. Er is sinds de enquête van eind 1999 wel iets veranderd volgens de bestuursorganen die de enquête hebben ingevuld. Zowel in de enquête van 1999 als in die van 2002 worden de volgende zes onderwerpen verondersteld te samen of apart indicatoren te zijn voor de mate waarin invulling is gegeven aan de regeling van het interne klachtrecht van hoofdstuk 9 Awb:

- aanwezigheid van een klachtregeling;
- feitelijke behandeling conform hoofdstuk 9;
- klachtadviesprocedure;
- verwijzing naar de Nationale ombudsman;
- registratie schriftelijk ingediende klachten;
- publicatie geregistreerde klachten.

Resultaten enquête 1999 en 2002 in percentages

| | Eind 1999 | Medio 2002 |
|--|-----------|------------|
| Aanwezigheid klachtregeling | 63 | 79 |
| Feitelijke behandeling conform hoofdstuk 9 | 75 | 92 |
| Klachtadviesprocedure | 27 | 50 |
| Verwijzing naar de Nationale ombudsman | 48 | 87 |
| Registratie schriftelijk ingediende klachten | 83 | 94 |
| Publicatie geregistreerde klachten | 81 | 66 |

Met betrekking tot de eerste vijf onderwerpen valt zonder meer te concluderen dat sprake is van een voortschrijdende implementatie. Met het zesde onderwerp, publicatie van geregistreerde klachten, is iets opmerkelijks aan de hand: in 2002 blijkt een geringer percentage van de bestuursorganen te voldoen aan de wettelijke plicht tot publicatie van de geregistreerde klachten dan in 1999 het geval was. Het percentage eind 1999 lijkt geflatteerd, want in 1999, zes maanden na de inwerkingtreding van hoofdstuk 9, was niemand nog daadwerkelijk met publicatie bezig. Nu, een aantal jaren later, blijkt hier toch een fors probleem te liggen. Bestuursorganen hebben het er moeilijk mee. Verder uitgesplitst ziet het beeld er als volgt uit:

Percentage bestuursorganen dat stelt dat klachten worden geregistreerd en dat geregistreerde klachten worden gepubliceerd, per categorie bestuursorganen, medio 2002

| | Registratie medio 2002 | Publicatie medio 2002 |
|--|---------------------------|--------------------------|
| Ministerie | 94 | 70 |
| Provincie | 100 | 54 |
| Gemeente | 98 | 75 |
| Waterschap | 83 | 41 |
| Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen | 100 | 50 |
| Bedrijfs- of productschap | 80 | 60 |
| Kamer van Koophandel | 92 | 33 |
| Zorgverzekeraar | 100 | 52 |
| Zelfstandig bestuursorgaan | 85 | 67 |

De verplichting tot registratie en publicatie van artikel 9:12a Awb is bij amendement toegevoegd. Doel van het artikel is volgens de toelichting op het amendement: versterking van het structureel leerproces voor bestuursorganen en het leveren van een bijdrage aan transparantie van en controle op bestuursorganen. Blijkens de parlementaire behandeling behoeven klachten niet letterlijk en integraal te worden gepubliceerd. Omwille van de privacy van burgers kunnen klachten geanonimiseerd worden gepubliceerd. Er zijn ook geen vormvereisten ten aanzien van de publicatie. De vorm kan een jaarverslag zijn, maar publicatie op internet is eveneens mogelijk, zoals bijvoorbeeld het Ministerie van Financiën doet. Zoveel is duidelijk: het gaat bij de publicatie niet enkel om kwantitatieve gegevens (aantal klachten, hoeveel gegrond/niet gegrond, etc.), maar vooral ook om kwalitatieve aanduidingen: waarover en over welke diensten wordt nu het meest geklaagd. Die informatie is uit overwegingen van transparantie en leren van gemaakte fouten ook het meest interessant. Maar het doet kennelijk nog veel pijn om die informatie open en bloot te publiceren.

Behandeling mondelinge klachten

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als algemene regel geldt dat het bestuur moet zorgen voor een behoorlijke afdoening van die klachten. Bij een mondeling ingediende klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigheden vaak al een goede reactie zijn.

In de enquête 2002 is per bestuurscategorie het eigen oordeel van bestuursorganen gevraagd over de mate waarin zij zorgdragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge klachten.

Oordeel over behoorlijke behandeling mondelinge klachten per categorie bestuursorganen, medio 2002, in procenten

| | Goed | Kan beter | Niet goed |
|--|------|-----------|-----------|
| Ministerie | 87 | 13 | – |
| Provincie | 82 | 18 | – |
| Gemeente | 79 | 19 | 1 |
| Waterschap | 65 | 28 | 7 |
| Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen | 67 | 33 | – |
| Bedrijfs- of productschap | 87 | 7 | 7 |
| Kamer van Koophandel | 92 | 8 | – |
| Zorgverzekeraar | 84 | 16 | – |
| Zelfstandig bestuursorgaan | 85 | 11 | 1 |

In totaal is 79 procent van de bestuursorganen van mening dat van een behoorlijke behandeling van mondelinge klachten sprake is. Negentien procent vindt dat het in ieder geval beter kan. Twee procent beantwoordt de vraag ontkennend, waarbij de waterschappen het meest kritisch zijn

ten aanzien van hun oordeel over al dan niet behoorlijke behandeling van mondelinge klachten. Een belangrijke reden die door één waterschap daarvoor wordt opgegeven is, dat mondelinge klachten niet altijd op de juiste plek komen.

Informeel klachtbehandeling

Ook bij schriftelijk ingediende klachten kan een snelle en informele wijze van behandelen aangewezen zijn. Bij het ontwerpen van de regeling van het interne klachtrecht heeft ook voorop gestaan dat nodeloze formalisering of bureaucratisering moet worden vermeden. Voorop staat de informele klachtbehandeling. Formele klachtbehandeling – ook wanneer de klacht schriftelijk is ingediend – kan achterwege blijven als langs informele weg naar tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen. De wetgever schrijft niet voor dat een dergelijke oplossing schriftelijk moet worden bevestigd, maar zegt wel dat het verstandig kan zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Op die manier kan worden voorkomen dat een verschil van mening hierover pas veel later blijkt. De praktijk bij de verschillende categorieën bestuursorganen laat het volgende beeld zien:

Schriftelijke bevestiging oplossing naar tevredenheid per categorie bestuursorganen, in procenten

| | Medio 2002 |
|--|------------|
| Ministerie | 87 |
| Provincie | 91 |
| Gemeente | 79 |
| Waterschap | 83 |
| Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen | 67 |
| Bedrijfs- of productschap | 67 |
| Kamer van Koophandel | 73 |
| Zorgverzekeraar | 84 |
| Zelfstandig bestuursorgaan | 75 |

In totaal beantwoordt slechts 77% van de respondenten de vraag of een informele oplossing schriftelijk wordt bevestigd, positief. De reden waarom 23% dat niet doet, is juist veelal gelegen in de omstandigheid dat de gang van zaken een informeel karakter draagt. De schriftelijke bevestiging zou aan dat informele karakter weer afbreuk kunnen doen, c.q. overbodig zijn.

Toch komt een schriftelijke bevestiging van een informele oplossing juist de duidelijkheid voor de klager ten goede. Elke informele afdoening is – op ieder moment – mogelijk, mits het maar gebeurt tot tevredenheid van de klager. Vaak wordt al direct na binnenkomst van de klacht telefonisch contact opgenomen met de klager om te proberen opheldering of genoegdoening te verschaffen. Het kan ook zijn dat het bestuursorgaan reeds op het eerste gezicht van oordeel is dat de klacht gegrond is. Dan kan met een briefje waarin de klacht gegrond wordt verklaard en excuses worden aangeboden, worden volstaan. Als de klager daarmee tevreden is, is de klacht afgedaan en behoeft er geen enkele procedurele stap meer te volgen. De wetgever gaat ervan uit dat het aan de klager zelf is om aan te geven dat hij niet tevreden is. Het bestuursorgaan doet er dan ook goed aan bij informele afdoening van de klacht de klager een briefje te sturen waarin het aangeeft ervan uit te gaan dat de klacht nu naar tevredenheid is opgelost en waarin de klager wordt uitgenodigd binnen een bepaalde termijn te reageren ingeval hij met de afhandeling niet tevreden is. Reageert de klager niet, dan kan de klachtbehandeling worden beëindigd en het dossier gesloten. Geeft de klager daarentegen aan niet tevreden te zijn, dan zal zijn klacht verder moeten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

Formele klachtbehandeling

Wat betreft de formele behandeling van klachten stelt hoofdstuk 9 Awb een aantal eisen. Als we aan de hand van deze vereisten kijken naar de praktijk van de klachtbehandeling dan komt uit de enquête 2002 het volgende beeld naar voren:

Aantal en percentage bestuursorganen dat in de praktijk zegt te voldoen aan de afzonderlijke bepalingen over de behandeling van klaagschriften in hoofdstuk 9 Awb

| Wettelijke voorschriften | Ja | Nee | % dat voldoet |
|--|-----|-----|---------------|
| Schriftelijke bevestiging ontvangst klaagschrift | 285 | 15 | 95 |
| Behandeling door niet betrokken persoon | 289 | 10 | 97 |
| Kennisgeving niet-behandeling binnen 4 weken | 274 | 24 | 92 |
| Afschrift klaagschrift aan aangeklaagde | 285 | 16 | 95 |
| Gelegenheid stellen te worden gehoord | 287 | 15 | 95 |
| Verslag maken van het horen | 270 | 32 | 90 |
| Afhandeling binnen zes/tien weken | 258 | 44 | 85 |
| Klager in kennis stellen van onderzoeksbevindingen | 293 | 9 | 97 |
| Kennisgeving mogelijkheid klagen bij No | 262 | 40 | 87 |
| Registratie schriftelijk ingediende klachten | 283 | 19 | 94 |
| Publicatie geregistreerde klachten | 197 | 101 | 66 |

Naast de kwestie van publicatie van geregistreerde klachten zitten de pijnpunten vooral in de afhandelingstermijn en in de verwijzing naar de Nationale ombudsman aan het einde van de interne klachtbehandeling. In iets mindere mate levert ook de verplichting om van het horen een verslag te maken nog problemen op. De hoorplicht zelf daarentegen scoort redelijk goed, gemiddeld 95%. Uitgesplitst zijn er wel verschillen:

Voldoen aan hoorplicht per categorie bestuursorganen, in procenten

| | |
|--|------|
| Ministerie | 94% |
| Provincies | 100% |
| Gemeenten | 99% |
| Waterschappen | 90% |
| Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen | 90% |
| Bedrijfs- of productschap | 93% |
| Kamers van Koophandel | 100% |
| Zorgverzekeraars | 84% |
| Zelfstandige bestuursorganen | 89% |

Toch doen zich in de praktijk wel problemen voor. Is bijvoorbeeld aan de hoorplicht voldaan door de klager een antwoordformulier toe te sturen waarop de klager kan aangeven of hij/zij al dan niet gehoord wil worden? Uit de enquête blijkt dit praktijk te zijn bij met name bepaalde UWV-onderdelen, SVB-kantoren en zorgverzekeraars. Op zichzelf lijkt het met de hoorplicht wel verenigbaar dat door middel van een antwoordformulier wordt gevraagd of de indiener van een schriftelijke klacht daarover wenst te worden gehoord. Maar op grond van de jurisprudentie met betrekking tot de vergelijkbare hoorplicht in bezwaar mag het bieden van de gelegenheid zich te laten horen niet afhankelijk worden gemaakt van een niet in de wet voorziene formaliteit, zoals het binnen een bepaalde termijn (telefonisch) reageren op de vraag van het bestuursorgaan aan betrokkene of hij gehoord wil worden. Met andere woorden: reageert de klager niet op het antwoordformulier dan ontheft dat het bestuursorgaan niet van de verplichting de klager uit te nodigen voor een hoorzitting. Het mag niet zo zijn dat het horen afhankelijk wordt gemaakt van een extra handeling van de klager. Het initiatief moet altijd bij het bestuursorgaan liggen.

Conclusie

De bestuursorganen die de vragenlijst hebben ingevuld, lijken in ieder geval van mening dat zij met de implementatie van hoofdstuk 9 van de Awb op de goede weg zijn. Een belangrijke uitzondering vormt de verplichting tot publicatie van geregistreerde klachten. Op de één na laatste plaats staat de afhandelingstermijn. Zo'n 15% van de geënquêteerden laat weten deze termijnen niet te halen. Dertien procent van de bestuursorganen laat na klagers in kennis te stellen van de mogelijkheid te klagen bij de Nationale ombudsman en 10% van de bestuursorganen laat na een verslag te maken van het horen. Aan de overige voorschriften van hoofdstuk 9 Awb wordt door 92% of meer van de bestuursorganen – naar eigen zeggen – voldaan. Wel komt uit de enquête naar voren dat de wijze waarop sommige bestuursorganen invulling geven aan de hoorplicht niet in overeenstemming is met de Awb. En ook de aanbeveling van de wetgever om een informele oplossing van een klacht steeds schriftelijk te bevestigen wordt maar door 77% van de respondenten opgevolgd.

Ten slotte, het belang dat de Nationale ombudsman hecht aan interne klachtbehandeling heeft ertoe geleid dat de Nationale ombudsman sinds 1 januari 2002 in beginsel geen onderzoek meer instelt vóórdat het interne klachtbehandelingstraject is doorlopen, ook al voldoet de klacht wel aan het kenbaarheidsvereiste en is zij dus wel aan het bestuursorgaan voorgelegd. Het bestuursorgaan dat de klacht niet zelf overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb heeft opgepakt krijgt als het ware een herkansing (verder Jaarverslag 2001, blz. 36 e.v.). Blijkens de enquête heeft dit herkansingsbeleid een extra impuls gegeven. Bij 10% van de bestuursorganen heeft het geleid tot nadere aanpassing van de klachtenregeling aan hoofdstuk 9 Awb en 8% heeft de feitelijke klachtbehandeling aangepast. Daarnaast gevraagd geven de bestuursorganen die met het herkansingsbeleid zijn geconfronteerd aan, dat de reden waarom interne klachtbehandeling in een concrete zaak achterwege is gebleven, gelegen is in het feit dat de organisatie de brief of het mondeling verzoek niet als klacht heeft herkend. Klachtherkenning blijkt het grote knelpunt bij het daadwerkelijk toepassing geven aan het interne klachtrecht. Door het herkansingsbeleid krijgt een bestuursorgaan de gelegenheid een niet herkende klacht alsnog overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb intern te behandelen.

1.2.3 Evaluatie Herkansing

Herkansing

Zoals gezegd, volgt de Nationale ombudsman met ingang van 1 januari 2002 ten aanzien van bestuursorganen een nieuwe werkwijze. 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 (verder 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. Daarnaast stelt de Nationale ombudsman vast 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 eerder plaatsvindt dan nadat de interne klachtprocedure is doorlopen.

De nieuwe werkwijze is erop gericht om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling ten onrechte achterwege is gebleven te bereiken dat dit alsnog gebeurt (herkansing). Vanaf 1 januari 2002 stuurt de Nationale ombudsman in beginsel steeds – als eerste stap in zijn onderzoeksproces – een kopie van het verzoekschrift naar het bestuursorgaan, 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 als klacht 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. Bij de toezending van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan wordt gevraagd om de Nationale ombudsman *binnen twee weken* te laten weten of deze interne klachtbehandeling alsnog zal plaatsvinden. 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 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. 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 een dergelijk 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 afhandelingsberichten, 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.

Vooralsnog geldt de nieuwe werkwijze niet voor de bestuursorganen op het terrein van de politie, in afwachting van de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 Awb voor het politieveld. Ook voor bestuursorganen op de andere beleidsterreinen waarop hoofdstuk 9 Awb nog niet in werking is getreden (onderwijs, gevangeniswezen en tbs, justitiële jeuginrichtingen, de reclassering) en de beleidsterreinen waarop de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, de Wet bijzondere opnemingen en psychiatrische ziekenhuizen en de Wet op de jeugdhulpverlening van toepassing zijn, wordt nog gewacht met het invoeren van de nieuwe werkwijze.

Evaluatie

In 2002 zijn 953 zaken overeenkomstig deze nieuwe werkwijze aan de bestuursorganen voorgelegd met het verzoek alsnog zorg te dragen voor behandeling van de klacht van verzoeker overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb. In 893 herkansingszaken was op 31 december 2002 bericht van het bestuursorgaan ontvangen dat alsnog tot interne klachtbehandeling zal worden overgegaan. Op die datum stonden nog 60 zaken open waarin dit bericht nog niet bij de Nationale ombudsman is binnengekomen. In 770 herkansingszaken was op 31 december 2002 ook reeds een klachtafhandelingsbericht ontvangen.

Het herkansingsbeleid is erop gericht dat alsnog op korte termijn tot

interne klachtafhandeling wordt overgegaan en dat zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen de termijnen van artikel 9:11 Awb klachtafhandeling plaatsvindt. De evaluatie dient daarom antwoord te geven op de vraag in hoeverre bestuursorganen alsnog met interne klachtbehandeling instemmen (en dat de Nationale ombudsman binnen veertien dagen laten weten) en op de vraag binnen welke termijnen na het verzoek van de Nationale ombudsman klachtafhandeling plaatsvindt.

In slechts zeventien zaken (minder dan 2%) heeft het verzoek van de Nationale ombudsman om de klacht alsnog overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb te behandelen, niet tot een dergelijke klachtbehandeling geleid. In nagenoeg al deze zaken bleek daarvoor een goede reden aanwezig te zijn, bijvoorbeeld omdat inmiddels op afdoende wijze aan de klacht was tegemoetgekomen, dan wel omdat de klacht alsnog als niet-ontvankelijk diende te worden aangemerkt. Slechts in één zaak, waarin ook na rappel iedere reactie op het verzoek achterwege bleef, is de Nationale ombudsman zelf tot onderzoek overgegaan, hetgeen uiteindelijk geleid heeft tot rapport 2002/389.

Wat betreft de termijn waarbinnen bestuursorganen hebben gereageerd op het verzoek van de Nationale ombudsman om klachtbehandeling overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb, doet zich het volgende beeld voor:

Termijn waarbinnen bestuursorganen hebben gereageerd op het verzoek van de Nationale ombudsman om klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 Awb

| totaal aantal herkansingszaken | reactie ontvangen < 14 dagen na herkansingsverzoek in % | reactie ontvangen > 14 dagen na herkansingsverzoek in % |
|--------------------------------|---|---|
| 893 | 74% | 26% |

Verder uitgesplitst naar werkvelden ziet het beeld er als volgt uit:

Termijn waarbinnen bestuursorganen hebben gereageerd op het verzoek van de Nationale ombudsman om klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 Awb, ingedeeld naar werkterrein

| totaal aantal herkansingszaken | werkterrein | reactie ontvangen < 14 dagen na herkansingsverzoek in % | | |
|--------------------------------|-----------------------|---|------|-----|
| | | % | ja | nee |
| 893 | gemeenten | 11% | 82% | 18% |
| | financiën* | 6% | 67% | 33% |
| | IB-groep | 3% | 100% | – |
| | vreemdelingenzaken** | 31% | 65% | 35% |
| | sociale zekerheid*** | 24% | 77% | 23% |
| | overige werkterreinen | 25% | 79% | 21% |

* Ministerie en Belastingdienst

** IND, Visadienst, BuiZa en COA

*** UWV, CWI en SVB

Met betrekking tot de vraag in hoeverre bestuursorganen op verzoek van de Nationale ombudsman alsnog met interne klachtbehandeling instemmen kan de conclusie geen andere zijn dan dat die bereidheid (op één uitzondering na) volledig is. Voor zover op het verzoek afwijzend werd gereageerd lag daaraan steeds een goede reden ten grondslag. De reactietermijn van veertien dagen werd in bijna een kwart van de gevallen niet gehaald, waarbij met name opvalt dat op de terreinen van vreemdelingenzaken en financiën beneden gemiddeld werd gescoord. Het

bewaken van de reactietermijn van veertien dagen zal dan ook voor de toekomst aandacht blijven vragen.

Wat betreft de vraag naar de klachtafhandelingstermijn in die zaken waarin de Nationale ombudsman in 2002 een afhandelingsbericht heeft ontvangen, is het beeld als volgt:

Termijn waarbinnen de klachtafhandelingenberichten van bestuursorganen zijn ontvangen gerekend vanaf het moment van het verzoek van de Nationale ombudsman om klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 Awb

| totaal aantal klacht-afhandelingen-berichten | na verzoek om herkansing is afhandelingsbericht ontvangen in de periode | | | | |
|--|---|-----------|------------|-------------|------------|
| | 0-4 weken | 5-8 weken | 9-12 weken | 13-17 weken | > 17 weken |
| 770 | 47% | 31% | 7% | 3% | 12% |

Uitsplitsing naar de verschillende werkterreinen levert het volgende beeld op:

Termijn waarbinnen de klachtafhandelingenberichten van bestuursorganen zijn ontvangen gerekend vanaf het moment van het verzoek van de Nationale ombudsman om klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 Awb, ingedeeld naar werkterrein

| totaal aantal klacht-afhandelingen-berichten | werkterrein | na verzoek om herkansing is afhandelingsbericht ontvangen in de periode | | | | |
|--|-----------------------|---|-----------|------------|-------------|------------|
| | | 0-4 weken | 5-8 weken | 9-12 weken | 13-17 weken | > 17 weken |
| 770 | gemeenten | 42% | 22% | 15% | 9% | 12% |
| | financiën* | 53% | 40% | - | 2% | 5% |
| | IB-groep | 52% | 44% | 4% | - | - |
| | vreemdelingen-zaken** | 49% | 42% | 2% | 1% | 6% |
| | sociale zekerheid*** | 49% | 25% | 5% | 5% | 16% |
| | overige werkterreinen | 43% | 23% | 13% | 3% | 18% |

* Ministerie en Belastingdienst

** IND, Visadienst, BuiZa en COA

*** UWV, CWI en SVB

Beide bovenstaande tabellen geven aan dat gemiddeld in 47% van de herkansingszaken bestuursorganen in staat zijn om na het verzoek van de Nationale ombudsman klachten alsnog zeer snel tot snel – binnen vier weken – intern af te handelen en de Nationale ombudsman een kopie van het afhandelingsbericht te sturen. 78% van de herkansingszaken wordt binnen acht weken afgedaan. Uitsplitsing naar de verschillende werkterreinen laat in dit opzicht geen grote afwijkingen zien, zij het dat de gemeenten duidelijk beneden het gemiddelde scoren. Mede gezien de beslistermijnen van artikel 9:11 Awb kan dan ook worden gesteld dat de meeste klachten zo spoedig mogelijk (47%), doch in ieder geval binnen de termijnen van artikel 9:11 Awb (47+31+7=85%) in herkansing worden afgehandeld. Problemen doen zich evenwel voor bij gemeenten waar het percentage klachten dat eerst na dertien weken (9%) dan wel na zeventien weken (12%) wordt afgehandeld, opvalt. Ook de percentages klacht-afhandeling na zeventien weken op de terreinen sociale zekerheid (16%) en overige (18%) zijn zorgwekkend.

Conclusie

De evaluatie geeft de Nationale ombudsman de overtuiging dat het herkansingsbeleid moet worden voortgezet en dat de herkansing tot de vaste werkmethoden moet worden gerekend. De bereidheid van bestuursorganen om aan het herkansingsbeleid mee te werken is optimaal en klachten van burgers worden na het verzoek van de Nationale ombudsman tot interne klachtbehandeling in 85% van alle herkansingszaken alsnog binnen twaalf weken afgehandeld en in 47% zelfs binnen vier weken. Ook al zou het herkansingsbeleid in bepaalde gevallen leiden tot een geringe verlenging van de termijn voor interne klachtbehandeling, dan nog overstijgt het belang van interne klachtbehandeling voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen burger en overheid dit eventuele nadeel. Wel blijven het voldoen door bestuursorganen aan het verzoek om binnen veertien dagen te reageren, als ook het voldoen aan de uitnodiging om uiterlijk binnen de termijnen van artikel 9:11 Awb alsnog tot klacht-afhandeling over te gaan – zeker bij bepaalde bestuursorganen – de verscherpte aandacht van de Nationale ombudsman vragen. Aandachtspunt blijft verder de wijze waarop burgers/verzoekers het herkansingsbeleid ervaren. In 2003 zullen verzoekers ook hierop worden bevraagd in een klanttevredenheidsonderzoek.

1.2.4 Klachtbehandeling in rapporten

Als externe klachtinstantie, naar wie op grond van artikel 9:12, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) aan het einde van de interne klacht-

procedure moet worden verwezen, geeft de Nationale ombudsman in de tweede lijn niet alleen een oordeel over de gedraging van het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd, maar beoordeelt hij ook de wijze waarop het bestuursorgaan de klacht intern heeft behandeld. Op deze wijze kan hij de kwaliteit van de interne klachtbehandeling en de naleving van hoofdstuk 9 van de Awb bevorderen.

De rapporten van de Nationale ombudsman over klachtbehandeling zijn medebepalend voor de interpretatie van de verschillende bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb. In deze paragraaf wordt in vogelvlucht aangegeven in hoeverre de interpretatie van bepalingen van hoofdstuk 9 Awb in rapporten aan de orde is geweest.

Artikel 9:1 Awb

De Awb geeft in artikel 9:1, eerste lid, geen definitie van het begrip «klacht». De Wet Nationale ombudsman (verder WNo) omschrijft het begrip klacht evenmin. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gaf tijdens de behandeling in de Tweede Kamer een negatieve omschrijving van het begrip: «Alles wat geen bezwaar is, zal in beginsel een klacht zijn» (Handelingen TK, 5 november 1998, blz. 1367–1368). Hij voegde daaraan toe dat het niet aan de burger moet zijn, maar aan het bestuur om te beoordelen of er sprake is van een klacht of een bezwaar. Omgekeerd, als een brief van een burger uitdrukkelijk als een verzoek om schadevergoeding wordt gepresenteerd, kan het bestuursorgaan in redelijkheid besluiten dat het hier geen klacht betreft (rapport 2002/169, § 7A.17.3).

Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich «in een bepaalde aangelegenheid» jegens de klager of een ander heeft gedragen. Onder «gedragen» is overigens mede een nalaten begrepen. Met deze formulering van artikel 9:1, wordt de reikwijdte van hoofdstuk 9 Awb op soortgelijke wijze omschreven als in artikel 12 WNo. Algemene klachten over het beleid of de beleidsuitvoering in het algemeen hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid jegens iemand en vallen derhalve buiten het bereik van hoofdstuk 9 (Kamer-

stukken II 1997/98, 25 837, nr. 3, blz. 12/13). Dit betekent dat klachten over het beleid of over regelgeving niet onder de reikwijdte van hoofdstuk 9 Awb vallen en het door verzoeker bestreden raadsbesluit kan dan ook niet worden aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid jegens verzoeker (rapport 2002/214, verder § 24.2.1).

Op grond van artikel 9:1, tweede lid, Awb worden gedragingen van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, aangemerkt als gedraging van dat bestuursorgaan (zie ook rapport 2001/226, JB 2001, 265: handeling verzekeringsarts is gedraging Gak). Deze toerekening mag er evenwel niet toe leiden dat een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wanneer deze niet tot een of meer ambtenaren kan worden herleid (rapport 2002/064, verder § 7A.17.3).

Artikel 9:4 Awb

De procedure van afdeling 9.2 Awb behoeft slechts gevolgd te worden indien sprake is van schriftelijk ingediende klachten die aan de vereisten van artikel 9:4 Awb voldoen. In rapport 2000/284 (JB 2000, 293) heeft de Nationale ombudsman evenwel aangegeven dat een brief die een gedraging betreft van een ander bestuursorgaan dan het geadresseerde geen klacht is in de zin van artikel 9:4 Awb. Gezien het gestelde in artikel 9:4, tweede lid, aanhef en onder c, Awb behoeft een in algemene bewoordingen gestelde klacht niet in behandeling te worden genomen (rapport 2002/026, JB 2002, 110).

Artikel 9:5 Awb

Artikel 9:5 Awb beoogt overbodige bestuurslasten tegen te gaan door bestuursorganen zo veel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele klachtafhandeling. Op elk moment van de procedure van afdeling 9.2 kan de verplichting tot het verder toepassen van de regels van deze afdeling vervallen, indien de klager tevreden is over de wijze waarop het bestuursorgaan aan zijn klacht is tegemoetgekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde manier te blijken, maar de memorie van toelichting stelt wel dat bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was, het bestuursorgaan moet kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Het gaat om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn (rapport 2000/374, AB 2001, 143; JB 2001, 43). Het bestuursorgaan mag de tevredenheid van een klager niet aannemen op grond van het feit dat het zelf overtuigd is van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht (rapport 2002/321, verder § 19B.1.3.3; rapporten 2002/202 en 275, verder § 24.2.1). Naast deze rapporten zijn in het verslagjaar nog de volgende rapporten voor de interpretatie van artikel 9:5 van belang. Na het tegemoet komen aan één klachtonderdeel kan niet worden aangenomen dat de behandeling van de overige klachtonderdelen achterwege kon blijven (rapport 2002/334, verder § 9.3.1). Indien een beslissing wordt genomen voordat een klacht over het uitblijven van die beslissing is afgehandeld, is er weliswaar niet langer reden tot klagen over het uitblijven van die beslissing, maar daarmee behoeft het ongenoegen over de termijnoverschrijding nog niet te zijn weggenomen (rapport 2002/001, verder § 12A.3 en het hiervóór genoemde rapport 2002/334, verder § 9.3.1).

Artikel 9:6 Awb

Op grond van artikel 9:6 Awb dient het bestuursorgaan de ontvangst van de (schriftelijke) klacht schriftelijk te bevestigen (rapport 2002/279, verder § 10A.2.1.4). Schriftelijke ontvangstbevestiging dient de rechtszekerheid. Het tijdstip van ontvangst van de klacht is immers van belang voor de termijnen van behandeling van artikel 9:11 Awb. De verplichting tot het versturen van een ontvangstbevestiging vervalt zodra het bestuursorgaan

naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Komt het bestuursorgaan per ommegaande aan de klacht tegemoet, dan kan een ontvangstbevestiging achterwege blijven. Een reactie na ruim één week is echter niet zodanig kort te noemen dat kan worden gesproken van een reactie per ommegaande. De ontvangstbevestiging dient dan ook kort na de ontvangst te worden verzonden (rapport 2000/374, AB 2001, 143; JB 2001, 43). In rapport 2002/366 (verder § 10A.2.1.4) was de ontvangstbevestiging pas acht maanden na ontvangst van de klacht verzonden.

Artikel 9:7 Awb

Voor de gehele behandeling geldt dat dit niet mag geschieden door degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de schriftelijke klacht betrekking heeft (artikel 9:7 Awb). Veelvuldig komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat artikel 9:7 Awb is geschonden, bijvoorbeeld rapport 2000/374, AB 2001, 143; JB 2001, 43 (behandelend ambtenaar van de brief waarover wordt geklaagd, is tevens de klachtbehandelaar); rapport 2002/151, § 10A.2.1.4 (ambtenaar die klachtafdoeningsbrief heeft ondertekend, heeft ook verzoek om aanvullend gehoor afgewezen – waarover wordt geklaagd – evenals de beschikking waarbij het asielverzoek is afgewezen); rapport 2002/408, § 13A.2.8 (uitnodiging hoorgesprek door een van de ambtenaren die betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd); rapport 2002/118, § 16B.1.2 (klacht over hoofd medische zaken door dit hoofd zelf behandeld); rapport 2002/219, § 19A.2 (klacht over het niet-horen tijdens bezwaar behandeld door medewerkster die de beslissing op het bezwaarschrift heeft opgesteld) en rapport 2002/175, § 24.2.1, JB 2002, 264 (klacht is behandeld door dezelfde gemeenteambtenaar op wiens gedragingen de klacht bij de gemeente betrekking had).

Artikel 9:8 Awb

Indien een klaagschrift voldoet aan de gestelde vereisten, is het bestuursorgaan in beginsel verplicht tot onderzoek ter zake. Artikel 9:8, eerste lid, Awb somt de gevallen op waarin deze verplichting niet geldt. Het bestuursorgaan is in die gevallen niet verplicht, maar wel bevoegd de klacht te behandelen. Artikel 9:8, tweede lid voegt afzonderlijk aan deze uitzonderingen toe de situatie waarin het belang van de klager of het gewicht van de gedraging te gering is. Het derde lid van artikel 9:8 verplicht het bestuursorgaan de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken van het niet in behandeling nemen van de klacht op de hoogte te stellen. In die brief moet ook de reden voor het niet in behandeling nemen worden vermeld (rapport 2002/233, verder § 10A.2.1.4). Een bestuursorgaan mag zich er na het verstrijken van deze termijn in beginsel niet meer op beroepen dat het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (rapport 2002/301, verder § 23.2.1).

Verschillende onderdelen van het eerste lid van artikel 9:8 zijn in de rapporten nader belicht. De jaartermijn van *onderdeel b.* was onderwerp van rapport 2002/271, § 24.2.1 (klachtbehandeling feitelijk opgeschort in verband met externe advisering. Na uitbrengen van het advies kon de gemeente zich niet alsnog op de jaartermijn beroepen).

Verschillende rapporten in het verslagjaar betroffen de *onderdelen c. en d.* van artikel 9:8, eerste lid (rapport 2002/361, verder § 19A.2; rapport 2002/385, verder § 19B.2.2 en rapport 2002/348, verder § 24.2.1). In hoeverre is een bestuursorgaan bij niet tijdig beslissen ontheven van de verplichting een klacht daarover te behandelen, omdat op grond van artikel 6:2 juncto 6:12 Awb bezwaar of beroep openstaat?

De Nationale ombudsman wees er op dat hij zelf niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen, indien tegen de betreffende gedraging bezwaar of beroep openstaat (artikel 16, aanhef en onder c, WNo). Hierop wordt een

uitzondering gemaakt ingeval het gaat om bezwaar of beroep tegen het niet tijdig beslissen. In die gevallen is de Nationale ombudsman wel bevoegd (zie de woorden «tenzij artikel 6:12 van de Awb van toepassing is» in genoemde bepaling). De meeste klachten die de Nationale ombudsman onderzoekt betreffen dan ook al jarenlang steevast klachten over het niet tijdig beslissen door bestuursorganen op een aanvraag of bezwaarschrift.

Bij de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 Awb is het vanouds bestaande kenbaarheidsvereiste van artikel 12, tweede lid, Wet Nationale ombudsman (verder WNo) gewijzigd: een verzoeker kan zich pas tot de Nationale ombudsman wenden nadat hij bij het betrokken bestuursorgaan over de betreffende gedraging een klacht heeft ingediend. Als niet aan dit kenbaarheidsvereiste is voldaan, dan is de Nationale ombudsman niet verplicht om een verzoekschrift in onderzoek te nemen. Ook in de memorie van toelichting bij hoofdstuk 9 Awb wordt benadrukt dat de procedure van interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan een voorprocedure is, die voorafgaat aan de procedure bij de Nationale ombudsman. Van een zorgvuldige klachtbehandeling door het bestuur zelf kan een belangrijke zeefwerking uitgaan: uiteindelijk hoeven minder klachten extern behandeld te worden.

Uit deze samenhang tussen het interne klachtrecht (hoofdstuk 9 Awb) en het externe klachtrecht (WNo) volgt dat, voor zover de Nationale ombudsman bevoegd en verplicht is klachten over niet tijdig beslissen in behandeling te nemen, bestuursorganen niet kunnen afzien van hun bevoegdheid dergelijke klachten in behandeling te nemen. Volgens de Nationale ombudsman is door de wetgever uitdrukkelijk voorzien dat klacht en bezwaar kunnen samenlopen. Het is echter niet de bedoeling dat de klachtprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door degenen die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift. Daarom is in de Awb bepaald dat de klacht niet hoeft te worden behandeld als deze na afloop van de bezwaartermijn is ingediend (artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder c, Awb).

Indien er wordt geklaagd terwijl er nog een bezwaarschrift kan worden ingediend, dient de klacht volgens de Nationale ombudsman wel degelijk te worden behandeld. Het zal dan veelal gaan om klachten over het niet (tijdig) nemen van een besluit. Op grond van artikel 6:12 Awb is het bezwaar in dat geval immers niet aan een termijn gebonden.

In zoverre lopen het interne klachtrecht van hoofdstuk 9 Awb en het externe klachtrecht op grond van de WNo parallel. Evenals de Nationale ombudsman dienen ook bestuursorganen klachten over het niet tijdig nemen van een besluit in behandeling te nemen, ook al staat op grond van artikel 6:12 Awb de mogelijkheid van bezwaar nog open.

Er bestaat daarentegen op grond van de Awb geen verplichting tot het in behandeling nemen van een klacht indien tegen de gedraging administratief beroep of beroep bij de bestuursrechter mogelijk is of is geweest (artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder d). Behandeling van een klacht over dezelfde gedraging als waartegen beroep openstaat, ligt doorgaans ook niet in de rede omdat dit de beroepsprocedure zou kunnen doorkruisen. Onder omstandigheden kan een behandeling van de klacht overigens wel zinvol zijn, met name ingeval niet tijdig op een bezwaarschrift is beslist. De Awb verhindert dat niet: het bestuursorgaan blijft daartoe bevoegd. Een goede klachtbehandeling kan dan een gang naar de rechter voorkomen en ertoe leiden dat zo snel mogelijk alsnog een besluit op het bezwaarschrift wordt genomen. In dat geval zal de klager veelal geen behoefte meer hebben aan een verdere behandeling van zijn klacht. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman ligt ook hierin een zelfstandige grond voor bestuursorganen om daadwerkelijk gebruik te maken van de bevoegdheid om klachten over het niet tijdig beslissen op bezwaar in behandeling te nemen.

Wat betreft het *tweede lid* van artikel 9:8 valt te wijzen op rapport 2002/001, § 12A.3. Het bestuursorgaan had een klacht buiten behandeling gelaten met het argument dat klager onvoldoende belang had bij de behandeling van zijn klacht over de behandelingsduur, omdat al op het verzoek was beslist. Volgens de Nationale ombudsman kon het bestuursorgaan in dit standpunt niet worden gevolgd. Met het beslissen op het verzoek was weliswaar een verder oplopen van de termijnoverschrijding voorkomen, maar was niet tegemoet gekomen aan de klacht over de overschrijding als zodanig. Eerder (rapport 2001/065, JB 2001, 105) heeft de Nationale ombudsman al aangegeven dat een klacht niet tegelijkertijd kennelijk ongegrond en kennelijk van onvoldoende belang of gewicht kan zijn. In het laatste geval wordt de klacht immers niet in behandeling genomen en onthoudt een bestuursorgaan zich dan ook van elk oordeel over de gedraging.

Artikel 9:10 Awb

Ook de hoorplicht van artikel 9:10 Awb is veelvuldig in rapporten aan de orde geweest. In rapport 2000/344, JB 2000, 360 heeft de Nationale ombudsman de misvatting rechtgezet als zou de hoorplicht beperkt zijn tot bejegeningklachten. Strikt genomen is in artikel 9:10, *eerste lid*, Awb geen verplichting tot wederhoor neergelegd. Het uitgangspunt van hoor en wederhoor wordt door de Nationale ombudsman echter aangemerkt als beginsel van behoorlijke klachtbehandeling (rapport 1995/428, AB 1995, 597). Het beginsel van hoor en wederhoor dient dan ook bij de behandeling van een klacht consequent te worden toegepast. In het verslagjaar heeft de Nationale ombudsman in verschillende rapporten (rapport 2002/111, § 9.2.2; rapport 2002/364, § 10A.2.1.4; rapport 2002/116, § 10B.7, JB 2002, 199; rapport 2002/009, § 14.3.1.1; rapport 2002/036, § 18A.2.1 en rapport 2002/026, JB 2002, 110) aangegeven dat van het uitgangspunt van wederhoor slechts kan worden afgeweken, indien de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft geheel aansluit bij de klacht en de daarop gegeven toelichting. Dan is het niet noodzakelijk deze reactie opnieuw aan de klager voor te leggen. Wanneer degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft echter feitelijk verweer voert, dat wil zeggen de gedraging als zodanig ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een ander daglicht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste.

In veel rapporten is de vraag aan de orde geweest in hoeverre van het horen van de klager kan worden afgezien. Op grond van het *tweede lid* van artikel 9:10 Awb kan alleen van het horen worden afgezien in het geval dat de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Ten slotte volgt uit de wetgevingssystematiek dat het bestuursorgaan ook niet behoeft te horen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb), dan wel indien niet is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten, neergelegd in de artikelen 9:4 en 9:8 Awb.

In rapport 2001/324, JB 2002, 18 en rapport 2002/238, § 10A.2.1.4 oordeelde de Nationale ombudsman dat geen sprake was van een kennelijk ongegronde klacht. In rapport 2002/102, § 20B.2 was niet gebleken dat de klager had verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om naar aanleiding van zijn klacht te worden gehoord. Het enkele feit dat het bestuursorgaan de klacht gegrond acht en verontschuldigen heeft aangeboden, rechtvaardigt niet dat van het horen wordt afgezien. Voor zover het bestuursorgaan beoogde om de klacht op informele wijze af te wikkelen conform artikel 9:5 Awb, was het verstandig geweest om betrokkenen mee te delen dat ervan werd uitgegaan dat de klacht naar tevredenheid was opgelost. Het was dan aan de klager geweest om aan te geven dat hij niet tevreden was, waarna een verdere formele afhandeling

van de klacht (inclusief het horen) had kunnen plaatsvinden (rapport 2002/344, verder § 19A.2).

Voor zover de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, mag het horen dan ook afhankelijk worden gemaakt van een initiatief van de klager? Sommige bestuursorganen vermelden óf in een klachtbrochure, óf in de ontvangstbevestiging dat klagers hun klacht desgewenst mondeling kunnen toelichten, waartoe zij dan binnen een week (telefonisch) contact kunnen opnemen met het bestuursorgaan. Zoals hiervoor in § 1.2.2 is aangegeven lijkt het op zichzelf wel met de hoorplicht verenigbaar dat van de indiener van een schriftelijke klacht wordt gevraagd of hij daarover wenst te worden gehoord. Maar op grond van de jurisprudentie met betrekking tot de vergelijkbare hoorplicht in bezwaar mag het bieden van de gelegenheid zich te laten horen niet afhankelijk worden gemaakt van een niet in de wet voorziene formaliteit, zoals het binnen een bepaalde termijn (telefonisch) reageren op de vraag van het bestuursorgaan aan betrokkene of hij gehoord wil worden. Met andere woorden: reageert de klager niet, dan ontheft dat het bestuursorgaan niet van de verplichting de klager uit te nodigen voor een hoorzitting. In een tweetal rapporten (rapport 2002/142, verder § 19A.2 en rapport 2002/321, verder § 19B.1.3.3) heeft de Nationale ombudsman uitgesproken dat het niet zo mag zijn dat het horen afhankelijk wordt gemaakt van een extra handeling van de klager. Het initiatief moet altijd bij het bestuursorgaan liggen. Voor het nemen van dit initiatief zijn verschillende mogelijkheden:

1. het bestuursorgaan nodigt de klager uit voor een hoorzitting;
2. het bestuursorgaan informeert de klager eerst over de hoorzitting en vraagt de klager om ingeval hij *geen* gebruik wil maken van zijn recht om te worden gehoord dit aan te geven, hetgeen betekent dat de klager wordt uitgenodigd voor een hoorzitting als hij niet op het verzoek reageert; en
3. het bestuursorgaan geeft bij de afhandeling van de klacht gemotiveerd aan waarom er in het betreffende geval geen hoorzitting heeft plaatsgevonden (zie ook rapport 2002/184, verder § 19A.2).

Het horen kan binnen de klachtenprocedure op verschillende momenten gebeuren, te weten direct na ontvangst van de klacht of nadat de klacht eerst is onderzocht. Het voordeel van het «tweede moment» is dat dan alsnog van het horen kan worden afgezien als uit onderzoek blijkt dat de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost of kennelijk ongegrond is. Volledigheidshalve benadrukt de Nationale ombudsman in deze rapporten dat blijkens de memorie van toelichting bij artikel 9:10 Awb ook telefonisch horen mogelijk wordt geacht, mits daartoe in overleg met de klager wordt besloten (verder rapport 2002/026, JB 2002, 110). De klager kan telefonisch worden gevraagd of hij afziet van een hoorzitting en genoegen neemt met telefonisch horen. Omdat de klager zich in dat laatste geval moet kunnen voorbereiden, betekent dit dat het daadwerkelijk horen in de regel in een later telefoongesprek moet plaatsvinden.

Ook kan het bestuursorgaan – anders dan in de bezwaarschriftprocedure (art. 7:6) – geheel zelf bepalen of het gewenst is de klager en de «aangeklaagde» in elkaars aanwezigheid te horen. Wanneer de klacht zich richt op een gedraging van het bestuursorgaan zelf (in dit geval de burgemeester) kan van het horen van de burgemeester – als het voor klachtbehandeling verantwoordelijke bestuursorgaan – laat staan van het gezamenlijk horen van de klager en het betrokken bestuursorgaan geen sprake zijn. De burgemeester kon dan ook in haar standpunt worden gevolgd dat er geen voorschrift is dat dwingt tot het gezamenlijk horen. Wel merkte de Nationale ombudsman op dat om de schijn van partijdigheid bij de behandeling van een klacht over (een lid van) een bestuursorgaan te vermijden, de inschakeling van een klachtadviescommissie of -persoon in de zin van afdeling 9.3 Awb aangewezen kan zijn (rapport 2002/214, verder § 24.2.1).

Artikel 9:11 Awb

Overschrijding van de termijnen van artikel 9:11, eerste lid, Awb is veelvuldig aan de orde (bijv. rapport 2002/279, verder § 10A.2.1.4). Voor bijzondere gevallen, in gecompliceerde zaken, voorziet het *tweede lid* van artikel 9:11 in een verdaging van ten hoogste vier weken. Van verdaging moet wel binnen de termijnen van het eerste lid schriftelijk aan klager mededeling worden gedaan. Anders dan in de bezwaarschriftprocedure is in de klaagschriftprocedure geen verder uitstel mogelijk voor zover de indiener van het klaagschrift daarmee instemt (vgl. art. 7:10, vierde lid). Zeker voor klachten die een uitgebreid feitelijk onderzoek vergen, ware het beter geweest indien de wetgever wel een mogelijkheid voor verder uitstel had gecreëerd (zie ook M.P. Gerrits-Janssens, Klachtrecht onder de Awb, Deventer 2001, blz. 41/42). Uit rapport 2002/366, § 10A.2.1.4 blijkt dat in de klachtregeling van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) wel voorzien is in de mogelijkheid van verder uitstel na contact met de klager. De wetgever heeft echter deze parallel met de bezwaarschriftprocedure niet getrokken.

Artikel 9:12 Awb

Artikel 9:12, eerste lid, Awb verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies mee te delen. In verschillende rapporten overweegt de Nationale ombudsman dat het een vereiste is van zorgvuldige klachtafhandeling dat op alle grieven wordt ingegaan (rapport 2002/319, verder § 7B.11; rapport 2002/310, verder § 10A.2.1.4 en rapport 2002/121, verder § 19B.1.2.3). Wanneer een klacht deels gegrond wordt verklaard, mag van het bestuursorgaan worden gevraagd aan te geven welk onderdeel van de klacht gegrond wordt geacht (rapport 2002/301, verder § 23.2.1). Het bestuursorgaan moet zijn oordeel afdoende expliciteren en motiveren (rapport 2002/234, verder § 10A.2.1.4). Naar aanleiding van een gegronde klacht dient het bestuursorgaan maatregelen te treffen die, gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn (rapport 2002/226, verder § 10A.2.1.4). De klachtafdoening kan worden gemandateerd. De afdoening – het sluitstuk van de klachtbehandeling – kan echter niet worden opgedragen aan iemand die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit volgt uit artikel 9:7 (rapport 2000/374, AB 2001, 143; JB 2001, 43).

Het bestuursorgaan is ingevolge artikel 9:12, tweede lid, verplicht om bij de kennisgeving van de bevindingen en de conclusies te vermelden of over de gedraging nog een klacht kan worden ingediend bij een daartoe aangewezen persoon of college. Regelmatig moet de Nationale ombudsman constateren dat bij klachtafhandeling niet wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een externe klachtinstantie (bijv. rapport 2002/344, verder § 19A.2).

Artikel 9:14 Awb

Artikel 9:14 Awb bepaalt dat bij toepassing van afdeling 9.3 een persoon of commissie moet worden aangewezen die wordt belast met de behandeling van en de advisering over klachten. De aanwijzing geschiedt volgens dezelfde procedure als het van toepassing verklaren van afdeling 9.3 op grond van artikel 9:13, namelijk bij wettelijk voorschrift of afzonderlijk besluit van een bestuursorgaan. In rapport 2002/153 (verder § 7B.11; § 19A.2; JSV 2002, 159) ging de Nationale ombudsman ervan uit dat het oordeel van de toezichthouder (de officier van justitie), dat de Sociale Verzekeringsbank behoort te vragen op grond van artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar, kan worden opgevat als de behandeling van en de advisering over de klacht conform artikel 9:14, eerste lid, Awb.

Artikel 9:16 Awb

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het door de klachtadviseur of klachtadviescommissie uitgebrachte advies, brengt het motiveringsvereiste met zich mee dat de redenen voor de afwijking expliciet in de conclusies worden vermeld (artikel 9:16 Awb). Tevens bestaat dan de verplichting om het advies toe te zenden aan de klager. In rapport 2002/309, § 10A.2.1.4 werd de motivering voor afwijking van het advies onvoldoende geacht. Rapport 2002/301, § 23.2.1 betrof onder andere de opmerking van gedeputeerde staten dat de klachtadviescommissie geen aandacht had geschonken aan de vraag of er wellicht aanleiding was toepassing te geven aan het bepaalde in artikel 9:8, tweede lid, Awb. De Nationale ombudsman achtte deze opmerking niet juist nu gedeputeerde staten zelf de termijn van vier weken na de ontvangst van de klacht hadden laten verstrijken zonder dat zij verzoeker schriftelijk hadden geïnformeerd dat en waarom zij de door hem ingediende klacht niet in behandeling zouden nemen.

1.3 Onderzoek 2002

1.3.1 Onderzoek uit eigen beweging

1.3.1.1 Aanleiding

De Nationale ombudsman heeft, naast het doen van onderzoek naar aanleiding van klachten, de bevoegdheid om onderzoek te doen uit eigen beweging. Hoe belangrijk onderzoek uit eigen beweging ook is, de primaire taak van de Nationale ombudsman is en blijft het op verzoek instellen van een onderzoek naar een gedraging van een bestuursorgaan. Voor onderzoek uit eigen beweging wordt slechts een bescheiden capaciteit, minder dan 5%, van de organisatie ingezet.

In een aantal situaties maakt de Nationale ombudsman gebruik van zijn bevoegdheid om onderzoek te doen uit eigen beweging. Allereerst kan zich de situatie voordoen dat berichten in de media of anderszins wijzen op structurele problemen in de uitvoeringspraktijk van bestuursorganen waardoor het vermoeden rijst van een niet-behoorlijke gedraging jegens natuurlijke of rechtspersonen. Wanneer na vooronderzoek dit vermoeden wordt bevestigd, kan de Nationale ombudsman besluiten tot een onderzoek uit eigen beweging. Het in het verslagjaar afgesloten onderzoek naar de wijze van uitvoering van het verdrag tussen Nederland en Marokko inzake de overbrenging van gevonniste personen is hiervan een voorbeeld. Negatieve signalen in de media en van direct betrokkenen hebben de Nationale ombudsman na vooronderzoek doen besluiten een onderzoek uit eigen beweging in te stellen. Ook het lopende onderzoek naar de vraag of de rijksoverheid wel voldoende voortvarend antwoord geeft op brieven van burgers, is hiervan een voorbeeld. Het signaal van de motie-Kalsbeek (Kamerstukken II 2002–2003, 28 600 III, nr. 5) over burgerbrieven heeft de Nationale ombudsman doen besluiten in aansluiting op zijn onderzoek uit 1989 (rapport 1989/975) een hernieuwd onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar de behandeling van burgercorrespondentie door de Rijksdienst (Kamerstukken II 2002–2003, 28 600 III, nr. 6). Ook 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 de vele klachten. De Nationale ombudsman neemt dan niet de afzonderlijke individuele klachten in onderzoek, maar stelt een onderzoek uit eigen beweging in naar het geheel van oorzaken die aanleiding zijn tot de vele klachten over de betreffende instantie. De in het verslagjaar afgesloten onderzoeken naar de zorgverzekeraars en de

toepassing van artikel 1(F) van het Vluchtelingenverdrag zijn hiervan een voorbeeld. Ook het lopende onderzoek naar de achterstandsproblematiek bij de vreemdelingendiensten (verder § 7A.15.2) vormt een voorbeeld van een onderzoek uit eigen beweging op deze grond.

Ten slotte 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 bij de beoordeling te betrekken. De hierna vermelde gecombineerde onderzoeken illustreren het belang van deze toepassing van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman. Het gaat daarbij met name om aspecten van interne klachtbehandeling en van naleving van andere bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht, zoals bijvoorbeeld met betrekking tot de verplichting tot rechtsmiddelenverwijzing.

1.3.1.2 Vooronderzoek

Soms komt het 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. De problemen rond de huursubsidie zijn hiervan een voorbeeld. Het eigen interne accountantsonderzoek van het Ministerie van VROM naar de problemen rond de huursubsidie en de toezegging van de Minister de in het rapport gedane aanbevelingen over te nemen, hebben de Nationale ombudsman voorsnog doen besluiten af te zien van een onderzoek uit eigen beweging (verder § 15A.3.2).

Ook naar de rechtspositie van geprivilegieerden (personen met een buitenlandse nationaliteit die in Nederland werkzaam zijn op ambassades en consulaire vertegenwoordigingen met hun gezinsleden en personen die in Nederland werkzaam zijn voor internationale organisaties met hun gezinsleden) werd een vooronderzoek ingesteld (verder § 24.2.1). Als gevolg van de invoering van de Koppelingswet in 1998 mochten zij niet (langer) in de Gemeentelijke basisadministratie (verder GBA) staan of worden geregistreerd, met alle gevolgen van dien voor aanvraag van vergunningen, oproep inentingen, inschrijving als donor, stemmen bij de gemeenteraadsverkiezingen en bij de Europese verkiezingen, vervanging rijbewijs, aanvraag bankrekening of telefoonaansluiting (na uittreksel uit de GBA) en trouwen (inschrijving burgerlijke stand). In reactie op vragen van de Nationale ombudsman zond de Minister van Buitenlandse Zaken de Nationale ombudsman een circulaire toe, waarin de Minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid de gemeenten heeft opgedragen om hangende de wijziging van de Wet GBA geprivilegieerden niet langer uit de GBA te verwijderen. Tevens werd daarbij een circulaire aangekondigd, waarin de mogelijkheid wordt opgenomen dat geprivilegieerden reeds vóór de feitelijke wetswijziging zich weer in de GBA kunnen laten registreren. Aan de hand van de door de Minister verstrekte informatie besloot de Nationale ombudsman geen nader onderzoek in te stellen. Een ander vooronderzoek betrof de Informatie Beheer Groep (verder IB-Groep) (§ 12B.1.5). Uit meegezonden correspondentie bij een verzoekschrift bleek dat in de ontvangstbevestiging van de klacht was aangegeven dat de klager het recht had te worden gehoord en dat hij, indien hij van dat recht gebruik wilde maken, dit binnen een bepaalde termijn schriftelijk aan de IB-Groep moest laten weten. Omdat deze laatste passage met betrekking tot het horen niet in overeenstemming leek te zijn met de hoorplicht als bedoeld in artikel 9:10, tweede lid, Awb en met de klachtenregeling van de IB-Groep, werd dit voorgelegd aan de IB-Groep. In reactie daarop heeft de IB-Groep de tekst van de ontvangstbevestiging(en) aangepast. De Nationale ombudsman beschouwde het ingestelde vooronderzoek vervolgens als afgesloten.

Artikel 1(F) Vluchtelingenverdrag

Op 22 april 2002 is het rapport van de Nationale ombudsman naar aanleiding van het artikel 15-onderzoek naar de behandelingsduur van asielaanvragen in zogeheten artikel 1F-zaken uitgebracht (rapport 2002/110, verder § 10A.2.3.5). Op basis van artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag kunnen mensen die ernstige misdrijven of mensenrechtenschendingen hebben gepleegd in hun land van herkomst, worden uitgesloten van de bescherming van dat Verdrag en kan hun de toegang tot Nederland worden geweigerd. De Nationale ombudsman overweegt dat een dergelijke beslissing zorgvuldig onderzoek vereist. Dit laat echter onverlet dat de wettelijke beslistermijnen in acht moeten worden genomen. Het is van belang voor de betrokken vreemdeling om zo snel mogelijk te weten waar hij aan toe is. De Nationale ombudsman benadrukt echter dat in deze zaken ook het algemeen belang diende is bij een voortvarende afhandeling: de kans op succesvolle vervolging neemt af naarmate de tijd verstrijkt, de Nederlandse openbare orde en veiligheid komen in het geding en vreemdelingen die hier al asiel hebben gekregen mogen niet geconfronteerd worden met personen van wie zij in hun land van herkomst te vrezen hadden.

De voorraad aanvragen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) is constant opgelopen van 25 in oktober 1999 (eindvoorraad 1999 was 866) tot 1800 in augustus 2001. Het 1F-projectteam, belast met de behandeling van deze zaken, is er bij lange na niet in geslaagd de geldende wettelijke beslistermijnen na te leven. Voor de aanvragen om toelating geldt een beslistermijn van zes maanden. Halverwege 2001 is de doorlooptijd echter opgelopen tot dertig maanden, een overschrijding van twee jaar. De doorlooptijden van bezwaarprocedures waren in 2001 ruim 22 maanden. Hiervoor kent de wet een termijn van veertien weken. Een belangrijke oorzaak voor de aanzienlijke overschrijding van de wettelijke beslistermijnen ligt in de overdracht van 1F-zaken door de regionale IND-directies aan het 1F-projectteam, een werkeenheid van de IND waar de behandeling van alle 1F-zaken is geconcentreerd. De wettelijke beslistermijnen zijn vaak al ruimschoots verstreken voordat het 1F-projectteam de zaken in behandeling krijgt. De Nationale ombudsman vindt dit een ernstige tekortkoming in de organisatie van het werk van de IND. Daarnaast heeft de IND een inschattingfout gemaakt ten aanzien van de verwachte instroom van nieuwe zaken. Het aanbod nieuwe aanvragen en bezwaarzaken is steeds veel hoger gebleken dan verwacht. De Nationale ombudsman constateert verder dat de omvang van het 1F-projectteam niet in relatie staat tot de hoeveelheid te behandelen zaken. Een andere vertragende factor is de planning van een aanvullend gehoor. Meestal is een aanvullend gehoor van de betrokken vreemdeling noodzakelijk om een zorgvuldige beslissing te kunnen nemen in een 1F-zaak. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman blijkt dat het al snel twee tot drie maanden duurt voordat een aanvullend gehoor daadwerkelijk plaatsvindt. Op een beslistermijn van zes maanden is deze termijn te lang. De betrokken vreemdeling wordt door de IND geïnformeerd op het moment dat zijn zaak wordt overgedragen aan het 1F-projectteam. De Nationale ombudsman vindt het niet behoorlijk dat betrokkenen niet tussentijds worden geïnformeerd over de stand van zaken. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het voornemen van de Staatssecretaris om in alle 1F-zaken tussenberichten te versturen. Tijdens zijn onderzoek is het de Nationale ombudsman opgevallen dat relevante gegevens over 'ouderdom' van zaken niet worden opgenomen in het automatiseringssysteem van de IND. Ook informatie over de tijd die is gemoeid met de behandeling van zaak na overdracht aan het 1F-projectteam, wordt hierin niet opgenomen. De Nationale ombudsman

oordeelt dat de IND hiermee een mogelijkheid laat liggen om belangrijke procesinformatie snel beschikbaar te krijgen.

Gedurende het onderzoek heeft de Staatssecretaris aangegeven dat er maatregelen worden voorbereid met het oog op verbetering of versneling van de behandeling van 1F-zaken, zoals het inzetten van een extra team en het verzenden van tussenberichten. Naast deze maatregelen ziet de Nationale ombudsman mogelijkheden voor verbeteringen waarvoor, voor zover bekend, binnen de IND nog geen plannen bestaan. De Nationale ombudsman doet de Staatssecretaris dan ook de aanbeveling om een plan van aanpak op te stellen om 1F-zaken tijdig te kunnen behandelen en de achterstanden binnen een jaar weg te werken. Daarbij geeft hij als speciale aandachtspunten mee: de planning van het nader gehoor en de registratie van ouderdom van zaken. Overigens heeft de Nationale ombudsman weliswaar kritiek op de behandeling van 1F-zaken, maar benadrukt dat er in relatief korte tijd veel vooruitgang is geboekt in de toepassing van artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag.

De Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie deelde op 31 juli 2002 mee dat hij de aanbeveling overnam. Hij liet weten dat werd gewerkt aan de invulling van het plan van aanpak, en dat inmiddels een reeks concrete maatregelen in gang was gezet.

Verdrag Nederland-Marokko inzake overbrenging gevonniste personen
Op 20 juni 2002 verscheen rapport 2002/190 (verder § 10A.7.3) naar aanleiding van een onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop het Ministerie van Justitie en het Ministerie van Buitenlandse Zaken, met name de Nederlandse vertegenwoordiging in Marokko, uitvoering geven aan het verdrag tussen Nederland en Marokko inzake de overbrenging van gevonniste personen. Dat verdrag wordt sedert 30 december 1999 voorlopig toegepast.

De belangrijkste aanleiding voor het onderzoek, dat op 6 november 2000 werd geopend, was gelegen in de omstandigheid dat tot op dat moment – ruim tien maanden na de voorlopige toepassing – nog geen enkele gedetineerde was overgebracht. Voorts dient in dit verband te worden gewezen op negatieve signalen uit de media en van direct betrokkenen. Het onderzoek richtte zich met name op de rol die de Nederlandse autoriteiten spelen bij het indienen van een verzoek tot overname door Nederlandse gedetineerden in Marokko, alsmede op de wijze waarop de bij de Marokkaanse autoriteiten ingediende verzoeken door de Nederlandse autoriteiten worden gevolgd. Voorts richtte het onderzoek zich op de actieve en passieve informatieverstrekking door de Nederlandse autoriteiten aan onder meer Nederlandse gedetineerden in Marokko over de mogelijkheden die het verdrag biedt, alsmede over de voortgang van de behandeling van ingediende verzoeken tot overname. Het onderzoek richtte zich verder op de behandelingsduur en de wijze van behandeling van de ingediende verzoeken tot overname.

In het rapport staan de verzoeken van de eerste zeven Nederlanders die op 15 november 2000 zijn overgebracht centraal. Zij waren allen veroordeeld tot gevangenisstraffen (van drie tot tien jaar) en geldboetes voor (kort gezegd) uitvoer van (soft)drugs. Na deze overbrenging is tussen Nederland en Marokko een interpretatieverschil ontstaan over de uitleg van artikel 7, tweede lid van het verdrag. Dit punt is vervolgens ook door de Nationale ombudsman bij zijn onderzoek betrokken.

Het beeld dat de Nationale ombudsman van het optreden van de betrokken bestuursorganen tijdens het onderzoek heeft verkregen is in overwegende mate positief te noemen. Zo kan bijvoorbeeld de duur van de behandeling van de overnameverzoeken met betrekking tot de onderscheiden stappen in de procedure op een enkel punt na worden verklaard en gerechtvaardigd.

Het voorgaande betekent evenwel niet dat er geen ruimte bestaat voor verbetering. De Nationale ombudsman achtte het met name van belang

dat duidelijk op schrift wordt gesteld welke rol is weggelegd voor de Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging in Marokko met betrekking tot het overnameverdrag, en wat de betrokken gedetineerden in dit verband van de diplomatieke vertegenwoordiging mogen verwachten. De Nationale ombudsman sloot in dit verband aan bij het rapport «Gedetineerdenzorg buitenland» van 5 oktober 2000 van de Algemene Rekenkamer, waarin de Minister van Buitenlandse Zaken de aanbeveling wordt gegeven helder te formuleren wat de taken van Buitenlandse Zaken zijn ten behoeve van de gedetineerde Nederlanders in het buitenland op basis van een expliciete zorgnorm. De Nationale ombudsman gaf de Minister van Buitenlandse Zaken in overweging om, met inachtneming van de overwegingen uit de beoordeling, en in onderlinge afstemming met het Ministerie van Justitie, specifieke begeleidingsnormen te ontwikkelen voor de Nederlandse vertegenwoordiging te Marokko met betrekking tot de uitvoering van het overnameverdrag. Bij brief van 20 december 2002 deelde de Minister mee dat hij deze aanbeveling zou opvolgen.

Zorgverzekeraars

Op 19 december 2002 heeft de Nationale ombudsman rapport 2002/375 (verder § 20B.2) uitgebracht naar aanleiding van een uit eigen beweging ingesteld onderzoek naar de wijze waarop zorgverzekeraars een aantal bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) naleven. Sinds 1 juli 1998 vallen zorgverzekeraars voor een beperkt deel van hun activiteiten onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft een aantal klachten behandeld waarin het onder andere ging om overschrijding door zorgverzekeraars van de termijnen van de Awb voor het nemen van een beslissing op aanvragen ingevolge de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (verder AWBZ) en de Ziekenfondswet (verder ZFW), en voor het nemen van een beslissing op bezwaarschriften. Ook heeft de Nationale ombudsman in een aantal gevallen geconstateerd dat in een beslissing op een aanvraag of op een bezwaarschrift niet was gewezen op de mogelijkheid van bezwaar of beroep ingevolge de Awb. Deze signalen hebben de Nationale ombudsman doen besluiten om het genoemde onderzoek in te stellen. Om onderzoekstechnische redenen is besloten het onderzoek te beperken tot de eerste helft van 2001 en tot vier zorgverzekeraars.

Voor de beslissing op aanvragen ingevolge de ZFW en de AWBZ is niet een bijzondere termijn gesteld, zodat op grond van artikel 4:13 van de Awb in ieder geval moet worden beslist binnen de redelijke termijn van acht weken, tenzij betrokkene schriftelijk is meegedeeld dat niet binnen die termijn een beschikking kan worden genomen.

Ten aanzien van de behandelingsduur van aanvragen stelt de Nationale ombudsman vast dat de vier zorgverzekeraars er in de eerste helft van 2001 doorgaans alle in zijn geslaagd de door hen ontvangen aanvragen binnen deze termijn af te doen.

Ten aanzien van de behandeling van bezwaarschriften geldt ingevolge artikel 7:10, eerste lid, van de Awb in beginsel een termijn van zes weken. Op grond van artikel 58 van de AWBZ en artikel 74 van de ZFW dienen zorgverzekeraars het College voor zorgverzekeringen (verder CVZ) in bepaalde gevallen om advies te vragen alvorens op een bezwaarschrift te beslissen. In die gevallen geldt in beginsel een beslistermijn van 21 weken. Het CVZ dient binnen tien weken advies uit te brengen. In beide situaties kan de betrokken zorgverzekeraar de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de vier zorgverzekeraars er in het merendeel van de gevallen niet in zijn geslaagd bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn van zes respectievelijk 21 weken af te doen. Ook in de gevallen waarin gebruik is gemaakt van de mogelijkheid van verdaging voor vier weken, is de beslistermijn in een substantieel deel van de gevallen – vaak aanzienlijk – overschreden. Dit

gold in het bijzonder voor de afhandeling van bezwaarschriften waarover het CVZ diende te adviseren.

De verzending van de bevestiging van de ontvangst van een bezwaarschrift is voorgeschreven in artikel 6:14, eerste lid, van de Awb. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat in de onderzochte periode één van de vier onderzochte zorgverzekeraars niet in alle geëigende gevallen een ontvangstbevestiging stuurde.

Zoals bij de behandelingsduur van bezwaarschriften al is aangegeven, kan een bestuursorgaan de beslissing op een bezwaarschrift voor ten hoogste vier weken verdagen. In de Awb (artikel 7:10, derde lid) is bepaald dat van eventuele verdaging schriftelijk mededeling moet worden gedaan. Twee van de betrokken zorgverzekeraars zijn niet in alle gevallen correct met deze mogelijkheid van verdaging omgegaan.

Indien een bestuursorgaan ook niet in staat is te beslissen binnen de verdaagde termijn is verder uitstel mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt (artikel 7:10, vierde lid, van de Awb). Het betrokken bestuursorgaan behoort de betrokkene derhalve te vragen om instemming. Uit het onderzoek is gebleken dat slechts één van de betrokken zorgverzekeraars consequent, bij dreigende overschrijding van de verdaagde beslistermijn, aan betrokkenen om instemming met verder uitstel heeft verzocht.

In de Awb is voorgeschreven dat bestuursorganen bij de bekendmaking van een besluit waartegen bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, melding maken van die mogelijkheid (artikelen 3:45 en 6:23). Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat zich op het punt van de rechtsmiddelenvermelding verschillende knelpunten hebben voorgedaan.

Aan het slot van zijn beoordeling wijst de Nationale ombudsman er nog op dat hij uit zijn onderzoekspraktijk weet dat de problemen waarvan in dit onderzoek is gebleken ook spelen bij andere dan de vier in het onderzoek betrokken zorgverzekeraars. In dat verband spreekt hij de hoop uit dat ook die andere zorgverzekeraars lering zullen trekken uit dit rapport.

De Nationale ombudsman doet een aantal aanbevelingen. Zo is aan de vier zorgverzekeraars in overweging gegeven om, voor zoveel nodig, maatregelen te treffen ter bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften. Aan twee van de vier zorgverzekeraars worden aanbevelingen gedaan ter verbetering van de uitvoeringspraktijk op verschillende andere punten. Het rapport is aan alle zorgverzekeraars gezonden en op 20 december 2002 aangeboden aan Zorgverzekeraars Nederland.

Klachtbehandeling

Naast deze grote onderzoeken heeft een aantal kleinere onderzoeken uit eigen beweging (zelfstandig dan wel gecombineerd met een onderzoek op verzoek) betrekking gehad op aspecten van interne klachtbehandeling. Gewezen kan worden op rapport 2002/344 (verder § 19A.2) over de naleving door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de artikelen 9:5 (informele klachtafhandeling), 9:10 (hoorplicht) en 9:12 (verwijzing naar de Nationale ombudsman) van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb). Ook in het onderzoek naar de Sociale verzekeringsbank (verder SVB) Leiden, dat leidde tot rapport 2002/321 (verder § 19B.1.3.3) stond de naleving van de hoorplicht van artikel 9:10 Awb centraal.

Rapport 2002/385 (verder § 19B.2.2) betrof een klacht over de lange behandelingsduur van een aanvraag om een tewerkstellingsvergunning die de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen (verder CWI) ten onrechte met een verwijzing naar artikel 9:8, eerste lid, onder c en d, Awb ongegrond had verklaard.

In de casus die geleid heeft tot rapport 2002/349 (verder § 19B.2.2.3) bleek uit de klachtafhandelingsbrief dat verzoekster niet conform artikel 9:12,

tweede lid, Awb naar de Nationale ombudsman was verwezen. Hierop heeft zich – naast de behandeling van de inhoudelijke klacht van verzoekster – het onderzoek uit eigen beweging gericht. Op dit punt erkende de CWI dat er om onduidelijke redenen niet naar de Nationale ombudsman was verwezen. Per interne brief zijn de CWI-vestigingsmanagers er nog eens op gewezen dat er bij de afhandeling van een klacht naar de Nationale ombudsman moet worden verwezen. Ten slotte, in rapport 2002/153 (verder § 7B.11; § 19A.2; JSV 2002, 159) ging de Nationale ombudsman er in het kader van een gecombineerd onderzoek vanuit dat het oordeel van de toezichthouder (de officier van justitie), dat de SVB behoort te vragen op grond van artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar, kan worden opgevat als de behandeling van en de advisering over de klacht conform artikel 9:14, eerste lid, Awb.

Rechtsmiddelenverwijzing

In Jaarverslag 2001, blz. 18/19 heeft de Nationale ombudsman aangegeven dat en waarom hij bij niet-naleving van de verplichting tot rechtsmiddelenverwijzing eventueel tot een onderzoek uit eigen beweging kan besluiten. Rechtsmiddelenverwijzing is aan de orde geweest in het hiervoor genoemde rapport over de zorgverzekeraars. Ook de rapporten 2002/245 (CWI, verder § 19B.2.2.2) en 2002/342 (gemeente Weststellingwerf, verder § 24.2.1) betreffen het ten onrechte achterwege laten van een rechtsmiddelenverwijzing onder een besluit. De gemeente deed de toezegging aan het onderwerp «rechtsmiddelenverwijzing» bijzondere aandacht te zullen besteden in het kader van de bijscholingscursussen die regelmatig worden georganiseerd.

1.3.1.4 Lopend onderzoek

Naast de hierboven (verder § 1.3.1.1) genoemde grote onderzoeken uit eigen beweging naar de achterstandsproblematiek bij vreemdelingendiensten en de behandeling van «burgerbrieven» door de Rijksdienst is ook een groot aantal kleinere onderzoeken nog gaande. Aan het einde van het verslagjaar liepen er nog (al dan niet gecombineerde) onderzoeken naar interne klachtbehandeling bij het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (verder § 12A.3), de Belastingdienst (verder § 13A.2.1), de huurcommissies (verder § 15B.1), SVB Utrecht (verder § 19B.1.3.3), CWI Groningen (verder § 19B.2.2.1) en de gemeenten Purmerend, Bernheze en Graafstroom (verder § 24.2.1). Ook een in 2002 gestart onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop de gemeente Velsen omgaat met de adressenproblematiek van de bewoners van woonschepen was aan het einde van het verslagjaar nog niet afgerond (verder § 24.2.1). Ten slotte kan nog een gecombineerd onderzoek naar rechtsmiddelenverwijzing door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) worden genoemd, evenals een uitgebreider zelfstandig onderzoek uit eigen beweging naar het niet nakomen van rechterlijke uitspraken door de IND (verder § 10A.2.1.3, sub e).

1.3.2 Onderzoek op verzoek

In de op de cd-rom opgenomen hoofdstukken 7 tot en met 25 wordt uitvoerig verslag gedaan van de per beleidsterrein uitgevoerde onderzoeken en de daarover in 2002 verschenen rapporten. Afgezien van de hiervoor onder § 1.2.4 (Klachtbehandeling in rapporten) opgenomen rapporten wordt hier volstaan met een korte aanduiding van een aantal min of meer belangrijke rapporten op basis van onderzoek naar aanleiding van tot de Nationale ombudsman gerichte verzoekschriften. Deze selectie wordt niet gepresenteerd per beleidsterrein (verder daarvoor de hoofdstukken 7 tot en met 25), maar aan de hand van de beoordelings-

criteria die de Nationale ombudsman in de betreffende rapporten heeft gehanteerd (verder bijlage 3).

1.3.2.1 *Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften*
Van overheidsinstanties moet worden verlangd dat hun gedragingen in overeenstemming zijn met vereisten van het geschreven recht, waartoe ook uitdrukkelijk de in de Grondwet en de internationale verdragen neergelegde mensenrechtenbepalingen worden gerekend. De vorm- en procedurevoorschriften van de Algemene wet bestuursrecht zijn van deze categorie uitgezonderd, omdat de Nationale ombudsman deze brengt onder de meer gedifferentieerde zorgvuldigheidscriteria zoals hij die vanouds hanteert (zie Jaarverslag 1995, blz. 73–74). Toetsing aan algemeen verbindende voorschriften zoals hiervoor omschreven, was aan de orde in de volgende rapporten.

Naleving van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke Marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar was aan de orde in rapport 2002/289 (*insluitingsfouillering*; verder § 7A.7). Dit rapport gaat over de fouillering die voorafgaat aan de insluiting van een arrestant in een politiecel. Op grond van artikel 28 van de Ambtsinstructie voor de politie mag aan de kleding worden gezocht naar mogelijk gevaarlijke voorwerpen. In artikel 29 is neergelegd dat het uittrekken van kledingstukken alleen in bijzondere situaties en met toestemming van een hulpofficier van justitie of op aangeven van een arts, van de arrestant kan worden verlangd. Hoewel geen sprake was van zo'n situatie had de verzoekster in deze zaak van de politie te horen gekregen dat ze haar blouse moest uitdoen en haar slip tot op haar knieën moest laten zakken. De Nationale ombudsman achtte haar klacht daarover gegrond. Hij verwierp het beroep van de politie op vrijwillige medewerking van verzoekster. Aangehouden personen staan onder druk en weten doorgaans niet hoever de bevoegdheden van de politie reiken. Veelal hebben zij dan ook geen andere keuze dan te doen wat van hen wordt verlangd. Het onderhavige geval leek daarvan een voorbeeld te zijn.

De Ambtsinstructie was eveneens aan de orde in rapport 2002/211 (*verantwoordelijkheid voor medische hulp*; verder § 7A.12.3). In de zaak die leidde tot dit rapport was het volgende voorgevallen. Naar aanleiding van een 112-melding van suïcide gingen de dienstdoend arts en de politie ter plekke. Betrokkene bleek nog in leven te zijn, maar buiten bewustzijn. De Nationale ombudsman overwoog dat de strekking van artikel 24 Ambtsinstructie is dat de politie ervoor zorgt dat iemand die medische hulp nodig heeft deze krijgt. De verplichting om een bewusteloze per ambulance naar het ziekenhuis te laten vervoeren vervalt als de politie een arts bij de patiënt aantreft. In deze zaak meende de arts op grond van een bij de patiënt aangetroffen wilsverklaring te moeten afzien van behandeling en had daarom geen ambulance opgeroepen. De arts klaagde erover dat de politie, die na hem bij de bewusteloze aankwam, dat wel had gedaan buiten hem om. De Nationale ombudsman overwoog dat een arts op grond van artikel 7:450, lid 3 van het Burgerlijk Wetboek een schriftelijke niet-behandelverklaring moet opvolgen, tenzij de arts gegronde redenen aanwezig acht om daarvan af te wijken. Hij achtte het niet juist dat de politieambtenaar, zonder eerst in overleg met de arts na te gaan waarom deze van ingrijpen had afgezien en zonder hem te vertellen waarom zij (de politieambtenaar) het daarmee niet eens was, een ambulance heeft opgeroepen.

In rapport 2002/228 (*ten onrechte aangemerkt als verdachte*; zie § 14.3.3) ging het om de toetsing aan artikel 27 Wetboek van Strafvordering. De klacht was afkomstig van een vredesactiviste, die met een andere activiste in mei 2001 aanbelde bij het hek van een toegangspoort van de vliegbasis

Soesterberg van de Koninklijke Luchtmacht. Een betrokken ambtenaar opende vanuit een wachttruimte het hek, waarna verzoekster en de andere activiste het terrein betraden. Zij liepen naar de slagboom bij de wachttruimte en vroegen om toegang tot de vliegbasis. Een korporaal en een soldaat der eerste klasse weigerden verzoekster en de medeactiviste de toegang tot de vliegbasis. De korporaal noch de soldaat verzocht hen om weg te gaan. De korporaal verzocht om assistentie. Vervolgens werd het toegangshek gesloten en werd verzoekster en de andere activiste belet om de vliegbasis te verlaten.

Verzoekster klaagde er onder meer over dat luchtmachtbewakers haar aldus ten onrechte van haar vrijheid hebben beroofd.

De Nationale ombudsman overwoog dat in artikel 461 van het Wetboek van Strafrecht strafbaar is gesteld het zich bevinden op andermans grond, waarvan de toegang duidelijk is verboden. Aan verzoekster was echter niet duidelijk de toegang verboden tot het terrein waarop zij zich bevond, het terrein tussen het toegangshek en de slagboom. Haar was slechts de (verdere) toegang verboden tot het terrein achter de slagboom. De luchtmachtbewakers hadden verzoekster dan ook moeten zeggen dat zij zich op verboden terrein bevond, haar moeten vragen om dit terrein te verlaten, en haar moeten meedelen dat zij, indien zij hieraan geen gehoor zou geven, kon worden aangehouden. Zoals de Minister van Defensie heeft erkend, hadden zij verzoekster de gelegenheid moeten bieden om te vertrekken door het hek open te houden. Verzoekster was immers op weg naar het hek, naar aannemelijk is met de bedoeling om het terrein te verlaten. Zij handelde op dat moment dan ook niet in strijd met artikel 461 van het Wetboek van Strafrecht. Door verzoekster niet de gelegenheid te bieden om te vertrekken, maar haar zonder meer op het terrein van de vliegbasis vast te houden, is haar onrechtmatig enige tijd haar vrijheid benomen.

Een sergeant-majoor van de Koninklijke Luchtmacht kwam ter assistentie, en constateerde dat verzoekster rondjes reed op haar fiets op het terrein tussen het gesloten hek en de slagboom. Meteen nadat de sergeant-majoor ter plaatse was gekomen had hij tegen verzoekster gezegd dat zij moest wachten op de komst van de Koninklijke Marechaussee, die inmiddels was gewaarschuwd. Ongeveer twintig minuten later heeft de sergeant-majoor tegen verzoekster gezegd dat zij was aangehouden, naar zijn eigen zeggen na een woordenwisseling en nadat over en weer verwijten waren gemaakt.

Verzoekster had echter niet in strijd gehandeld met artikel 461 van het Wetboek van Strafrecht, en was dan ook ten onrechte aangemerkt als verdachte van een strafbaar feit, en ten onrechte aangehouden. Ook in zoverre was verzoekster ten onrechte van haar vrijheid beroofd. Hierbij overwoog de Nationale ombudsman dat na constatering van een strafbaar feit uit een oogpunt van rechtszekerheid, zodra dit mogelijk is, aan de verdachte dient te worden meegedeeld dat tot aanhouding wordt overgegaan, en niet pas na twintig minuten en nadat een woordenwisseling heeft plaatsgevonden.

De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

De Algemene wet op het binnentreden was aan de orde in rapport 2002/181 (*binnentreden kamer*; zie § 10B.2) Het rapport betrof de vraag of een medewerker van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (verder COA) zonder toestemming en tegen de wil van de betrokken asielzoeker diens kamer in het asielzoekerscentrum (verder AZC) kon betreden teneinde deze te ontruimen. De Nationale ombudsman overwoog in het rapport dat een kamer in een asielzoekerscentrum is te beschouwen als een woning in de zin van de Algemene Wet op het binnentreden (verder Awbi). Ingevolge de Awbi dient een ambtenaar die een woning met toestemming van de bewoner wil betreden, vooraf toestemming te vragen aan de bewoner, waarna van diens toestemming moet blijken. In

dit geval was de betrokken asielzoeker voor de keuze gesteld om – in verband met een hem opgelegde disciplinaire maatregel – ofwel zelf zijn bezittingen uit zijn kamer te halen, ofwel dit over te laten aan medewerkers van het COA. De betrokken asielzoeker had hierop, ook na herhaald vragen, niet gereageerd. Uit deze gang van zaken kon niet worden afgeleid dat de betrokken asielzoeker de medewerker van het COA toestemming had gegeven zijn kamer te betreden. Ingevolge de Awbi is voor het binnentreden van een woning zonder toestemming van de bewoner een schriftelijke machtiging vereist. De betrokken COA-medewerker beschikte echter niet over een dergelijke machtiging. Hem had ook geen machtiging kunnen worden verstrekt. Een machtiging kan uitsluitend worden verstrekt aan hen die bij of krachtens de wet bevoegd zijn zonder toestemming van de bewoner een woning binnen te treden. Medewerkers van het COA zijn daartoe niet bevoegd nu in de Wet COA geen bevoegdheid tot binnentreden wordt verleend, noch de bevoegdheid tot het stellen van uitvoeringsregels met betrekking tot een dergelijke bevoegdheid. In de Awbi is daarnaast bepaald dat binnentreden zonder toestemming van de bewoner en zonder machtiging wel is toegestaan indien dat noodzakelijk is ter voorkoming of bestrijding van ernstig en onmiddellijk gevaar voor de veiligheid van personen of goederen. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

In rapport 2002/369 (*verstrekking vertrouwelijke informatie*; verder § 7A.9.3 en 7A.22) beoordeelde de Nationale ombudsman de klacht dat de politie vertrouwelijke informatie over verzoeker had verstrekt aan derden. De politie zou aan buurtgenoten hebben verteld dat hij pedofiel zou zijn. In het onderzoek van de Nationale ombudsman is komen vast te staan dat een politieambtenaar zelfstandig de directeur van de school waar verzoeker in de ouderraad zat in vertrouwen heeft meegedeeld dat een collega aan politiegegevens had ontleend dat verzoeker iets te maken had met pedofilie en dat zijn integriteit ten aanzien van kinderen in twijfel getrokken kon worden. Toetsend aan de Wet Politierregisters kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat deze informatie niet aan het schoolhoofd had mogen worden verstrekt, omdat dit niet noodzakelijk was ter uitvoering van de politietaak. Preventieve maatregelen, zo al nodig, hadden namelijk ook op een andere manier getroffen kunnen worden. Overigens heeft de Nationale ombudsman in het onderzoek niet vastgesteld dat verzoeker voor zedendelicten in aanraking met de politie is geweest en evenmin dat hij voor een zedendelict is veroordeeld.

De vraag of sprake was van schending van het verbod van discriminatie als neergelegd in de Grondwet en internationale verdragen was aan de orde in de rapporten 2002/195 en 2002/198.

De klacht die ten grondslag lag aan rapport 2002/195 (verder § 14.3.1.1) hield onder meer in dat ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee zich schuldig hadden gemaakt aan discriminatie, omdat verzoeker toen hij op een Nederlands station temidden van een groep personen uit een trein vanuit Duitsland stapte, als enige van deze groep vanwege zijn donkere huidskleur was staande gehouden met de vraag zijn paspoort te tonen. Op het station had een steekproefsgewijze controle plaatsgevonden in het kader van mobiel vreemdelingtoezicht, ter bestrijding van illegale immigratie. In de trein bevonden zich tussen de 40 en 80 personen. Van de personen die uit de trein kwamen waren in totaal, inclusief verzoeker, acht personen gecontroleerd. Volgens de betrokken ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee had verzoeker zich, anders dan hijzelf had gesteld, niet in een groep personen bevonden. Hij had als eerste de trein verlaten. Hij was het stationsemplacement onmiddellijk hard opgerend, waardoor hij de indruk had gegeven dat hij zich aan controle wilde onttrekken. Op het moment dat verzoeker één van de ambtenaren passeerde, had laatstgenoemde hem in de Nederlandse taal om een

paspoort gevraagd. Verzoeker had hierop niet gereageerd en was verder gerend. Daarop was één van de betrokken ambtenaren hem achterna gerend en had hij hem in de Engelse taal om een paspoort gevraagd. De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat alle personen, van wie mag worden aangenomen dat zij grensgangers zijn, aan vreemdelingentoezicht kunnen worden onderworpen. Op basis van dit vreemdelingentoezicht mocht verzoeker als grensoverschrijdende persoon worden gecontroleerd, zonder dat hiervoor een bijzondere reden nodig was. Bij tijdgebrek kan deze controle steekproefsgewijs plaatsvinden. Een dergelijke controle veronderstelt een controle van een gedeelte van de te controleren personen zonder aanzien des persoons, bijvoorbeeld op basis van getalsmatige criteria. Daarnaast kan ook een selectie plaatsvinden van de te controleren personen op basis van objectieve controleerbare criteria. Daarbij kunnen eigen ervaringsgegevens van de Koninklijke Marechaussee, en opvallend (bijvoorbeeld ontwijkend) gedrag wel een rol spelen, maar mogen, anders dan de Minister van Defensie had gesteld, persoonlijke intuïtie van een controlerend ambtenaar, of onveranderlijke persoonskenmerken van de te controleren personen (zoals huidskleur en gezichtsbouw) niet het enige criterium vormen voor controle. Ook in dit geval was vanwege tijdgebrek sprake geweest van een selectie van de te controleren personen. Het was begrijpelijk dat verzoeker de controle als onprettig heeft ervaren, omdat hij meende dat hij vanwege zijn donkere huidskleur werd gecontroleerd. Er bestond echter geen reden om te twifelen aan de lezing van de Koninklijke Marechaussee dat er geen bijzondere reden was geweest om verzoeker te controleren, buiten zijn gedrag, dat de betrokken ambtenaren als ontwijkend gedrag hadden geïnterpreteerd. Hoewel de Koninklijke Marechaussee op grond van de Vreemdelingencirculaire wel had moeten aangeven dat sprake was van tijdgebrek op grond waarvan was overgegaan tot steekproefsgewijze controle, bleek uit het onderzoek niet van een grond voor het verwijt dat de Koninklijke Marechaussee zich ter zake van de keuze om verzoeker aan een controle te onderwerpen had laten leiden door verzoekers huidskleur, of zich anderszins schuldig had gemaakt aan enige vorm van discriminatie.

De onderzochte gedraging was dientengevolge «behoorlijk».

Ook rapport 2002/198 (verder § 14.3.1.1) betreft een klacht over discriminerend gedrag van een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee, in dit geval bestaande uit het uitgebreid controleren van verzoekers paspoort bij de paspoortcontrole te Schiphol, terwijl de paspoorten van de andere reizigers niet werden gecontroleerd. Verzoeker, die met het vliegtuig van Schiphol naar Londen wilde reizen, stelde dat zijn paspoort op die manier werd gecontroleerd, omdat hij een Marokkaans uiterlijk had.

De Nationale ombudsman overwoog onder meer dat de omstandigheid dat paspoortcontrole meestal slechts kort duurt, maar dat verzoekers paspoort tweemaal was doorgebladerd, niet betekent dat in verzoekers geval sprake was van discriminatie. Dat geldt ook voor zover verzoekers paspoort wel door de machinereader is gehaald, maar dat van andere reizigers niet. Ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee zijn in beginsel vrij om bij een groot reizigersaanbod selectief te werk te gaan. Daarbij zou sprake kunnen zijn van discriminatie wanneer uitsluitend werd geselecteerd aan de hand van onveranderbare uiterlijke kenmerken. Uit het onderzoek bleek echter niet van een grond voor het verwijt dat de Koninklijke Marechaussee zich ter zake van de keuze om verzoeker te onderwerpen aan een controle heeft laten leiden door verzoekers huidskleur of zich anderszins heeft schuldig gemaakt aan enige vorm van discriminatie.

De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

1.3.2.2 *Belangenafweging/redelijkheid*

Wanneer de Nationale ombudsman een klacht over een gedraging krijgt voorgelegd, dient – waar nodig – te worden nagegaan of de gedraging stoelt op een evenredige belangenafweging, en of de gedraging behoorlijk is uit een oogpunt van redelijkheid en billijkheid.

Belangenafweging was aan de orde in rapport 2002/398 (*betalingscapaciteit*; verder § 13A.2.6.1). De Nationale ombudsman overwoog dat het door de Belastingdienst gedurende enige tijd opeisen van de gehele betalingscapaciteit of een belangrijk deel daarvan voor de betrokken belastingschuldige zeer ingrijpend is. Zijn of haar financiële huishouding moet gedurende die periode geheel daaraan worden aangepast, met alle gevolgen die dat kan hebben voor de nakoming van andere, dringende financiële verplichtingen. De afweging zoals bedoeld in de Leidraad Invordering 1990 tussen enerzijds de belangen van de Staat en anderzijds die van de belastingschuldige dient door de ontvanger dan ook uiterst zorgvuldig te worden gemaakt.

In aanmerking genomen hetgeen verzoekster als bijzondere omstandigheden had aangevoerd, kon in dit geval volgens de Nationale ombudsman evenwel niet worden gezegd dat de Belastingdienst daaraan onvoldoende was tegemoetgekomen door een relatief groot deel van haar betalingscapaciteit niet maandelijks op te eisen.

De redelijkheid was aan de orde in rapport 2002/263 (*kosten voorprocedure*; verder § 13A.2.2 en V-N 2002/47.25). In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat niet kon worden gezegd dat in de aanslagregelende fase sprake is geweest van zodanige tekortkomingen aan de zijde van de Belastingdienst dat deze er toe nopen dat, in afwijking van hetgeen in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is, toch een vergoeding van de gemaakte adviseurskosten zou moeten worden toegekend. Het was voorts niet aannemelijk dat in de bezwaarfase ten aanzien van de inhoudelijke aspecten nog substantiële additionele kosten ten opzichte van de aanslagregelende fase waren gemaakt. De Belastingdienst had dan ook in redelijkheid kunnen komen tot afwijzing van het verzoek.

Ook in de zaak die werd afgesloten met rapport 2002/045 (*storting op verkeerde rekening*; verder § 13A.2.5.5) werd getoetst aan de redelijkheid. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst een teruggaaf, die voortvloeide uit de vernietiging van een ten onrechte aan verzoekster opgelegde naheffingsaanslag omzetbelasting, niet zonder meer had mogen storten op de rekening van de vennootschap onder firma waarvan verzoekster vennote was.

Tijdens het onderzoek bood de Belastingdienst aan 50% van het bedrag van de teruggaaf alsnog aan verzoekster uit te betalen. De Belastingdienst stelde zich daarbij op het standpunt dat hij alleen nog het deel diende te betalen waarop de medefirmante ingevolge de firmaverhoudingen rechten kon doen gelden. Volgens de Nationale ombudsman was de ontstane situatie het gevolg van een fout van de Belastingdienst en bracht de redelijkheid met zich de nadelige gevolgen daarvan te brengen voor rekening van de Belastingdienst. De aanbeveling om in overleg met verzoekster maatregelen te nemen die ertoe zouden leiden dat zij van de fouten van de Belastingdienst geen nadelige gevolgen ondervond, werd opgevolgd.

Eveneens in de zaak die leidde tot rapport 2002/349 (*vestigingsplaats CWI*; verder § 19B.2.2.3) speelde de redelijkheid een rol. Verzoekster klaagde erover dat zij voor haar contacten met de Centrale organisatie werk en inkomen (verder CWI) naar de vestiging in Almere moest, terwijl de vestiging te Harderwijk veel dichterbij was en ook dat zij de (reis)kosten voor die bezoeken niet vergoed kreeg. De Nationale ombudsman over-

woog dat bij de keuze van de vestigingsplaatsen en de bijbehorende verzorgingsgebieden de reistijd (per openbaar vervoer) maatgevend was geweest. Verzoekster kon in ongeveer één uur het CWI te Almere bereiken. Dit was gelet op het aantal verplichte bezoeken niet onredelijk. Dat dan ook de reiskosten niet werden vergoed was evenmin onredelijk.

Toetsing aan de redelijkheid vond ook plaats in de volgende rapporten over de Dienst Domeinen. In de zaak die uitmondde in rapport 2002/081 (*opstal, verkoop grond*; verder § 13A.3.1 en JB 2002/157) had verzoeksters moeder de Regionale Directie Domeinen Zuid (verder Domeinen), laten weten gebruik te willen maken van de haar door Domeinen geboden mogelijkheid om de grond te kopen (waarvan het recht van opstal op 31 december 2000 verliep), maar het niet eens te zijn met de vastgestelde prijs en met de grondslag waarop deze was vastgesteld. In reactie daarop gaf Domeinen aan het aanbod onverkort te handhaven. Voor de beoordeling van de klacht was in de eerste plaats het volgende van belang. Uit het Handboek Administratieve Organisatie, zoals Domeinen dat hanteert, blijkt dat de Staat, en daarmee Domeinen als vertegenwoordiger van de Staat, in aangelegenheden inzake onroerende zaken waarvan de Staat de eigendom heeft, als rechtssubject optreedt met dezelfde rechten en verplichtingen als ieder ander rechtssubject. Gelet op zijn hoedanigheid van bestuursorgaan was (de vertegenwoordiger van) de Staat weliswaar zoals in al zijn handelen gebonden aan regels van behoorlijk bestuur, maar onderscheidt hij zich overigens niet van iedere andere op de markt opererende partij. Voor de door verzoekster aan de orde gestelde situatie betekende dit onder meer dat het Domeinen vrijstond binnen de grenzen van de regels van behoorlijk bestuur bij de verkoop aan haar moeder te streven naar de hoogst mogelijke prijs.

Domeinen kon worden gevolgd in zijn standpunt dat de waarde van de grond ten behoeve van de verkoop aan verzoeksters moeder moest worden vastgesteld op de waarde in vrij opleverbare staat. Domeinen stelde terecht dat het recht van opstal in beginsel was beëindigd. Dit betekende dat bij verkoop de volledige en onbezwaarde eigendom kon worden geleverd. Het kon dan ook niet worden gezegd dat Domeinen onjuist of onredelijk had gehandeld door de verkoopprijs jegens verzoeksters moeder vast te stellen op de waarde in vrij opleverbare staat. Ook kon Domeinen zich in redelijkheid op het standpunt stellen dat er geen aanleiding was voor het verlenen van een korting op de vastgestelde waarde aan verzoeksters moeder. De Nationale ombudsman achtte verzoeksters klacht in zoverre niet gegrond.

Ten aanzien van verzoeksters klacht dat de vraagprijs te hoog was vastgesteld, was echter het volgende van belang. Als normale marktpartij kon Domeinen in deze niet het recht worden ontzegd te streven naar de hoogst mogelijke opbrengst bij verkoop van de grond. Bij het optreden als normale marktpartij hoort echter dat Domeinen zich openstelt voor onderhandelingen met de wederpartij over de prijs. Het Handboek Administratieve Organisatie stelt in dit verband dat het niet gaat om een tegenprestatie «die de overheid (...) vaststelt», maar om «een commerciële prijs die op de vrije markt tot stand komt via onderhandelingen tussen partijen».

Bovendien diende Domeinen, in zijn hoedanigheid van bestuursorgaan, vanuit een oogpunt van behoorlijk bestuur bij zijn optreden jegens verzoeksters moeder rekening te houden met haar belangen. Onder deze omstandigheden was het niet juist dat Domeinen de prijs waarvoor de grond aan verzoekster te koop wordt aangeboden, geheel eenzijdig en zonder verzoeksters moeder daarbij op enigerlei wijze te betrekken, op een vast bedrag had vastgesteld. Domeinen had verzoekster in ieder geval, anders dan nu was gebeurd, duidelijk moeten maken dat de door Domeinen genoemde prijs een vraagprijs betrof en haar moeten wijzen op de mogelijkheid van een tegenbod of een tegentaxatie. Dit klemde te meer

nu de door de taxateur geschatte waarde de waarde waar Domeinen voorafgaand aan de taxatie zelf van uitging aanmerkelijk overtrof. Bovendien was van belang dat de voor de taxatie gehanteerde prijs van ruim f 349 (€ 158,37) per vierkante meter de in het taxatierapport genoemde marktreferentie van f 196 (€ 88,94) in de gemeente waarin de grond is gelegen aanmerkelijk overtrof, zonder dat in het taxatierapport werd aangegeven hoe de grootte van deze afwijking tot stand was gekomen. De aanbeveling aan de Minister van Financiën om te bevorderen dat Domeinen meewerkt aan een wijze van vaststellen van de verkoopprijs zoals in het rapport werd overwogen, werd opgevolgd.

In rapport 2002/043 (*verkoopwaarde auto*; zie § 13A.3.1) dat tevens een gedraging van het arrondissementsparket te Maastricht betrof, ging het om de verkoop van een auto door de Dienst Domeinen. Aan het rapport verbond de Nationale ombudsman de aanbeveling om met inachtneming van de taxatie van verzoekers auto ten tijde van de deponering bij de Domeinen, de beslissing dat de verkoopprijs van f 7500 (€ 3403,35) een redelijke was, te heroverwegen. Dit leidde tot een hertaxatie door een externe deskundige, die de verkoopwaarde van de auto stelde op € 5500 tot € 6000. De Staatssecretaris bood verzoeker vervolgens tegen finale kwijting € 6000 aan. De Nationale ombudsman nam hier met instemming kennis van, waarbij nog werd opgemerkt dat het opmerkelijk was dat de hertaxatie had geleid tot een bedrag dat zoveel hoger was dan de f 7500 (€ 3403,35) die verzoeker oorspronkelijk was geboden.

1.3.2.3 *Motivering*

Het motiveringsbeginsel betreft de juistheid, de toereikendheid en de kenbaarheid van de motivering. Voor zover een bestuursorgaan meent dat van een gevraagd deskundigenadvies moet worden afgeweken, dan zal daarvoor een toereikende motivering zijn vereist, bij voorkeur gebaseerd op een andersluidend deskundigenadvies.

Een motiveringsgebrek in deze laatste betekenis was aan de orde in rapport 2002/386 (*leeftijdsonderzoek*; zie § 10A.2.3.3 en JV 2003, 63). Het betreft een onderzoek naar een klacht over het verrichten van leeftijds-onderzoek ter vaststelling van de minder- of meerderjarigheid bij alleenstaande minderjarige asielzoekers door middel van röntgenfoto's van het sleutelbeen door de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie. Dit ondanks de negatieve adviezen hierover van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (verder IGZ) en een uitspraak van de rechtbank van 10 oktober 2000. Daarnaast werd erover geklaagd dat de IGZ geen actie had ondernomen om het leeftijds-onderzoek stop te zetten na bovengenoemde rechterlijke uitspraak.

Voorafgaande aan de start van het leeftijds-onderzoek door middel van röntgenfoto's van het sleutelbeen verzocht de Staatssecretaris van Justitie de IGZ om advies over deze methode. De IGZ liet de Staatssecretaris van Justitie weten dat er twijfels bestonden over de betrouwbaarheid van de leeftijdsbepaling door botmeting. Volgens de IGZ kon het vaststellen van de kalenderleeftijd met behulp van botmeting alleen betrouwbaar worden gedaan voor kinderen van zestien jaar en jonger door middel van het maken van een foto van het hand/polsgewricht. Ook uitte de IGZ haar twijfel over de proportionaliteit van het middel nu waarschijnlijk in een groot aantal gevallen niet duidelijk was of het middel het gestelde doel, vaststellen van de kalenderleeftijd, diende. Vervolgens liet de IGZ de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) weten dat een deskundigenoverleg had plaatsgevonden met betrekking tot het botonderzoek ter vaststelling van de minder- of meerderjarigheid. Hoewel er bij de aanwezige deskundigen geen twijfel meer bestond over de clavicula-methode als methode op zichzelf, werd daarbij aangegeven dat het de voorkeur zou verdienen slechts de biologische rijpheid en niet de kalenderleeftijd vast te stellen. In reactie op het advies van de IGZ liet de

Staatssecretaris van Justitie weten dat op korte termijn zou worden gestart met het sleutelbeenonderzoek. De Staatssecretaris van Justitie ging echter niet in op de bezwaren van de IGZ. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Staatssecretaris van Justitie niet zonder nadere motivering de ernstige bezwaren van de IGZ, de bij uitstek deskundige inspectie, bij dit leeftijdsonderzoek naast zich neer kon leggen, en achtte de klacht op dit onderdeel gegrond.

In het advies liet de IGZ weten dat het noodzakelijk was een medisch-ethische commissie in te stellen onder meer gelet op de twijfels over de effectiviteit en proportionaliteit van het voorgestelde leeftijdsonderzoek en gezien het feit dat de door de Staatssecretaris van Justitie ingeschakelde onderzoeker zelf de protocollen opstelde waarin de werkwijze rond het onderzoek was vastgelegd en waarin was opgenomen dat de onderzoeker het protocol in overeenstemming achtte met de ethische en wetenschappelijke normen van redelijkheid en zorgvuldigheid zoals hij die kende. Uit het onderzoek bleek dat, hoewel de Staatssecretaris van Justitie aanvankelijk positief reageerde op dit advies, er geen medisch-ethische commissie is ingesteld. Duidelijk was dat de IGZ groot belang hechtte aan de instelling van een externe commissie. De Nationale ombudsman was daarom van oordeel dat de Staatssecretaris van Justitie niet in redelijkheid, en zonder de IGZ daarvan op de hoogte te stellen, kon afzien van het instellen van een medisch-ethische commissie. De Nationale ombudsman deed hierbij de aanbeveling om een medisch-ethische commissie in te stellen die erop toeziet dat de ethische en wetenschappelijke normen van het leeftijdsonderzoek zo goed mogelijk worden gewaarborgd.

In een uitspraak van 10 oktober 2000 van de rechtbank te Den Haag werd de conclusie van de Staatssecretaris van Justitie, dat bij een volledig gesloten sleutelbeen kon worden geconcludeerd dat de vreemdeling 21 jaar is, onvoldoende onderbouwd geacht. De rechtbank gaf de Staatssecretaris van Justitie in overweging advies in te winnen bij de IGZ ten aanzien van de conclusies die op grond van het sleutelbeenonderzoek getrokken kunnen worden. De IGZ liet de Staatssecretaris van Justitie bij brief van 13 november 2000 vervolgens weten dat op grond van het sleutelbeenonderzoek geen betrouwbare uitspraak kan worden gedaan over de kalenderleeftijd van achttien jaar. Op grond van het sleutelbeenonderzoek kan alleen worden vastgesteld dat bij een volledig gesloten sleutelbeen de vreemdeling minimaal twintig jaar oud is. Er kunnen geen uitspraken gedaan worden over de exacte leeftijd in geval van niet geheel gesloten sleutelbeenderen. De Nationale ombudsman oordeelde dat het voortzetten van het sleutelbeenonderzoek niet te rechtvaardigen was voorzover daaraan conclusies werden verbonden die verder reiken dan het vaststellen van een leeftijd van jonger of ouder dan twintig jaar. De Nationale ombudsman deed de aanbeveling om het sleutelbeenonderzoek alleen te gebruiken om vast te stellen dat een vreemdeling bij een gesloten sleutelbeen minimaal twintig jaar oud is. Bij een niet/onvolledig gesloten sleutelbeen kunnen geen zekere uitspraken gedaan worden over de leeftijd van betrokkene.

De klacht over het niet-stopzetten door de IGZ van het leeftijdsonderzoek achtte de Nationale ombudsman ongegrond. De taak van de IGZ is blijkens de Gezondheidswet gelegen in de handhaving van de wettelijke voorschriften op het gebied van de volksgezondheid en in het uitbrengen van adviezen en het verstrekken van inlichtingen aan de Minister van de Volksgezondheid, Welzijn en Sport (verder VWS) met betrekking tot vraagstukken op het gebied van de volksgezondheid. In algemene zin kan worden gesteld dat de Inspectie is belast met het bewaken van de kwaliteit van de gezondheidszorg. Een Inspecteur voor de Gezondheidszorg kan, indien het nemen van maatregelen in verband met gevaar voor de veiligheid of de gezondheid redelijkerwijs geen uitstel kan lijden, een schriftelijk bevel geven aan de zorgaanbieder. Het leeftijdsonderzoek door

middel van de claviculamethode betrof echter niet het verlenen van medische zorg. Er kon voorts niet worden gesproken van een acuut gevaar voor de veiligheid of gezondheid. Ook de kwaliteit van de geboden zorg was hier niet zonder meer in het geding. Het leeftijdsonderzoek is een medisch onderzoek waarvan de uitslag mede bepalend is voor de beoordeling door de IND van de vraag of betrokkene in aanmerking komt voor een verblijfsvergunning. Dit betekent dat de IGZ in redelijkheid heeft kunnen besluiten geen gevolg te geven aan het verzoek om het leeftijds- onderzoek stop te zetten. De Nationale ombudsman overwoog hierbij wel dat de IGZ gelet op de voorgeschiedenis en de betrokkenheid van de IGZ bij het leeftijds- onderzoek, er ook voor had kunnen kiezen wel een nader onderzoek te verrichten. Op 15 oktober 2002 voerde de IGZ alsnog een gesprek met de betrokken radiologen over de door hen gevolgde werkwijze bij het leeftijds- onderzoek.

1.3.2.4 *Zorgvuldigheid*

Met name in de praktijk van werken van de Nationale ombudsman is het vereiste van zorgvuldigheid gedifferentieerd tot een groot aantal sub- criteria. Deze zijn te groeperen in drie clusters: vereisten ten aanzien van de procesgang, vereisten ten aanzien van voorzieningen die op het niveau van de organisatie aanwezig moeten zijn en vereisten ten aanzien van de houding en het gedrag van de actor(es).

Vereisten ten aanzien van de procesgang betreffen de voortvarendheid, de administratieve nauwkeurigheid, de actieve en adequate informatiever- strekking en de actieve opstelling.

Vereisten ten aanzien van de aanwezige voorzieningen betreffen voorzie- ningen ten behoeve van registratie en coördinatie/afstemming, voorzie- ningen ter bescherming van de privacy en ter bevordering van de onpartijdigheid en de hulpvaardigheid, en voorzieningen met betrekking tot de toegankelijkheid en adequate verblijfs- en bewaaromstandigheden. Vereisten ten aanzien van de houding en het gedrag van de actor(es) betreffende de correcte bejegening, het respecteren van de privacy, de onbevooroordeeldheid, een open oog voor de belangen van burgers en een actieve en hulpvaardige opstelling en het goed vervullen van de zorgplicht ten aanzien van aan het bestuursorgaan toevertrouwde belangen.

Voortvarendheid

Het vereiste van voortvarendheid betreft het naleven van de wettelijke of interne termijnvoorschriften. In het verslagjaar vallen wat betreft het vereiste van voortvarendheid de volgende rapporten op.

In rapport 2002/403 (*beslistermijn ambtshalve advies mvv*; verder § 7A.15.3) kwam de behandelingsduur van een verzoek om ambtshalve advies over een in te dienen aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv-aanvraag) aan de orde. De vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Haaglanden had drie maanden na indiening van het verzoek nog geen advies uitgebracht. Verzoekster diende daarover een klacht in bij de vreemdelingendienst, wegens het overschrijden van de wettelijke termijn, genoemd in de artikelen 4:13 en 4:14 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb), dan wel wegens overschrijding van de in de Vreemdelingencirculaire 2000 als redelijk genoemde termijn van drie maanden.

De vreemdelingendienst achtte de klacht niet gegrond omdat het niet om een mvv-aanvraag ging maar om een verzoek om een ambtshalve advies. Daarnaast bood artikel 4:14 Awb, naar de mening van de vreemdelingen- dienst, de mogelijkheid verzoekster mee te delen binnen welke redelijke termijn zij wel een advies kon verwachten, hetgeen in dit geval zes maanden was.

De Nationale ombudsman overwoog dat in de Vreemdelingencirculaire 2000 werd vermeld dat een referent in Nederland de mvv-procedure in gang kon zetten door bij de vreemdelingendienst ten behoeve van de vreemdeling een verzoek in te dienen om ambtshalve advies. Daaruit volgt dat de datum waarop het verzoek om ambtshalve advies wordt ingediend, moet worden aangemerkt als de datum waarop de mvv-procedure is opgestart. Deze procedure behoort in beginsel binnen drie maanden te zijn afgerond. Dit betekent dat de vreemdelingendienst een advies in een mvv-procedure, ongeacht of dat naar aanleiding van een mvv-aanvraag of naar aanleiding van een verzoek om ambtshalve advies is opgemaakt, op een zodanig tijdstip aan de Visadienst dient toe te zenden dat deze ook binnen de termijn van drie maanden kan beslissen. Ten overvloede merkte de Nationale ombudsman nog op dat met de herinrichting van de mvv-procedure per 1 juli 2002 de termijn waarbinnen op een aanvraag moet worden beslist niet is gewijzigd, ongeacht of de procedure een aanvang neemt met een aanvraag of met een verzoek om ambtshalve advies.

In het onderzoek dat leidde tot rapport 2002/309 (*buitenbehandelingstelling en beslistermijn*; verder § 10A.2.1.4) gaf de Staatssecretaris van Justitie als haar mening te kennen dat na het opheffen van de buitenbehandelingstelling van een aanvraag om een verblijfsvergunning een nieuwe beslistermijn van zes maanden dient te worden gehanteerd, lopende vanaf het moment van opheffen. In het onderhavige geval was de aanvraag buitenbehandeling gesteld wegens het ontbreken van een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv). De Nationale ombudsman overwoog in het rapport echter dat de *beslistermijn door het buitenbehandelingstellen* van de aanvraag slechts was gestuit. Nadat het bezwaarschrift gericht tegen de buitenbehandelingstelling gegrond was verklaard, diende de aanvankelijke termijn van zes maanden weer verder te lopen en kon derhalve niet worden gesteld dat de termijn op dat moment opnieuw zes maanden bedroeg.

Rapport 2002/078 (*lange duur aanvraag mvv*; verder § 10A.2.2.4) betrof een klacht over de lange duur van behandeling van een referentiaanvraag voor een mvv. De Nationale ombudsman overwoog dat de aanvraag niet binnen de voorgeschreven termijn van drie maanden was behandeld. Daargelaten de verantwoordelijkheid van de korpschef van het betrokken politiekorps om zodanig tijdig te adviseren dat de Visadienst nog in redelijkheid de verklaring van de Minister van geen bezwaar binnen drie maanden kon toezenden aan de Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging, was de Visadienst verantwoordelijk voor de tijdige toezending als zodanig. De gedraging van de Visadienst was in zoverre «niet behoorlijk». De afgifte van de mvv door de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat was vervolgens vertraagd omdat de vertegenwoordiging had opgemerkt dat betrokkene in het opsporingsregister stond geregistreerd. Om die reden had de post de vreemdelingendienst de vraag voorgelegd of deze signalering aan afgifte van een mvv in de weg stond. Achteraf bleek dat de vreemdelingendienst abusievelijk had nagelaten te controleren of betrokkene criminele antecedenten had. Op dit punt was de gedraging «niet behoorlijk».

Pas drie maanden later berichtte de Visadienst de vertegenwoordiging dat de signalering niet aan afgifte van een mvv in de weg stond. De Nationale ombudsman achtte het niet onjuist dat de vertegenwoordiging controleert of de betrokkene criminele antecedenten heeft voordat tot afgifte van een mvv wordt overgegaan. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk». De Visadienst had zich echter ervan moeten vergewissen dat het door de vreemdelingendienst opgemaakte advies omtrent de in te dienen mvv-aanvraag was gebaseerd op zorgvuldig onderzoek voordat hij

het advies overnam en de vertegenwoordiging machtigde tot afgifte. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

Dit was aanleiding om aan de Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Justitie in overweging te geven erop toe te zien dat de korpschefs in hun adviezen aan de Visadienst melden of en zo ja op welke wijze zij de betrokken vreemdeling hebben gecontroleerd op criminele antecedenten. Deze aanbeveling werd overgenomen.

Rapport 2002/276 (*lange duur naturalisatie Nederlandse Antillen*; verder § 10A.2.4) betreft een klacht over de lange duur van de behandeling van 48 aanvragen tot naturalisatie die waren ingediend in de Nederlandse Antillen. Deze aanvragen worden na indiening door de Antilliaanse autoriteiten doorgezonden naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND). De termijn om te beslissen op verzoeken om naturalisatie is één jaar; de beslissing kan tweemaal voor zes maanden worden aangehouden.

Van de lijst van 48 naturalisatieaanvragen die verzoeker had overgelegd, was er slechts in één geval tijdig beslist. De Nationale ombudsman is alleen bevoegd om het Nederlandse aandeel in de procedure te beoordelen. Hij overwoog onder meer dat de IND na ontvangst van de aanvragen tien zaken binnen een half jaar tot een jaar had afgehandeld. In 24 zaken bedroeg deze termijn één tot twee jaar, onder meer omdat de noodzakelijke informatie om op de aanvraag te kunnen beslissen ontbrak. Dit laatste vormt echter geen rechtvaardiging voor de lange duur van de behandeling. Zodra de IND de aanvraag ontving, was het namelijk aan de IND om de voortgang te bewaken. De IND bood de behandelende instanties in de Nederlandse Antillen een termijn van in totaal één jaar om een verzuim te herstellen. Deze termijn is gelijk aan de wettelijke beslistermijn en om die reden te lang. In zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Inmiddels had de IND in overleg met de autoriteiten in de Nederlandse Antillen enkele wijzigingen doorgevoerd die een gunstig effect hadden op de behandelingsduur. Zo werden de aanvragen rechtstreeks aan de IND gestuurd, en niet meer via de gevolmachtigd Minister; waren de termijnen om een verzuim te herstellen verkort (er werd minder vaak gerappelleerd), kreeg ook de aanvrager informatie over ontbrekende gegevens, zodat deze zelf actie kon ondernemen om die alsnog te verstrekken.

De Nationale ombudsman deed daarnaast de aanbeveling aan de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie om in samenwerking en overleg met de autoriteiten van de Nederlandse Antillen het daarheen te leiden dat naturalisatieaanvragen alleen kunnen worden ingediend als deze volledig zijn en voorzien van alle benodigde documenten, en dat aanvragers van naturalisatie door voorlichtingsmateriaal vooraf worden geïnformeerd over het verloop van de procedure, de daaraan verbonden kosten en de voorwaarden die worden gesteld aan het in behandeling nemen van een aanvraag. Op 8 november 2002 liet de Minister weten dat de aanbeveling werd opgevolgd door deze te verwerken in de nieuwe beleidsregels die ter zake van de invoering van de nieuwe Rijkswet op het Nederlanderschap voor de Nederlandse Antillen zullen gaan gelden.

Rapport 2002/300 (*beslistermijn aanvraag*; verder § 13A.2.3 en V-N 2002/54.33) gaat over de behandelingsduur van een op 31 januari 2001 bij de Belastingdienst/Ondernemingen Goes (verder Belastingdienst Goes) ingediend verzoek om per 1 januari 2001 in aanmerking te komen voor een zogenoemde geruisloze terugkeer uit een besloten vennootschap. De behandeling van aanvragen om beschikkingen dient plaats te vinden binnen de daarvoor gestelde termijnen. Ingevolge het bepaalde in artikel 5.4.2. Voorschrift Awb 1997 is de hoofdregel dat de Belastingdienst binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag een beschikking afgeeft. In het Voorschrift Awb 1997 is echter tevens bepaald dat onder meer wanneer er

sprake is van gecompliceerde zaken, de Belastingdienst op grond van het bepaalde in artikel 5a Algemene wet inzake rijksbelastingen (verder Awr) binnen één jaar op een aanvraag om een beschikking dient te beslissen. Indien het niet mogelijk blijkt de beschikking op aanvraag binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag te geven, wordt op grond van artikel 5.4.3. Voorschrift Awb 1997 de aanvrager daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Daarbij wordt aangegeven waarom de beschikking nog niet kan worden gegeven en binnen welke termijn de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst Goes door de gemachtigde van verzoekers niet zo spoedig mogelijk, althans niet binnen de beslistermijn van acht weken van het Voorschrift Awb 1997 te informeren omtrent de termijn waarbinnen de beschikking op de aanvraag van 31 januari 2001 tegemoet kon worden gezien, had gehandeld in strijd met artikel 5.4.3. Voorschrift Awb 1997.

Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat de Staatssecretaris van Financiën in zijn standpunt kon worden gevolgd dat het hier gaat om een nieuwe en gecompliceerde regeling waardoor het vaststellen van de (standaard)voorwaarden tijd kost. Echter, deze termijn wordt begrensd door de wettelijke bepaling, die inhoudt dat een beschikking dient te worden gegeven binnen de wettelijke termijn van een jaar zoals bepaald in artikel 5a Awr. Met inachtneming van artikel 4:15 Awb betekent dit dat – nu met het verkrijgen van de bij de gemachtigde van verzoekers opgevraagde gegevens slechts enkele dagen waren gemoeid – begin februari 2002 een beslissing had moeten worden genomen op de aanvraag van 31 januari 2001. Deze termijn was in dit geval ruim overschreden, nu eerst op 1 juli 2002 een beslissing op de aanvraag aan de gemachtigde van verzoekers was meegedeeld. De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 2002/328 (*tijdig beslissen in bezwaar*; verder § 10A.2.1.4) had verzoekster een aanvraag ingediend om een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv). Nadat drie maanden waren verstreken, had verzoeksters gemachtigde een bezwaarschrift ingediend tegen het niet-tijdig beslissen op de aanvraag. Toen bij de ontvangstbevestiging van dit bezwaarschrift werd meegedeeld dat de Visadienst op dat moment gemiddeld vijf maanden nodig had om een bezwaarschrift te behandelen, diende hij daarover een klacht in. Deze klacht werd ongegrond verklaard, omdat de wettelijke beslistermijn van tien weken in de bezwaarprocedure op dat moment nog niet was verstreken. De Nationale ombudsman was van oordeel dat, hoewel de behandeltermijn van het bezwaarschrift nog niet was verstreken op het moment dat de klacht was ingediend, de IND in de afdoening van de klacht was voorbijgegaan aan de bedoeling van de wetgever, te weten dat door het indienen van een bezwaarschrift tegen het niet-tijdig beslissen wordt bereikt dat de zaak voortvarend wordt behandeld. In dit geval was met het indienen van het bezwaarschrift echter het tegenovergestelde bereikt. De IND had de klacht dan ook gegrond moeten verklaren. De gedraging was «niet behoorlijk».

Rapport 2002/302 (*behandelingsduur bezwaarschrift ozb*; verder § 24.2.1). heeft betrekking op de lange behandelingsduur van een bij de gemeente Enschede ingediend bezwaarschrift tegen een aanslag onroerende zaakbelasting. De Nationale ombudsman overwoog dat de door de Belastingdienst sinds 1 januari 1997 door middel van toepassing van artikel 7:10 Awb gehanteerde termijn van zes weken (met de mogelijkheid van verlenging met ten hoogste vier weken) in beginsel als richtsnoer dient te worden gehanteerd bij de afhandeling van bezwaarschriften ter zake van heffingen die bij andere overheden (zoals gemeenten) zijn ingediend.

Toepassing van de in artikel 7:10 Awb genoemde termijn kan echter achterwege blijven bij bijzondere ingewikkeldheid en indien er sprake is van andere feiten en/of omstandigheden die een langere behandelingsduur noodzakelijk maken. Dit doet zich voor bij bezwaarschriften tegen aanslagen onroerende zaakbelasting, omdat er sprake is van piekbelasting. Van gemeenten kan niet worden gevraagd dat zij bezwaarschriften tegen aanslagen onroerende zaakbelasting afhandelen binnen de in artikel 7:10 van de Awb genoemde termijn van zes weken. De Nationale ombudsman stelde zich op het standpunt dat afhandeling binnen de redelijk te achten termijn van drie maanden echter wel haalbaar moet worden geacht.

Het is ook een vereiste van voortvarendheid dat een gesignaleerde fout tijdig wordt hersteld.

In deze zin was het vereiste aan de orde in de zaak die leidde tot rapport 2002/128 (*tenaamstelling kentekenbewijs*; verder § 16B.2.2), waarin verzoekster klaagde over de wijze waarop de Dienst Wegverkeer (verder RDW) had gereageerd op haar brief van 17 september 1999, waarin zij meedeelde dat een derde een autokenteken op haar naam had laten zetten met gebruikmaking van een vervalst document op haar naam, en waarin zij verzocht om beëindiging van die tenaamstelling. Als gevolg van de tenaamstelling was haar een groot aantal boetes opgelegd voor overtredingen die een ander had begaan. Pas op 29 februari 2000 registreerde de RDW de tenaamstelling als vervallen en legde dit neer in een beschikking van 1 maart 2000.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de RDW moeten inzien dat in verzoeksters situatie sprake was van een uitzonderingsgeval en had daarin aanleiding moeten zien om de zaak niet standaardmatig, maar voortvarend af te doen. Het viel in verzoeksters geval niet in te zien hoe zij een vrijwaringsbewijs had kunnen verkrijgen, nu het niet in de lijn der verwachtingen lag dat degene die met een vervalst document de desbetreffende auto op naam van verzoekster had laten registreren, bereid zou zijn geweest om die auto op eigen naam te laten registreren en verzoekster een vrijwaringsbewijs te doen toekomen. De Nationale ombudsman overwoog hierbij dat het de RDW, gelet op de gegevens die verzoekster met betrekking tot haar paspoort had overgelegd, duidelijk had moeten zijn dat de tenaamstelling van de betreffende auto klaarblijkelijk had plaatsgevonden met een vervalst document op naam van verzoekster. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk».

Administratieve nauwkeurigheid

Tekortschietende administratieve nauwkeurigheid was aan de orde in rapport 2002/253 (*slachtofferzorg*; verder § 13A.2.9 en V-N 2002/45.25 en JB 2002/317) betreffende de Belastingdienst/Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst/Economische Controledienst (verder ECD). Verzoeker klaagde erover dat de ECD bij de overdracht aan het Openbaar Ministerie (verder OM) van de zaak waarin hij aangifte had gedaan, had nagelaten de maatregelen te nemen die nodig waren om te bereiken dat hij als benadeelde partij zou worden gevoegd in de strafrechtelijke procedure tegen de verdachte(n). De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging van de ECD «niet behoorlijk». Hij gaf aan de Minister van Financiën in overweging te bevorderen dat de ECD met het OM afspraken maakt over de uitvoering van de bepalingen in de Aanwijzing Slachtofferzorg van het OM teneinde benadeelde partijen in de gelegenheid te stellen zich ter zake van hun vordering tot schadevergoeding in het strafproces te voegen. Aan het einde van het verslagjaar was nog niet op de aanbeveling gereageerd.

Actieve en adequate informatieverstrekking

In rapport 2002/332 (*taxivervoer*; verder § 16A.2) behandelt de Nationale ombudsman een klacht van een boekhouder, die werkzaamheden verrichtte voor een aantal kleine taxiondernemingen, over de informatieverstrekking door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat over de op 1 januari 2000 ingevoerde ondernemersvergunning voor het verrichten van taxivervoer. In dit verband klaagde verzoeker er onder meer over dat het Ministerie in de informatie over de mogelijkheid van het verkrijgen van een verklaring van historische vakbekwaamheid, onvoldoende duidelijk was geweest.

In deze zaak speelde een wijziging van de Wet personenvervoer voor het taxivervoer een rol waardoor de verantwoordelijkheid voor het taxibeleid verschoof van de provincies of de gemeenten naar het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. In Amsterdam werden de vergunningen en de vergunningbewijzen tot 1 januari 2000 verleend door OLT AZAM (Openbaar Lichaam Taxizaken Amsterdam Zaanstad) en was de coördinatie van het straattaxivervoer (grotendeels) in handen van Taxi Centrale Amsterdam (TCA). De wijzigingen leidden met name in Amsterdam tot de nodige perikelen. Tevens bracht de Commissie Koning een rapport uit naar aanleiding van onderzoek verricht naar de taxibranche in de regio Amsterdam van 1985 tot 2000.

De Nationale ombudsman kwam tot de conclusie dat het Ministerie niet verantwoordelijk kon worden gesteld voor het feit dat de Amsterdamse taxiondernemers onvoldoende op de hoogte bleken van de invoering van de nieuwe regelgeving en de consequenties die dit voor hen had. Toen het aan het Ministerie duidelijk werd dat de situatie in Amsterdam een andere aanpak vereiste, was hiertoe overgegaan, onder meer door het houden van voorlichtingsbijeenkomsten. Om die reden achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging in dit opzicht «behoorlijk».

Met betrekking tot verzoekers klacht dat het Ministerie in de informatie over de mogelijkheid van het verkrijgen van een verklaring van historische vakbekwaamheid onvoldoende duidelijk was geweest, oordeelde de Nationale ombudsman dat een brief en de brochure «Ondernemersvergunning en Taxivervoer» onvoldoende duidelijk waren geweest over de vereisten voor de verklaring. In de brief werd verzoekster door het Ministerie op de hoogte gesteld van de instemming door de Eerste Kamer met het wetsvoorstel deregulering taxivervoer. De Minister kon niet worden gevolgd in zijn standpunt dat de vereisten voor het verkrijgen van een verklaring van historische vakbekwaamheid algemeen bekend mochten worden verondersteld, nu sprake was van een zodanig essentiële wijziging dat de informatieverstrekking over de nieuwe regelgeving afdoende moest zijn voor een volledig begrip daarvan, en daartoe meer specifieke informatie had moeten bevatten. Om die reden achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging ook op dit punt «niet behoorlijk».

Actieve informatieverstrekking vergt ook dat een adequate rechtsmiddelenverwijzing plaatsvindt. In dit verband valt te wijzen op rapport 2002/160 (*rechtsmiddelenverwijzing*; verder § 13A.2.4 en V-N 2002/32.33 en JB 2002/236) waarin de klacht luidt dat de Belastingdienst verzoekster ter gelegenheid van de overbetekening van het beslag niet had gewezen op de mogelijkheid om een verzetschrift in te dienen. De Nationale ombudsman stelde vast dat de (over)betekening van het proces-verbaal van beslag geldt als een bekendmaking aan belanghebbende (verzoekster) in de zin van artikel 3:41 Awb. Dit heeft tot gevolg dat op grond van het bepaalde in artikel 3:45 Awb (de rechtsmiddelenverwijzing) ter gelegenheid van de overbetekening van het proces-verbaal van beslag, melding dient te worden gemaakt van de openstaande mogelijkheid tot het instellen van administratief beroep ex artikel 22 van de Invorderingswet 1990. De Belastingdienst was daarom volgens de Nationale ombudsman gehouden

om ter gelegenheid van de overbetekening van het proces-verbaal van beslag aan verzoekster melding te maken van de mogelijkheid om op grond van artikel 22 van de Invorderingswet 1990 een beroepschrift, gericht aan de directeur van de Belastingdienst, in te dienen bij de ontvanger.

Gezien de strekking van artikel 3:45 Awb dient een dergelijke rechtsmiddelverwijzing in principe schriftelijk plaats te vinden. In dit geval was geen schriftelijke rechtsmiddelverwijzing in de akte van (over)betekening van het proces-verbaal van beslag opgenomen. In zoverre kon worden gesteld dat de Belastingdienst jegens verzoekster was tekortgeschoten. De constatering dat geen schriftelijke rechtsmiddelverwijzing was opgenomen, leidde niet automatisch tot de conclusie dat verzoekster ter gelegenheid van de overbetekening van het proces-verbaal van beslag feitelijk niet door de Belastingdienst (de deurwaarder) was gewezen op de mogelijkheid om een verzet-/beroepschrift in te dienen, dan wel in meer algemene zin dat zij actie kon ondernemen indien zij het met de beslaglegging en de geplande verkoop niet eens was. Op dit punt stonden de lezingen van betrokkenen tegenover elkaar. De Nationale ombudsman onthield zich ter zake van het geven van een oordeel.

Met instemming werd kennis genomen van de toezegging van de Staatssecretaris van Financiën dat bij de eerstvolgende wijziging van de Leidraad Invordering 1990 per 1 juli 2002 als verplichting zou worden opgenomen dat bij overbetekening van een beslag op roerende zaken schriftelijk vermeld zal moeten worden door wie, binnen welke termijn en bij welk bestuursorgaan beroep kan worden ingesteld (de in artikel 22, eerste lid, Invorderingswet 1990 neergelegde specifieke administratieve beroepsmogelijkheid die een derde heeft ten laste van wie beslag is gelegd voor de belastingschuld van een ander). Deze vermelding in de Leidraad Invordering 1990 heeft plaatsgevonden.

Actieve opstelling

Een actieve opstelling vereist onder meer dat een bestuursorgaan actief informatie verwerft en toereikend onderzoek verricht.

In rapport 2002/308 (*storting op vervallen rekening*; verder § 13A.2.5.5, V-N 2002/52.32 en JB 2003, 31) oordeelde de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst in zijn onderzoeksplicht tekort was geschoten.

Verzoekster had over het jaar 2000 een (relatief grote) teruggaaf inkomstenbelasting gevraagd door middel van een T-biljet. Op de voorzijde van het biljet wordt aan belastingplichtige gevraagd een rekeningnummer in te vullen. Verzoekster had verzuimd bij deze vraag iets in te vullen. Nadat de aanslag en de daaruit voortvloeiende teruggaaf waren vastgesteld, stortte de Belastingdienst het bedrag op een rekeningnummer dat nog in zijn bestand voorkwam. De Belastingdienst had dit rekeningnummer ruim vier jaar daarvoor voor het laatst gebruikt voor een teruggaaf aan verzoekster over het jaar 1995. Verzoekster had deze rekening inmiddels opgezegd en de bank had het nummer opnieuw uitgegeven, aan een derde, bij wie de teruggaaf dan ook terecht kwam.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst aan zijn onderzoeksplicht onvoldoende invulling had gegeven door zonder meer aan te nemen dat het rekeningnummer in zijn bestand na ruim vier jaar nog steeds bij verzoekster in gebruik zou zijn. De Belastingdienst was daarmee voorbijgegaan aan de alleszins reële kans dat zich in die periode wijzigingen hadden voorgedaan. Het had voor de hand gelegen dat de Belastingdienst verzoekster in de gelegenheid zou hebben gesteld om het verzuim bij het invullen van het T-biljet te herstellen en haar te vragen alsnog een rekeningnummer voor de teruggaaf op te geven. De Nationale ombudsman deed de aanbeveling het bedrag van de teruggaaf alsnog aan verzoekster uit te betalen. Voorts deed hij de aanbeveling om te bewerkstelligen dat de Belastingdienst in gevallen waarin geen nummer op het aangiftebiljet is afgedrukt en waarin de belastingplichtige heeft

verzuimd zelf een rekeningnummer op te geven, de indiener van het biljet steeds in de gelegenheid te stellen dit verzuim binnen een door de Belastingdienst gestelde termijn te herstellen.

Aan het eind van het verslagjaar was nog geen reactie ontvangen op deze aanbevelingen.

Een actieve opstelling vergt ook dat het bestuursorgaan de indiener van de bezwaarschrift gelegenheid geeft te worden gehoord en daartoe zelf het initiatief neemt. Onder omstandigheden kan ook telefonisch worden gehoord.

Rapport 2002/141 (*telefonisch horen in bezwaar*; 2002/141, verder § 20B.2 en JB 2002, 218) had onder meer betrekking op verzoeksters klacht dat zorgverzekeraar CZ het verzoek om in het kader van de bezwaarprocedure telefonisch te worden gehoord in plaats van in persoon, niet had gehonoreerd. In reactie op dit klachtonderdeel liet CZ de Nationale ombudsman weten dat bij CZ telefonische hoorzittingen mogelijk zijn, maar niet gebruikelijk. Gelet op de vele bezwaar- en beroepsprocedures van verzoekster, achtte CZ het in dit geval wenselijk verzoekster in persoon te horen. De Nationale ombudsman was van oordeel dat CZ – gezien de gegeven motivering – kon afzien van het telefonisch horen en verzoekster in persoon had willen horen.

Respecteren privacy

Naast het hiervoor onder «overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften» genoemde rapport 2002/369 over het verstrekken van vertrouwelijke informatie in strijd met de Wet politieregisters kwam het verstrekken van vertrouwelijke informatie ook aan de orde in rapport 2002/269 (verder § 10A.2.3.2). In dit rapport kwam de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) ten onrechte vertrouwelijke informatie over het asielverzoek van verzoekster had verstrekt aan de media. Deze informatie betrof de aanwezigheid van verzoekster in Nederland, haar asielaanvraag en haar verblijf in het Grenshospitium. Ook was verklaard dat in gevallen als die van verzoekster onderzoek wordt gedaan naar de mogelijke toepassing van artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag (misdrijven tegen de menselijkheid), en dat in de zaak van verzoekster een negatief voornemen was uitgebracht. De Nationale ombudsman was van oordeel dat het Ministerie van Justitie hiermee in strijd had gehandeld met de toezegging aan verzoekster dat haar asielverzoek vertrouwelijk zou worden behandeld. Volgens de Nationale ombudsman diende het Ministerie in beginsel zeer terughoudend te zijn bij het verstrekken aan de nieuwsmedia van informatie over een asielverzoek. Dit gold ook voor het desgevaagd bevestigen door het Ministerie van Justitie van langs andere weg al bekend geworden informatie over een asielverzoek, omdat een dergelijke officiële bevestiging van de asielaanvraag reeds op zichzelf relevante informatie inhield.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer was eveneens aan de orde in rapport 2002/152 (verder § 7A.9.3 en 7B.9). Dit rapport betreft de betrokkenheid van politie en openbaar ministerie bij de totstandkoming van een televisieprogramma over een politiekorps. Daarin kwam een burenruzie aan de orde waarbij verzoekers betrokken waren. De Nationale ombudsman constateerde dat de politie – terecht – aan haar medewerking voorwaarden had verbonden die beoogden de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen te beschermen. De politie had echter ten onrechte niet onderkend dat beelden en informatie over de burenruzie tot verzoeker te herleiden waren. Daardoor had deze geen bezwaar kunnen maken tegen uitzending. Voorts vond de Nationale ombudsman het niet juist dat de politie beeldmateriaal dat van de buurman van verzoeker was verkregen als bewijsmateriaal in een ophanden zijnde strafzaak tegen verzoeker, had doorgespeeld aan de programmamaker. Ten slotte oordeelde de Nationale

ombudsman dat de politie in strijd met een richtlijn had gehandeld door het openbaar ministerie niet bij de «prescan» van de uitzending te betrekken. Op zijn beurt had het openbaar ministerie vanuit zijn verantwoordelijkheid voor informatieverstrekking aan de media meer toezicht moeten houden op de wijze waarop de politie medewerking verleende.

1.4 Bijzondere onderwerpen

1.4.1 Publieksvoorlichting

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat burgers hem weten te vinden en dat de vorm van rechtsbescherming die hij hen kan bieden, laagdrempelig en toegankelijk is. De afgelopen jaren is daarom een aanpak ontwikkeld voor de voorlichting aan het algemene 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 weerklank gevonden en is in de zomer van 2000 ondersteund door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Vanaf het jaar 2001 is voor drie jaar een budget toegekend om de (juiste) bekendheid en 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. Begin 2003 zal daarom een evaluatie van de externe en interne effecten plaatsvinden. In § 5.3.1 wordt uitgebreider ingegaan op de uitgangspunten en de doelstellingen van de publieksvoorlichting.

De afgelopen twee jaar heeft de publieksvoorlichting vorm gekregen in twee campagnes: in 2001 is de publieksvoorlichting landelijk van start gegaan met een Postbus 51 campagne, in 2002 heeft de Nationale ombudsman regionaal aan zijn bekendheid gewerkt. Met deze campagnes is een nieuwe aanpak ingezet: het bekendmaken van een nieuw gratis telefoonnummer om (potentiële) klagers zoveel mogelijk al aan de telefoon te kunnen helpen. Direct gerelateerd aan de campagnes is op verschillende manieren gewerkt aan de toegankelijkheid van het instituut voor burgers en intermediairs. De website is voorzien van een publieksdeel waar burgers ook via elektronische weg een klacht kunnen indienen, foldermateriaal is aangepast en brieven worden toegankelijker geformuleerd. (Rechts)hulpverleners worden met behulp van een Nieuwsbrief en mondelinge presentaties regelmatig geïnformeerd over de werkwijze en het werkterrein van de Nationale ombudsman.

De resultaten van de campagnes leiden tot de conclusie dat de Nationale ombudsman door de campagnes beter vindbaar is (meer mensen weten hem te vinden) en juist bekend is (meer mensen weten dat zij de Nationale ombudsman kunnen inschakelen bij problemen met de overheid). Geen noemenswaardig effect is er geweest op de (spontane) naamsbekendheid.

Twee opvallende resultaten verdienen de aandacht. Het eerste is, dat tijdens de twee campagnes veel meer mensen, vooral telefonisch, hun vraag of probleem aan de Nationale ombudsman hebben voorgelegd. Uit de evaluatie blijkt dat vrijwel al deze mensen de Nationale ombudsman alleen door de campagnes hebben kunnen vinden. Massamediale aandacht blijkt daarmee van groot belang voor een betere vindbaarheid.

Het tweede vermeldenswaardige resultaat betreft de interne bedrijfsvoering. Uit de jaarcijfers over 2002 blijkt dat voor het eerst sinds jaren het aandeel buitenwettelijke verzoekschriften (verzoekschriften die vallen buiten de Wet Nationale ombudsman) ten opzichte van de totale instroom daalt. Bovendien blijkt de aard van de buitenwettelijke verzoekschriften te verschuiven: het aandeel consumentenklachten neemt af. Er lijkt daarmee sprake te zijn van een geleidelijk positief effect van de nieuwe aanpak die is ingezet met de campagnes: het bekendmaken van een nieuw gratis telefoonnummer om (potentiële) klagers zoveel mogelijk al aan de telefoon te kunnen (door)verwijzen.

Met het oog op deze resultaten moge het duidelijk zijn, dat het noodzakelijk is om in de publieksvoorlichting en de voorlichting aan intermediairs op de ingeslagen weg door te gaan en daarvoor vanaf 2004 structureel een budget te krijgen. Het is immers gewenst, dat burgers bekend zijn met de vorm van rechtsbescherming die de Nationale ombudsman biedt en dat zij hem ook kunnen vinden. Ook de overheid zelf speelt hierbij een belangrijke rol. Wanneer de overheid in alle openheid *actief* laat zien dat er – volgend op een interne klachtprocedure – een externe, onafhankelijke voorziening openstaat voor mensen, creëert zij een basis voor vertrouwen.

1.4.2 *Buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman*

De betekenis van een ombudsmaninstituut voor rechtsstaat en democratie heeft de Nationale ombudsman doen besluiten zijn kennis en ervaring van de afgelopen twintig jaar, beschikbaar te stellen aan instituten in andere landen. De primaire taak van de Nationale ombudsman is en blijft het behandelen van klachten. Niet alle verzoeken om kennisuitwisseling kunnen daarom worden gehonoreerd. Dit zou immers te veel vergen van de beschikbare onderzoekscapaciteit en afbreuk doen aan het primaire proces. Een keuze moest daarom gemaakt worden. Bij deze keuze heeft de Nationale ombudsman zich laten leiden door onder andere de Notitie Mensenrechtenbeleid 2001 (Kamerstukken II 2000/2001, 27 742, nr. 2), de Balkannotitie (Kamerstukken II 2000/2001, 22 181, nr. 336) en de toetredingsvereisten van de Europese Unie zoals deze onder andere zijn neergelegd in de Conclusies van het Voorzitterschap van de Europese Raad in Kopenhagen van 21 en 22 Juni 1993. Tevens is rekening gehouden met de staatsrechtelijke en historische banden die Nederland heeft met bepaalde landen. Te denken valt hierbij aan Aruba en de Nederlandse Antillen. Maar ook Indonesië en bijvoorbeeld Suriname vallen hieronder. Op grond van het voorgaande is ervoor gekozen in eerste instantie ombudsman- en vergelijkbare instituten in de kandidaat-lidstaten en de Westelijke Balkan te steunen als daarvoor bij het bureau een verzoek binnenkomt. In 2002 zijn hiertoe al enige activiteiten ontplooid. In maart heeft bijvoorbeeld een ontmoeting en kennisuitwisseling plaatsgevonden met de mensenrechtenombudsman van Bosnië-Herzegovina. Verder heeft de Nationale ombudsman in november werkbezoeken gebracht aan respectievelijk de Roemeense en de Tsjechische ombudsmaninstituten. Met beide instellingen zijn daarna initiële afspraken gemaakt voor een samenwerking en tot het opstarten van een kennisuitwisseling (verder § 5.4).

2 WETGEVING; AMBT; BUREAU

2.1 Wetgeving c.a.

2.1.1 De Wet Nationale ombudsman

De Wet Nationale ombudsman (verder WNo) is in 2002 eenmaal gewijzigd.

Op 12 maart 2002 is artikel VI van de Eerste evaluatiewet Awb (Stb. 2002, 53) in werking getreden. Bij dit artikel is, 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 daarbij 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 (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. Met de bedoeling om deze kennelijke misslag zo snel mogelijk ongedaan te maken, werd op 21 juni 1999 een voorstel tot reparatie van de fout aan de Tweede Kamer voorgelegd bij een nota van wijziging van een al bij de Kamer ahangig wetsvoorstel, te weten het voorstel van de Eerste evaluatiewet Awb (Kamerstukken II 1998/99, 26 523, nr. 4). De parlementaire behandeling van dit wetsvoorstel heeft echter veel meer tijd in beslag genomen dan was voorzien. Als gevolg daarvan heeft het een kleine drie jaar geduurd voordat de misslag – met terugwerkende kracht – was hersteld. 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 de reparatie van de onderdelen h en i van artikel 14 is opgenomen als bijlage 6.1 van dit jaarverslag.

2.1.2 Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman

Het Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman (Stb. 1998, 547, gewijzigd bij besluit van 14 september 2001, Stb. 415; zie bijlage 6.3 van dit jaarverslag) geeft een nadere regeling voor de berekening en de wijze van betaling van de vergoeding die bij de Nationale ombudsman aangesloten provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen ingevolge artikel 1c WNo verschuldigd zijn ter dekking van de kosten die zijn verbonden aan het beschikbaar stellen van de klachtvoorziening bij de Nationale ombudsman aan de bestuursorganen van de desbetreffende decentrale overheden. Deze vergoeding bestaat in beginsel uit een vast bedrag per verzoekschrift dat de Nationale ombudsman over gedragingen van de bestuursorganen van een decentrale overheid ontvangt. Desgewenst kunnen decentrale overheden echter ook kiezen voor een gedifferentieerd tarief, waarbij een hoger bedrag is verschuldigd voor verzoekschriften die leiden tot een onderzoek van de Nationale ombudsman en een lager bedrag voor de overige verzoekschriften. Een indexeringsbepaling in het Vergoedingenbesluit draagt de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op de bedragen jaarlijks aan te passen aan het door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde prijsindexcijfer van de consumptie van de overheid van de activiteit algemeen bestuur.

In 2002 zijn de bedragen aangepast bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 26 augustus 2002 (nr. CW2002/U82 484, Stcrt. 170). Daarbij werden de bedragen voor de verzoekschriften ontvangen in de periode van 1 september 2001 tot en met 31 augustus 2002 met 5,1% verhoogd. Zij werden daarmee vastgesteld op € 960 per verzoekschrift voor het uniforme tarief en respectievelijk € 2 979 en € 202 per verzoekschrift voor het gedifferentieerde tarief. Als gevolg van de wijze waarop de indexeringsbepaling in het Vergoedingenbesluit is geredigeerd en het tijdstip waarop het benodigde prijsindexcijfer beschikbaar komt, kan de jaarlijkse aanpassing van de bedragen pas plaatsvinden op een moment waarop de periode waarvoor die bedragen gelden al is verstreken (zie ook Jaarverslag 2000, blz. 35–36).

2.1.3 *Aanwijzing decentrale overheden*

Zoals al is vermeld in Jaarverslag 2001 (blz. 51), zou de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het eerste kwartaal van 2002 enkele gemeenten aanwijzen op wier bestuursorganen de WNo met terugwerkende kracht per 1 januari 2002 van toepassing is. Het ging hierbij enerzijds om een nieuwe gemeente die uit een herindeling is ontstaan (Castricum) en anderzijds om een vijftiental gemeenten die niet konden worden meegenomen in het ministeriële besluit van 12 december 2001 (Stcrt. 247) omdat zij de definitieve besluitvorming over aansluiting bij de Nationale ombudsman nog niet geheel hadden voltooid (Bemmel, Bergambacht, Boarnsterhim, Echt, Etten-Leur, Gulpen-Wittem, Hattem, Laren, Lopik, Nederweert, Overbetuwe, Terschelling, Weststellingwerf, Zaltbommel en Zundert). Deze aanwijzing heeft plaatsgevonden bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 8 februari 2002 (nr. CW2002/U53 426, Stcrt. 35). Hiermee kwam het aantal aangewezen gemeenten per 1 januari 2002 op 189, omdat de sinds 1 januari 2000 aangesloten gemeente Leidschendam als gevolg van de herindeling met de voormalige gemeente Voorburg met ingang van 1 januari 2002 heeft opgehouden te bestaan.

De in de loop van 2002 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 10 december 2002 (nr. CW2002/U99 749, Stcrt. 245). Daarbij zijn met ingang van 1 januari 2003 de bestuursorganen van achttien gemeenten en elf gemeenschappelijke regelingen aangewezen. Deze achttien gemeenten zijn: Arnhem, Bolsward, Borculo, Bussum, Dinxperlo, Emmen, Gouda, Landerd, Leidschendam-Voorburg, Moordrecht, Muiden, Naarden, Neede, Oostflakkee, Pekela, Tilburg, Tubbergen en Venray. De betrokken gemeenschappelijke regelingen zijn: Instituut Zorgverzekeraar Ambtenaren (IZA), Intergemeentelijk samenwerkingsorgaan Midden-Holland, Intergemeentelijk Samenwerkingsverband Goeree-Overflakkee, Interprovinciale ziektekostenregeling (IZR), Natuur- & Recreatieschap Reeuwijkse Plassen en omgeving, Recreatieschap Hitlandbos, Regio Parkstad Limburg, Regionale Sociale Dienst Alblasserwaard-Oost/Vijfheerenlanden, ReinUnie, Wegschap Tunnel Dordtse Kil en Werkvoorzieningschap Oostelijk Zuid-Limburg.

Met de aansluiting van de publiekrechtelijke zorgverzekeraars IZA en IZR is nu op alle zorgverzekeraars, voor zover zij als bestuursorgaan optreden, de WNo van toepassing. Op IZA en IZR na, zijn zorgverzekeraars privaatrechtelijk vormgegeven rechtspersonen. Voor zover zij als bestuursorgaan optreden, is de WNo op hen van toepassing ingevolge het bepaalde in artikel 1a, eerste lid, aanhef en onder e, WNo. Gemeenschappelijke regelingen vallen echter slechts onder de WNo voor zover de Minister van

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hen op verzoek van hun bestuur als zodanig heeft aangewezen (zie artikel 1b, eerste en tweede lid, WNo). Zolang de besturen van IZA en IZR niet om aansluiting bij de Nationale ombudsman hadden verzocht, deed zich de opmerkelijke situatie voor dat cliënten van zorgverzekeraars met privaatrechtelijke rechtspersoonlijkheid wél, en cliënten van de twee publiekrechtelijke zorgverzekeraars niet de mogelijkheid hadden om klachten over bestuursorganen van hun zorgverzekeraar voor te leggen aan een wettelijk geregelde onafhankelijke externe klachtinstantie. Door de – vrijwillige – aansluiting van IZA en IZR bij de Nationale ombudsman is aan deze ongelijkheid een einde gekomen.

Het hiervoor vermelde aanwijzingsbesluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 10 december 2002 is begin 2003 gevolgd door een ministerieel besluit waarbij de WNo met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2003 van toepassing is verklaard op nog enkele gemeenten. Het gaat in dit ministerieel besluit van 5 februari 2003 (nr. CZW2003/54 325, Stcrt. 35) om vier gemeenten. Twee daarvan zijn gemeenten die per 1 januari 2003 zijn ontstaan uit gemeentelijke herindelingen: Echt-Susteren en Zwijndrecht. In het geval van een gemeentelijke herindeling dient de raad van de nieuwe gemeente in te stemmen met de aansluiting bij de Nationale ombudsman. In Echt-Susteren zijn de voormalige gemeenten Echt en Susteren samengevoegd. De voormalige gemeente Echt was al aangesloten bij de Nationale ombudsman. De per 1 januari 2003 ontstane nieuwe gemeente Zwijndrecht is een samenvoeging van de voormalige gemeenten Zwijndrecht en Heerjansdam. Ook de voormalige gemeente Zwijndrecht behoorde al tot de gemeenten op wier bestuursorganen de WNo van toepassing is. Daarnaast werden in het ministeriële besluit van 5 februari 2003 twee gemeenten aangewezen over wier aansluiting de besluitvorming wel al in 2002 was voltooid, maar die niet waren meegenomen in het ministeriële besluit van 10 december 2002. Het betreft de gemeenten Heiloo en Ouderkerk aan den IJssel.

Met deze aanwijzingen komt het aantal gemeenten op wier bestuursorganen de WNo van toepassing is per 1 januari 2003 op 209. Het gezamenlijke inwonertal van deze 209 gemeenten is ruim 6,2 miljoen. Het aantal bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenschappelijke regelingen is per 1 januari 2003 op achttien gekomen. Zoals bekend, zijn tevens alle provincies en alle waterschappen aangesloten bij de Nationale ombudsman.

De 209 bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten maken 42,7% uit van de 489 Nederlandse gemeenten. Hun gezamenlijke inwoneraantal is 38,6% van de inwoners van alle gemeenten. Wanneer nader wordt gekeken naar de grootte van de gemeenten die hebben gekozen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman, dan valt de tamelijk gelijkmatige spreiding over alle groottecategorieën op. Er is dus geen verband te zien tussen de aansluiting bij de Nationale ombudsman en de grootte van de gemeente.

Zoals blijkt uit de verschillende ministeriële aanwijzingsbesluiten hebben vier provincies, alle waterschappen, 140 gemeenten en zestien gemeenschappelijke regelingen de voorkeur gegeven aan het bekostigingsmodel met het uniforme tarief per verzoekschrift. Acht provincies, 69 gemeenten en twee gemeenschappelijke regelingen maakten de keuze voor het gedifferentieerde tarief (zie hiervoor, § 2.1.2).

2.1.4 *Wetsvoorstel extern klachtrecht*

Bij koninklijke boodschap van 24 december 2002 is het voorstel voor de

Wet extern klachtrecht bij de Tweede Kamer ingediend (Kamerstukken II 2002/03, 28 747, nrs. 1–3). Dit wetsvoorstel, dat voorziet in een eenvoudige regeling voor de externe klachtbehandeling en een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachtinstanties, is gebaseerd op het voorontwerp van wet dat de Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht in maart 2001 heeft uitgebracht (zie Jaarverslag 2001, blz. 52–64). De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Minister van Justitie hebben bij het opstellen van het wetsvoorstel rekening gehouden met de commentaren op het voorontwerp die zij op hun verzoek hebben ontvangen, onder meer van de Nationale ombudsman (zie Jaarverslag 2001, blz. 57–64).

De in dit wetsvoorstel voorgestelde regeling van het extern klachtrecht heeft een drieledig doel, te weten:

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

Het wetsvoorstel bevat een wettelijke stok achter de deur om te bereiken dat alle decentrale overheden in een met waarborgen omklede ombudsfunctie zullen voorzien. Tevens zijn procedureregels ontworpen voor deze externe klachtvoorzieningen. Voorgesteld wordt om het grootste deel van het procedurele hoofdstuk van de WNo over te hevelen naar de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb). Die operatie is echter niet beperkt gebleven tot een louter verplaatsen van artikelen van de ene wet naar de andere. De voorgestelde procedurele bepalingen zijn ook in harmonie gebracht met de rest van de Awb en in het bijzonder met de regeling in de Awb van het interne klachtrecht. Verder is de gelegenheid benut om een wettelijke bescherming van het gebruik van de naam ombudsman in de publieke sector in het wetsvoorstel op te nemen. Ook worden nog enkele andere inhoudelijke aanpassingen voorgesteld, zoals het in de wet neerleggen van de interventiemethode van de (Nationale) ombudsman.

Vangnet

Voor veel bestuursorganen is er nu al een externe klachtvoorziening in de vorm van de Nationale ombudsman. Ministers, bestuursorganen op het terrein van de politie, zelfstandige bestuursorganen, de provincies en de waterschappen, en – per peildatum 1 januari 2002 – tegen de tweehonderd gemeenten alsmede enkele gemeenschappelijke regelingen vallen onder de competentie van de Nationale ombudsman. Daarin wordt met het wetsvoorstel materieel geen verandering gebracht. Omdat provincies, waterschappen, gemeenten en gemeenschappelijke regelingen die bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten, de (wettelijke) mogelijkheid hebben om te verzoeken de aansluiting bij de Nationale ombudsman te beëindigen, is het wetsvoorstel voor hen wel van belang. De voorgestelde regeling van het extern klachtrecht is echter vooral van belang voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen die op dit moment niet bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten. Daaronder zijn gemeenten en gemeenschappelijke regelingen die wel en die niet over een eigen externe klachtvoorziening beschikken.

Nog niet alle gemeenten zijn overgegaan tot het daadwerkelijk implementeren van een externe klachtvoorziening in enigerlei vorm (aansluiting bij de Nationale ombudsman, een eigen gemeentelijke of een gezamenlijke ombudsman of ombudscommissie). Volgens onderzoek van de VNG beschikten medio 2001 ruim 430 gemeenten over een externe klachtvoorziening of hadden er een in voorbereiding. Niettemin is er nog steeds

een aantal witte vlekken. Bovendien moet bedacht worden dat ook binnen samenwerkingsverbanden op grond van de Wet gemeenschappelijke regelingen aandacht moet worden gegeven aan de klachtvoorziening (zowel intern als extern) om te kunnen komen tot het gewenste sluitende stelsel. In het wetsvoorstel wordt voorgesteld om het voorzien in een externe klachtvoorziening te verplichten. Het wetsvoorstel bepaalt aan welke minimale eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid een klachtvoorziening moet voldoen om daadwerkelijk de naam «ombudsman» te kunnen voeren.

Daarbij is gekozen voor het volgende systeem. Ten aanzien van de bestuursorganen van het Rijk en de politie en de zelfstandige bestuursorganen blijft de Nationale ombudsman competent conform de huidige bepalingen in de WNo. Hierin brengt het wetsvoorstel geen verandering. Voorts wordt de Nationale ombudsman bevoegd ten aanzien van bestuursorganen van gemeenten, provincies, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen, tenzij op grond van respectievelijk de Gemeentewet, Provinciewet, Waterschapswet of Wet gemeenschappelijke regelingen een eigen ombudsvoorziening is ingesteld. Wanneer een decentrale overheid opteert voor een eigen ombudsvoorziening, bestaat keuzevrijheid ten aanzien van de vorm. Van belang is dat een eigen ombudsvoorziening voldoet aan de eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid die de wet stelt. Het kan gaan om een eigen ombudsman of ombudscommissie of om een gezamenlijke – samen met andere decentrale overheden. Ook is het mogelijk dat men gebruik maakt van de diensten van de ombudsman van een andere decentrale overheid.

Op deze manier wordt een landelijk dekkend stelsel van externe klachtvoorzieningen bereikt. De systematiek van het wetsvoorstel is een andere dan die van het voorontwerp. In het voorontwerp moesten decentrale overheden kiezen voor hetzij aansluiting bij de Nationale ombudsman, hetzij een eigen voorziening. Voor decentrale overheden die deze keuze niet maakten, gold dat zij van rechtswege onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman kwamen te vallen. In het wetsvoorstel is gekozen voor de systematiek dat in beginsel de Nationale ombudsman bevoegd is, tenzij sprake is van een eigen ombudsvoorziening. In de Provincie-, Gemeente- en Waterschapswet is bepaald dat, mocht een provincie, gemeente of waterschap kiezen voor een eigen voorziening, de Nationale ombudsman het instellingsbesluit krijgt toegezonden. Een vergelijkbare bepaling is opgenomen in de Wet gemeenschappelijke regelingen. Toezending van dit besluit aan de Nationale ombudsman is noodzakelijk omdat de Nationale ombudsman anders niet precies weet welke decentrale overheden onder zijn competentie vallen. Met het oog daarop is ook bepaald dat decentrale overheden de Nationale ombudsman informeren wanneer zij besluiten de eigen externe klachtvoorziening te beëindigen. In dat geval moet het besluit tot beëindiging van de instelling aan de Nationale ombudsman worden gezonden. Het instellen van een eigen voorziening of het beëindigen ervan kan slechts per 1 januari van enig jaar plaatsvinden, waarbij geldt dat het informeren van de Nationale ombudsman voor 1 juli daaraan voorafgaand dient te geschieden. Voor deze regeling van data is gekozen om de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en eigen ombudsvoorzieningen overzichtelijk te houden, zodat geen twijfel ontstaat welke ombudsman op een bepaald moment bevoegd is. De Nationale ombudsman wordt een half jaar van tevoren op de hoogte gesteld wanneer er iets in zijn competentie ten aanzien van de decentrale overheden verandert. Op deze wijze krijgt hij de mogelijkheid om zich voor te bereiden op een eventuele uitbreiding of inkringing van zijn bevoegdheid ten aanzien van decentrale overheden.

Opdat voor iedereen kenbaar is welke ombudsman (de Nationale ombudsman of een eigen voorziening) bevoegd is, registreert de Nationale ombudsman de decentrale overheden waarvan hij een instellingsbesluit van een eigen voorziening heeft ontvangen, en maakt hij deze registratie openbaar. Wanneer de Nationale ombudsman een besluit van beëindiging van een eigen voorziening heeft ontvangen, schrapt hij de desbetreffende decentrale overheid uit de openbare registratie. Dat betekent dat onder de nieuwe wetgeving een lijst zal bestaan van decentrale overheden die niet onder de competentie van de Nationale ombudsman vallen, aangezien zij beschikken over een eigen externe klachtvoorziening. Dit in tegenstelling tot de huidige systematiek, waarin een lijst bestaat van decentrale overheden waarover de Nationale ombudsman wél competent is (omdat deze overheden zich vrijwillig door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben laten aanwijzen). Alle overige decentrale overheden, die geen eigen externe klachtvoorziening hebben, vallen op grond van artikel 1a, onderdeel b, van de WNo onder de Nationale ombudsman. Aldus is sprake van het beoogde landelijk dekkend stelsel van externe klachtvoorzieningen, ook voor gemeenschappelijke regelingen.

Een eigen externe klachtvoorziening van een decentrale overheid moet voldoen aan de eisen die de wet daaraan stelt. Het is evenwel niet de bedoeling dat de Nationale ombudsman hierin een toetsende rol gaat vervullen. Het door hem registreren van decentrale overheden met een eigen externe klachtvoorziening moet louter worden gezien als een administratieve taak.

Eisen aan externe klachtvoorzieningen

Op het punt van de eisen die aan externe klachtvoorzieningen kunnen worden gesteld, wordt in het wetsvoorstel uitgegaan van de eisen zoals vermeld in de notitie 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 klachtvoorziening;
- l. medewerkers van de klachtinstantie mogen niet tevens deel uitmaken van de ambtelijke ondersteuning van het bestuursorgaan over wiens gedragingen de klachtinstantie oordeelt.

Een belangrijke vraag is of elke eis of norm als «beslissend» moet worden beschouwd. Uitgangspunt bij dit wetsvoorstel is geweest dat alle genoemde eisen – althans naar de intentie ervan – relevant zijn, maar dat de vorm waarin aan de eisen wordt voldaan, kan verschillen en dat daarom de regeling ervan niet telkens volledig en uitputtend in dit wetsvoorstel zelf behoeft te worden opgenomen. Daarbij is ook overwogen dat de vele gemeenten die op dit moment op eigen initiatief een externe klachtvoorziening hebben gecreëerd, dat op uiteenlopende manieren hebben gedaan, waarbij de ene manier niet per se beter is dan de andere.

Het opnemen van één uniforme gedetailleerde regeling in de wet, zou dan betekenen dat de gemeenten die hierin voorop hebben gelopen, worden gestraft in die zin, dat zij zich alsnog aan die uniforme regeling zouden moeten aanpassen. Om die reden zijn met name de in het wetsvoorstel voorziene wijzigingen in de Gemeentewet enigszins summier gehouden en bestaat er voor de gemeenten ruimte om een aantal zaken naar eigen inzicht te regelen. Dit wijkt af van het voorontwerp en ook van de in de Gemeentewet opgenomen regeling voor de gemeentelijke rekenkamer. De voorgestelde wijzigingen in de Provinciewet en de Waterschapswet volgen hetzelfde stramien.

De benoeming van de ombudsman voor bepaalde duur en de beperking van de ontslaggronden en de gronden voor het op non-activiteit stellen, zijn cruciaal voor de onafhankelijkheid. Deze eisen zijn daarom in het wetsvoorstel opgenomen. De gemeenteraad is als vertegenwoordigend orgaan de aangewezen instantie om tot benoeming, ontslag en op-non-activiteitstelling over te gaan. De benoeming geschiedt voor een termijn van zes jaar, conform de termijn die in de WNo voor de Nationale ombudsman is opgenomen. Dat betekent dat de termijn van de ombudsman niet gelijk oploopt met de zittingstermijn van de raad, die immers steeds voor vier jaar wordt gekozen. Dit verschil in termijnen is vanuit het oogpunt van onafhankelijkheid van de ombudsman wenselijk.

De scheiding van functies is van belang vanwege de onafhankelijke positie die een ombudsman of leden van een ombudscommissie moeten innemen ten opzichte van het bestuursorgaan waarover zij oordelen. Voorgesteld wordt dan ook om aan de bepalingen over incompatibiliteiten van raadsleden, wethouders, de burgemeester en leden van de rekenkamer toe te voegen dat zij niet tegelijkertijd gemeentelijke ombudsman kunnen zijn of lid van een gemeentelijke ombudscommissie. Verder wordt voorgesteld om in de Gemeentewet een bepaling op te nemen waarin het de gemeentelijke ombudsman wordt verboden om functies uit te oefenen 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.

Uitgangspunt van het wetsvoorstel is de keuzevrijheid van de decentrale overheden om zelf, binnen de gegeven mogelijkheden, vorm te geven aan het extern klachtrecht. Dit brengt mee dat de mogelijkheid, ook voor kleine gemeenten, om te kiezen voor een eigen ombudsman een reële optie moet blijven. Om die reden is de eis dat de medewerkers van de klachtinstantie geen deel mogen uitmaken van de ambtelijke ondersteuning van het bestuursorgaan niet in het wetsvoorstel opgenomen. De ombudsman krijgt volgens het wetsvoorstel zelf de bevoegdheid het personeel dat hij nodig heeft, voor benoeming voor te dragen. Dit betekent dat hij zelf aangeeft of hij personen van buiten de organisatie in dienst wil hebben. Noodzakelijk is dit niet. Het gaat erom dat degenen die werkzaamheden verrichten voor de ombudsman, *voor die werkzaamheden* onafhankelijk zijn ten opzichte van de bestuursorganen die onder de competentie van de ombudsman vallen. Daarom bevat het voorstel de bepaling dat het personeel van de ombudsman voor de werkzaamheden die het voor de ombudsman verricht, uitsluitend aan hem verantwoording schuldig is. Verder dient de lokale ombudsman erop toe te zien dat het hem toegewezen personeel niet wordt ingezet bij de behandeling van klachten over dienstonderdelen van het bestuursorgaan waar dat personeel nauwe banden mee heeft, en zo te waken over de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling.

Bij de onderzoeksbevoegdheden van een lokale ombudsman, gaat het om de wijze waarop invulling gegeven wordt aan de eis dat die onderzoeks-

bevoegdheden vergelijkbaar zijn met die van de Nationale ombudsman. Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar de zogenoemde zware bevoegdheden. De vraag is of het wel noodzakelijk of gewenst is dat de lokale ombudsman (of -commissie) ook de zware bevoegdheden krijgt die de Nationale ombudsman reeds bezit. De bevoegdheid om te bevelen voor de klachtinstantie te verschijnen en, wanneer daar geen gehoor aan wordt gegeven, de mogelijkheid om de «sterke arm» in te roepen (vergelijk artikel 21, tweede lid, van de WNo (oud)) behoren tot de zwaarste bevoegdheden. In het wetsvoorstel is ervoor gekozen de «sterke-arm-bevoegdheid» niet toe te kennen aan de lokale ombudsman. Reden daarvoor is dat het niet nodig leek om een dergelijke zware bevoegdheid in het leven te roepen waar de gemeentelijke praktijk tot nu toe steeds goed zonder kon.

Terminologie

De algemene bepalingen over de externe klachtbehandeling worden ondergebracht in een nieuwe titel 9.2 Klachtbehandeling door een ombudsman. De bepalingen over het interne klachtrecht worden ondergebracht in titel 9.1 (nieuw).

Wat de terminologie betreft, handhaaft het wetsvoorstel 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 wetsvoorstel 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.

Procedurele bepalingen

In het wetsvoorstel 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 welk vereiste van behoorlijkheid 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 ministers stellen zich voor dat de «behoorlijkheidsjurisprudentie» van de Nationale ombudsman hierbij richtinggevend kan zijn.

Consequenties voor de WNo

De voorgestelde opzet van het extern klachtrecht brengt een ingrijpende wijziging van de WNo mee. De processuele bevoegdheden en de bepalingen over de te volgen procedure, neergelegd in hoofdstuk II van de WNo (oud), worden grotendeels overgeheveld naar de Awb. De WNo wordt dan een voornamelijk institutionele wet waarin een basis wordt gegeven voor het instituut Nationale ombudsman en waarin de reikwijdte van de WNo wordt aangegeven. Over het onderzoek zullen in de WNo nog slechts aanvullende bepalingen worden opgenomen. Hetzelfde geldt overigens voor de regeling van externe klachtvoorzieningen in organieke wetten. Ook die regelgeving zal voornamelijk het karakter krijgen van institutionele regelgeving.

Regeling voor de decentrale overheden

Over de externe klachtvoorziening 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 geven allereerst aan dat aan de plicht van de decentrale overheden om te voorzien in een externe klachtvoorziening voldaan kan worden door een eigen ombudsman of ombudscommissie in te stellen, al dan niet gezamenlijk met andere decentrale overheden. Het is ook mogelijk dat men gebruik maakt van de diensten van de ombudsman van een andere decentrale overheid. Indien een decentrale overheid geen actie onderneemt, is op grond van het nieuwe artikel 1a, onderdeel b, van de WNo de Nationale ombudsman bevoegd. Niet alleen voor de eigen bestuursorganen moet er een externe klachtvoorziening zijn. Ook moeten de decentrale overheden erop bedacht zijn dat gemeenschappelijke regelingen waaraan zij deelnemen, over een externe klachtvoorziening beschikken. Daarom is ook de Wet gemeenschappelijke regelingen aangepast. Verder geven de voorgestelde wijzigingen invulling aan de eisen waaraan een onafhankelijke externe klachtvoorziening ten minste moet voldoen.

De Wet gemeenschappelijke regelingen

Er moet ook kunnen worden geklaagd over bestuursorganen van gemeenschappelijke regelingen. Een gemeenschappelijke regeling kan aangeven dat een ombudsman of ombudscommissie van een van de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling bevoegd is voor de externe klachtbehandeling. In dat geval moet het bestuur van de gemeenschappelijke regeling de Nationale ombudsman hiervan in kennis stellen. De Nationale ombudsman wordt ook in kennis gesteld van een eventuele beëindiging van de bevoegdheid van de ombudsvoorziening. Is er geen sprake van aansluiting bij een eigen ombudsvoorziening van een van de deelnemers, dan is op grond van het voorgestelde artikel 1a, onderdeel b, van de WNo de Nationale ombudsman competent ten aanzien van de bestuursorganen van de gemeenschappelijke regeling.

Anders dan het geval is voor gemeenten, provincies en waterschappen, geldt voor gemeenschappelijke regelingen niet de bepaling dat de bevoegdheid van een decentrale ombudsvoorziening slechts per 1 januari kan beginnen of eindigen. Het beperken tot die datum is in het geval van gemeenschappelijke regelingen niet wenselijk, omdat deze regelingen op elk willekeurig moment van het jaar kunnen aanvangen. Het is de bedoeling dat zij bij aanvang meteen kunnen beschikken over de externe

klachtvoorziening van hun voorkeur. Indien de voorkeur bestaat om aan te sluiten bij een eigen ombudsvoorziening van een van deelnemers maar dit pas per 1 januari mogelijk zou zijn, zou voor de – relatief korte – tussenliggende periode de bevoegdheid van de Nationale ombudsman gelden. Alweer na een paar maanden zou de competentie om klachten over bestuursorganen van de gemeenschappelijke regeling te behandelen, overgaan naar de eigen ombudsvoorziening van een van de deelnemers. Dit zou de duidelijkheid niet ten goede komen. Daarom is ervoor gekozen het instellen of beëindigen van de aansluiting bij een eigen ombudsvoorziening van een van de deelnemers niet op een bepaalde datum te fixeren.

Inwerkingtreding

De wet treedt op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip in werking, waarbij voor een aantal artikelen en onderdelen een ander tijdstip kan worden vastgesteld. Decentrale overheden dienen voldoende gelegenheid te krijgen om in te spelen op de vereisten die aan de externe klachtvoorziening worden gesteld en een besluit te nemen, al dan niet in overleg met andere decentrale overheden, over de wijze waarop zij in een externe klachtvoorziening willen voorzien. Daarom wordt de decentrale overheden een jaar de tijd gegeven om te gaan beschikken over een externe klachtvoorziening of hun eventueel bestaande externe klachtvoorziening aan te passen aan de eisen van de wet. Andere onderdelen van de wet kunnen wel vrijwel meteen nadat het voorstel kracht van wet heeft gekregen, in werking treden.

Commentaar van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman zal in het voorjaar van 2003 zijn commentaar op het wetsvoorstel extern klachtrecht onder de aandacht brengen van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit de Tweede Kamer.

2.1.5 Wetswijzigingen die de bevoegdheid van de Nationale ombudsman raken

Wijziging Gerechtsdeurwaarderswet c.a.

Op 1 december 2002 is de Wet van 20 juni 2002 in werking getreden tot wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet en enkele andere wetten in verband met enige technische aanpassingen (Stb. 2002, 318). Deze wet is voor de Nationale ombudsman van betekenis in verband met zijn bevoegdheid ten aanzien van notarissen en gerechtsdeurwaarders.

De Nationale ombudsman merkt notarissen en gerechtsdeurwaarders, voor zover zij ambtshandelingen verrichten, aan als bestuursorganen waarop de WNo van toepassing is (zie Jaarverslag 1998, blz. 110–111, Jaarverslag 2000, blz. 87 en Jaarverslag 2001, blz. 113). Door een uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (ABRvS 8 augustus 2001, JB 2001/216, m. nt. J.A.F. Peters; AB 2002, 51, m. nt. S.E. Zijlstra) kon evenwel twijfel rijzen over de vraag of een gerechtsdeurwaarder als bestuursorgaan moet worden beschouwd. Mogelijk zou hetzelfde gelden voor notarissen. Deze twijfel is echter weggenomen in de nota van wijziging inzake het voorstel van wet tot wijziging van de Gerechtsdeurwaarderswet en de Waterschapswet in verband met enige technische aanpassingen (Kamerstukken II 2001/02, 27 845, nr. 6). Daarin wordt van de kant van de regering ondubbelzinnig het standpunt ingenomen dat gerechtsdeurwaarders – en overigens ook notarissen –, voor zover zij ambtshandelingen verrichten, moeten worden aangemerkt als bestuursorganen.

Bij de totstandkoming van de Gerechtsdeurwaarderswet is van de kant van de regering al helderheid verschaft over de positie van de gerechtsdeurwaarder. Voor zover deze ambtshandelingen verricht, is hij bestuursorgaan in de zin van artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht. In die hoedanigheid oefent hij – desnoods met dwang of geweld – op grond van een wettelijk voorschrift publiekrechtelijke macht uit die binnen de samenleving geconcentreerd dient te zijn in de handen van de overheid. Ook is de gerechtsdeurwaarder in het voorstel voor een Kaderwet zelfstandige bestuursorganen als zelfstandig bestuursorgaan gepositioneerd (Kamerstukken II 2000/2001, 27 426, A, p. 4–5, nr. 3. p. 10–11 en nr. 5, p. 20–21). Met het oog op die positie als bestuursorgaan is tijdens de totstandkoming van de Gerechtsdeurwaarderswet de voorgestelde geheimhoudingsbepaling (het oorspronkelijke artikel 9) geschrapt, aangezien dezelfde geheimhoudingsplicht rechtstreeks uit artikel 2:5 Awb voortvloeit.

In de toelichting op deze nota van wijziging wordt uiteengezet dat bij de totstandkoming van de Gerechtsdeurwaarderswet onvoldoende is onderkend dat ambtshandelingen van gerechtsdeurwaarders kunnen leiden tot besluiten in de zin van artikel 1:3 Awb. Daarmee zouden de algemene en bijzondere bepalingen over besluiten (hoofdstukken 3 en 4 Awb) en over bezwaar en beroep (hoofdstukken 6, 7 en 8 Awb) van toepassing zijn. Dat zou ongewenste gevolgen kunnen hebben voor het burgerlijk procesrecht en is nooit beoogd met de Gerechtsdeurwaarderswet, die de positie en het functioneren van de gerechtsdeurwaarder regelt. In de praktijk worden de hoofdstukken 3, 4, 6, 7 en 8 Awb ook niet toegepast. Daarom werden bij de nota van wijziging bepalingen toegevoegd die ertoe strekken de hoofdstukken 3, 4, 6, 7 en 8 van de Algemene wet bestuursrecht uitdrukkelijk uit te sluiten.

Nu ook onduidelijkheden over de positie van de notaris in het bestuursrecht zijn gerezen die een wettelijke regeling noodzakelijk maken, is van de gelegenheid tevens gebruik gemaakt om de artikelen 2:1 en 2:2 en de hoofdstukken 3, 4, 6, 7 en 8 Awb buiten toepassing te stellen op de notariële ambtshandelingen. Deze omvatten de wettelijke werkzaamheden en de werkzaamheden die de notaris in samenhang daarmee pleegt te verrichten (artikel 16 Wet op het Notarisambt). Op de buitenwettelijke (niet-ambtelijke) werkzaamheden van de notaris en de gerechtsdeurwaarder is de Awb niet van toepassing, omdat de notaris en gerechtsdeurwaarder bij het verrichten daarvan geen bestuursorgaan zijn.

Het aldus gewijzigde wetsvoorstel is door de beide Kamers van de Staten-Generaal aanvaard.

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

Zoals vermeld in Jaarverslag 2001 (blz. 65–68), is bij de Tweede Kamer een voorstel van wet aanhangig 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 (verder 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 (verder 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.

Op 10 juli 2002 ontving de Tweede Kamer een nota van wijziging van het voorstel tot wijziging van de Politiewet 1993 in verband met de aanpassing van de politieklachtregeling aan hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Kamerstukken II 2001/02, 27 731, nr. 6). In deze nota van wijziging wordt onder meer een bepaling toegevoegd die erop neerkomt dat de voor het politiekorps vast te stellen klachtregeling erin dient te voorzien dat de klachtencommissie bij de behandeling van en advisering over een klacht zo nodig aandacht schenkt aan de vraag in hoeverre de klacht wijst op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en met welke middelen eventuele tekortkomingen kunnen worden opgeheven. Blijkens de toelichting op de nota van wijziging strekt deze aanvulling ertoe tegemoet te komen aan de zorg die de Nationale ombudsman over het wetsvoorstel heeft geuit in zijn brief van 2 augustus 2001 aan de voorzitter van de vaste Commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer. De ministers van Justitie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties merkten in hun toelichting op de nota van wijziging op dat zij het niet met de Nationale ombudsman eens waren dat het wetsvoorstel een afwijking van de Awb zou behelzen. Het wetsvoorstel beoogt juist het klachtrecht in de Politiewet 1993 aan te passen aan hoofdstuk 9 van de Awb en geeft slechts een praktische uitwerking en invulling van die algemene regeling. In de nota naar aanleiding van het verslag hadden zij al opgemerkt dat aanvullende bepalingen in de Politiewet 1993 noodzakelijk zijn gelet op de wijze waarop de politie is georganiseerd en de specifieke bevoegdheidsverdeling binnen het politiebestedel. De Awb gaat immers uit van een situatie waarin burger en ambtenaar met slechts één bestuursorgaan van doen hebben. De Politiewet 1993 daarentegen maakt onderscheid tussen beheer en gezag en ook het gezag wordt nog gekenmerkt door dualisme. Binnen de politieorganisatie is zonder nadere regeling derhalve niet direct duidelijk wie het verantwoordelijke bestuursorgaan is in de zin van de Awb. Strikt genomen is steeds het bevoegde gezag, de officier van justitie of de burgemeester, verantwoordelijk voor een bepaald politieoptreden en in die betekenis het verantwoordelijke bestuursorgaan. Het is echter niet wenselijk, noch praktisch te realiseren om de officier van justitie en de burgemeester met de behandeling van klachten over gedragingen van de politie te belasten. Om een in de praktijk werkbaar klachtregeling te creëren, wordt in de Politiewet 1993 vastgelegd welk bestuursorgaan steeds verantwoordelijk is voor behandeling van een klacht. De beheerder draagt zorg voor de behandeling van de klacht terwijl de gezagsdragers in de gelegenheid worden gesteld over de afhandeling van de klacht te adviseren.

De bepalingen in de Politiewet 1993 strekken er derhalve slechts toe antwoord te geven op vragen als waar een klacht over gedragingen van de politie kan worden ingediend en wie zorg draagt voor behandeling van de klacht, aldus de ministers. Het feit dat wordt gesproken over gedra-

gingen van ambtenaren van politie betekent niet dat een klacht slechts zal worden ontvangen wanneer de gedraging is terug te voeren op één met naam en toenaam aan te wijzen persoon. Met het wetsvoorstel wordt geenszins beoogd de reikwijdte van het klachtrecht en de omvang van de klachtbehandeling te beperken. Ook in het politieklachtrecht dienen de omstandigheden binnen de organisatie die hebben bijgedragen aan het ontstaan van een klacht in de behandeling daarvan betrokken te worden. Ook het politieklachtrecht is gericht op het verbeteren van het functioneren van de politie door lering te trekken uit klachten over haar optreden. Dat het niet de bedoeling is om de gedraging van een individuele ambtenaar te isoleren van de organisatie waarin hij werkzaam is, mag ook blijken uit de bepaling (artikel 61, tweede lid, onderdeel c) dat bij de jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten en beslissingen dient te worden aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en, zo nodig, welke middelen de tekortkomingen kunnen opheffen.

Alhoewel de ministers de zorg van de Nationale ombudsman niet delen, wilden zij graag de gelegenheid te baat nemen om die zorg geheel weg te nemen. Door middel van de bij de nota van wijziging voorgestelde aanvulling benadrukken zij dat de commissie die is belast met de behandeling van en advisering over klachten daarbij aandacht dient te besteden aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en met welke middelen eventuele tekortkomingen kunnen worden opgeheven. De Nationale ombudsman acht met deze aanvulling zijn zorg ter zake weggenomen.

Wijziging van Luchtvaartwet inzake de beveiliging op luchtvaartterreinen
Op 1 januari 2003 is de wet van 18 april 2002 tot wijziging van de Luchtvaartwet inzake de beveiliging op luchtvaartterreinen (Stb. 2002, 226) gedeeltelijk in werking getreden. Enkele onderdelen van deze wet treden in werking op 1 april 2003. De wet 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 een dergelijke 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 voor zover 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 de wet 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 een dergelijke 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 de 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 gelijklopende 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.

De bepalingen van de wet die betrekking hebben op de behandeling van klachten zijn op 1 januari 2003 in werking getreden.

2.2 Ambt

2.2.1 Regeling ambtstermijn substituut-ombudsman

In het voorstel van de Wet extern klachtrecht (Kamerstukken II 2002/03, 28 747, nrs. 1–3; zie hiervoor, § 2.1.4) wordt een wijziging voorgesteld in de ambtstermijn van de substituut-ombudsman. In zijn jaarverslagen heeft de Nationale ombudsman er enkele malen voor gepleit om de ambtstermijnen van de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman te laten overlappen, in het belang van de continuïteit van het instituut Nationale ombudsman (zie Jaarverslag 1999, blz. 60–64, en Jaarverslag 2000, blz. 41). 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).

Volgens het huidige artikel 9 van de WNo kan een nieuwe ombudsman de Tweede Kamer verzoeken om de ambtstermijn van de zittende substituut-ombudsman te verlengen voor de duur van ten hoogste zes maanden. In de praktijk is deze verlengingstermijn te kort gebleken. Daarbij komt dat de zittende substituut-ombudsman in onzekerheid verkeert over de vraag of de nieuwe ombudsman hem zal voordragen voor verlenging. Het is voorstelbaar dat de substituut-ombudsman het antwoord op die vraag niet zal afwachten, en zich al bij voorbaat verbindt aan een nieuwe betrekking met ingang van de datum waarop zijn ambtstermijn als substituut-ombudsman wettelijk afloopt. De nieuwe ombudsman kan er dus niet zonder meer van uitgaan dat hij door de zittende substituut-ombudsman wegwijst in het ambt kan worden gemaakt.

Om aan deze onzekerheden een einde te maken, wordt in het voorstel van de Wet extern klachtrecht voorgesteld om de ambtstermijn van de substituut-ombudsman een jaar later te laten eindigen dan die van de Nationale ombudsman. Het eenhoofdige karakter van het ambt van Nationale ombudsman wordt daarmee geen geweld aangedaan. Weliswaar zal een nieuw benoemde ombudsman telkens gedurende een jaar van rechtswege moeten werken met een substituut-ombudsman die op verzoek van zijn voorganger is benoemd, maar daarmee is hij aan het begin van zijn ambtsperiode verzekerd van de bijstand van een ervaren substituut-ombudsman en heeft hij desgewenst alle gelegenheid om op zoek te gaan naar een substituut-ombudsman van eigen keuze, met wie hij dan nog vijf jaar kan samenwerken.

2.2.2 *Nevenfuncties ambtsdragers*

Nevenfuncties Nationale ombudsman

Mr. R. Fernhout bekleedt de volgende nevenfuncties:

- voorzitter van de jury voor de Max van der Stoep-Mensenrechtenprijs van de Onderzoekschool Rechten van de Mens, beschikbaar gesteld door de Universiteit van Tilburg (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

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 de Beleidsadviescommissie van de Nederlandse Bisschoppenconferentie (vanaf 1 augustus 2002) (onbezoldigd);
- lid van de Commissie feitenonderzoek beveiliging Pim Fortuyn (vanaf 15 mei 2002) (vacatiegeld);
- lid van het bestuur van de Vereniging voor overheidsmanagement (tot 1 mei 2002) (onbezoldigd);
- lid van de raad van advies van de Vereniging voor overheidsmanagement (vanaf 1 mei 2002) (onbezoldigd).

2.3 Klachten over de Nationale ombudsman

2.3.1 Inleiding

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ook over de Nationale ombudsman en zijn medewerkers wordt geklaagd. Grieven kunnen betrekking hebben op een beslissing om geen onderzoek in te stellen, een onderzoeksbeslissing of op een oordeel van de Nationale ombudsman. Daarnaast zijn er grieven over bijvoorbeeld de behandelingsduur, de bejegening en de betrachte zorgvuldigheid. Slechts deze laatste categorie beschouwt de Nationale ombudsman als klachten die voor klachtbehandeling in aanmerking komen. Grieven over een beslissing om geen onderzoek in te stellen, over een onderzoeksbeslissing of over een oordeel in een rapport worden niet als klacht behandeld, maar als verzoek om herziening. Tegen een dergelijke beslissing van de Nationale ombudsman staat geen klachtvoorziening open. In beginsel discuteert de Nationale ombudsman niet met partijen over de juistheid van een door hem ingenomen standpunt. De Nationale ombudsman beslist in hoogste en laatste instantie. Met zijn beslissing is de zaak afgedaan. Dit neemt niet weg dat de Nationale ombudsman grieven als hier bedoeld wel serieus neemt. In een enkel geval kan een grief ertoe leiden dat de Nationale ombudsman een beslissing als hiervoor bedoeld herziet. Dat kan het geval zijn als er nieuwe feiten of omstandigheden naar voren worden gebracht die eerder niet bekend waren en die, waren ze wel bekend geweest, tot een ander oordeel zouden hebben geleid. Ook als een beslissing is gebaseerd op een kennelijk verkeerde interpretatie van feiten of omstandigheden kan dat leiden tot een herziening van een beslissing.

Grieven over bijvoorbeeld de behandelingsduur, de bejegening en de betrachte zorgvuldigheid worden wel als klacht behandeld. Naar aanleiding van een klacht wordt op korte termijn contact met de klager opgenomen en wordt bezien of de klacht snel naar tevredenheid van de klager is op te lossen. In gevallen waarin dat niet mogelijk is krijgt de klager een gemotiveerd antwoord op zijn klacht. Als de klacht gegrond wordt verklaard krijgt de klager verontschuldigingen aangeboden. In voorkomende gevallen wordt lering uit de klacht getrokken om vergelijkbare fouten in de toekomst te voorkomen.

De Nationale ombudsman beoordeelt of bestuursorganen, waarover bij hem wordt geklaagd, klachten behoorlijk behandelen. Dit betekent dat de Nationale ombudsman zelf het goede voorbeeld moet geven bij de behandeling van klachten. De behandeling van klachten over de Nationale ombudsman en zijn medewerkers moet voldoen aan de behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman zelf aan bestuursorganen stelt. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) is zelf niet van toepassing op de Nationale ombudsman, omdat de Nationale ombudsman geen bestuursorgaan is in de zin van die wet. De Nationale ombudsman behandelt klachten over zijn bureau echter zoveel mogelijk overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb. Begin 2003 treedt een vernieuwde klachtenregeling van de Nationale ombudsman in werking.

2.3.2 Ontvangen klachten over de Nationale ombudsman en zijn medewerkers

In 2002 zijn 74 klachten ontvangen door de Nationale ombudsman. In dit getal zijn begrepen 50 klachten over een beslissing van de Nationale ombudsman over de ontvankelijkheid van een verzoekschrift of zijn bevoegdheid, een onderzoeksbeslissing of het oordeel over de behoorlijkheid van een gedraging van een bestuursorgaan. Slechts in één van deze gevallen zag de Nationale ombudsman aanleiding om een herzien

rapport uit te brengen, met alleen een kleine aanpassing van de tekst onder bevindingen in het kader van anonimisering. Voor het overige was er geen aanleiding om op beslissingen terug te komen. Wel werd in één geval geconstateerd dat verzoeker niet schriftelijk was geïnformeerd over de beslissing om een klachtonderdeel niet in onderzoek te nemen. Voor die ommissie zijn verontschuldigungen aangeboden. Het aantal klachten dat voor klachtbehandeling in aanmerking kwam, is 23. Daarvan zijn er dertien gegrond verklaard, vijf ongegrond, twee klachten zijn informeel afgedaan en vier klachten waren op 1 januari 2003 nog in behandeling.

In één geval was de klacht afkomstig van een ambtenaar die als behandelend ambtenaar bij een onderzoek door de Nationale ombudsman was betrokken. Eind 2002 was deze klacht nog in behandeling. De meeste andere klachten zijn ingediend door verzoekers die een zaak hadden lopen bij de Nationale ombudsman.

Hieronder volgt een korte bespreking van enkele van de ontvangen klachten.

Twee keer werd een klacht ingediend over een uiting van het Bureau Nationale ombudsman in de media. Zo klaagde de directeur van een zorgverzekeraar over de inhoud van een column van de Nationale ombudsman in de Telegraaf. Hij vond de inhoud van de column en de kop daarboven onvoldoende genuanceerd. Ook gaf hij aan dat hij het op prijs had gesteld als hij voor het verschijnen van de column daarover zou zijn geïnformeerd. Omdat er geen onjuistheden in de column stonden zag de Nationale ombudsman geen aanleiding om op het gestelde in de column terug te komen.

Het voorstel om een betrokken bestuursorgaan vooraf te informeren over de publicatie van een column is in overweging genomen. Geconcludeerd is echter dat dit niet goed mogelijk is, omdat columns vaak kort voor de verschijningsdatum worden geschreven.

Een advocaat klaagde erover dat in de ontvangstbevestiging die het Bureau Nationale ombudsman per omgaande stuurt herhaaldelijk niet zijn kenmerk was vermeld. Nu de advocaat vaker namens cliënten verzoekschriften bij de Nationale ombudsman indiende was het voor hem niet goed mogelijk om na te gaan op welk van zijn dossiers de ontvangstbevestiging betrekking had. De klacht werd gegrond verklaard. Het was al beleid om in een ontvangstbevestiging het kenmerk te vermelden. Aan de medewerkers van de afdeling die de ontvangstbevestigingen verstuurt is die beleidslijn nog eens onder de aandacht gebracht. In één dossier werd de ontvangstbevestiging naar de cliënt gestuurd, in plaats van naar zijn gemachtigde. De klacht dat de gemachtigde geen ontvangstbevestiging had ontvangen werd gegrond verklaard, onder het aanbieden van verontschuldigungen voor de gang van zaken.

In één geval klaagde een verzoeker er schriftelijk over dat een medewerker in een telefoongesprek weinig begrip toonde voor zijn standpunt. Hoewel hij schreef dat hij de houding van de medewerker klachtwaardig vond, werd de brief als gewoon volgstuk in het dossier behandeld, en niet als klacht. De klacht over het niet oppakken van de klacht werd gegrond geacht. De gang van zaken in het telefoongesprek werd betreurd.

Bij onderzoek naar een klacht over het niet voortvarend afhandelen van een brief bleek dat die brief niet was beantwoord omdat de behandelend medewerkster langdurig ziek was. Dit dossier was niet overgenomen door een vervanger. Dit was in afwijking van interne werkafspraken dat in een dergelijk geval het dossier door een vervanger wordt overgenomen. De klacht werd gegrond verklaard. In enkele andere gevallen werden klachten

over de lange behandelingsduur gegrond verklaard. Niet onredelijk lang was een behandelingsduur van iets meer dan drie weken. In één geval waarin werd geklaagd over de behandelingsduur bleek dat een brief wel door de Nationale ombudsman was beantwoord, maar dat het antwoord niet door verzoeker was ontvangen. De klacht was ongegrond.

Verontschuldiging werd aangeboden voor het niet nakomen van een toezegging om een verzoeker binnen een week terug te bellen en voor het verloop van het gesprek toen verzoeker zelf terugbelde.

De klacht dat een moeder en zoon per abuis als gehuwd werden aangemerkt werd als gegrond verklaard, evenals de klacht van een andere klager dat de naam van zijn zoon verkeerd om werd geschreven.

Een klager die meende dat zijn zaak met onvoldoende voortvarendheid en betrokkenheid werd behandeld werd in het ongelijk gesteld. Juist omdat de betrokken onderzoekster de penibele situatie van de klager onderkende had zij al voordat hij klaagde diverse malen contact gehad met het bestuursorgaan om een oplossing te bewerkstelligen. Dit was echter bij de klager nog niet bekend. Op het moment dat klager zijn klachtbrief aan de Nationale ombudsman schreef lag al een conceptbrief klaar waarin hij werd geïnformeerd over de omstandigheid dat het betrokken bestuursorgaan inmiddels geld aan hem had overgemaakt.

Bij de afhandeling van een klacht over de Open Universiteit werd aan verzoeker meegedeeld dat de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (verder OCW) was geïnformeerd over de afdoening. Die zin was echter ten onrechte opgenomen. Feitelijk was de Minister niet geïnformeerd, omdat de Open Universiteit geen dienstonderdeel van het Ministerie van OCW is. De Nationale ombudsman excuseerde zich bij verzoeker voor de verkeerde voorstelling van zaken.

Een hoofdofficier van justitie betreurde het dat hij niet was geïnformeerd over een klacht over een mededeling die een politieambtenaar aan een burger had gedaan. De politieambtenaar had beweerd een parketmedewerker te hebben gesproken. Volgens verzoeker was die mededeling niet juist. In het kader van het onderzoek was de parketmedewerker als getuige gehoord. De Nationale ombudsman achtte de klacht van de hoofdofficier van justitie niet gegrond. Vuistregel van de Nationale ombudsman is om een hoofdofficier van justitie alleen uit te nodigen om te reageren op een klacht over een politiekorps als de klacht justitieel politieoptreden betreft. Het justitieel optreden stond in deze zaak zeer op de achtergrond, zodat de Nationale ombudsman geen aanleiding zag om de hoofdofficier van justitie bij het onderzoek te betrekken.

2.4 Het Bureau Nationale ombudsman

2.4.1 Personeel

Formatie

In 2002 is de medewerker belast met personele en financiële zaken plotseling overleden. Daarnaast hebben zeven medewerkers de dienst verlaten. In dezelfde periode zijn zeventien nieuwe medewerkers aangetrokken.

De personeelsformatie voor 2002 bedroeg 110,5 plaatsen (2001: 101,6), waarvan 7,5 (2001: 5,6) gefinancierd door vrijwillig aangesloten bestuursorganen. De feitelijke bezetting van het Bureau Nationale ombudsman was op 31 december 2002: 129 medewerkers; het aantal medewerkers omgerekend in fulltime equivalenten: 114,7.

Op 31 december 2002 was het aandeel van de personeelsformatie dat, in de vorm van onderzoekers, direct is ingezet voor de onderzoektaak 66% (2001: 66%). Van alle medewerkers werkte 45% in deeltijd (2001: 43,3%). Het aantal vrouwelijke medewerkers was 70% van het totaal (2001: 66,7%). Er zijn drie medewerkers bij de Nationale ombudsman werkzaam op basis van interim functievervulling (van Financiën en Verkeer en Waterstaat).

Ziekteverzuim en bedrijfsmaatschappelijke begeleiding

Het ziekteverzuim bij de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman was in 2002 6,59% (exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en inclusief langdurig zieken). In 2001 was het ziekteverzuim 5,21%.

Van de 129 op 31 december 2002 in dienst zijnde medewerkers hebben er 19 (15%) gebruik gemaakt van begeleiding door de bedrijfsmaatschappelijk werker.

Honorering

Op 31 december 2002 stonden 65 van de 129 medewerkers op het maximum van hun salarisschaal. Van deze 65 medewerkers ontvangen er inmiddels 16 (waarvan 6 op basis van een eerste toekenning in 2002) een toelage boven op het maximum van de salarisschaal.

In het jaar 2002 is er met 83% (2001: 71%) van de medewerkers een functioneringsgesprek gevoerd respectievelijk zijn medewerkers beoordeeld.

Opleiding, vorming en loopbaanbegeleiding

In 2002 is een bedrag van € 159 373 uitgetrokken voor deskundigheidsbevordering en loopbaanbegeleiding. Ten opzichte van 2001 (€ 151 563) betekende dit een stijging met 5%. Het gaat om 2,5% (2001: 2,7%) van de personele uitgaven.

Georganiseerd overleg

Er vond zevenmaal overleg plaats tussen de directeur van het Bureau Nationale ombudsman en de ondernemingsraad. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen waren onder andere: het vaststellen van budgetten voor opleidingen en bewust belonen, het zelf verdelen van dossiers door de clusters, het plan van aanpak competentie management, het competentieprofiel van de directeur, de toekomst van de financiële en personele functie bij de Nationale ombudsman, het promoten van nevenwerkzaamheden, het benoemen van een klachtencoördinator, het benoemen van een interne kwaliteitscontrole functionaris op het terrein van de bevoegdheids- en ontvankelijkheidstoetsing, het beleid ten aanzien van langdurig zieken, de interne mobiliteit en de ontwikkeling van de medewerkers, aanwijzen verplichte verlofdag in 2003, het opstarten van een arbeidstevredenheidsonderzoek, het aanpassen van de klachtenregeling seksuele intimidatie, interne herhuisvesting, IKAP regeling 2003, en bijstellingen van het front-office.

Met vertegenwoordigers van de ambtenarencentrales is één keer overleg gevoerd. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen waren onder andere: implementatie van de CAO-afspraken, stand van zaken organisatieontwikkeling en de IKAP-regeling.

2.4.2 Financiën

Inclusief de bij eerste en tweede suppletore begroting beschikbaar gestelde middelen bedroeg het budget van de Nationale ombudsman in 2002 € 8 633 000 (in 2001 € 8 259 707).

Er is in 2002 € 6 289 617 (72%) besteed aan personele uitgaven en € 2 415 931 (28%) aan materiële uitgaven.

Op de agenda van het managementteam

In 2003 heeft het managementteam 26 keer vergaderd. Daarbij kwamen onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- een grote interne verhuizing om de nieuwe medewerkers te huisvesten;
- het uitbouwen van de systemen om de clusters van informatie te voorzien;
- het jaarplan communicatie 2002 (waaronder de publiekscampagnes 2002 en 2003) en het informatieplan 2002;
- het in 2002 voor het eerst werken met prestatieafspraken tussen directeur en de vier hoofden van de onderzoeksafdelingen;
- het periodiek bespreken van de cockpitcijfers van de organisatie;
- het vaststellen van het beleid bij langdurig zieken, en het beleid ter preventie van RSJ;
- het vaststellen van het beleid om nuttige externe nevenwerkzaamheden te stimuleren;
- het vaststellen van een nieuwe leidraad functioneringsgesprekken waarin naast terugkijken en vooruitkijken, ook vorming en beloning een plaats hebben gekregen;
- het vaststellen van het schema behandeltermijnen;
- het instellen van een werkgroep telewerken om uit te zoeken welke telewerkvoorzieningen de thuiswerkers nu precies nodig hebben (het rapport van deze werkgroep is in december 2002 beschikbaar gekomen);
- het instellen en equiperen van een vaste werkgroep buitenlandse contacten waarvan de leden een bijdrage leveren aan de ontvangst van buitenlandse bezoekers en participeren in bezoeken aan buitenlandse instituten;
- het tegen betaling onderbrengen van de personele en financiële functie van de Nationale ombudsman bij een van de grotere Colleges. Sinds december 2002 is de Nationale ombudsman hierover in gesprek met de Algemene Rekenkamer;
- management development van de leidinggevenden en het opleidingsplan voor de andere medewerkers;
- de voorbereidingen van het jaarverslag over 2002 en het vaststellen van een nieuwe opzet om in 2003 via een intern logboek de hoofdstukken 7 tot en met 25 van het jaarverslag te laten groeien;
- het bespreken van een uitgebreide concept-klachtregeling Nationale ombudsman. Implementatie is in de loop van 2003 te verwachten;
- brainstormen over het herijken van missie en visie, over kwaliteitscriteria voor en over kwaliteitsborging van het werk. Afronding in 2003;
- het uit een oogpunt van kwaliteitsborging intern benoemen van een aparte «controle» functionaris op het terrein van de bevoegdheid en ontvankelijkheid;
- het implementeren van de nieuwe herkansingswerkwijze;
- het vaststellen van het (tweejarige) evaluatietraject van het dossier registratiesysteem;
- het houden van een klanttevredenheidsonderzoek en van een medewerkers-tevredenheidsonderzoek. Realisatie staat voor 2003;
- het in 2003 aantrekken van een tijdelijke informatiemanager om de beschikbare kennis binnen de organisatie toegankelijker te maken;
- het evalueren van de interne machtigingen.

Werklast

De begrotingswetgever heeft er in het voorjaar 2002 mee ingestemd om de personele capaciteit van de organisatie in overeenstemming te brengen met de gegroeide werklast door een structurele uitbreiding van de bezetting met tien formatieplaatsen.

De raming van de instroom (van kort gezegd, Rijksoverheid klachten en klachten van betalende decentrale overheden) voor het jaar 2002 was gesteld op 10 300. Er zijn uiteindelijk 9643 klachten ontvangen. In 2002 zijn 10 363 klachten afgedaan. De werkvoorraad is gedaald van 2245 naar 1525. De doorlooptijden (zie § 3.3) laten een voorzichtige verbetering zien.

Huisvesting

Bij slagregens in combinatie met wind slaat het water door de, bij de renovatie niet vervangen, raamkozijnen. Herstel hiervan kon niet meer worden gerealiseerd in 2002 maar is thans voorzien in de periode april tot na de zomervakantie 2003.

Ook in 2002 konden alle medewerkers nog gewoon worden gehuisvest en was het niet nodig om andere alternatieven zoals flexibilisering van de werkplekken te zoeken.

3 HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN IN CIJFERS

3.1 De te behandelen zaken

In 2002 zijn 9643 verzoekschriften ontvangen, tegenover 9528 in 2001. Een geringe stijging dus.

Het aantal afgedane verzoekschriften is 10 363, tegenover 9088 in 2001. Dit is een stijging van 14%. De werkvoorraad daalde, van 2245 op 1 januari 2002 tot 1525 op 1 januari 2003, een daling van 32%.

Tabel 1 geeft een overzicht van de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften over 2002 en 2001.

Tabel 1 Werkvoorraad verzoekschriften

| | | | | | |
|------------------------------|------|----------|------|---------|---|
| in behandeling per 1 januari | 2002 | 2 245 | 2001 | 1 805 | |
| ontvangen | | + 9 643 | | + 9 528 | |
| te behandelen | | 11 888 | | 11 333 | |
| afgedaan | | - 10 363 | | - 9 088 | |
| In behandeling per 1 januari | 2003 | 1 525 | 2002 | 2 245 | * |

* In tabel 1 in hoofdstuk 3 van het jaarverslag 2001 (blz.78) is als werkvoorraad per 1 januari 2001 het getal 2273 genoemd. Naderhand is een correctie gebleken ter grootte van 28 verzoeken.

In 2002 zochten 17 371 personen telefonisch contact met het Bureau Nationale ombudsman (verder § 6.5), tegenover 18 186 in 2001, een daling met 4,5%. Daarnaast werden 198 e-mail berichten met buitenwettelijke klachten en met informatieverzoeken ontvangen en afgedaan. Alles bijeen wendden in 2002 27 212 personen zich telefonisch of schriftelijk tot de Nationale ombudsman.

Van de in 2002 ontvangen verzoekschriften zijn er in de loop van het jaar 8466 ingedeeld bij één van de bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Grafiek 1 geeft hiervan een overzicht, ingedeeld per gebied.

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

- ministeries: 4039 verzoekschriften (48%; 2001: 55%);
- andere bestuursorganen (inclusief pbo): 2288 verzoekschriften (27%; 2001: 23%);
- politie: 1279 verzoekschriften (15%; 2001: 15%);
- lagere publiekrechtelijke lichamen: 858 verzoekschriften (10%; 2001: 8%).

Binnen de categorie andere bestuursorganen lagen de meeste verzoekschriften op het terrein van de uitvoeringsinstellingen voor sociale zekerheid (UWV: 1003, SVB: 322). Op het terrein van onderwijs, cultuur en wetenschappen betrof het de Informatie Beheer Groep met 178 verzoekschriften en op het terrein van volksgezondheid, welzijn en sport, de zorgverzekeraars (ziekenfondsen) met 136 klachten.

Het grootste aandeel in grafiek 1 hebben de volgende gebieden:

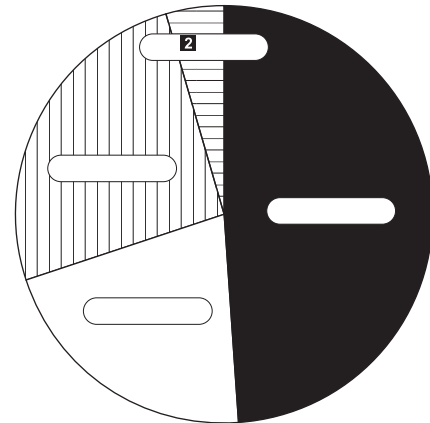
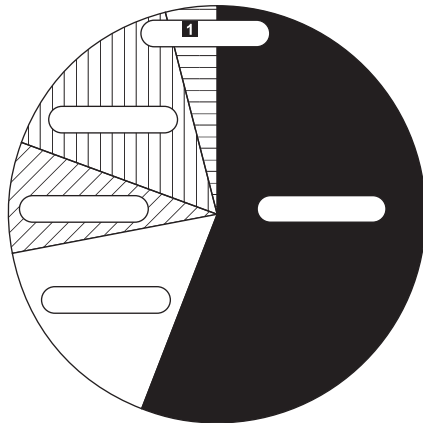
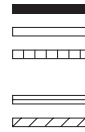
- justitie (incl. vreemdelingenzaken en integratie) (24%);
- sociale zaken en werkgelegenheid (17%);
- politie (15%);
- buitenlandse zaken (9%);
- financiën (9%).

Het Ministerie van Justitie (incl. Vreemdelingenzaken en Integratie) torent uit boven alle andere gebieden, met 1813 verzoekschriften (45% van alle 4039 verzoekschriften die betrekking hebben op de ministeries; 2001: 51%). Van deze verzoekschriften hadden er 1216 betrekking op de IND (14% van de 8466 ontvangen verzoekschriften uit grafiek 1 over 2002; 2001: 21%).

3.2 Afgedane zaken

3.2.1 Cijfers afgedane zaken

In 2002 zijn 10 363 verzoekschriften afgehandeld.



1
2

De afgedane verzoekschriften zijn te verdelen in drie categorieën:

1. buitenwettelijke verzoekschriften (betreffen instanties die, op grond van artikel 1a van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo), niet vallen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman: 16% (2001: 21%);
2. binnenwettelijke verzoekschriften die (na toetsing aan de artikelen 16 en 14 van de WNo) niet in aanmerking kwamen voor onderzoek: 56% (2001: 49%);
3. binnenwettelijke verzoekschriften die in onderzoek zijn genomen en vervolgens zijn afgedaan: 28% (2001: 30%).

Grafiek 2 vertoont een beeld over 2002 dat afwijkt van het beeld over 2001. Er is een stijging van 7% in de categorie «binnenwettelijk niet in onderzoek» en een daling van 5% in de categorie «buitenwettelijk». Van de tussentijds beëindigde onderzoeken wordt een substantieel deel afgedaan via de in 2002 geïntroduceerde herkansing (verder § 1.2.3).

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 2002. Bij de behandeling van de 10 363 afgedane zaken waren in verhouding de belangrijkste afwijzingsgronden uit deze twee artikelen:

- kenbaarheidsvereiste: 23% (2001: 15%);
- de afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman tot die van de rechter: alles bijeengenomen 11% (2001: 11%);

- overschrijding van de jaartermijn of onvolledigheid van het verzoekschrift: 6% (2001: 5%);
- kennelijk ongegrond: 5% (2001: 5%).

Het aantal klachten dat is afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek bedraagt 2898. Daarvan hebben 413 (14%; 2001: 15%) geleid tot een rapport. Dat is 4% van alle 10 363 afgedane zaken. Het aantal rapporten bedroeg 411 (2001: 404).

Het grootste deel van de genoemde 2898 verzoekschriften – 2485 (86%) – betreft zaken die in aanmerking waren gebracht voor onderzoek, maar waarbij, al dan niet via herkansing, het onderzoek tussentijds werd beëindigd, zonder het uitbrengen van een rapport. Dit is 24% van alle 10 363 afgedane zaken. Het aantal van deze zaken is iets gestegen ten opzichte van 2001 (2321).

Van de 2485 tussentijds beëindigde zaken werden er 1385 (56%) afgesloten omdat het betrokken bestuursorgaan de klager intussen voldoende tegemoet was gekomen. In 898 zaken werd het dossier om administratieve reden gesloten, waarvan in 893 zaken (36%) na een geslaagde herkansing. Tabel 2 geeft daarvan een overzicht.

Tabel 2 Reden onderzoek tussentijds beëindigd

| reden beëindiging | aantal | % |
|---|--------|------|
| Verzoeker is inmiddels op afdoende wijze tegemoetgekomen | 1 385 | 55,7 |
| Dossier wordt om administratieve reden gesloten, bijvoorbeeld het bestuursorgaan reageert positief op een verzoek om afhandeling van de klacht met toepassing van hoofdstuk 9 Awb of vanwege samenvoeging met een ander dossier | 898 | 36,1 |
| 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 | 24 | 1,0 |
| Verzoeker heeft, ook na rappel, niets meer van zich laten horen | 29 | 1,2 |
| Nationale ombudsman beëindigt het onderzoek omdat tijdens het onderzoek alsnog is gebleken van onbevoegdheid van of niet-ontvankelijkheid van verzoeker | 49 | 2,0 |
| Nationale ombudsman beëindigt het onderzoek omdat tijdens het onderzoek duidelijk is geworden dat verder onderzoek niet zinvol meer is, terwijl verzoeker niet op afdoende wijze is tegemoetgekomen | 100 | 4,0 |

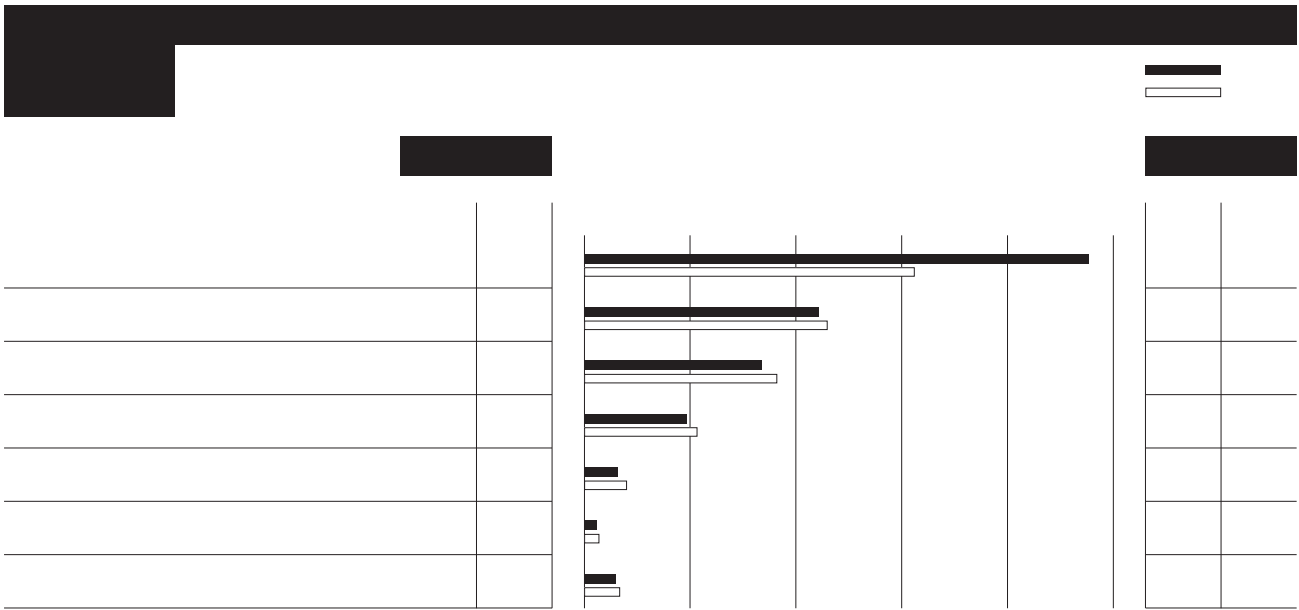
3.2.2 *Onderzoek uit eigen beweging*

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

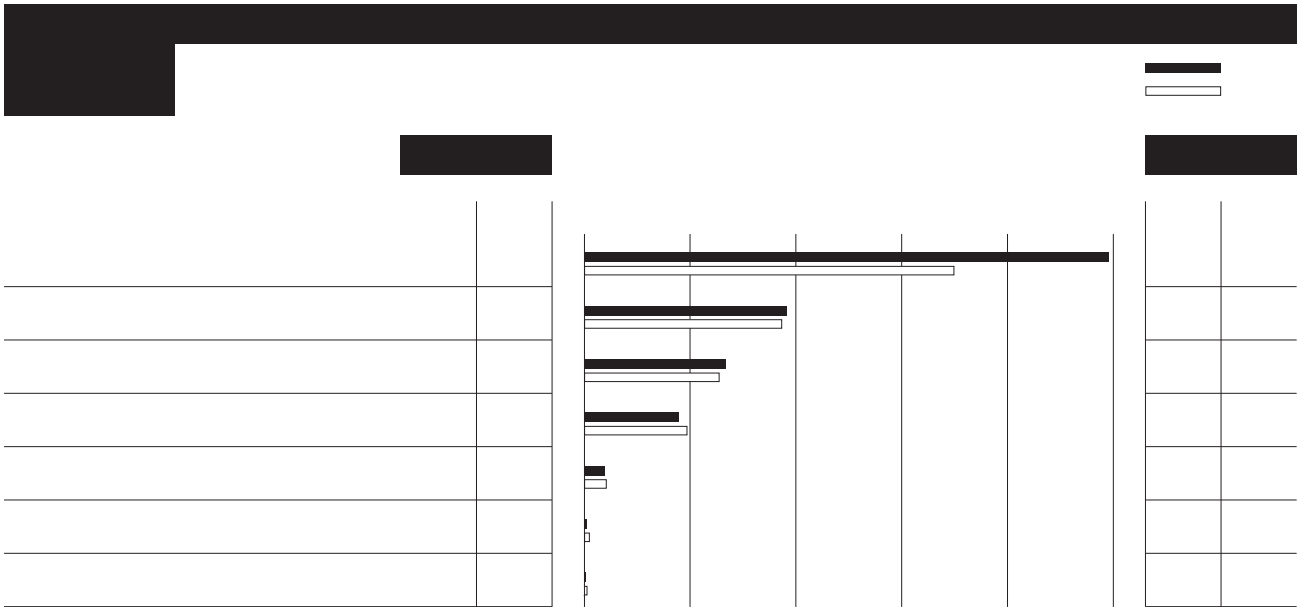
In 2002 zijn drie in 2001 uit eigen beweging gestarte onderzoeken afgerond en is een gecombineerd onderzoek uit 2001 afgerond. Van de elf uit eigen beweging in 2002 geopende onderzoeken zijn er vijf in 2002 afgerond. Van de veertien in 2002 eigener beweging uitgebreide onderzoeken is er een in 2002 afgerond.

3.3 Doorlooptijden verzoekschriften

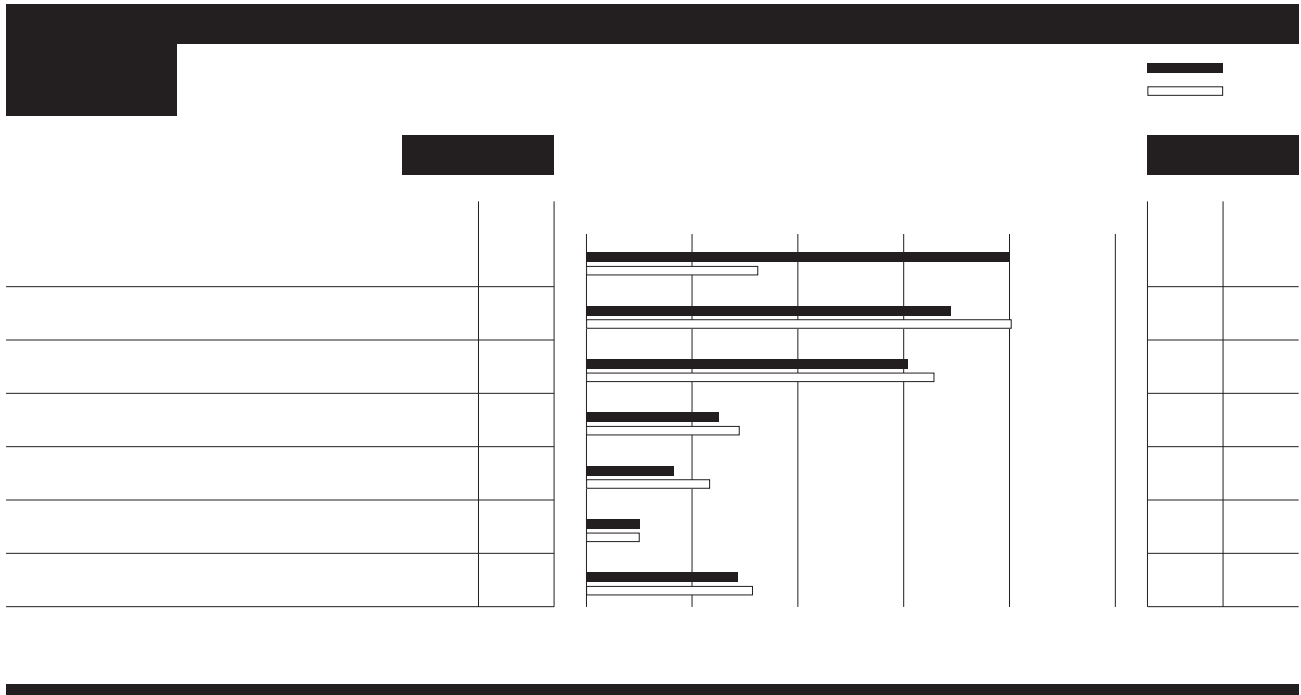
Hierna volgen vier grafieken met overzichten van de doorlooptijden.



Grafiek 3a laat zien dat van alle afgedane zaken 46% is afgehandeld binnen 4 weken, tegenover 35% in 2001. Binnen acht weken is 67% afgedaan, en binnen een half jaar 93%.

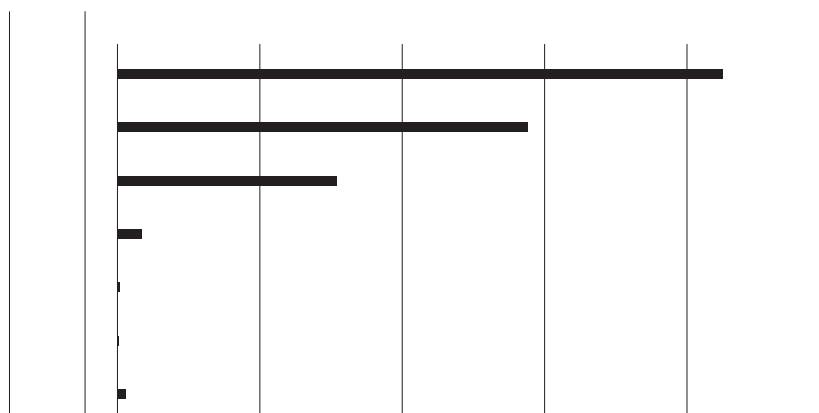


In 2001 werd 44% van de niet in onderzoek genomen verzoekschriften afgedaan binnen vier weken. In 2002 was dit 53%. In 2001 werd 68% van deze dossiers binnen acht weken afgedaan en in 2002 74% van de dossiers. In de gevallen waarin de behandelingsduur langer was dan vier weken had dit voor een belangrijk deel te maken met de noodzaak om nadere informatie bij de verzoeker op te vragen, alvorens de vraag te beantwoorden of de klacht wel of niet in onderzoek kon worden genomen.



Grafiek 3c betreft de zaken die zijn afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Van de 2898 zaken uit grafiek 3c is 28% afgedaan binnen vier weken (2001: 12%), en 51% binnen acht weken (2001: 41%).

Wanneer een zaak wordt afgedaan met een onderzoek dat leidt tot een rapport vergt dat meer tijd. In totaal 553 zaken (2001: 650) werden afgedaan na een doorlooptijd van meer dan een half jaar, waarvan 388 (2001: 416) na meer dan veertig weken, en 286 (2001: 315) na meer dan een jaar. Op 1 januari 2003 waren 382 zaken in behandeling die ouder waren dan zes maanden (1 januari 2002: 389 zaken).



Van de in grafiek 3c verwerkte verzoekschriften is een substantieel deel afgedaan via de herkansingswerkwijze (verder § 1.2.3). In grafiek 3d is dit deel nog apart inzichtelijk gemaakt. De doorlooptijden zijn berekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht tot de datum waarop het bestuursorgaan laat weten de klachtbehandeling over te nemen.

3.4 Afgedane zaken per gebied

Tabel 3a Aantal rapporten per gebied¹

| gebied | | ² | totaal |
|--|-----|--------------|--------|
| Algemene Zaken | 1 | – | 1 |
| Buitenlandse Zaken | 29 | – | 29 |
| Justitie | 77 | 29 | 106 |
| Vreemdelingenzaken en Integratie | 17 | – | 17 |
| Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | 6 | 1 | 7 |
| Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen | 2 | – | 2 |
| Financiën | 21 | – | 21 |
| Defensie | 9 | – | 9 |
| Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | 7 | 3 | 10 |
| Verkeer en Waterstaat | 6 | 13 | 19 |
| Economische Zaken | 2 | 2 | 4 |
| Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | 5 | 1 | 6 |
| Sociale Zaken en Werkgelegenheid | 2 | 36 | 38 |
| Volksgesondheid, Welzijn en Sport | 4 | 13 | 17 |
| Politie | 141 | – | 141 |
| Burgemeesters | 1 | – | 1 |
| Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie | 2 | – | 2 |
| Gemeenten | 28 | – | 28 |
| Provincies | 5 | – | 5 |
| | 362 | 98 | 463 |

¹ rapporten kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

² aantal rapporten over andere bestuursorganen van het betreffende gebied

De gebieden met in verhouding de meeste rapporten zijn:

justitie (incl. vreemdelingenzaken en integratie): 123 (27%) en de politie: 141 (30%).

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

| gebied | | ² | totaal |
|--|------|--------------|--------|
| Buitenlandse Zaken | 306 | – | 306 |
| Justitie | 413 | 32 | 445 |
| Vreemdelingenzaken en Integratie | 97 | – | 97 |
| Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | 2 | 1 | 3 |
| Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen | 4 | 22 | 26 |
| Financiën | 108 | – | 108 |
| Defensie | 7 | – | 7 |
| Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | 186 | 21 | 207 |
| Verkeer en Waterstaat | 1 | 8 | 9 |
| Economische Zaken | 2 | 2 | 4 |
| Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | 6 | 2 | 8 |
| Sociale Zaken en Werkgelegenheid | 2 | 289 | 291 |
| Volksgezondheid, Welzijn en Sport | 2 | 19 | 21 |
| Politie | 401 | – | 401 |
| Waterschappen | 17 | – | 17 |
| Gemeenten | 73 | – | 73 |
| Provincies | 4 | – | 4 |
| | 1631 | 396 | 2 027 |

¹ verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan.

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

Tabel 3c Afgedaan via herkansing per gebied¹

| gebied | | ² | totaal |
|--|-----|--------------|--------|
| Buitenlandse Zaken | 141 | – | 141 |
| Justitie | 233 | 39 | 272 |
| Vreemdelingenzaken en Integratie | 54 | – | 54 |
| Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | 5 | – | 5 |
| Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen | 2 | 28 | 30 |
| Financiën | 59 | – | 59 |
| Defensie | 3 | – | 3 |
| Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | 31 | 37 | 68 |
| Verkeer en Waterstaat | 5 | 10 | 15 |
| Economische Zaken | 2 | – | 2 |
| Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | 4 | – | 4 |
| Sociale Zaken en Werkgelegenheid | – | 211 | 211 |
| Volksgezondheid, Welzijn en Sport | 8 | 20 | 28 |
| Politie | 7 | – | 7 |
| Waterschappen | 14 | – | 14 |
| Gemeenten | 93 | – | 93 |
| Provincies | 9 | – | 9 |
| | 670 | 345 | 1 015 |

¹ Verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan.

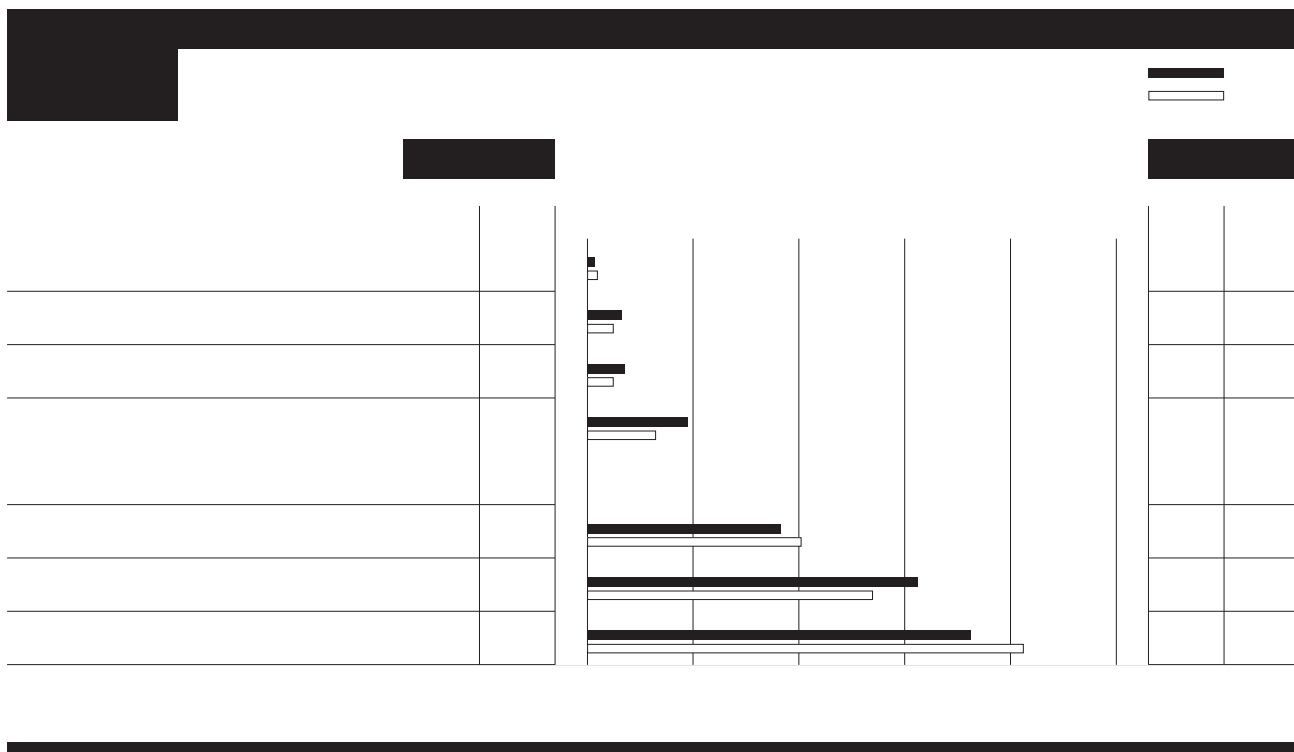
² Afgedaan via herkansing over andere bestuursorganen van het betreffende gebied.

3.5 De conclusie van de Nationale ombudsman

In zijn rapporten toetste de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging aan de behoorlijkheidsnorm uit artikel 26, eerste lid van de WNo (verder § 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 411 rapporten uit 2002. Zaken die worden afgedaan via interventie leiden niet tot een

conclusie over de gegrondheid van de klacht. De ervaring leert dat het in die gevallen over het algemeen gaat om klachten die gegrond zouden zijn verklaard indien het wel zou zijn gekomen tot een rapport. Ook zaken die worden afgedaan via de herkansing leiden niet tot een conclusie.



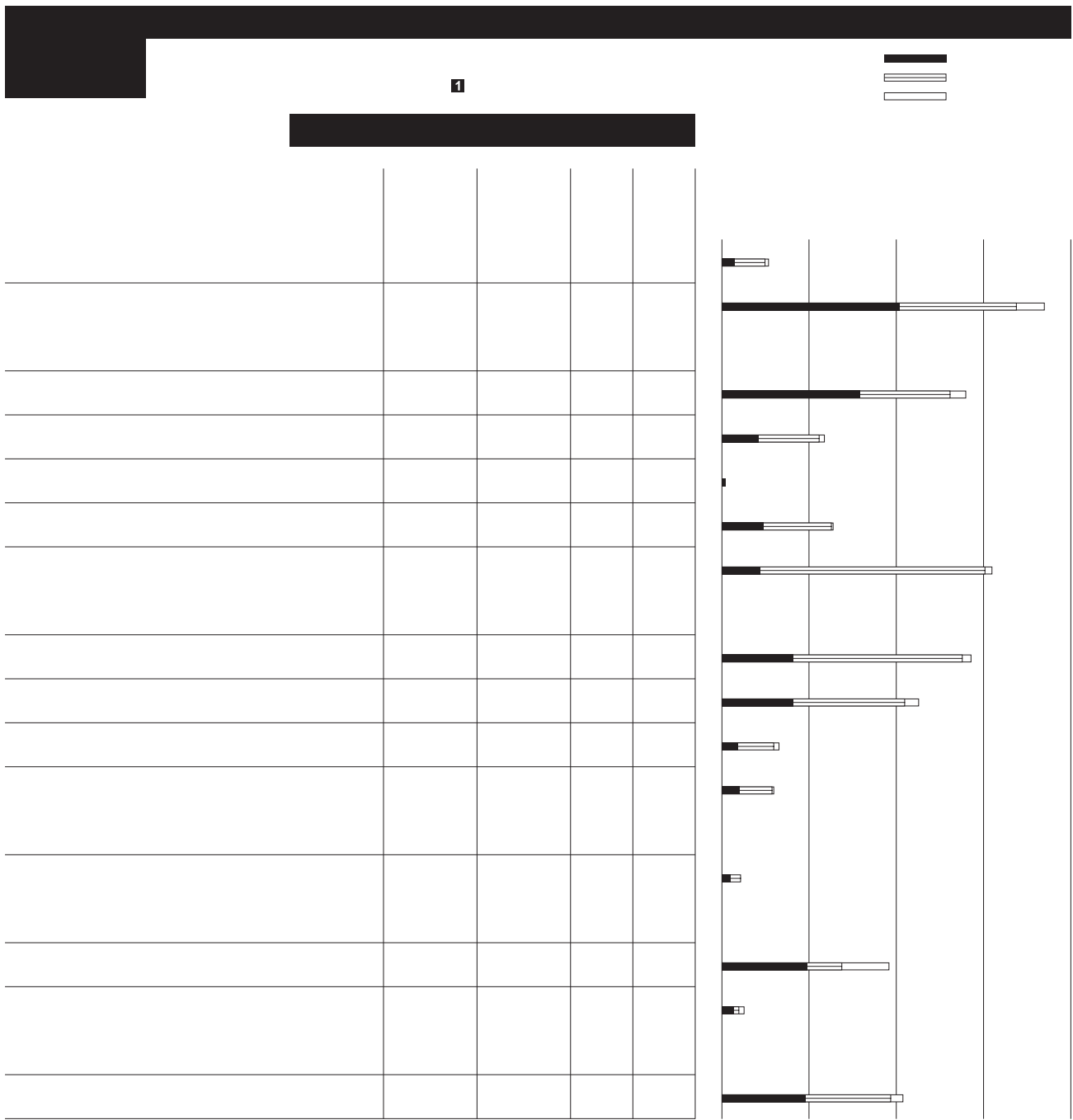
In 145 rapporten werd de klacht geheel gegrond verklaard, een aandeel van 35% (2001: 41%). In 73 rapporten was de klacht geheel niet gegrond, een aandeel van 18% (2001: 20%). In 321 rapporten werd de klacht geheel of op een of meer onderdelen gegrond verklaard, een aandeel van 78% (2001: 77%). In 250 rapporten was de klacht op een of meer onderdelen niet gegrond, een aandeel van 61% (2001: 56%).

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 (verder 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 411 rapporten uit 2002. In totaal is 1175 keer een beoordeling gegeven, een gemiddelde per rapport van 2,9 (2001: 2,2). Tabel 4 bevat een vergelijkbaar overzicht voor de zaken die in aanmerking kwamen voor onderzoek maar niet hebben geleid tot een rapport. De zaken die via herkansing zijn afgedaan zijn niet in dit overzicht opgenomen.

Grafiek 5 bevat een overzicht van de beoordelingen door de Nationale ombudsman in de 411 rapporten uit 2002.



1

De informatie in grafiek 5 kent twee ingangen:

1. *de verdeling van de totaalscore over de beoordelingscriteria*

Zoals in voorgaande jaren hebben ook in 2002 de verschillende vereisten in de rubriek zorgvuldigheid (rubriek 7) het grootste aandeel: 59% (2001: 59%). Dit betreft met name de vereisten van voortvarendheid en van actieve informatieverstrekking.

In 2002 zijn de volgende vereisten in verhouding het meest aan de orde geweest:

- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 16%
- voortvarendheid: 13%;
- actieve informatieverstrekking: 12%;
- belangenafweging/redelijkheid: 12%;
- actieve informatieverwerving: 10%;
- correctheid van bejegening: 8%.

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

2. *het oordeel per beoordelingscriterium*

Van alle 1175 keren dat een beoordelingscriterium is gebruikt, luidt het oordeel voor 40% «behoorlijk» (2001: 36%) en voor 52% «niet behoorlijk» (2001: 57%). Het beeld krijgt meer reliëf wanneer de scores op de afzonderlijke vereisten worden gezien. Zo is het aandeel van het oordeel «niet behoorlijk» voor het vereiste van voortvarendheid 83%, en voor actieve informatieverstrekking 68%.

3.6.3 *De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken*

Afgezien van herkansingszaken wordt ook voor zaken die tussentijds worden afgedaan, vastgelegd welke van de vereisten van behoorlijkheid aan de orde waren. Tabel 4 vormt daarvan de neerslag.

Tabel 4 Reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken¹

| | | 2002 ² | | 2001 | |
|--------|---|-------------------|------|--------|------|
| | | Totaal | % | Totaal | % |
| 1 | Grondrechten | 3 | 0,1 | 10 | 0,3 |
| 2 | Algemeen verbindende voorschriften | 91 | 3,6 | 111 | 3,6 |
| 3 | Redelijkheid/proportionaliteit | 89 | 3,4 | 127 | 4,1 |
| 4 | Rechtszekerheid | 114 | 4,4 | 96 | 3,1 |
| 5 | Gelijkheid | 6 | 0,2 | 8 | 0,3 |
| 6 | Motivering | 56 | 2,1 | 82 | 2,6 |
| 7 | Zorgvuldigheid | 2 238 | 86,2 | 2 664 | 86 |
| 7.1 | Voortvarendheid (in behandeling; bij herstel fout) | 1 590 | 61,2 | 1 931 | 62,4 |
| 7.2 | Actieve informatieverstrekking | 291 | 11,2 | 388 | 12,5 |
| 7.3 | Actieve informatieverwerving | 43 | 1,7 | 77 | 2,5 |
| 7.4 | Administratieve nauwkeurigheid | 142 | 5,4 | 121 | 3,9 |
| 7.5 | Toereikendheid admin./organisatorische voorzieningen | 33 | 1,3 | 28 | 0,9 |
| 7.6 | Toereikendheid fysieke voorzieningen | 15 | 0,6 | 10 | 0,3 |
| 7.7 | Correctheid bejegening | 25 | 1,0 | 32 | 1 |
| 7.8 | Respect/oog voor bescherming persoonlijke levenssfeer | 3 | 0,1 | 5 | 0,2 |
| 7.9 | Overige | 96 | 3,7 | 72 | 2,3 |
| Totaal | | 2 597 | 100 | 3 098 | 100 |

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

² De herkansingszaken zijn buiten beschouwing gelaten

Het verschil in aantallen tussen de jaren 2001 en 2002 laat zich verklaren door het buiten beschouwing laten van de in 2002 nieuw geïntroduceerde categorie «herkansingszaken».

Naar verhouding hadden de meeste tussentijds afgedane zaken – 61% – betrekking op het vereiste van voortvarendheid, ofwel op klachten over de behandelingsduur.

3.6.4 *De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken*

Samenvoeging van de scores uit grafiek 5 en tabel 4 levert het aantal scores op voor elk van de beoordelingscriteria, en een totaal aantal scores van 3772 (zie voor een kanttekening daarbij: Jaarverslag 1995, blz. 24). Daarbinnen hebben de volgende zes vereisten van behoorlijkheid het volgende aandeel:

- voortvarendheid: 46%;
- actieve informatieverstrekking: 12%;
- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 7%;
- belangenafweging/redelijkheid: 6%;
- administratieve nauwkeurigheid: 5%;
- rechtszekerheid: 5%.

Deze vereisten beslaan 80% van alle keren dat een beoordelingscriterium werd gebruikt in zaken die in een rapport dan wel in een interventie zijn geëindigd. Het gaat hier om de problemen zoals deze, blijkens hun klacht, werden ervaren door de indieners van de verzoekschriften. In 2002 is – voor het eerst – een groot aantal zaken tussentijds beëindigd door herkansing, waarbij geen behoorlijkheidscriterium wordt geregistreerd omdat het bestuursorgaan alsnog de mogelijkheid wordt geboden de klacht intern te behandelen. Deze ontwikkelingen hebben tot gevolg dat de scores op de behoorlijkheidscriteria in 2002 niet vergelijkbaar zijn met die uit voorgaande jaren.

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. Tussentijdse beëindigingen

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 56% van de zaken die de Nationale ombudsman tussentijds afdeed zonder een rapport uit te brengen, werd de klager op afdoende wijze tegemoet gekomen. Daarnaast werd in 36% van de zaken de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan overgenomen (herkansing).

b. «Met instemming»

Het komt voor dat het betrokken bestuursorgaan tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman een maatregel neemt naar aanleiding van de klacht, zonder dat dit aanleiding geeft om het onderzoek vervolgens tussentijds te beëindigen. In zo'n geval kan de Nationale ombudsman reden zien om in het rapport, na de conclusie, op te merken dat hij «met instemming» heeft kennis genomen van die maatregel. Dit gebeurde in 2002 in dertien rapporten (3%).

c. Aanbeveling

In 2002 is in vijftig rapporten een aanbeveling gedaan (12%; 2001: 13%). In

vier van deze rapporten werd aan meer dan een bestuursorgaan een aanbeveling gedaan, waarmee het totaal aantal aanbevelingen in 2002 op 54 komt.

Uit tabel 5 blijkt dat het betrokken bestuursorgaan op 1 januari 2003 in 28 gevallen op de aanbeveling had gereageerd. Deze aanbevelingen werden steeds opgevolgd. Op 1 januari 2003 stonden er nog 26 aanbevelingen uit 2002 open.

In 2001 zijn aanbevelingen gedaan in 53 rapporten. De betrokken bestuursorganen moesten op 1 januari 2002 nog in twintig gevallen reageren op die aanbevelingen. Twee van deze dossiers waren op 1 januari 2003 nog niet gesloten. In de overige gevallen was de aanbeveling in de loop van 2002 opgevolgd.

Tabel 5 Het resultaat van de aanbeveling*

| | a | b | c | d | e | Totaal |
|--|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| Aanbevelingen per gebied** | | | | | | |
| Buitenlandse Zaken | 1 | 1 | 2 | - | 2 | 6 |
| Justitie | 1 | 1 | 1 | - | 4 | 7 |
| Vreemdelingenzaken en Integratie | - | - | 3 | - | 2 | 5 |
| Financiën | 1 | 2 | - | - | 2 | 5 |
| Defensie | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Sociale Zaken en Werkgelegenheid | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Politie | 2 | - | 3 | - | 4 | 9 |
| Burgemeesters | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Gemeenten | 3 | - | 1 | - | 1 | 5 |
| Kamers van Koophandel | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | - | 1 | - | - | 1 | 2 |
| Sociale verzekeringsbank | - | - | 1 | - | - | 1 |
| Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen | 2 | - | 1 | - | 5 | 8 |
| Zorgverzekeraars | - | - | - | - | 2 | 2 |
| Totaal | 10 | 6 | 12 | - | 26 | 54 |

* Stand van zaken per 1 januari 2003

** Één 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 1101 zaken de klacht ingediend door een intermediair. Dit is 11% van de totale instroom van 9643 zaken (2001: 13%). Er was een stijging van het aantal zaken dat werd ingediend door verenigingen respectievelijk stichtingen (van 78 naar 165). Dalingen waren te zien bij de volgende intermediairs: advocaten (van 707 naar 582), Bureaus Rechtshulp (van 86 naar 49), particuliere intermediairs (van 150 naar 110) en belastingconsulenten/administratiekantoren (van 131 naar 108).

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 2002 werd in 2485 zaken het onderzoek tussentijds beëindigd (2001: 2321). In 56% van de zaken werd het onderzoek tussentijds beëindigd nadat de Nationale ombudsman de zaak succesvol had behandeld via de interventiemethode. Van deze methode wordt in het bijzonder gebruik gemaakt bij klachten die zijn ontstaan doordat de klager geen contact kon krijgen met het desbetreffende bestuursorgaan, of bij klachten waarvan behandeling geen uitstel kan dulden. Daarnaast werd in 36% van de zaken de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan overgenomen (herkansing).

Het komt voor dat een bestuursorgaan in de loop van het onderzoek aangeeft maatregelen te hebben getroffen (of te zullen treffen), terwijl de Nationale ombudsman geen reden ziet om daarna het onderzoek tussentijds te beëindigen, zodat hij het afsluit met een rapport. In 2002 werd in dertien rapporten (3% van het totaal aantal uitgebrachte rapporten, 2001: 29; 7%) 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 2002 is dat gebeurd in vijftig rapporten oftewel in 12% van het totaal aantal van de 411 uitgebrachte rapporten (2001: 53; 13%). In vier rapporten werd aan meer dan een bestuursorgaan een aanbeveling gedaan, waarmee het totale aantal gedane aanbevelingen op 54 komt. In 28 gevallen was aan het einde van 2002 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 26 nog openstaande aanbevelingen staat ruim een derde korter open dan een kwartaal, waarvan negen 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 2002 was in 22 gevallen de aanbeveling gericht op de individuele zaak van een verzoeker, in 28 gevallen was de aanbeveling algemeen of preventief van aard en vier rapporten bevatten

een combinatie van beide. Het overgrote deel van de nog openstaande aanbevelingen betreft (mede) 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 2002 die een vervolg zijn op rapporten uit 2000 en 2001. 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 Amsterdam-Amstelland heeft laten weten de schadeclaim van een verzoeker te hebben heroverwogen, hetgeen heeft geleid tot de beslissing om alsnog de schade te vergoeden (rapport 2001/218, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Utrecht heeft laten weten haar aanvankelijke beslissing tot afwijzing van de aansprakelijkstelling van een verzoekster te hebben heroverwogen, en haar vervolgens het door haar gespecificeerde bedrag alsnog te hebben toegezegd. Het betrof een bedrag van f 1400 (€ 667) ter zake van een aantal bij de aanhouding en/of insluiting van verzoeksters echtgenoot zoekgeraakte eigendommen. De Nationale ombudsman had in het desbetreffende rapport overwogen dat de politie in beginsel verantwoordelijk was voor de geleden schade, nu het was gebleken dat er gebreken waren in de registratie van de ingenomen bezittingen (rapport 2001/340, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Brabant-Noord heeft laten weten dat de leiding van het arrestatieteam (verder AT) heeft toegezegd de aanbeveling van de Nationale ombudsman ter harte te nemen, dat in het geval dat onschuldige buitenstaanders bij een actie betrokken zijn geraakt, de betrokken burger zal worden gewezen op zijn klachtrecht en op de instantie waartoe hij zich kan wenden, en dat op adequate wijze zorg zal worden gedragen voor de noodzakelijke voorlichting aan die betreffende instantie omtrent de actie van het AT (rapport 2001/391, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Utrecht heeft laten weten dat zij de korpsleiding heeft verzocht betrokken politieambtenaren te verplichten zodanige maatregelen te nemen, dat slechts met instemming van het arrondissementsparket te Utrecht tot seponering wordt overgegaan, in gevallen zoals aan de orde in rapport 2001/404 (het ging in dit geval om een aangifte van bedreiging met geweld en mishandeling door een buurman). Deze maatregelen zullen van tijdelijke aard zijn. Ook wordt aan een structurele voorziening gewerkt: middels het Basisproject Opsporing worden alle opsporingsprocessen doorgelicht en waar nodig verbeterd. In dit project wordt het systeem van de controle op de afhandeling en aanlevering van strafzaken door het regionale politiekorps Utrecht meegenomen, zodat sepotbeslissingen met instemming van het parket in

Utrecht zullen worden genomen (rapport 2001/404, met aanbeveling. Zie ook hierna, onder § 4.2.4).

De beheerder van het regionale politiekorps Groningen heeft laten weten dat hij de politieambtenaren, die zijn belast met het toezicht op de naleving van de voorschriften in de Wet Administratiefrechtelijke Handhaving Verkeersvoorschriften, heeft doen wijzen op de toepasselijkheid van de in artikel 5:12 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) neergelegde verplichting zich desgevraagd te legitimeren (rapport 2002/070, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Friesland heeft laten weten dat de standaardbrief, die wordt gebruikt in het geval iemand door de politie wordt uitgenodigd of ontboden naar het politiebureau te komen om als verdachte te worden gehoord, zal worden aangepast. Aan deze brief zal worden toegevoegd een vermelding van de aard van het desbetreffende strafbare feit, alsmede de status van de betrokkene tijdens dat onderzoek.

De korpsbeheerder heeft tevens aangegeven dat de nieuwe redactie van de standaardbrief niet alleen door het regionale politiekorps Friesland wordt ingevoerd, maar ook door alle andere gebruikers van het X-pol dagmutatiesysteem (rapport 2002/091, met aanbeveling).

De beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden heeft laten weten dat de politie zal zorgdragen voor de aanpassing van een registratieset, opgemaakt naar aanleiding van een aanrijding waarbij een verzoeker betrokken was (rapport 2002/114, met aanbeveling).

4.2.2 *Op het gebied van buitenlandse zaken*

In rapport 2001/113 (Jaarverslag 2001, blz. 309) was de Minister van Buitenlandse Zaken de aanbeveling gedaan te bevorderen dat ambtenaren van de Nederlandse ambassade te Caïro (Egypte), en voor zoveel nodig ook van andere Nederlandse diplomatieke vertegenwoordigingen in het buitenland, de inhoud van de door hen gevoerde zakelijke telefoongesprekken schriftelijk vastleggen, op zodanige wijze dat de aantekening tenminste de datum van het gesprek, de namen van de gesprekspartners en een zakelijke weergave van het verloop van het gesprek bevat, en voorts dat de aantekening wordt bewaard zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend. Deze aanbeveling werd opgevolgd in 2002. Overigens is ook in rapport 2002/334 een aanbeveling gedaan ten aanzien van schriftelijke verslaglegging. In dit geval betrof het de inhoud van zakelijke gesprekken die ambtenaren van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) voerden met indieners van aanvragen tot afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf (verder mvv) of ander visum. Aan het eind van 2002 was nog niet op deze aanbeveling gereageerd.

De Nationale ombudsman gaf de Minister in rapport 2002/148 in overweging te bevorderen dat de Nederlandse ambassade te New Delhi (India) visumaanvragen in behandeling neemt, ook in geval die onvolledig zijn. Dit voor zoveel nodig met inachtneming van het bepaalde in artikel 4:5 van de Awb: opschorting in geval van een onvolledige aanvraag. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft de Nationale ombudsman bij brief van 16 december 2002 bericht de aanbeveling op te volgen. De Minister werd in dit rapport voorts in overweging gegeven te bevorderen dat de Nederlandse ambassade te New Delhi bij de indiening van een visumaanvraag niet langer verlangt dat een bewijs van ziektekostenverzekering wordt overgelegd, zolang een dergelijk vereiste (nog) niet is opgenomen in de (inter)nationale regelgeving ter zake. De Minister van

Buitenlandse Zaken heeft de Nationale ombudsman bij brief van 16 december 2002 laten weten ook deze aanbeveling op te volgen.

Aan rapport 2002/216 ligt de klacht ten grondslag dat het Nederlandse ambassadekantoor te Lagos (Nigeria) voor het verkrijgen van een visum voor kort verblijf de voorwaarde had gesteld dat een volledig geboekt retourticket werd getoond, voordat op de visumaanvraag was beslist. Het ticket werd gekocht, maar de visumaanvraag werd afgewezen. Sinds 1 december 1999 geldt echter nog slechts de eis van een zogenoemd geconfirmeerd ticket, zodat de kosten in geval van afwijzing van de visumaanvraag beperkt blijven. In dit geval had de betrokkene derhalve onnodige kosten moeten maken. De Nationale ombudsman deed de Minister de aanbeveling om met verzoeker in overleg te treden teneinde de gemaakte kosten te vergoeden. De Minister heeft hierop positief gereageerd.

De Nationale ombudsman heeft er in rapport 2002/120 met instemming kennis van genomen dat het gehanteerde afsprakensysteem van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) is aangepast en dat aan mvv-gegadigden een open uitnodiging wordt gestuurd waarmee zij zich zonder nadere afspraak bij de ambassade kunnen melden. Voorts heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van de beëindiging van de praktijk van het ambassadepersoneel om stevast aan mvv-gegadigden overlegging te verlangen van de huwelijksakte. Ten slotte heeft de Nationale ombudsman er met instemming kennis van genomen dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken de ambassade te Rabat nader heeft geïnstrueerd en daarbij heeft gewezen op de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de diverse diensten als vreemdelingendienst, Visadienst en ambassades en dat deze nadere instructies ertoe hebben geleid dat het ambassadepersoneel niet langer mvv-gegadigden vraagt om overlegging van de benodigde documenten betreffende de burgerlijke staat.

De Nationale ombudsman heeft voorts in rapport 2002/237 met instemming kennisgenomen van de inspanningen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en het Beneluxvisumkantoor te Rabat om de visumprocedures te verbeteren, en in overeenstemming te brengen met de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht.

De Nationale ombudsman heeft er in rapport 2002/231 met instemming kennis van genomen dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken het Consulaat-Generaal der Nederlanden te Düsseldorf heeft geïnstrueerd de tekst van de brieven waarbij een naturalisandus wordt uitgenodigd, aan te passen in die zin dat daarmee geen verwachtingen worden gewekt ten aanzien van het door het Consulaat-Generaal uit te brengen advies.

In het onderzoek dat leidde tot rapport 2002/205 had de Minister van Buitenlandse Zaken laten weten dat het ontbreken van een medische verzekering geen reden kan zijn een visum te weigeren, tenzij het reisdoel is het ondergaan van een medische behandeling. De door de Nederlandse ambassade te Boekarest (Roemenië) op dit punt verstrekte informatie gaf aanleiding tot misverstanden. De Nationale ombudsman nam met instemming kennis van de mededeling van de Minister dat hij de ambassade zou opdragen de informatievoorziening op dit punt aan te passen en te verduidelijken.

4.2.3 *Op het gebied van justitie*

De Minister van Justitie heeft laten weten dat de gehanteerde sepotcode 05 in de strafzaak tegen een verzoeker is gewijzigd in de sepotcode 01, en

dat deze code in de desbetreffende politieregisters is opgenomen. Tevens heeft de Minister aangegeven dat die arrondissementsparketten waar de mandaatverlening nog niet naar behoren is geregeld, zullen worden aangeschreven met het verzoek hun regeling te herzien, waarbij hen een modelregeling zal worden aangereikt. Bovendien zal door het College van procureurs-generaal binnen het Openbaar Ministerie (verder OM) door middel van een brief aandacht worden gevraagd voor de wijze waarop bevelen «aanhouding buiten heterdaad» worden gegeven, uitgevoerd en geregistreerd, zodat een langdurig tijdsverloop tussen het bevel en de daadwerkelijke aanhouding in de toekomst zal kunnen worden vermeden (rapport 2001/209, met aanbeveling).

De Minister van Justitie heeft laten weten dat de door het Centraal Justitieel Incassobureau (verder CJIB) geïnde geldbedragen aan verzoekers echtgenote zijn uitgekeerd. Het betrof in dit geval de tenuitvoerlegging door het CJIB van een schadevergoedingsmaatregel ten behoeve van een slachtoffer, verzoekers echtgenote. In eerste instantie had het CJIB de deurwaarderskosten bij voorrang uit de geïnde bedragen voldaan (rapport 2001/281, met aanbeveling).

De Minister van Justitie heeft het volgende meegedeeld, in aanvulling op de reactie van de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht op de aanbeveling van de Nationale ombudsman in rapport 2001/404 (verder § 4.2.1). Vooruitlopend op de afronding van het Basisproject Opsporing, is aan alle officieren, hulpofficieren en (politie)parketsecretarissen verzocht om in de tussentijdse periode ervoor te zorgen dat sepot slechts kan plaatsvinden met instemming van een vertegenwoordiger van het OM. Daarbij dient de naam van de vertegenwoordiger van het OM uit de sepotbeslissing naar voren te komen.

De Minister heeft laten weten dat er OM-breed wordt geïnventariseerd hoe er binnen de verschillende arrondissementen wordt omgegaan met het politiesept. Het OM streeft – binnen de bestaande mogelijkheden – naar een regeling die recht doet aan enerzijds de mogelijkheid voor slachtoffers om zich tot enige instantie te wenden als de door hen gedane aangifte niet in onderzoek wordt genomen, en anderzijds de afbakening van verantwoordelijkheden van politie en OM (rapport 2001/404, met aanbeveling).

De Minister van Justitie heeft laten weten dat hij de gratiebeslissing ten aanzien van een verzoeker, op het onderdeel van de bijstelling van de hoogte van een geldboete, opnieuw heeft gezien. Hieruit was de Minister gebleken dat de betalingsverplichting van die verzoeker om juridische en procedurele redenen geheel was komen te vervallen. Deze gang van zaken leidde volgens de Minister tot rechtsonzekerheid. De Minister gaf dan ook aan maatregelen te zullen nemen, opdat dit in de toekomst niet meer zal gebeuren (rapport 2002/104, met aanbeveling).

De Minister van Justitie heeft laten weten dat het College van procureurs-generaal de hoofdofficier van justitie te Amsterdam heeft verzocht de procedure-afspraken met de Sociale verzekeringsbank (verder SVB) over afdoening van klachten over bijzondere opsporingsambtenaren te herzien. Dit in zoverre dat expliciet wordt aangegeven binnen welke termijn de hoofdofficier van justitie zijn advies over de afdoening van de klacht dan wel zijn oordeel over de klacht aan de SVB kenbaar dient te maken, opdat de SVB kan voldoen aan de in de Awb gestelde termijnen (rapport 2002/153, met aanbeveling).

Ten aanzien van de Immigratie- en Naturalisatiedienst

In rapport 2002/078 gaf de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Justitie (samen met de Minister van Buitenlandse Zaken) in overweging

erop toe te zien dat de korpschefs in hun adviezen aan de Visadienst melden of, en zo ja, op welke wijze zij een vreemdeling die een mvv aanvraagt hebben gecontroleerd op criminele antecedenten. De bewindslieden nemen deze aanbeveling over. Naar aanleiding van hun reactie werden nog wel nadere vragen gesteld over de wijze waarop uitvoering aan de aanbeveling was gegeven. Nadat de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie nadere informatie hadden verstrekt, deelde de Nationale ombudsman mee dat hij met instemming kennis nam van de wijze waarop invulling was gegeven aan het besluit de aanbeveling op te volgen.

In de zaak van rapport 2002/149 waren de documenten die bij de Nederlandse vertegenwoordiging in Brazilië waren ingeleverd ter ondersteuning van een mvv-aanvraag, zoekgeraakt. De Minister van Justitie (samen met de Minister van Buitenlandse Zaken) werd in overweging gegeven om de schade van het verlies van de documenten te vergoeden. De aanbeveling is in 2002 opgevolgd.

Rapport 2002/110, dat op 22 april 2002 werd uitgebracht, betreft een onderzoek op basis van artikel 15 Wet Nationale ombudsman (onderzoek uit eigen beweging) naar de toepassing van artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag. Op basis van dit artikel kunnen personen die van oorlogsmisdrijven worden verdacht geen aanspraak maken op de bescherming van het Vluchtelingenverdrag.

Tijdens het onderzoek heeft de Staatssecretaris aangegeven dat er maatregelen werden voorbereid met het oog op verbetering of versnelling van de behandeling van 1F-zaken, zoals het inzetten van een extra team en het verzenden van tussenberichten. De Nationale ombudsman heeft de Staatssecretaris van Justitie daarnaast in overweging gegeven om een plan van aanpak op te stellen met maatregelen die er op gericht zijn dat de bestaande achterstanden worden weggewerkt, en dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst (verder IND) in staat wordt gesteld om binnen een jaar na het uitbrengen van dit rapport alle 1F-zaken binnen de wettelijke termijn af te doen. De Nationale ombudsman gaf aan dat daarbij in ieder geval kan worden gedacht aan het aanzienlijk bekorten van de tijd die ligt tussen het aanvragen van een aanvullend gehoor en het houden ervan, alsook aan voortgangsbewaking van de verschillende processtappen. De Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie deelde mee dat hij de aanbeveling overnam. Hij liet weten dat werd gewerkt aan de invulling van het plan van aanpak, en dat inmiddels een reeks concrete maatregelen in gang was gezet. Zo is per 1 juli 2002, drie maanden eerder dan gepland, een tweede 1F-unit in de regionale directie Zuid-West van de IND van start gegaan; nieuwe medewerkers werden opgeleid en verwacht werd dat de unit per 1 januari 2003 volledig operationeel zou zijn. Verder was een beslisondersteunend systeem in gebruik genomen. Daarnaast werd er gewerkt aan aanpassing van het automatiseringssysteem om te kunnen zorgdragen voor een betere registratie van de ouderdom en doorlooptijden van de zaken. Ook zouden in de maand juli 2002 tussenberichten worden gestuurd in alle zaken die in behandeling waren, en werden er meer medewerkers ingezet op het horen van zaken waar mogelijk 1F-aspecten spelen. De Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie liet tenslotte weten dat het plan van aanpak naar verwachting in oktober 2002 gereed zou zijn. Aan het einde van 2002 was het plan nog niet ontvangen.

In 2001 stelde de Nationale ombudsman, met gebruikmaking van de bevoegdheid ex artikel 15 Wet Nationale ombudsman (onderzoek uit eigen beweging), een onderzoek in naar de kwaliteit van de verblijfsomstandigheden in de aanmeldcentra (AC's) te Zevenaar, Rijsbergen en Schiphol na invoering van de zogenoemde 48-uurs procedure. De

discussie met de Staatssecretaris van Justitie over de door de Nationale ombudsman gedane aanbeveling, bestaande uit 25 onderdelen, was eind 2001 afgerond, behalve ten aanzien van het karakter van de beperkingen in de bewegingsvrijheid zoals die werden opgelegd aan de asielzoekers in AC Rijsbergen en Zevenaar. Op 31 oktober 2002 oordeelde het Gerechtshof te Den Haag over de invoering van de 48-uursprocedure dat, gezien de omstandigheden, in de land-AC's sprake was van vrijheidsontneming zonder wettelijke grondslag. De Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie liet daarop bij brief van 1 november 2002 aan de Tweede Kamer weten dat naar aanleiding van de uitspraak van het hof aanvragen van asielzoekers niet langer zouden worden afgewezen, uitsluitend omdat zij zich buiten het aanmeldcentrum hebben begeven. In een desbetreffende Tussentijds bericht Vreemdelingencirculaire (TBV 2002/52) is onder meer opgenomen dat een asielzoeker een land-AC kan verlaten gedurende de periode dat zijn beschikbaarheid ten behoeve van het onderzoek naar zijn asielaanvraag niet noodzakelijk is. Dit is in elk geval zo gedurende de uren tussen 22.00 uur en 7.30 uur en in die gevallen waarin aan de asielzoeker expliciet wordt meegedeeld dat zijn aanwezigheid ten behoeve van het onderzoek die dag niet meer noodzakelijk wordt geacht. Daarmee is impliciet ook tegemoet gekomen aan het enige tot dan nog niet opgevolgde onderdeel van de aanbeveling van de Nationale ombudsman in het genoemde AC-rapport.

In rapport 2002/276 gaf de Nationale ombudsman de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in overweging om in samenwerking en overleg met de autoriteiten van de Nederlandse Antillen ervoor te zorgen dat naturalisatieaanvragen op de Nederlandse Antillen alleen kunnen worden ingediend als deze volledig zijn en voorzien van alle benodigde documenten. Aanvragers van naturalisatie moeten bovendien door voorlichtingsmateriaal vooraf worden geïnformeerd over het verloop van de procedure, de daaraan verbonden kosten en de voorwaarden die worden gesteld aan het in behandeling nemen van een aanvraag. Op 8 november 2002 liet de Minister weten dat de aanbeveling werd opgevolgd door deze te verwerken in de nieuwe beleidsregels die ter zake van de invoering van de nieuwe Rijkswet op het Nederlanderschap voor de Nederlandse Antillen zullen gaan gelden.

In rapport 2002/068 heeft de Nationale ombudsman er met instemming kennis van genomen dat de Staatssecretaris van Justitie de medewerkers van onder meer de IND onder de aandacht heeft gebracht dat de in het kader van een klachtbehandeling gedane toezeggingen moeten worden nagekomen.

In de zaak die leidde tot rapport 2002/279 heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van de toezegging van de Staatssecretaris van Justitie, dat de al eerder getroffen maatregelen om in de toekomst overschrijdingen te voorkomen van door de rechtbank bepaalde termijnen na vernietiging nogmaals kritisch zouden worden gezien en waar nodig verder worden aangescherpt.

In rapport 2002/338 nam de Nationale ombudsman met instemming kennis van het feit dat de Staatssecretaris van Justitie aandacht had gevraagd voor het toezien op de afspraak dat het dossier binnen de betrokken regionale directie van de IND blijft indien er een toezegging is gedaan over een beslistermijn.

Ten aanzien van de vreemdelingendiensten

In rapport 2002/075 gaf de Nationale ombudsman de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland in overweging te bevorderen dat ambtenaren van de vreemdelingendienst van dat korps de inhoud van de

door hen gevoerde zakelijke gesprekken schriftelijk vastleggen, op zodanige wijze dat de notitie tenminste de datum van het gesprek, de namen van de gespreksdeelnemers en een zakelijke weergave van het verloop van het gesprek bevat, en voorts dat de notitie wordt bewaard zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend. De korpsbeheerder deelde op 22 juli 2002 mee dat hij de aanbeveling overnam.

Rapport 2002/025 betrof een onderzoek naar een klacht over het niet tijdig teruggeven van een in bewaring genomen paspoort door de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de maatregelen die naar aanleiding van verzoekers klacht zijn genomen met betrekking tot overleg, verantwoordelijkheid en voortgangsbewaking voor wat betreft het onderzoek van documenten en de daarbij betrokken dienstonderdelen van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost.

4.2.4 *Op het gebied van onderwijs, cultuur en wetenschappen*

Het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman leidde ertoe dat de Inspectie van het Onderwijs alsnog met verzoeker een afspraak maakte voor het geven van een mondelinge toelichting op de door hem ingediende klacht (interventie).

De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen heeft indringende gesprekken gevoerd met functionarissen van de inspecties te Haarlem, Alkmaar en Zwolle en ook overigens stappen gezet om geconstateerde onzorgvuldigheden in de procedure betreffende het afleggen van het centraal examen voor de Havo in het vervolg te voorkomen (interventie).

De Informatie Beheer Groep (verder IB-Groep) besloot in drie van de zes bij de Nationale ombudsman ingediende klachten over de invordering van studieschulden en in dat kader door de IB-Groep ingeschakelde deurwaarders niet meer tot actieve invordering over te gaan (interventie).

De IB-Groep verklaarde zich bij wijze van uitzondering bereid om een verzoek tot peiljaarverlegging alsnog voor het schooljaar 2000/2001 te beoordelen (interventie).

De IB-Groep was het met verzoekster eens dat de deurwaarder voor het innen van de lesgeldvordering te zware middelen had ingezet en vond ook dat de deurwaarder had moeten ingaan op het verzoek om uitstel van betaling in verband met ziekte van verzoekster. De IB-Groep verzocht de deurwaarder daarop de zaak voorlopig aan te houden en gaf aan te onderzoeken of er nadere actie richting de deurwaarder kon worden ondernomen (interventie).

De IB-Groep heeft de tekst van de ontvangstbevestiging naar aanleiding van een klachtbrief aangepast in die zin dat op een juiste wijze invulling wordt gegeven aan de hoorplicht van artikel 9: 10, tweede lid, Awb, en waarin een klager thans ook wordt gewezen op de mogelijkheid van telefonisch horen (interventie).

De IB-Groep verwerkte in twee gevallen alsnog de aanmelding bij het Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing, waarmee de dreiging dat verzoekers niet mee konden doen aan de loting werd afgewend (interventies).

De IB-Groep nam alsnog een beslissing over de waardering van een buitenlands diploma (interventie).

De Open Universiteit Nederland heeft alsnog de ontstane onduidelijkheid ten gevolge van eerdere onjuiste publicaties over de onbeperkte geldigheidsduur van behaalde certificaten weggenomen (interventie).

4.2.5 *Op het gebied van financiën*

De Staatssecretaris van Financiën heeft alsnog de door verzoeker geleden schade van € 1039,15 vergoed. De Belastingdienst had ter gelegenheid van een openbare verkoop een auto aan verzoeker verkocht. Verzoeker had de auto vervolgens doorverkocht aan een autobedrijf, welke de auto op haar beurt eveneens had doorverkocht. Achteraf bleek het te gaan om een gestolen auto. Verzoeker werd door het betrokken autobedrijf aansprakelijk gesteld, en had dientengevolge kosten ten bedrage van € 1039,15 gemaakt (interventie).

De gang van zaken rond de afhandeling van het door verzoeker gedane verzoek om schadevergoeding was voor de Belastingdienst aanleiding om alsnog ter compensatie een bedrag van € 115 aan verzoeker toe te kennen (interventie).

De Staatssecretaris heeft bij de wijziging van de Leidraad Invordering 1990 per 1 juli 2002 als verplichting opgenomen dat bij overbetekening van een beslag op roerende zaken schriftelijk vermeld zal moeten worden door wie, binnen welke termijn en bij welk bestuursorgaan beroep kan worden ingesteld (de in artikel 22, eerste lid, Invorderingswet 1990 neergelegde specifieke administratieve beroepsmogelijkheid die een derde heeft ten laste van wie beslag is gelegd voor de belastingschuld van een ander) (rapport 2002/160, met instemming, VN 2002, 32.33 en JB 2002, 236).

Verzoekster klaagde over de wijze waarop de Belastingdienst haar verzoek om de koop ongedaan te maken behandelde, nadat was gebleken dat zij bij een door de Belastingdienst gehouden openbare verkoop een «omgekatte» auto had gekocht (interventie). De Belastingdienst was bereid om verzoekster tegemoet te komen door aan haar een uitkering te doen van € 3234,35.

De Staatssecretaris is aan het verzoek van verzoeker om aanpassing van de aanslagen inkomstenbelasting 1994 en 1995 tegemoet gekomen. Verzoeker had om herziening van deze aanslagen gevraagd omdat zij onjuist waren als gevolg van foutieve loonopgaven van zijn werkgever als inhoudingsplichtige (interventie).

De Belastingdienst heeft de fout hersteld die de Belastingdienst had gemaakt door het inkomen van verzoekster vast te stellen in euro's op hetzelfde bedrag als in guldens was aangegeven (interventie).

De Belastingdienst heeft in overleg met verzoekster maatregelen genomen in die zin dat zij van de fouten van de Belastingdienst geen nadelige gevolgen zou ondervinden. Dit had te maken met een teruggaaf die voortvloeide uit de vernietiging van een ten onrechte aan haar opgelegde naheffingsaanslag omzetbelasting. Deze teruggaaf is gestort op de rekening van een vennootschap onder firma waarvan zij vennoot was (rapport 2002/045, met aanbeveling).

De Belastingdienst deed de toezegging met verzoeker in overleg te treden om alsnog te komen tot ambtshalve vermindering van de aanslag, behandeling van het verzoek om middeling, en behandeling van een verzoek om kwijtschelding (interventie).

De Belastingdienst/Directie Ondernemingen zal verzoekers beroep alsnog toewijzen ten aanzien van de inbeslaggenomen zaken buiten de werk-kamer (rapport 2002/124, met instemming, IB 2002, 447 en VN 2002, 27.25).

De Belastingdienst heeft nadat verzoeker een klacht bij de Nationale ombudsman had ingediend over de duur van afhandeling van zijn klacht door de Belastingdienst, verzoekers klacht alsnog afgehandeld (interventie).

De Belastingdienst heeft verzoeker zijn verontschuldigheden aangeboden voor het feit dat verzoekers verzoeken om een zogeheten directeurs-verklaring niet (juist) waren behandeld (interventie).

De Minister van Financiën heeft bevorderd dat Domeinen eraan meewerkt dat verzoekster wordt betrokken bij het vaststellen van de verkoopprijs van de grond (rapport 2002/081, met aanbeveling, en JB 2002, 157).

De Staatssecretaris bood verzoeker na hertaxatie van de verkoopwaarde van de auto door een externe deskundige een bedrag van € 6000 tegen finale kwijting aan (rapport 2002/043, met instemming).

4.2.6 *Op het gebied van defensie*

In 2002 beëindigde de Nationale ombudsman één onderzoek naar aanleiding van een klacht over de Minister van Defensie tussentijds, nadat verzoeker had laten weten dat hij zijn klacht introk. Dit deed verzoeker omdat de Minister van Defensie alsnog de hem toegezegde rente ad € 123,47 naar aanleiding van een te late betaling van een zogenoemde proportionele diensttijdgratificatie, had betaald.

Ten aanzien van de Koninklijke Marechaussee

Uit het onderzoek dat leidde tot rapport 2002/138 bleek dat een medewerker van de Koninklijke Marechaussee (verder KMar) onjuist had geadviseerd over het aanbrengen van een noodverlenging van een paspoort. Hierdoor had verzoekster onnodig kosten gemaakt ten bedrage van f 59,90 (€ 27,23) aan leges. De Nationale ombudsman gaf de Minister van Defensie in overweging om de kosten die in rekening waren gebracht aan verzoekster voor de noodverlenging aan haar te vergoeden. De Minister liet weten de aanbeveling over te nemen en deelde tevens mee dat de ambtenaren van de KMar die zijn belast met de verstrekking van nooddocumenten van het rapport op de hoogte werden gebracht.

Rapport 2002/410 behandelt onder meer de klacht dat de KMar niet heeft onderkend dat een vrouw van Turks-Koerdische afkomst, nadat haar de toegang tot Nederland was geweigerd, een asiolverzoek wilde indienen. De Minister van Defensie erkende in zijn reactie op de klacht dat door taalmoeilijkheden geen of onvoldoende contact was geweest met verzoekster en dat geen tolk was ingeschakeld in de contacten met haar. Indien met behulp van een tolk was vastgesteld dat zij van Koerdische afkomst was, had verzoekster volgens voorschrift kunnen worden aangemeld bij de IND. De Nationale ombudsman nam er in dit verband met instemming kennis van dat de IND had besloten om bij iedere geweigerde Turkse vreemdeling expliciet naar de etnische afkomst te vragen in plaats van af te wachten of betrokkene daarover zelf iets aangeeft. De Nationale ombudsman voegde daaraan toe dat indien de betrokkene aangeeft Koerd, Armeen of Syrisch Orthodox te zijn, de KMar de zaak eerst dient voor te leggen aan de IND voordat tot daadwerkelijke toegangsweigering werd overgegaan.

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

In 2002 heeft de Nationale ombudsman er in een groot aantal gevallen toe bijgedragen dat klachten over de niet tijdige uitbetaling van huursubsidie als gevolg van de problemen op het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu met de omschakeling naar een nieuw huursubsidiëringssysteem, konden worden opgelost. Dit gebeurde veelal doordat de klacht aan het Ministerie werd voorgelegd met de vraag of op korte termijn een oplossing kon worden geboden, waarna alsnog uitbetaling volgde, een voorschot werd toegekend, of anderszins passend werd gereageerd.

4.2.8 *Op het gebied van sociale zekerheid en werkgelegenheid*

Het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman leidde ertoe dat in één geval een brief alsnog door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werd beantwoord (interventie).

De Minister gaf in twee andere gevallen toe dat een sollicitatieprocedure niet zorgvuldig was verlopen en bood daarvoor zijn verontschuldigen aan (interventies).

De kantoren Assen en Zwolle van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder UWV) Gak hebben het kantoor Enschede hulp geboden om de achterstanden bij het verwerken van aanvragen voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (verder WW) op dat kantoor weg te werken (rapport 2002/140, met instemming).

UWV Cadans 's-Hertogenbosch heeft alsnog met voortvarendheid een beslissing genomen op de WW-aanvraag en de ziekmelding van verzoekster (rapport 2002/145 en RSV 2002, 207).

UWV Cadans Zeist verzond de dag vóór dat het rapport werd uitgebracht de beslissing op het door verzoekster ingediende bezwaarschrift (rapport 2002/173, met aanbeveling).

UWV Gak heeft de Nationale ombudsman naar aanleiding van de aanbeveling in rapport 2001/165 (Jaarverslag 2001, blz. 455) in 2002 laten weten dat het alsnog een beslissing had genomen met betrekking tot de aanspraak van betrokkene, die inmiddels was overleden, op een WAO-uitkering. Met het sturen van een beslissing naar de erven van betrokkene werd de aanbeveling opgevolgd.

UWV vermeldt voortaan in standaardbrieven waarin wordt verzocht om de (medische) gronden van bezwaar binnen vier weken in te dienen, dat het bezwaar bij overschrijding van die termijn in beginsel niet ontvankelijk zal worden verklaard (interventie).

UWV heeft de Nationale ombudsman laten weten positief te staan tegenover de strekking van de aanbeveling van de Nationale ombudsman om te bevorderen dat bij het opzetten en inrichten van de UWV-uitkeringsbetaalsystemen de mogelijkheid wordt gecreëerd dat bij iedere betaling automatisch een specificatie wordt aangeleverd en dat deze specificatie standaard aan de uitkeringsgerechtigde wordt toegezonden of dat de uitkeringsgerechtigde er in brieven en besluiten van het UWV op wordt gewezen dat hij deze specificatie altijd kan opvragen. Op weg naar de uniformering van de uitkeringsprocessen sprak het UWV de verwachting uit dat in 2005 een aantal verbeteringen is doorgevoerd (rapport 2002/132, met aanbeveling, en RSV 2002, 158).

UWV Cadans heeft de Nationale ombudsman in 2002 laten weten de aanbeveling in rapport 2001/378 (Jaarverslag 2001, blz. 456 e.v. en RSV, 71) te zullen opvolgen. Deze aanbeveling strekte ertoe te bevorderen dat UWV Cadans Leeuwarden een besluit, waarin de mate van arbeidsongeschiktheid wordt aangegeven, motiveert overeenkomstig de Lisv-mededeling M98.08.

UWV Gak liet de Nationale ombudsman weten dat het in situaties waarin een cliënt een mogelijke vermenging van belangen kan ervaren, als algemene beleidskoers hanteert dat een andere medewerker de gevalsbehandeling overneemt (rapport 2002/121, met instemming, JSV 2002, 130 en RSV 2002, 157).

UWV Gak nodigde verzoeker alsnog uit voor een hoorzitting. Het UWV Gak had dit in eerste instantie niet gedaan omdat verzoeker in zijn verzoekschrift daar niet zelf uitdrukkelijk om had verzocht en omdat hij ook na ontvangst van de brochure «Ik heb een klacht!» niet had kenbaar gemaakt dat hij zijn klacht mondeling wilde toelichten (rapport 2002/142, met aanbeveling).

UWV Gak deed aan verzoeker, nadat deze zich tot de Nationale ombudsman had gewend, alsnog een voorstel tot vergoeding van de wettelijke rente (interventie).

De Sociale verzekeringsbank (verder SVB) gaat zodanige afspraken maken met de officier van justitie over de klachtafwikkeling over buitengewone opsporingsambtenaren, dat de termijnen van de Algemene wet bestuursrecht door de SVB kunnen worden nageleefd (rapport 2002/153, met aanbeveling, en JSV 2002, 159).

SVB Leiden gebruikt inmiddels de ontvangstbevestiging naar aanleiding van een ingediend bezwaarschrift niet meer. Deze ontvangstbevestiging bevatte onduidelijke informatie over de duur en verlenging van de beslistermijn (rapport 2002/409, met instemming).

De SVB gaat de werkinstructie met betrekking tot de persoonsgebonden budgetregeling aanpassen. Deze aanpassing houdt in dat wanneer bij een overeenkomst met automatische betaling (op basis van een vast maandbedrag) alleen een uurloon is ingevuld, dit uurbedrag door de SVB zal worden omgerekend naar een maandbedrag. De overeenkomst zal daarvoor niet meer, zoals in het geval van verzoekster, retour worden gezonden (interventie).

SVB Roermond heeft alsnog besloten om een bedrag naar verzoeksters rekening over te maken dat gelijk is aan de kinderbijslag over het derde kwartaal van 2001. De SVB heeft hiertoe besloten omdat de SVB door tussenkomst van de Nationale ombudsman voor het eerst hoorde dat het contact tussen verzoekster en de oudste dochter was verbroken (en die dochter het bewuste bedrag niet aan verzoekster wilde geven) alsmede gezien het feit dat het verzoek om wijziging van het rekeningnummer te laat was verwerkt (interventie).

Het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman leidde er in een aantal gevallen toe dat verzoekers na interventie alsnog door de Centrale organisatie werk en inkomen (verder CWI) tevreden gesteld konden worden.

De CWI nam in één geval alsnog actie bij het bemiddelen naar werk voor een verzoeker (interventies).

De CWI liet de Nationale ombudsman in 2002 weten de aanbeveling op te volgen die de Nationale ombudsman had gedaan in rapport 2001/159 (Jaarverslag 2001, blz. 469). De strekking van de aanbeveling is te bevorderen dat in het geval een ontslagbeschikking mede steunt op informatie van een uitvoeringsinstelling, belanghebbende op grond van de artikelen 4:7 en 4:8 Awb in de gelegenheid wordt gesteld daarop te reageren, voordat een beslissing wordt genomen. De uitvoering van deze aanbeveling heeft de CWI vastgelegd in de interne werkprocessen.

De CWI achtte de overschrijding van de bezwaartermijn alsnog verschoonbaar en liet weten een inhoudelijke beslissing op het bezwaarschrift te zullen nemen (rapport 2002/246).

4.2.9 Op het gebied van de waterschappen

In vier zaken nam het waterschap alsnog een beslissing op het bezwaarschrift of deed de toezegging binnen een concrete termijn een dergelijke beslissing te zullen nemen (interventies).

Een zuiveringschap liet weten dat verzoekster de haar abusievelijk toegezonden aanmaning als niet verzonden kon beschouwen en dat zij de aanmaningskosten van € 4 niet hoefde te betalen (interventie).

Een ander waterschap is alsnog overgegaan tot het verlenen van kwijtschelding (interventie).

Naar aanleiding van een klacht over de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding van waterschapbelasting informeerde de Nationale ombudsman in 2001 bij de Staatssecretaris van Financiën naar dit onderwerp. Mede naar aanleiding van de brief van de Nationale ombudsman verzocht de Staatssecretaris de Werkgroep Inkomensbeleid en Kwijtscheldingsbeleid (verder WIK) hem nader te informeren. De WIK adviseerde de Staatssecretaris om de Uitvoeringsregeling in die zin aan te passen dat kwijtschelding in beginsel mogelijk wordt gemaakt voor belastingschulden die betrekking hebben op de periode waarin de schuldsaneringsregeling loopt, tenzij sprake is van een boedelschuld. De Staatssecretaris nam dit advies over en wijzigde artikel 8 van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 (interventie).

Een hoogheemraadschap deed de Nationale ombudsman de toezegging binnen drie weken te zullen reageren op de brief van verzoekers advocaat betreffende de vordering van het hoogheemraadschap alsmede om het treffen van executoriale maatregelen zolang op te schorten (interventie).

Na interventie(s) door de Nationale ombudsman ging een waterschap alsnog over tot voortvarende behandeling van verzoekers bij dat waterschap ingediende klacht.

Een ander waterschap gaf alsnog gehoor aan het verzoek van verzoekster tot correctie van haar persoonlijke gegevens.

Een waterschap kwam alsnog zijn toezegging na tot het plaatsen van een damwandconstructie (beschoeiing).

Een vierde waterschap verleende alsnog ambtshalve vermindering van verontreinigingsheffing over de jaren 1999, 1998 en 1997.

4.2.10 Op het gebied van de provincies

De voorzitter van de provinciale klachtencommissie Jeugdhulpverlening

en Jeugdbescherming Zeeland liet de Nationale ombudsman naar aanleiding van zijn in 2001 uitgebrachte rapport 2001/313 (Jaarverslag 2001, blz. 490 e.v.) weten dat de provinciale klachtencommissie graag bereid is om in toekomstige uitspraken klager te wijzen op de mogelijkheid vervolgens nog een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

De provinciale klachtencommissie Jeugdhulpverlening Utrecht is alsnog tegemoet gekomen aan het door verzoekster geuite bezwaar tegen de tekst in het jaarverslag 2000 van de klachtencommissie door in het jaarverslag 2001 een passage op te nemen waarin het bezwaar van verzoekster werd verwoord en waarin de betreffende tekst wordt geherformuleerd (interventie).

De provincie Zuid-Holland heeft verzoeker verontschuldigen aangeboden voor de lange behandelingsduur van het verzoek om schadevergoeding (interventie).

4.2.11 Op het gebied van de gemeenten

De gemeente Gorinchem ging alsnog over tot het beantwoorden van verzoekers brieven (rapport 2002/002, met aanbeveling, en AB 2002, 90).

De gemeente Noordwijk heeft haar beslissing heroverwogen om het verzoek om vergoeding van door verzoeker onnodig gemaakte kosten voor het organiseren van een rommelmarkt volledig af te wijzen. Deze kosten waren als gevolg van gebreken in de informatieverstrekking door de gemeente ten dele te wijten aan de gemeente (rapport 2002/311, met aanbeveling).

De gemeente heeft verder maatregelen getroffen waardoor overleg plaatsvindt tussen de afdeling Onderwijs, Welzijn en Sport en de afdeling Algemene en Juridische Zaken en zij op de hoogte worden gesteld van elkaars activiteiten betreffende verhuur van de sporthal en de verlening van vergunningen ten behoeve van activiteiten in de sporthal.

De gemeente Roermond heeft haar medewerkers, belast met de afhandeling van aanvragen reisdocumenten, geïnstrueerd over informatieverstrekking aan derden (rapport 2002/147, met aanbeveling).

De gemeente Enschede heeft haar regelgeving en organisatie aangepast aan de per 1 september 2001 in werking getreden Wet bescherming persoonsgegevens (rapport 2002/175, met instemming, en JB 2002, 264).

De gemeente Nijmegen heeft alsnog de vragenbrief van verzoeker van 20 februari 2000 in behandeling genomen en de klachtbrief van verzoeker van 13 januari 2002 conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht behandeld (rapport 2002/271, met aanbeveling).

De gemeente Nieuwegein heeft maatregelen getroffen en zal aan hen die aan de gemeente hadden laten weten niet akkoord te gaan met de jaarlijkse saldoverklaring een ontvangstbevestiging sturen, met de mededeling dat binnen acht weken een inhoudelijk antwoord volgt (rapport 2002/093, met instemming, en JSV 2002, 129).

Naar aanleiding van een rapport van de Nationale ombudsman heeft het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht de gemeenteraad voorgesteld snel tot besluitvorming inzake een bestemmingsplan te komen (rapport 2002/325).

De gemeente Weststellingwerf heeft de Nationale ombudsman de toezegging gedaan aan het onderwerp «rechtsmiddelenverwijzing»

bijzondere aandacht te zullen besteden in het kader van bijscholingscursussen die regelmatig worden georganiseerd (rapport 2002/342).

De gemeente Dordrecht gaat werken aan een voorziening dat een klacht voortaan ook per e-mail kan worden ingediend (interventie).

De gemeente Gulpen-Wittem gaat voortaan klachten over geluidsoverlast van burens met de medewerkers van de betreffende afdeling bespreken (interventie).

De gemeente Epe heeft alsnog een verhuurder aangeschreven met betrekking tot de naleving van het Bouwbesluit (interventie).

De gemeente Apeldoorn heeft naar aanleiding van een klacht van een aantal inwoners, dat er nog niets was gedaan aan een de volksgezondheid bedreigende vuilstort in hun woonomgeving, met voorrang een schoonmaakoperatie uitgevoerd (interventie).

De gemeente Tiel heeft uit coulance redelijk gemaakte kosten alsnog vergoed aan een moeder als gevolg van het ongeval van haar dochtertje op de glijbaan in een openbare speeltuin (interventie).

De Stadsbank Apeldoorn gaat er alles aan doen om te voorkomen dat post, die is gericht aan personen van wie de postblokkade is opgeheven, wordt geopend en zal deze voortaan rechtstreeks aan betrokkenen doorsturen (interventie).

5 NATIONALE OMBUDSMAN EN OMGEVING

5.1 Staten-Generaal

Op 20 maart 2002 werd het Jaarverslag 2001 aangeboden aan de voorzitter van de Tweede Kamer. Naar aanleiding van het jaarverslag vond op 4 juni 2002 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 3 september 2002. In de loop van het jaar voerde de Nationale ombudsman kennismakingsgesprekken met de nieuwe voorzitter van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en met de woordvoerders voor ombudsmanaangelegenheden van een aantal fracties uit de Tweede Kamer.

5.2 Bestuursorganen en andere instanties

In 2002 waren er de gebruikelijke bijeenkomsten van de Nationale ombudsman en medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman met contactambtenaren van bestuursorganen: op 11 april met de contactambtenaren van de per 1 januari 2002 bij de Nationale ombudsman nieuw aangesloten gemeenten, op 22 oktober met de contactambtenaren van de Immigratie- en Naturalisatiedienst, en voorafgaand aan het symposium van de Nationale ombudsman op 7 november werd de contactambtenarenbijeenkomst voor de politie gehouden.

De jaarlijkse bijeenkomst met de gemeentelijke ombudsmannen werd op 17 juni op het Bureau Nationale ombudsman gehouden. In de loop van het jaar waren er diverse bilaterale contacten.

Op 16 oktober werden de Nationale ombudsman en de substituutombudsman ontvangen in de Overlegvergadering van de Minister van Justitie en het College van procureurs-generaal.

Er vond – al dan niet naar aanleiding van concrete onderzoeken door de Nationale ombudsman – overleg plaats met (vertegenwoordigers van) diverse bestuursorganen, onder meer met de Staatssecretaris van Justitie, met de dijkgraaf en de directeur van het Hoogheemraadschap van Delfland en met de algemeen directeur van het College van Toezicht op de Zorgverzekeringen. Er is – in het kader van de per 1 januari 2002 gewijzigde uitvoeringsorganisatie sociale zekerheid – tweemaal overleg geweest met vertegenwoordigers van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en tweemaal met vertegenwoordigers van de Centrale organisatie werk en inkomen. De Nationale ombudsman en de substituutombudsman bezochten de directeur van de Stichting de Ombudsman. In december 2002 bracht prinses Maxima een werkbezoek aan het Bureau Nationale ombudsman, waar zij met de beide ambtsdragers en enkele medewerkers heeft gesproken over de werkzaamheden van het instituut.

In verband met het opmaken van een voordracht ter vervulling van de vacature van voorzitter van de commissie van toezicht betreffende de inlichtingen- en veiligheidsdiensten als bedoeld in artikel 65 van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, heeft de daartoe bevoegde commissie bestaande uit de vice-president van de Raad van State, de president van de Hoge Raad der Nederlanden en de Nationale ombudsman een lijst met drie kandidaten aan de vaste Commissie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties overgelegd (Kamerstukken II 2002/03, 28 731, nr. 1).

In het kader van de samenwerking van drie Hoge Colleges van Staat, de Raad van State, de Algemene Rekenkamer en de Nationale ombudsman, kwamen de ambtsdragers van de colleges in 2002 een aantal malen bijeen. Het doel van deze bijeenkomsten is het bevorderen van de kwaliteit en de doelmatigheid van het werk van de afzonderlijke colleges.

De Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman voerden – gezamenlijk dan wel afzonderlijk – kennismakingsgesprekken met onder meer de Inspecteur-generaal van het Onderwijs, de Gouverneur van de Nederlandse Antillen, met de landelijk coördinator vreemdelingenkamers, met een delegatie van het Landelijk Bureau ter Bestrijding van Rassendiscriminatie, en met de directeur van de Directie sancties, reclassering en slachtofferzorg van het Ministerie van Justitie.

De Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman voerden verder kennismakingsgesprekken met de nieuwe Minister-President, met de nieuwe politieke leiding van een aantal Ministeries en met de secretaris van de Ministerraad.

5.3 Voorlichting

5.3.1 Publieksvoorlichting

De Nationale ombudsman heeft beleid vastgesteld voor de voorlichting aan het algemeen publiek en relevante (rechts)hulpverleners op basis van zijn verantwoordelijkheid om burgers bekend te maken met zijn taak en functie. Vanaf het Jaarverslag 1999 wordt aan de voorbereiding en ontwikkeling van dit beleid ieder jaar aandacht besteed. Het streven om – naast free publicity – op een structurele manier vormen van betaalde communicatie in te zetten heeft in de Tweede Kamer weerklank gevonden en is in de zomer van 2000 ondersteund door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Vanaf het jaar 2001 is voor drie jaar een budget toegekend om de (juiste) bekendheid en daarmee de «vindbaarheid» van de Nationale ombudsman voor burgers 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. Begin 2003 zal daarom een evaluatie van de externe en interne effecten plaatsvinden.

De uitgangspunten van de aanpak van de publieksvoorlichting zijn de volgende. De Nationale ombudsman kan zijn (rechtsbeschermdende) functie alleen vervullen wanneer burgers hem 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 werkterrein. Daarom voert hij een tweesporenbeleid in de publieksvoorlichting. Enerzijds voorlichting direct aan burgers, via de massamedia en persoonlijk aan de telefoon. Anderzijds voorlichting aan intermediaire instanties als bureaus voor rechtshulp, sociaal raadslieden, maatschappelijk werk en advocaten.

Bekendheid, vindbaarheid 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 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 werkkterrein en de werkwijze van de ombudsman.

Andere kernbegrippen zijn *juiste* bekendheid en efficiency. De bevoegdheid en het werkkterrein 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 de Nationale ombudsman 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 het frontoffice van het Bureau Nationale ombudsman meteen bepalen of iemand zijn klacht kan indienen of dat doorverwijzing op zijn plaats is. In het voorlichtingsmateriaal wordt dan ook nadrukkelijk gewezen op het gratis telefoonnummer waarop iedereen de Nationale ombudsman kan bereiken.

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 buiten de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen.

Postbus 51 campagne

In het Jaarverslag 2001 (blz. 103 e.v.) is uitvoerig stilgestaan bij de evaluatie van de Postbus 51 campagne die in dat verslagjaar is gehouden. Effecten van de campagne op de aard van de verzoekschriften (was een verzoekschrift binnen- of buitenwettelijk of anderszins) ijlen na en waren pas in 2002 duidelijk te analyseren. In het Jaarverslag 2002 past om die reden nog een korte terugblik op een aantal resultaten van de Postbus 51 campagne.

De Postbus 51 campagne (zowel schriftelijk als aan de telefoon) heeft een duidelijke respons gehad. Uit de aanvullende gegevens blijkt dat mensen fors meer gebruik hebben gemaakt van de middelen waarop in de campagne specifiek is gewezen, te weten het klachtformulier uit de publieksbrochure en het elektronische klachtformulier op de website. Het lijkt erop dat instroom van beide formulieren op een gemiddeld hoger niveau dan voor de campagne blijft (van 12% naar 20%).

De aard van de instroom aan verzoekschriften en (elektronische) klachtformulieren wijkt tijdens en kort na de campagnemaanden niet af van de periode daarvoor. Het aandeel klachten dat valt buiten de Wet Nationale ombudsman (de buitenwettelijke klachten) is door de campagne in elk geval niet toegenomen. Wel blijkt dat middels het elektronische klachtformulier op de website mensen duidelijk vaker een buitenwettelijke klacht indienen en minder vaak een «echte» binnenwettelijke klacht. Een andere belangrijke conclusie is, dat de campagneboodschap «eerst bellen, dan schrijven» blijkt te lonen. Mensen die hebben aangegeven dat ze eerst gebeld hebben voor ze hun klacht met behulp van het (elektronische) formulier instuurden, blijken duidelijk vaker een «echte» binnen-

wettelijke klacht te hebben en duidelijk minder vaak een buitenwettelijke klacht. Het is dus belangrijk om de aanpak van de vindbaarheid van het 0800-telefoonnummer verder uit te bouwen. Wat ook duidelijk naar voren komt, is dat mensen die een klacht indienen via de website veel minder geneigd zijn om te bellen dan mensen die de brochure hebben gebruikt.

Regionale campagne

Na een landelijke Postbus 51 campagne in 2001, heeft in 2002 de voorlichting aan het algemeen publiek vorm gekregen in een regionale campagne. In vijf provincies (Zeeland, Noord-Brabant, Limburg, Gelderland en Utrecht) is in de maanden mei en juni campagne gevoerd bij regionale radio- en televisieomroepen en in de regionale dagbladen. De positieve resultaten van de campagne in 2001 geven geen aanleiding tot een verandering in de boodschap. Deze luidt onverminderd:

- 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.

In het kader van de campagne zijn op grote schaal folders gedistribueerd onder postkantoren, bibliotheken, (rechts)hulpverleners en (overheids)-instanties met een publieksfunctie in het campagnegebied. Daarnaast is aan alle lokale radio-omroepen een cd-rom aangeboden met de radiospot, een uitgebreid interview en informatiemateriaal. De start van de campagne is zoveel mogelijk ondersteund door free publicity.

De evaluatie van de campagne is langs twee sporen opgezet:

- de externe evaluatie naar het bereik en de waardering van de campagne, en het effect op de bekendheid van de Nationale ombudsman;
- de meting van de interne effecten van de campagne in respons aan de telefoon (aantal en aard van de vragen) en de meting van de schriftelijke instroom (aantal en aard van de klachten in de brieven, de formulieren in de folder, en de elektronische klachtformulieren).

Evaluatie externe effecten

De evaluatie van de externe effecten van de regionale campagne laat het volgende zien:

- de naamsbekendheid van de Nationale ombudsman onder alle respondenten is gelijk gebleven voor en kort na de campagne (11% resp. 12%);
- de functiebekendheid ligt hoger: een derde (34%) van de respondenten weet dat de Nationale ombudsman klachten behandelt over de overheid;
- van de verschillende campagne-uitingen herinneren mensen zich (geholpen) het meest de tv-spot (34%), 17% herinnert zich de advertentie, 13% de radiospot en 11% de brochure;
- gemiddeld wordt de campagne gewaardeerd met een 6.6 als rapportcijfer (op een 10-puntsschaal);
- de campagne heeft effect gehad: 20% zegt dat de campagne hen iets nieuws heeft verteld en 41% dat hen door de campagne duidelijker is geworden wat de Nationale ombudsman doet;
- de respondenten zien de Nationale ombudsman als een toegankelijk, betrouwbaar en onpartijdig instituut. Er wordt verschillend gedacht over de onafhankelijkheid;
- respondenten die hebben aangegeven een campagne-uiting te hebben gezien of gehoord geven vaker het juiste antwoord op de stellingen

«De Nationale ombudsman kan ik inschakelen als de overheidsinstantie niets met mijn klacht doet» en «de Nationale ombudsman heeft een gratis telefoonnummer».

Evaluatie interne effecten:

- in de campagnemaanden is er een duidelijke toename van het aantal telefonische contacten via het 0800-nummer. Deze toename komt voor een groot deel uit het campagnegebied. In de maand voor de campagne kwam ruim een kwart van de telefoontjes daar vandaan, tijdens de campagnemaanden 37 tot 41%;
- er is sprake van een duidelijke toename in het aantal individuele folderaanvragen uit het campagnegebied via het 0800-nummer. Een aantal maanden na de campagne is deze toename weer terug op het oorspronkelijke niveau;
- in de eerste campagnemaand is sprake van een toename in het aantal door het frontoffice geregistreerde telefonische vragen met 20% en in de tweede campagnemaand met 10%;
- op het totaal gezien verandert de verhouding tussen binnenwettelijke en buitenwettelijke vragen voor, tijdens en na de campagne niet;
- het aandeel overheidsgerelateerde buitenwettelijke vragen vertoont tijdens de campagnemaanden en één maand daarna een lichte toename;
- tijdens de campagnemaanden is er geen toename in de instroom van verzoekschriften, direct na de campagne is er wel een toename;
- er is geen toename te constateren in de instroom van elektronische klachtformulieren en klachtformulieren uit de publieksbrochure;
- vanaf juli is er sprake van een lichte toename (4 tot 6%) in het aandeel van verzoekschriften uit het campagnegebied;
- vanuit het campagnegebied worden tijdens de campagnemaanden iets meer elektronische klachtformulieren ingediend.

Conclusie

Het effect van de regionale campagne is beperkter van aard dan bij de landelijke Postbus 51 campagne. Dat laat zich eenvoudig verklaren door een lager bereik: minder mensen zijn in de regionale campagne immers met de campagne-uitingen geconfronteerd.

Wat opvalt is dat de regionale campagne, evenals de Postbus 51 campagne, nauwelijks effect heeft op de spontane naamsbekendheid. Mogelijke oorzaken daarvoor zijn de volgende. In de eerste plaats is de manier waarop de boodschap wordt gebracht van invloed. De Nationale ombudsman wil burgers voorlichten vanuit zijn onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Dat resulteert in een zakelijke informatieve boodschap, met minder attentiewaarde dan bijvoorbeeld een humoristische boodschap. Andere oorzaken liggen in de mate waarin mensen «iets» hebben met het onderwerp en dat de campagne vooral attentiewaarde heeft voor mensen die «ergens mee zitten».

Een positief effect is er op de functiebekendheid van de Nationale ombudsman. Na de campagne weten meer mensen aan te geven dat de Nationale ombudsman klachten behandelt over de overheid. Een positief extern effect is er ook in die zin dat ruim 60% van de respondenten denkt wijzer geworden te zijn van de campagne.

Ook heeft de regionale campagne geleid tot een betere vindbaarheid van het instituut. Tijdens de campagnemaanden hebben meer mensen de Nationale ombudsman gebeld (10–20%) en er is een beperkte verhoging in de instroom van verzoekschriften (5%).

Al met al leiden de resultaten van de regionale campagne en die van de Postbus 51 campagne tot de conclusie dat de Nationale ombudsman door de campagnes beter vindbaar is (meer mensen weten hem te vinden) en juist bekend is (meer mensen weten dat zij de Nationale ombudsman

kunnen inschakelen bij problemen met de overheid). De campagnes hebben geen effect op de spontane naamsbekendheid. Voor de toekomst betekent dit dat de «winst» voor de bekendheid vooral moet komen door meer functiebekendheid. Door het begrip «Nationale ombudsman» verder inhoudelijk te laden is het wellicht mogelijk via de weg van geleidelijkheid meer spontane naamsbekendheid te realiseren. Dit betekent het volgende:

- wil de Nationale ombudsman vindbaar zijn voor mensen die hem nodig (denken te) hebben, dan is aandacht via de massamedia nodig;
- de communicatiedoelstelling moet zich in de eerste plaats richten op de vergroting van de «juiste» bekendheid (functiebekendheid);
- een planmatige inzet van betaalde communicatiemiddelen met een eenduidige boodschap is hiervoor noodzakelijk; alleen zo kan de voorlichting worden gericht op de eerste intake van vragen en klachten via de telefoon zodat intern efficiency kan worden gerealiseerd in de bedrijfsvoering.

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. Daarbij wordt jaarlijks onder de ruim 1100 abonnees een overzicht verspreid van belangrijke bestuursorganen waarover de Nationale ombudsman bevoegd is, en wanneer nodig de meest recente versie van de Wet Nationale ombudsman. In 2001 is een verzamelband aangeboden om de abonnees te stimuleren de Nieuwsbrieven te bewaren.

Het afgelopen jaar heeft een student van de Hogeschool Utrecht in opdracht van de Nationale ombudsman een onderzoek gehouden naar de waardering van de Nieuwsbrief door abonnees. Uit het lezersonderzoek blijkt dat de Nieuwsbrief wordt gewaardeerd en een duidelijke meerwaarde heeft voor intermediairs. Een grote meerderheid van de lezers vindt dat de casusbeschrijvingen in de Nieuwsbrief hen helpt een duidelijker beeld te krijgen van het werk van de Nationale ombudsman. Ook wordt de Nieuwsbrief als plezierig en begrijpelijk leesbaar ervaren. De Nieuwsbrief werd gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer 7,3. Een kwart van de respondenten ziet verbeterpunten in het beter laten aansluiten van de beschreven onderwerpen bij hun eigen praktijk. Zij zien graag meer informatie over de gehanteerde onderzoeksmethoden en over de bevoegdheids- en ontvankelijkheidstoets door de Nationale ombudsman. De inhoud van de Nieuwsbrief wordt hierop aangescherpt. Een analyse van de abonnees van de Nieuwsbrief toonde bovendien dat belastingconsulenten hiervan geen deel uitmaakten. Een mailing onder deze doelgroep leverde ruim vijfhonderd nieuwe abonnees op. Daarnaast heeft een team van medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman in het verslagjaar dertien presentaties verzorgd voor uiteenlopende doelgroepen, waaronder studenten van een hogere beroepsopleiding in de sociaal juridische dienstverlening.

Internet

De website neemt inmiddels een prominente plaats in het communicatiebeleid van de Nationale ombudsman in. Er is sprake van een toenemend aantal gebruikers. In 2002 was dat een gemiddeld aantal van 950 gebruikers per dag (2001: 780).

Op de website is onder meer een klachtformulier opgenomen, dat elektronisch of per post verzonden kan worden. Sinds de introductie van het elektronisch klachtformulier in 2001 beweegt het aantal ontvangen

formulieren zich gemiddeld rond de 15% van de ontvangen verzoekschriften. Ook de professionele gebruikers zijn belangrijke doelgroepen van de website. Zij kunnen er uitgebreide informatie vinden over de bevoegdheden en de werkwijze van de Nationale ombudsman. De database met rapporten is een veel geraadpleegd onderdeel. In het jaar 2002 was dat gemiddeld ruim 2400 keer per maand (2001: 1900). In 2002 is onderzoek gedaan naar wie de website bezoeken en hoe de website wordt gewaardeerd. Ten behoeve van dit onderzoek hebben 227 gebruikers een vragenlijst volledig ingevuld. Bij nog eens zeventien personen is een diepte-interview afgenomen. Op basis van de uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten kan het volgende gebruikersprofiel worden geschetst: 62% van de bezoekers is man, meer dan de helft heeft een hogere opleiding genoten, 74% heeft betaald werk en 10% van de bezoekers studeert. Het grootste deel van de bezoekers is tussen de 20 en 50 jaar oud. Verder bezoekt 77% de site van de Nationale ombudsman met privé doeleinden en 19% vanuit professioneel of zakelijk oogpunt. Ook bleek dat het gebruiksgemak, het informatieaanbod en de vormgeving van de website positief werden beoordeeld. Het gemiddelde rapportcijfer dat de gebruikers de website gaven is een 7,6. De resultaten van de interviews boden ruimte voor een aantal aanbevelingen. Deze betreffen met name de navigatie van de website. Zo is er bijvoorbeeld voor de kenners van de website een duidelijk onderscheid tussen het «publieksvriendelijke» deel en het «professionele» deel op de homepage, maar voor andere bezoekers is dit onderscheid minder duidelijk. In 2003 zal worden bekeken hoe de website kan worden aanpast naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen.

Burgerbrieven

De communicatie van de Nationale ombudsman met mensen die een klacht (willen) indienen verloopt voor een deel telefonisch, maar voor het overgrote deel schriftelijk. Nu de Nationale ombudsman zich wil positioneren als een laagdrempelige, toegankelijke organisatie, moet dat zich uiten in alle contacten die men met het instituut heeft. Met (het klachtenformulier op) de website en de nieuwe klachtenfolder is hier heel nadrukkelijk rekening mee gehouden. Bij correspondentie ligt dit moeilijker omdat de basis van de inhoud van de brieven vrijwel altijd ligt in (ingewikkelde) wetgeving.

In het verslagjaar is een project gestart om alle brieven aan burgers te herschrijven op begrijpelijkheid. Het doel van dit project is tweeledig: enerzijds toegankelijke en begrijpelijke brieven voor verzoekers, anderzijds een efficiënt en gebruiksvriendelijk brievensysteem voor de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman. Met behulp van de Faculteit der Letteren van de Universiteit van Tilburg zijn in 2002 ruim honderd brieven geanalyseerd en herschreven tot modelbrieven. Voor deze brieven is in eigen beheer een geautomatiseerd systeem ontwikkeld dat naar verwachting in de eerste helft van 2003 zal worden geïmplementeerd.

Symposium

De Nationale ombudsman beweegt zich tussen twee belangrijke doelgroepen: verzoekers (burgers, rechtspersonen en intermediairs) en bestuursorganen. Voor deze laatste groep is, mede in het kader van het twintigjarig bestaan op 7 november 2002 een symposium georganiseerd over intern klachtrecht met als titel «*Klachtbehandeling als instrument voor herstel van vertrouwen*». Uitgenodigd was iedereen die zich bezighoudt met klachtbehandeling op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb). Bijna achthonderd betrokkenen hebben aan deze uitnodiging gehoor gegeven. Prof. J. Naeyé, hoogleraar Strafrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam, zorgde als dagvoorzitter voor een soepel verloop van de middag. Vier

sprekers brachten elk een andere invalshoek ten aanzien van het onderwerp klachtrecht ten gehore. De Nationale ombudsman verhaalde over een onderzoek naar de toepassing van hoofdstuk 9 Awb. Dit onderzoek is in zijn opdracht uitgevoerd door de Universiteit van Nijmegen (zie ook § 1.2.2). Mevrouw A.J.M.C. Buurman-Sanders, contactpersoon voor de Nationale ombudsman en klachtenfunctionaris bij de Informatie Beheer-Groep (verder IB-groep), was de tweede spreker. Zij hield een voordracht over klachtherkenning en de wijze waarop de IB-Groep daarmee omgaat. De IB-Groep probeert klachtherkenning bijvoorbeeld te verbeteren door het verhogen van het bewustzijn van de organisatie. Hiertoe worden regioteams geschoold, wordt maandelijks aan het managementteam gerapporteerd en worden presentaties gegeven. Mogelijke klachten komen zo sneller aan het licht. Wat kan worden verbeterd is de bekendheid van de interne klachtenregeling bij de klanten van de IB-Groep. Wanneer klanten beter weten waar en op welke manier zij een klacht kunnen indienen, bijvoorbeeld via een speciaal antwoordnummer of klachtenformulier, wordt herkenning daarvan ook makkelijker. Prof. A. van der Meiden, emeritus-hoogleraar Communicatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht, nam het onderwerp klachtrecht en communicatie voor zijn rekening. Bij communicatie tussen burgers en bestuursorganen is er sprake van veel «ruis» door ontoegankelijk taalgebruik van bestuursorganen, de arrogantie van de overheid, lange wachttijden voordat iets wordt behandeld, bureaucratie, maar ook door onduidelijkheid in de klacht. Van der Meiden vraagt aandacht voor de communicatieve vaardigheid van klachtbehandelaars. Een klachtbehandelaar moet zich in kunnen leven in zowel de klacht als in de klager en hij moet inzicht hebben in de schadelijke effecten van slechte klachtbehandeling.

Ten slotte sprak de heer G. Eilander, algemeen directeur NFO Trendbox B.V. te Amsterdam, vanuit de commerciële invalshoek over klachtmanagement. Trendbox is in staat klachtenbeheer binnen bedrijven automatisch aan te sturen. Klachtmanagement omvat, zo stelt Trendbox, alles wat je kunt doen in proactieve en corrigerende zin, om te verhinderen dat een klacht een doortrekkende werking krijgt. Hatesites zijn een voorbeeld van die negatieve doorwerking.

Naar aanleiding van het symposium heeft de Nationale ombudsman een publicatie uitgegeven over intern klachtrecht. Dit boek met de titel «Het nut van de klacht», bevat interviews met dertien mensen die elk op een bepaalde manier met interne klachtbehandeling te maken hebben. De drie sprekers maken onderdeel uit van de dertien geïnterviewden.

5.4 Buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman

In de afgelopen twintig jaar heeft het Bureau Nationale ombudsman op allerlei terreinen beleid ontwikkeld waarbij de werkwijze zowel inhoudelijk als procedureel efficiënter en doeltreffender is geworden. Dit blijkt onder andere uit het feit dat het aantal klachten in de afgelopen decennia sterk is gestegen maar het aantal medewerkers niet evenredig is gegroeid. Niet minder belangrijk is het feit dat het gezag van de Nationale ombudsman in deze periode is opgebouwd en inmiddels stevig is ingebed in de Nederlandse rechtsorde. De ontwikkeling van de behoorlijkheidscriteria heeft aan de vestiging van deze positie zeer bijgedragen. De ervaring waar het instituut vooral zelf baat bij heeft gehad, kan de Nationale ombudsman nu delen met instituten in andere landen die daaraan behoefte hebben. Tegelijkertijd bestaat dan de mogelijkheid zelf kennis op te doen over onderwerpen waarover nog geen uitgekristalliseerd beleid is geformuleerd. De Nationale ombudsman heeft daarom besloten samen te gaan werken met ombudsman- en vergelijkbare instituten in andere landen waarbij van elkaars kennis en ervaring kan worden geleerd. Op die manier kan hij bijvoorbeeld jonge instituten ondersteunen in het verbeteren van

hun werkprocessen en bijdragen aan het versterken van hun gezagspositie binnen hun land. De volgende afwegingen hebben bij de formulering van het buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman een rol gespeeld, waarbij niet zozeer een keuze voor bepaalde instituten is gemaakt als wel dat gekeken is naar de landen waarbinnen zich dergelijke instituten bevinden.

Uitgangspunt

Allereerst moet worden opgemerkt dat de kerntaak van de Nationale ombudsman het behandelen van klachten is. Samenwerking met andere instituten mag nimmer ten koste gaan van dit primaire proces. Voorts zullen de kosten van een samenwerking niet of nauwelijks mogen drukken op het budget van het bureau. Hieruit volgt dat slechts in beperkte mate met andere instituten zal kunnen worden samengewerkt. Een keuze moet daarom worden gemaakt waarbij de Nationale ombudsman zich enerzijds heeft laten leiden door het mensenrechtenbeleid van de Nederlandse regering – immers een ombudsmaninstituut is daarmee onlosmakelijk verbonden – en anderzijds door de toetredingscriteria van de Europese Unie voor de kandidaat-lidstaten. Nauw hiermee verbonden is het beleid van de Nederlandse regering ten aanzien van de Westelijke Balkan. Dit beleid is daarom eveneens meegenomen bij de keuze. Ten slotte moet rekening worden gehouden met de staatsrechtelijke of historische banden die Nederland heeft met landen als Aruba, de Nederlandse Antillen en Indonesië. Op grond van deze richtsnoeren is het buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman gericht op ombudsman- en vergelijkbare instituten in Midden- en Oost-Europa alsmede de staten in de Westelijke Balkan. Hieronder zal nader op deze keuze worden ingegaan.

Praktische overwegingen

De Nationale ombudsman is, bij de keuze van de landen waarmee een samenwerking kan worden opgestart, ook geleid door praktische overwegingen. Zo speelt afstand een belangrijke rol. Wanneer een instituut zeer ver weg ligt, zal het opzetten van een samenwerking meer tijd en geld kosten. Daarmee zou het primaire proces van het bureau op de achtergrond kunnen raken. Om die reden zullen landen in de Europese regio eerder voor samenwerking in aanmerking komen. Zoals eerder opgemerkt vormt de wettelijke taakopdracht van de Nationale ombudsman een andere absolute grens aan de mogelijkheden die er bestaan om onderzoekers in een internationaal programma in te zetten. Deze taak mag geen gevaar lopen of minder goed worden vervuld vanwege een samenwerking. De Nationale ombudsman zal daarom niet eenzijdig op zoek gaan naar mogelijke samenwerkingsverbanden. Hij zal zijn activiteiten in dit verband vooral laten sturen door het beleid terzake van de Nederlandse regering, van de Europese Unie of van de Raad van Europa. Activiteiten zullen worden verricht op initiatief van de Nederlandse regering, de Europese Unie of de Raad van Europa dan wel op verzoek van een ombudsinstituut elders. Wel zal waar wenselijk, bekendheid worden gegeven aan het feit dat de Nationale ombudsman internationale activiteiten ontplooit. Ten slotte kan nog worden opgemerkt dat de Nationale ombudsman als nieuwkomer op dit terrein, nog maar een beperkt pakket aan diensten kan leveren. In de loop van de tijd zal dit kunnen wijzigen.

Notitie Mensenrechtenbeleid 2001

De Nationale ombudsman wil graag andere instituten in het buitenland assisteren maar wil daarbij aansluiten bij het beleid van de Nederlandse regering. Bij het formuleren van het buitenlandbeleid is daarom vooral rekening gehouden met de Notitie Mensenrechtenbeleid 2001. Deze notitie geeft een actueel beeld van het mensenrechtenbeleid van de Nederlandse regering. Leidraad in de notitie is de vraag hoe dit beleid zo

effectief mogelijk kan worden ingebed en ingezet. Daarbij heeft de regering twee relaties voor ogen: verhouding tussen mensenrechten en conflicten en die tussen mensenrechten en ontwikkeling.

In de notitie wordt uiteengezet dat in de periode na een conflict het van groot belang is om projecten op te starten die de rechtsstaat versterken. Een van de projecten waar de regering aan denkt is de installatie van een nationale ombudsman. In een post-conflictsituatie is het voorts van belang om het respect voor de mensenrechten weer onder de aandacht van de bevolking te brengen en zodanig in de maatschappij in te bedden dat ze weer voor eenieder gaan leven. In de praktijk geeft Nederland hieraan reeds vorm door het verlenen van hulp bij de (weder)opbouw van de rechtsstaat, bijvoorbeeld door steun aan het Balkan-Stabiliteitspact. Het recht op ontwikkeling, waarbij de mens het centrale onderwerp is van ontwikkeling en het recht heeft op participatie en medezeggenschap in dat ontwikkelingsproces, moet volgens de regering worden gebaseerd op een benadering waarbij de burger subject en niet slechts het object van ontwikkeling is.

Deze zogenoemde *human rights based approach to development*, wint internationaal steeds meer aan betekenis. Het benadrukt dat een evenwichtige maatschappelijke ontwikkeling de meeste kans van slagen heeft als burgers aanspraak kunnen maken op deelname aan het openbaar bestuur, op een regering die verantwoording aflegt en op een onafhankelijk rechtssysteem dat voor iedereen toegankelijk is. Het is om die reden dat de Nederlandse regering de bereidheid van andere regeringen om te werken aan goed bestuur, inclusief eerbiediging van de mensenrechten, als basis neemt voor een structurele bilaterale ontwikkelingsrelatie. Het is dus niet de bedoeling dat vanuit een externe positie toezicht wordt gehouden op inachtneming van de mensenrechten. Daarom wordt aan een aantal landen steun geboden op het gebied van goed bestuur, mensenrechten en vredesopbouw en wordt in het bijzonder aan instellingen steun geboden die hierbij een belangrijke rol vervullen, aldus de notitie.

De regering heeft tijdens de kamerbehandeling van de mensenrechtennotitie (Kamerstukken II 2001/2002, 27 742, nr. 4, blz. 14) verder opgemerkt dat de aandacht voor een goed functionerende rechtsstaat, waarin respect voor mensenrechten is gegarandeerd, in verschillende landen heeft geleid tot de instelling van een ombudsman. Door middel van aanbevelingen en het jaarverslag kan een ombudsman immers kenbaar maken hoe het met de mensenrechten en het bestuur in het land is gesteld en vanuit die positie invloed uitoefenen op de desbetreffende overheid.

De Nationale ombudsman is verheugd met de erkenning van de Nederlandse regering van de rol van de ombudsman bij het beschermen van de mensenrechten en het ontwikkelen en consolideren van een (nieuwe) democratische rechtsorde. Op de door de regering genoemde terreinen zal de Nationale ombudsman daarom speciaal aandacht vestigen.

Kopenhagen-criteria

Maar niet alleen binnen de brede context van mensenrechten en goed bestuur heeft een ombudsman een betekenisvolle functie. In de regelgeving van de Europese Unie en dan in het bijzonder in de criteria die geformuleerd zijn voor de kandidaat-lidstaten, ziet de Nationale ombudsman eveneens belangrijke richtsnoeren voor zijn buitenlandbeleid. De erkenning van de betekenis van de rol die een ombudsman voor nieuwe democratieën in de Europese Unie kan vervullen, vormt tegelijkertijd een duidelijke indicatie voor de keuze van de landen waar hij activiteiten kan ontplooiën.

Bottom of Form 1

In de conclusies van het voorzitterschap van de Europese Raad in Kopenhagen uit 1993 worden criteria genoemd waaraan een kandidaat-lidstaat moet voldoen alvorens te kunnen toetreden tot de EU. Deze zogenoemde Kopenhagencriteria vereisen onder andere dat een kandidaat-lidstaat moet beschikken over stabiele instellingen die de democratie, de rechtsstaat, de mensenrechten en het respect voor en de bescherming van minderheden garanderen. Verder bepaalt artikel 6 van het Verdrag betreffende de Europese Unie dat: «De Unie is gegrondvest op de beginselen van vrijheid, democratie, eerbiediging van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, en van de rechtsstaat.» Deze beginselen zijn benadrukt in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, dat in december 2000 in Nice is geproclameerd. In artikel 43 van dit Handvest is te lezen dat elke EU-burger het recht heeft zich te wenden tot de Europese Ombudsman met betrekking tot gevallen van wanbeheer bij het optreden van de communautaire instellingen of organen.

Voorts is door het Europees Parlement als een van de taken van de Europese ombudsman genoemd, het vormen van een effectief systeem ter verdediging van de belangen van de burger, voorzover zij binnen de bevoegdheden van de Europese Gemeenschap vallen, en aldus bij te dragen tot de verbetering van het democratisch functioneren van de Gemeenschap (zie resolutie A4-0083/1994 van het Europees Parlement).

De ombudsman wordt ook in de EU een rol van betekenis toegekend bij de toetreding van de kandidaat-lidstaten. Deze Europese context heeft verder richting gegeven aan het beleid voor de keuze van de landen van aandacht voor het buitenlandbeleid van de Nationale ombudsman. Daarbij is ook rekening gehouden met het feit dat er veel bestaande programma's en fondsen beschikbaar zijn gesteld met het doel de kandidaat-lidstaten gereed te maken voor toetreding. Op deze manier kan van tevoren al zekerheid worden verkregen over het kostendekkend zijn van een te starten project.

Balkannotitie

Het mensenrechtenbeleid van de Nederlandse regering heeft, zoals hiervoor opgemerkt, ook betrekking op de Balkan. Het gebied vormt tevens een aandachtsgebied van de Europese Unie en de Raad van Europa. Het Nederlandse beleid voor deze regio is neergelegd in de zogenoemde notitie Westelijke Balkan: de Nederlandse rol in een veranderend landschap (Kamerstukken 200/2001, 22 181, nr. 336, blz. 3). In dit document wordt wederom de betekenis van een ombudsmaninstituut in jonge democratieën vermeld en wordt eveneens aangegeven welke landen daarbij de aandacht van de regering krijgen.

In de notitie wordt uiteengezet hoe in de afgelopen tien jaar etnisch-nationalistische ambities de boventoon hebben gevoerd en geleid hebben tot ernstige conflicten. Deze problematiek is niet verdwenen. De regering heeft, in samenwerking met de andere internationale actoren, zich de niet eenvoudige taak gesteld, de regio duurzaam te stabiliseren. Vooral de combinatie van (post)conflictproblematiek en klassieke transitieproblematiek (i.e. van het oude politieke en economische systeem naar democratie en markteconomie) worden in de notitie als kenmerken genoemd die de situatie in de Balkan bijzonder maken. Uiteindelijk moet de regio gereed worden gemaakt voor toetreding tot de Europese Unie. De criteria die gelden voor de kandidaat-lidstaten, gelden dus ook voor de landen van de Westelijke Balkan. Zover is het echter nog niet.

Aanvankelijk zal de aandacht vooral uitgaan naar conflictpreventie en crisisbeheersing waarbij als hoofddoel van het Nederlandse beleid geldt: bevordering van duurzame regionale stabiliteit, democratisering (inclusief versterking van de rechtsstaat), respect voor de mensenrechten en

minderheden, en verbetering van de levensstandaard in de regio. Vooral op het punt van de democratisering en de bescherming van de mensenrechten kan een ombudsmaninstituut een bijdrage leveren. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat in Bosnië-Herzegovina en Kosovo door de internationale gemeenschap, met deze doelen voor ogen, een ombudsman is ingesteld.

Gelet op de betekenis die het instituut zowel binnen het beleid van de Nederlandse regering alsmede de Europese Unie heeft, is het niet meer dan logisch dat de Nationale ombudsman met dit beleid rekening houdt bij het bepalen van de landen waarmee hij mogelijk een kennisuitwisseling kan beginnen. Alvorens die te noemen, moeten nog twee punten worden vermeld.

Andere gebieden

Nederland heeft verder nog contacten met landen vanuit een staatkundige of een historische relatie. Te denken valt hierbij bijvoorbeeld aan de gebiedsdelen van het Koninkrijk. Maar ook Indonesië en bijvoorbeeld Suriname vallen hieronder. Vanwege de beperkte middelen en capaciteit is ervoor gekozen het bestaande contact niet te intensiveren. Wel zal er aandacht zijn voor de ontwikkeling van een ombudsmaninstituut in deze gebieden en zal de Nationale ombudsman zich, zoals nu al het geval is, op de hoogte stellen van de stand van zaken. Een verzoek om bijstand zal, waar mogelijk, gehonoreerd worden.

Gekozen gebieden

Alles in aanschouwing nemend, is de Nationale ombudsman tot de conclusie gekomen dat de landen van Midden- en Oost-Europa en de Westelijke Balkan als eerste tot de aandachtsgebieden moeten behoren. Als er vanuit deze landen een verzoek tot samenwerking komt van een ombudsman- of vergelijkbaar instituut, zal dit in beginsel positief worden ontvangen. Verzoeken uit andere landen zullen niet worden gehonoreerd maar er zal altijd ruimte blijven om uitzonderingen te maken wanneer de situatie zich daarvoor leent. Een project zal uiteindelijk alleen worden uitgevoerd als daarvoor de benodigde financiële middelen voor kunnen gevonden.

Gelegde contacten

Binnen het kader van het buitenlandbeleid zijn er in 2002 reeds verschillende activiteiten ondernomen. Sinds 2001, is de Nationale ombudsman al enkele malen door de Raad van Europa als expert gevraagd om te adviseren over ontwerpwetgeving op het gebied van ombudsmannen. Aan het einde van 2001 bijvoorbeeld, heeft de Nationale ombudsman commentaar gegeven op de ontwerpwet voor ombudsman voor Servië en in 2002 heeft hij een advies geschreven over de ontwerpwet voor een ombudsman in Montenegro. In de toekomst zal de Nationale ombudsman deze taak vaker voor de Raad van Europa vervullen. Op deze manier kan hij al in een vroeg stadium een bijdrage leveren aan het opzetten en optimaliseren van het instituut in de Westelijke Balkan.

Verder heeft de Nationale ombudsman in maart 2002 samen met een onderzoeker, een bezoek gebracht aan Sarajevo, in Bosnië-Herzegovina, voor een kennisuitwisseling met de mensenrechtenombudsman, de heer Orton. Ze hebben daar presentaties gegeven over de werkwijze van het Bureau Nationale ombudsman en gesproken met de aanwezige onderzoekers.

In november heeft de Nationale ombudsman op uitnodiging van de Roemeense ombudsman, de heer Muraru, een werkbezoek gebracht aan Roemenië. Het contact liep aanvankelijk via de Nederlandse ambassade die bij het samenbrengen van beide ombudsmannen een actieve rol heeft vervuld. Tijdens de ontmoeting is gesproken over de werkwijze van de

beide instituten en de wijzigingen die van belang kunnen zijn voor het verder ontwikkelen en versterken van het instituut in Roemenië. Afgesproken is toen dat enkele medewerkers van het Roemeens ombudsmaninstituut in de eerste helft van 2003 een werkstage zullen volgen binnen het Bureau Nationale ombudsman terwijl tegelijkertijd zal worden bekeken op wat voor manier een bijdrage kan worden geleverd aan het gehele instituut in Boekarest.

De Nationale ombudsman heeft in november eveneens een werkbezoek gebracht aan de Tsjechische ombudsman. Het initiatief tot dit bezoek was afkomstig van de Tsjechische ambassadeur in Den Haag. Tijdens het werkbezoek is met de Tsjechische ombudsman de heer Motejl en de substituut ombudsman mevrouw Abatová gesproken. Het programma bood ook ruimte voor overleg met de medewerkers van het instituut. De beide ambtsdragers waren het aan het einde van het bezoek eens, dat een verdere uitbouw van dit eerste bezoek op het niveau van de onderzoekers voor beide instituten vruchtbaar zou kunnen zijn. Daarom is afgesproken in het begin van 2003 dit verder uit te werken en een nadere samenwerking te bezien.

5.5 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:

- Ambassadeur Petr Kubernát van Tsjechië;
- het Europees Comité inzake de Voorkoming van Foltering en Onmenselijke of Vernederende Behandelingen of Bestraffingen (CPT) van de Raad van Europa;
- de heer Eduardo Cifuentes Muáoz, de Ombudsman van Colombia;
- een delegatie van ombudsman- en mensenrechteninstituten uit Midden-Amerika, Afrika en Indonesië;
- Pat Whelan, directeur van het kantoor van de Ierse Ombudsman;
- Bernard Hubeau, de Vlaamse ombudsman;
- De heer mr. F. Goedgedrag, Gouverneur van de Nederlandse Antillen;
- de heer Protaris Rumanzi en mevrouw Mary Ashimwe uit Rwanda;
- de Russische Federale Ombudsman, de heer Oleg Mironov, vergezeld door twee stafleden;
- de heer Hyun Yoo van de Nationale Mensenrechtencommissie van de republiek van Korea.

De ambtsdragers ondernamen de volgende buitenlandse activiteiten:

- deelname van de Nationale ombudsman aan de «Meeting of the British, Irish and European Public Sector Ombudsmen» in London, 27 februari. Dit was tevens een bijeenkomst van de Europese afdeling van het IOI;
- werkbezoek van de Nationale ombudsman aan de mensenrechtenombudsman van Bosnië-Herzegovina, de heer Frank Orton. Sarajevo, 7–9 maart;
- deelname van de Nationale ombudsman aan de conferentie van Europese Ombudsmannen «The Role of the Ombudsman in the Protection of the Human Rights», georganiseerd door de Commissaris voor de Rechten van de Mens van de Raad van Europa in samenwerking met de Ombudsman van Litouwen. Vilnius, 5- 6 april;
- deelname van de substituut-ombudsman aan de workshop «The Athens Network of the Ombudsmen for the Protection of the Environment». Athene, 12–13 april;
- deelname van de substituut-ombudsman aan de 6e Ombudsman Conferentie van het Europese Ombudsman Instituut «Role of Ombudsmen in the Beginning of the XXI Century», georganiseerd door de Poolse Ombudsman in samenwerking met het EOI. Krakau, 23–24 mei;

- werkbezoek van de Nationale ombudsman aan het Roemeense ombudsmaninstituut op uitnodiging van zijn Roemeense collega, de heer Ioan Muraru. Boekarest, 14–16 november;
- werkbezoek van de Nationale ombudsman aan het ombudsmaninstituut in Tsjechië op uitnodiging van de Tsjechische Ombudsman, de heer Otakar Motejl. Praag, 24–27 november.

5.6 Voordrachten; publicaties

Voordrachten

De Nationale ombudsman en enkele medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman hielden bij verschillende gelegenheden voordrachten over (aspecten van) het werk van de Nationale ombudsman. Zo hebben medewerkers op 7 februari een presentatie verzorgd voor eerstejaars studenten van de rechtenfaculteit van Tilburg. Op 15 februari vond een presentatie plaats voor studenten van de mbo-opleiding sociaal-juridische dienstverlening. Voorts gaf de Nationale ombudsman op 26 maart een lezing over de taak en functie van de Nationale ombudsman voor leden van de Nijmeegse Bestuurs- en staatsrechtelijke vereniging Politikon en andere studenten en medewerkers van de Katholieke Universiteit Nijmegen. Mevrouw S.E. Marseille heeft op 18 april een inleiding verzorgd op een bijeenkomst in Utrecht, georganiseerd voor beleidsmedewerkers van de Home Office uit Engeland. Op diezelfde dag hield mevrouw I. Mulder tijdens het congres Herziening van het klachtrecht bij de overheid, een voordracht over het voorontwerp extern klachtrecht, het nieuwe herkansingsbeleid van de Nationale ombudsman en de behoorlijkheids-criteria. Het congres was georganiseerd door het Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid en vond plaats in Arnhem. Mevrouw E.J. van Rijssen heeft op 25 april een voordracht gehouden voor de klachtenfunctionarissen van de zorgverzekeraars op een bijeenkomst in Zeist, georganiseerd door de Ombudsman Zorgverzekeringen. Mevrouw J. Nieuwenhuys heeft op 29 mei een presentatie gegeven aan 150 strafrechtadvocaten over de Nationale ombudsman en de rol van de intermediairs tijdens een ledenvergadering van de Nederlandse Vereniging voor Strafrecht Advocaten in Nieuwegein. Op 3 juli heeft de heer P.S. Sjouke een presentatie gegeven op het congres «Integriteit in het openbaar bestuur», georganiseerd door de Vereniging voor Overheidsmanagement over bestuurlijke integriteit als thema van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft op 12 december een voordracht gehouden tijdens de Beroepsopleiding Gemeentjuristen, over de verhouding tussen gemeenten en de Nationale ombudsman.

Publicaties

Ook in 2002 werd een groot aantal rapporten van de Nationale ombudsman, al dan niet verkort of geannoteerd, gepubliceerd in jurisprudentie-periodieken of -rubrieken (zie voor een overzicht van vindplaatsen: bijlage 2). Verder verschenen in 2002:

- R. Fernhout en S. Sjouke, Openbaarheid van bestuur versus persoonsbescherming, in: *De ombudsman tegen discriminatie*, bijdragen aan seminar georganiseerd door de vier Belgische parlementaire ombudsmannen en de Europese Ombudsman, Brussel, 19–21 september 2001, blz. 77–106;
- De Nationale ombudsman en het hoger onderwijs, in *Cherchez La Femme*, opstellen aangeboden aan Marya van Empel, Amsterdam, 2002, blz. 45–52;
- R. Fernhout, De Nationale ombudsman en de Awb, in: M. Lurks, W. den Ouden, J.E.M. Polak, A.E. Schilder (red.), *De grootste gemene deler*, opstellen aangeboden aan prof. mr. Th.G. Drupsteen, Kluwer 2002, blz. 149–163.

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

6.1 **Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt in grote lijnen verslag gedaan van de toetsing van verzoekschriften op bevoegdheid en ontvankelijkheid (§ 6.2 tot en met § 6.5). Verder komt de behandeling van telefonische klachten en vragen aan de orde. In § 6.2 wordt een cijfermatig overzicht van de toetsing van verzoekschriften gegeven. In § 6.3 wordt een beschrijving van de toetsing van verzoekschriften aan de artikelen 1a, 16 en 14 van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo) gegeven. De behandeling van buitenwettelijke verzoekschriften komt aan de orde in § 6.4. In § 6.5 wordt aandacht besteed aan telefonisch ingediende klachten en vragen. Ook wordt in die paragraaf kort ingegaan op per e-mail ontvangen post.

6.2 **Cijfermatig overzicht van de verwerking van de verzoekschriften**

De Nationale ombudsman ontving in 2002 9634 verzoekschriften. Vergeleken met 2001, toen 9528 verzoekschriften werden ingediend is dit een lichte stijging van 1,1%.

Tabel 6 Jaarvergelijking nieuw binnengekomen verzoekschriften per maand

| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| januari | 557 | 683 | 673 | 756 | 918 |
| februari | 623 | 627 | 654 | 738 | 872 |
| maart | 639 | 730 | 709 | 739 | 765 |
| april | 597 | 628 | 620 | 681 | 786 |
| mei | 594 | 584 | 698 | 795 | 755 |
| juni | 659 | 653 | 810 | 650 | 732 |
| juli | 857 | 622 | 753 | 708 | 897 |
| augustus | 662 | 561 | 669 | 708 | 694 |
| september | 896 | 598 | 689 | 794 | 722 |
| oktober | 863 | 646 | 792 | 1 216 | 928 |
| november | 765 | 713 | 670 | 1 078 | 855 |
| december | 725 | 636 | 505 | 665 | 719 |
| totaal | 8 437 | 7 681 | 8 242 | 9 528 | 9 643 |

In 2002 heeft de Nationale ombudsman 10 363 verzoekschriften afgedaan (in de vorm van afschrijvingen, waarvan een deel na onderzoek, en rapporten). In 7465 zaken is geen onderzoek ingesteld omdat de Nationale ombudsman daartoe niet bevoegd was, of omdat het verzoek niet ontvankelijk was. In die gevallen is verzoeker uitgelegd waarom geen onderzoek is ingesteld.

De omvang van de voorraad dossiers, die nog op ontvankelijkheid en bevoegdheid moest worden getoetst, was op 1 januari 2003 502. In 135 van die dossiers was er al wel een eerste beoordeling geweest. Het was in die gevallen echter nog niet mogelijk om een definitieve beslissing te nemen over het al dan niet instellen van een onderzoek, omdat nog niet over voldoende informatie werd beschikt.

In 2001 werd 42,2% van de niet in onderzoek genomen verzoekschriften afgedaan binnen vier weken. In 2002 was dit 53,2%. In 2001 werd 67,8% van de dossiers binnen acht weken afgedaan en in 2002 73,7% van de dossiers. In de gevallen waarin de behandelingsduur langer was dan vier weken had dit voor een belangrijk deel te maken met de noodzaak om

nadere informatie bij de verzoeker op te vragen om de vraag te kunnen beantwoorden of de klacht wel of niet in onderzoek kon worden genomen.

6.3 De toetsing van de verzoekschriften

6.3.1 Inleiding

Op deze plaats worden enkele toepassingen beschreven van de artikelen 1a, 16 en 14 van de WNo.

In artikel 1a is geregeld op welke bestuursorganen de WNo van toepassing is. In artikel 16 staat in welke gevallen de Nationale ombudsman geen onderzoek mag instellen naar gedragingen van bestuursorganen. In artikel 14 is geregeld in welke gevallen de Nationale ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht is een onderzoek in te stellen.

Met ingang van 1 juli 2002 heeft de Nationale ombudsman zijn beleid ten aanzien van klachten over gedragingen van bestuursorganen in hun rol van werkgever bijgesteld. Voordien achtte de Nationale ombudsman – behoudens enkele uitzonderingen – klachten over gedragingen, welke de interne arbeidsverhouding tussen bestuursorganen en hun personeel betroffen, niet ontvankelijk. De uitzonderingen golden onder meer gevallen waarin de klacht niet primair was terug te voeren op het bestaan van de arbeidsverhouding, zoals bij het niet of te laat beantwoorden van brieven (zie Jaarverslag 1985, Kamerstukken II 1985/86, 19 525, nrs. 1–2, blz. 44–45). De parlementaire geschiedenis en de preambule van de WNo vormden indertijd de basis voor dit standpunt, in de WNo zelf zijn geen duidelijke aanknopingspunten te vinden.

De parlementaire geschiedenis van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) laat echter geen ruimte voor twijfel: de interne klachtprocedure staat ook open voor personeel, werkzaam bij een bestuursorgaan (Kamerstukken II 1997/98, 25 837, nr. 3, blz.2). Daarmee staat de rol van de Nationale ombudsman – de externe klachtvoorziening ten aanzien van gedragingen van bestuursorganen – vast.

De Nationale ombudsman acht klachten van personeel, werkzaam bij een bestuursorgaan, nu dus in beginsel wel ontvankelijk. Uiteraard gelden hierbij de beperkingen van de artikelen 16 en 14 WNo. Zo zal de Nationale ombudsman geen klachten in behandeling nemen als de klacht is gericht tegen een besluit of gedraging waartegen bezwaar of beroep aangetekend kan of kon worden.

Tabel 7 Verdeling afgedane verzoekschriften

| | 2002 | % | 2001 | % |
|--|-------|------|-------|------|
| 1. Buitenwettelijke verzoekschriften | | | | |
| geen onderzoek, op grond van artikel 1a | 1 639 | | | |
| artikel 30 | 38 | | | |
| | 1 677 | 16,1 | 1 902 | 21,0 |
| 2. Binnenwettelijke verzoekschriften: | | | | |
| a. geen onderzoek, op grond van artikel 16 | 1 138 | | | |
| artikel 14 | 3 972 | | | |
| artikel 13 | 30 | | | |
| kennisgevingen | 149 | | | |
| overige (ingetrokken/non-respons) | + 499 | | | |
| | 5 788 | 55,9 | 4 431 | 48,9 |

| | 2002 | % | 2001 | % |
|---|--------|-----|-------|------|
| b. Via onderzoek afgedaan door Afd. II, III en IV | | | | |
| rapporten | 413 | + | 2 727 | 30,1 |
| herkansingen | 893 | | | |
| overige afdoeningen | 1 592 | | | |
| | 2 898 | | | |
| totaal | 10 363 | 100 | 9 060 | 100 |

6.3.2 Artikel 1a: Bevoegdheid naar bestuursorgaan

Voor de tekst van artikel 1a wordt verwezen naar de bijlagen, waarin de WNo is opgenomen.

In § 2.1.3 is vermeld hoeveel nieuwe decentrale bestuursorganen onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman zijn gekomen.

Ingevolge artikel 1a, eerste lid, onder b, WNo mag de Nationale ombudsman alleen klachten over bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen behandelen als zij overeenkomstig artikel 1b WNo zijn aangewezen. Zijn de bestuursorganen van een dergelijk lichaam niet aangewezen, dan spreekt de Nationale ombudsman ook wel over een niet-aangesloten lichaam.

Bij de toepassing van deze bepaling zijn twee interessante gevallen aan de orde geweest.

Het eerste geval: de bestuursorganen van de gemeente Den Haag zijn niet aangewezen als bestuursorganen in de zin van de WNo. De gemeente Den Haag heeft een eigen gemeentelijke ombudsman. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Den Haag, is ingevolge artikel D 3a van de Kieswet belast met de registratie van Nederlandse kiesgerechtigden die in het buitenland wonen. Vroeger was de Rijksinspectie voor de bevolkingsregisters met deze taak belast. Het gaat hier om de uitoefening van een taak op rijksniveau. De vraag is gerezen of het college van burgemeester en wethouders bij de uitoefening van deze taak wel als bestuursorgaan in de zin van de WNo kan worden aangemerkt. Conclusie was echter dat het hoe dan ook gaat om een niet aangewezen bestuursorgaan van een gemeente. De Nationale ombudsman achtte zich daarom niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht dat verzoekster geen stembiljet had ontvangen voor de verkiezingen van de leden van de Tweede kamer der Staten-Generaal (zie ook § 6.4).

Het tweede geval: in het oude artikel 170 van de Wegenverkeerswet 1994 (verder WVV 1994) was het volgende bepaald: indien een opsporingsambtenaar van oordeel was dat het belang van de veiligheid op de weg of de vrijheid van het verkeer, dan wel het vrijhouden van invalidenparkeerplaatsen de verwijdering van een voertuig noodzakelijk maakte, dan was de burgemeester bevoegd dat voertuig te laten wegslepen. De Nationale ombudsman heeft voor 1 januari 2002 enkele malen onderzoek verricht naar de juistheid van het oordeel van een opsporingsambtenaar over de wegsleepwaardigheid van een voertuig. Op 1 januari 2002 is artikel 170 van de WVV 1994 echter veranderd. Het beoordelen van de wegsleepwaardigheid behoort nu tot de bevoegdheid van het college van burgemeester en wethouders. Zij kunnen hun bevoegdheid mandateren aan opsporingsambtenaren, maar ook dan blijft het formeel een bevoegdheid van het college. Dit betekent dat de Nationale ombudsman niet meer bevoegd is een onderzoek in te stellen naar een beslissing over de wegsleepwaardigheid als het gaat om een niet-aangesloten gemeente. Gaat het om een gemeente die wel is aangesloten, dan zal de Nationale ombudsman ingevolge artikel 16, onder c of 14, onder g, WNo overigens

ook geen onderzoek meer instellen, omdat tegen de beslissing om het voertuig weg te slepen een bestuursrechtelijke rechtsgang open staat.

Een lastig te beoordelen onderdeel van artikel 1a is het eerste lid, onder e, WNo:

«andere bestuursorganen, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd».

Voor de beantwoording van de vraag of een instantie een bestuursorgaan is in de zin van deze bepaling moet artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht worden geraadpleegd. Volgens dat artikel wordt onder bestuursorgaan verstaan:

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

De Nationale ombudsman heeft in 2002 over de volgende instanties uitgesproken of zij bestuursorgaan zijn in de zin van de WNo of niet.

Geen bestuursorgaan zijn:

- de Stichting NOMAs (opvang minderjarige asielzoekers in Groningen en Friesland);
- de Koninklijke Nederlandse Munt BV;
- de Stichting Pensioenfonds Werk en (re)integratie voor werknemers in de WSW en WIW. Voorheen was deze instelling, een stichting als bedoeld in artikel 30a van de Wet Sociale Werkvoorziening, onder het toen geldende gesloten systeem van bestuursorganen aangewezen als bestuursorgaan in de zin van de WNo. Het artikel is echter vervallen en de Stichting oefent geen openbaar gezag uit;
- reïntegratiebedrijven.

Bij de reïntegratiebedrijven valt het volgende op te merken. Ook als reïntegratiebedrijven door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder UWV) of door een gemeente worden ingeschakeld zijn het particuliere bedrijven, die niet zijn bekleed met openbaar gezag. Indien het reïntegratiebedrijf over een eigen klachtregeling beschikt, dan kan over de klachtbehandeling door het reïntegratiebedrijf worden geklaagd bij het UWV respectievelijk bij de gemeente voor zover het de uitvoering van de overeenkomst tussen UWV respectievelijk de gemeente enerzijds en het reïntegratiebedrijf anderzijds betreft. Wordt door het UWV respectievelijk door de gemeente niet op bevredigende wijze aan die klacht tegemoet gekomen, dan is de Nationale ombudsman wel bevoegd een klacht over het UWV of de – bij de Nationale ombudsman aangesloten – gemeente te behandelen. De klacht over het reïntegratiebedrijf komt hierbij echter niet rechtstreeks aan de orde.

Wel als bestuursorgaan aangemerkt zijn:

- Stichting Het Gebaar;
- Stichting NIDOS (opvang alleenstaande minderjarige asielzoekers);
- Stichting Fonds voor de Podiumkunsten bij de behandeling van een bezwaarschrift;
- Stichting Nederlands Instituut voor Lifttechniek (Liftinstituut) als uitvoerder van keuringen;
- notarissen en deurwaarders, voor zover zij ambtshandelingen verrichten;
- Bureaus voor Jeugdzorg, c.q. Stichting Jeugdzorg (als verstrekker van een pleeggeldvergoeding of als uitvoerder van een voorziening van pleegzorg die de geschiktheid van een pleeggezin dient te beoordelen);

- een zorgkantoor (in een bijzondere situatie, waarin geen zorgverzekeraar was aan te wijzen waarbij een medewerker van een volkenrechtelijke instelling verzekerd was. Bij verzoeker was ten onrechte de indruk gewekt dat de kosten van opname in een verpleeghuis via de AWBZ zouden worden vergoed);
- (gezins)voogdij-instellingen, voor zover zij openbaar gezag uitoefenen;
- Raad voor de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen (ROG);
- Commissie van Beroep inzake de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen.

Enkele (gezins)voogdij-instellingen hebben vragen gesteld bij de reikwijdte van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Zij erkenden dat (gezins)voogdij-instellingen, voor zover zij openbaar gezag uitoefenen, bestuursorgaan zijn in de zin van de Awb en de WNo. Men vroeg zich echter met name af of de Nationale ombudsman ook bepaalde feitelijke handelingen kon onderzoeken. De Nationale ombudsman bevestigde dat de WNo alleen van toepassing is op (gezins)voogdij-instellingen als zij publiekrechtelijke bevoegdheden uitoefenen. Dat is echter niet alleen het geval als zij besluiten nemen in de zin van artikel 1:3, eerste lid, van de Awb. Ook als de uitoefening van een bevoegdheid zich voordoet in een andere vorm, bijvoorbeeld een mondeling gegeven bevel, of een handeling, gericht op publiekrechtelijk rechtsgevolg is er sprake van uitoefening van openbaar gezag. Ook de context van de gedraging is hierbij van belang bij de beoordeling van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Ook de feitelijke handelingen en privaatrechtelijke rechtshandelingen die in het kader van – of in samenhang met – het verrichten van publiekrechtelijke handelingen worden verricht vallen onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. In de praktijk betekent dit dat telkens wanneer een (gezins)voogdij-instelling een publiekrechtelijke taak uitoefent, bijvoorbeeld in het geval van een door de kinderrechter uitgesproken ondertoezichtstelling, in beginsel alle gedragingen die zij in samenhang hiermee verricht voor onderzoek door de Nationale ombudsman in aanmerking komen.

De ROG en de Commissie van Beroep inzake de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen hebben de bevoegdheid van de Nationale ombudsman om hun gedragingen te onderzoeken bestreden. De Nationale ombudsman bleef echter bij zijn standpunt dat beide instanties zijn aan te merken als bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman. Het volgende is daarbij van belang. Sinds 1 april 1998 bestaat in de gezondheidszorg het basisberoep gezondheidszorgpsycholoog. Artikel 24 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (verder Wet BIG) stelt als voorwaarde om in het desbetreffende register te kunnen worden ingeschreven als gezondheidszorgpsycholoog de verplichting om in het bezit te zijn van een getuigschrift waaruit blijkt dat betrokkene voldoet aan bij algemene maatregel van bestuur gestelde opleidingseisen. In artikel 2 van het Besluit gezondheidszorgpsycholoog (verder BGZP) is bepaald dat een dergelijk getuigschrift wordt uitgereikt door een door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aangewezen opleidingsinstelling. De Minister heeft zes opleidingsinstellingen aangewezen. Artikel 9 van het BGZP draagt de opleidingsinstellingen op een examencommissie in te stellen en een opleidings- en examenreglement vast te stellen, waarin onder meer de behandeling van klachten tegen beslissingen van de examencommissie en het verlenen van ontheffing van onderdelen van de opleiding wordt geregeld.

In hoeverre de in de individuele gezondheidszorg werkzame (klinisch) psychologen en (ortho)pedagogen zonder verdere aanvullende opleiding in aanmerking komen voor inschrijving in het BIG-register van gezondheidszorgpsychologen, is niet uitdrukkelijk als overgangsrecht

wettelijk geregeld. Met instemming van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en met medeweten van de Tweede Kamer (Handelingen II 21 januari 1998, blz. 3522–3527) hebben de twee betrokken beroepsverenigingen – het Nederlands Instituut van Psychologen (verder NIP) en de Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (verder NVO) – en de zes aangewezen opleidingsinstellingen een samenwerkingsovereenkomst gesloten waarbij zij de Overgangsregeling gezondheidszorgpsycholoog hebben vastgesteld. Bij deze privaatrechtelijke samenwerkingsovereenkomst hebben de beroepsverenigingen en opleidingsinstellingen een Raad voor de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen (verder ROG) in het leven geroepen, waaraan de eindverantwoordelijkheid wordt opgedragen voor het uitvoeren van de overgangsregeling ten behoeve van de reeds in de individuele gezondheidszorg werkzame psychologen en pedagogen die in aanmerking willen komen voor het voeren van de titel gezondheidszorgpsycholoog. In de overeenkomst is bepaald dat de ROG besluiten neemt tot het verlenen van algehele, gedeeltelijke of geen vrijstelling. Bij een besluit tot algehele vrijstelling wordt gelijktijdig een getuigschrift verstrekt. Een gedeeltelijke vrijstelling gaat vergezeld van een studieadvies. Na het opvolgen van het studieadvies meldt de betrokkene zich bij de opleidingsinstelling in de regio waarin hij of zij werkzaam is ter verkrijging van het getuigschrift. Op grond van artikel 2 van de overeenkomst dienen de opleidingsinstellingen zich te conformeren aan de adviezen en besluiten ter zake van de ROG, zij het dat zij in voorkomend geval bezwaren naar voren kunnen brengen, waaraan de ROG vervolgens al dan niet tegemoet kan komen. In de overeenkomst wordt de ROG verder opgedragen een commissie bezwaar en beroep in te stellen en een reglement van bezwaar en beroep vast te stellen. De ROG heeft onder meer een Commissie van Beroep ingesteld, die bindende uitspraken doet.

Zoals bepaald in artikel 1:1, eerste lid, Awb, wordt onder bestuursorgaan verstaan:

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

Naar aanleiding van deze bepaling is het in de literatuur gebruikelijk om bestuursorganen onder te verdelen in zogenoemde a-organen en b-organen.

De ROG en de Commissie van Beroep zijn geen organen van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld. Zij kunnen daarom geen a-orgaan zijn. Daarmee resteert de vraag of zij met openbaar gezag zijn bekleed, in welk geval zij b-orgaan zouden zijn. Voor b-organen is, anders dan de ROG en de Commissie van Beroep kennelijk menen, niet van belang of hun instelling is gebaseerd op een wettelijke bepaling.

In de samenwerkingsovereenkomst Overgangsregeling gezondheidszorgpsycholoog die de zes opleidingsinstellingen hebben gesloten met het NIP en de NVO hebben zij de hun in het BGZP toegekende bevoegdheid om te beslissen op verzoeken om vrijstelling of ontheffing van (onderdelen van) de opleiding tot gezondheidszorgpsycholoog overgedragen aan de ROG voor zover die verzoeken afkomstig zijn van al in de individuele gezondheidszorg werkzame psychologen en pedagogen. Tevens voorziet de overeenkomst in het instellen door de ROG van een commissie van bezwaar en beroep. Blijkens de overeenkomst hebben de opleidingsinstellingen, ten gunste van de ROG, afstand gedaan van hun bevoegdheid om te beslissen op verzoeken om ontheffingen (vrijstellingen) van deze categorie psychologen en pedagogen. Zij kunnen nog wel bezwaren naar voren brengen tegen beslissingen en adviezen van de ROG, maar het staat de ROG vrij niet aan die bezwaren tegemoet te komen. Beslissingen

van de Commissie van Beroep zijn bindend. Daaruit blijkt dat de ROG en de Commissie van Beroep de aan hen toegekende of overgedragen bevoegdheden onder eigen verantwoordelijkheid uitoefenen.

De uitoefening van de bevoegdheid van de ROG om te beslissen op verzoeken van in de gezondheidszorg werkzame psychologen en pedagogen tot vrijstelling en de uitoefening van de bevoegdheid van de Commissie van Beroep om in beroep bindend uitspraak te doen ten aanzien van beslissingen van de ROG, moeten – gelet op de publiekrechtelijke rechtsgevolgen die daaraan zijn verbonden – worden aangemerkt als het uitoefenen van openbaar gezag. De omstandigheid dat de zes opleiding-instellingen ter zake hun wettelijke bevoegdheid bij privaatrechtelijke overeenkomst hebben overgedragen, doet daaraan niet af. In dit verband is mede van belang dat de samenwerkingsovereenkomst Overgangsregeling gezondheidszorgpsycholoog de instemming heeft gekregen van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en onderwerp is geweest van beraadslaging van de Tweede Kamer met deze minister.

Omdat de ROG en de Commissie van Beroep bekleed zijn met enig openbaar gezag, moeten zij worden aangemerkt als bestuursorganen. Dit brengt met zich mee dat de Wet Nationale ombudsman (verder WNo) op hen van toepassing is (rapport 2002/0213, zie ook § 20B.4).

Gecompliseerd is de situatie bij regionale indicatieorganen (verder RIO's). Dit soort instellingen komt in verschillende verschijningsvormen voor: als stichting, als gemeentelijke bestuurscommissie en als gemeenschappelijke regeling. In de twee laatste gevallen was de Nationale ombudsman, in ieder geval tot 1 oktober 2002, alleen bevoegd om een onderzoek in te stellen als de gemeente of de gemeenschappelijke regeling bij de Nationale ombudsman was aangesloten. Op grond van een eerdere uitspraak van de Centrale Raad van Beroep moest worden aangenomen dat RIO's in stichtingsvorm geen openbaar gezag uitoefenen, omdat hun indicatiestellingen in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (verder AWBZ) als advies, en niet als beschikking moesten worden aangemerkt. Zij waren dus tot 1 oktober 2002 geen bestuursorgaan in de zin van de WNo. Door een wijziging van artikel 9a van de AWBZ is nu buiten twijfel gesteld dat een indicatiestelling een besluit is in de zin van de Awb. Ook RIO's in stichtingsvorm oefenen bij de indicatiestelling per 1 oktober 2002 openbaar gezag uit. Per die datum zijn zij dus wel bestuursorgaan in de zin van de Awb en de WNo. Bij de advisering in het kader van de Wet voorzieningen gehandicapten zijn de stichtingen geen bestuursorgaan.

Ingevolge artikel 1a, vierde lid, WNo wordt een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie, aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is. Iemand klaagde erover dat de griffier van de Hoge Raad der Nederlanden in een per aangetekende post verstuurd brief een kortere termijn stelde voor het geven van informatie dan de termijn die de PTT gaf om het poststuk af te halen op het postkantoor. In dit geval kon de termijn niet worden toegerekend aan een bestuursorgaan in de zin van de WNo. De termijn was vastgesteld door de Hoge Raad zelf. De Hoge Raad is in dit verband geen bestuursorgaan in de zin van de WNo.

Het Centraal Administratiekantoor (verder CAK) voert taken uit bij de inning van eigen bijdragen thuiszorg. De Nationale ombudsman rekent gedragingen van het CAK, voor zover het de uitoefening van openbaar gezag betreft bij de inning van bedoelde eigen bijdragen, toe aan zorgverzekeraars, of in voorkomende gevallen, aan de Ziekenfondsraad. Enkele zorgverzekeraars hebben de vraag gesteld of zij wel verantwoor-

Evenmin is de Nationale ombudsman bevoegd een onderzoek in te stellen naar het regeringsbeleid op het punt van (wachtlijsten in) de gezondheidszorg of op het punt van de aanschaf van de Joint Strike Fighter. Ook stelde de Nationale ombudsman geen onderzoek in naar een klacht dat de regering geen maatregelen trof tegen prijsverhogingen als gevolg van de invoering van de Euro.

Het algemene beleid inzake de terugkeer van groepen asielzoekers, bijvoorbeeld Irakezen, waarover overleg is geweest tussen de regering en de Tweede Kamer, werd eveneens als regeringsbeleid beschouwd.

Diverse klachten en vragen ontving de Nationale ombudsman over de afwijzing van een verzoek om vergoeding van kosten voor vaccinatie tegen meningokokken (hersenvliesontsteking), gemaakt voor de start van de landelijke vaccinatiecampagne. Over dit onderwerp is overleg geweest tussen de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (verder VWS) en de vaste Commissie uit de Tweede Kamer voor VWS. De Nationale ombudsman beschouwde deze kwestie als een zaak van algemeen regeringsbeleid.

Onder algemeen regeringsbeleid wordt ook begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde. De Nationale ombudsman stelde daarom geen onderzoek in naar algemeen geformuleerde klachten over het feit dat al bij een kleine snelheidsovertreding een administratieve sanctie wordt opgelegd.

Klachten over gemeentelijk huisvestingsbeleid kwamen niet voor onderzoek in aanmerking, omdat het huisvestingsbeleid behoort tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan.

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

In artikel 16, eerste lid, van de Algemene Kinderbijslagwet (verder AKW) is bepaald dat de Sociale verzekeringsbank (verder SvB) bevoegd is om controlevoorschriften vast te stellen. De SvB heeft van de bevoegdheid gebruik gemaakt door het vaststellen van «Controlevoorschriften AKW». Daarin is onder meer opgenomen dat, als een aanvrager of een kind in het buitenland woont, de aanvrager van kinderbijslag op verzoek van de SvB een door een bevoegde autoriteit gewaarmerkt levensbewijs van degene die buiten Nederland woont moet overleggen. De Nationale ombudsman beschouwt dit voorschrift als een algemeen verbindend voorschrift en is dus niet bevoegd de redelijkheid of billijkheid daarvan te onderzoeken.

Het Besluit beleidsregels boeten AOW, Anw en AKW werd niet als algemeen verbindend voorschrift beschouwd. Het betreft hier beleidsregels.

Geen onderzoek werd ingesteld naar de klacht van een mevrouw die meende dat de overheid te weinig budget beschikbaar stelt om ziekenhuizen in staat te stellen de oogziekte maculadegeneratie te behandelen. De klacht kwam in feite neer op een klacht over de wettelijke bekostigings-systematiek van medische behandelingen. De kwestie is onderwerp van overleg geweest tussen de vaste Commissie voor VWS van de Tweede Kamer en de minister van VWS.

De Nationale ombudsman heeft een aantal klachten gekregen over de stevige verhoging van de leges, verbonden aan het aanvragen van een verblijfsvergunning. Voor een gezin dat wekelijks € 81 krijgt om van te leven is een bedrag aan leges van in totaal € 854 moeilijk op te brengen. De artikelen 3.34 en 3.34a van het Voorschrift Vreemdelingen zijn echter algemeen verbindende voorschriften. De Nationale ombudsman is dus

niet bevoegd een oordeel te geven over de behoorlijkheid van de legesverhoging.

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

Het komt met enige regelmaat voor dat verzoekers klagen over een besluit waartegen bezwaar of beroep openstaat, of waartegen een bezwaar- of beroepsprocedure aanhangig is. Te denken valt aan klachten over de afwijzing van een verzoek om een verblijfsvergunning of aan een beslissing over de mate van arbeidsongeschiktheid in het kader van uitvoering van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). In een dergelijk geval is de Nationale ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Staat nog een procedure open, dan biedt de Nationale ombudsman op grond van artikel 13 WNo doorzending aan.

Op grond van de artikelen 3:45 en 6:23 Awb zijn bestuursorganen verplicht bij een besluit aan te geven of er een rechtsmiddel openstaat, voor wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan. Niet in alle gevallen wordt aan deze wettelijke verplichting voldaan (zie bijvoorbeeld rapport 2002/375 over zorgverzekeraars). Soms wordt een informatieve brief gestuurd, terwijl de brief het karakter had moeten hebben van een besluit. Soms beseft een bestuursorgaan niet dat een beslissing een besluit is in de zin van de Awb. De Nationale ombudsman moet dan ook altijd alert blijven of een brief een besluit bevat, ook al is er geen rechtsmiddelverwijzing bij de beslissing.

Onzekerheid bestaat er over de vraag in welke gevallen nog een rechtsmiddel openstaat als het bestuursorgaan heeft verzuimd op een openstaande bezwaar of beroepsmogelijkheid te wijzen en de termijn is verstreken. Blijkens de rechtspraak staat in dit soort gevallen alleen nog een rechtsmiddel open als er een bijzondere omstandigheid is. Wat een bijzondere omstandigheid is, is echter nog niet uitgekristalliseerd in de rechtspraak. Wordt de Nationale ombudsman geconfronteerd met een na het einde van de bezwaar- of beroepstermijn ingediende klacht over een besluit, waarbij niet is gewezen op het openstaande rechtsmiddel, dan wijst de Nationale ombudsman verzoeker erop dat in bijzondere gevallen nog bezwaar of beroep openstaat. Het is aan de bevoegde instantie om te bepalen of het bezwaar of beroep in behandeling kan worden genomen.

Heeft een bestuursorgaan naar de mening van de Nationale ombudsman ten onrechte geen rechtsmiddelverwijzing bij een besluit vermeld, dan stelt de Nationale ombudsman in beginsel een onderzoek uit eigen beweging in naar die gedraging op grond van artikel 15 WNo.

Ook is niet altijd duidelijk of een beslissing is gericht op rechtsgevolg. Is dat niet het geval, dan is de beslissing geen besluit in de zin van de Awb. Tegen de mededeling dat een dienstverband van rechtswege zal eindigen staat blijkens jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep (verder CRvB) bezwaar open, nu die mededeling is te beschouwen als een besluit om geen aanstelling in vaste dienst, noch een verlenging van de tijdelijke aanstelling te geven (zie CRvB 10 maart 1988, TAR 1988, 105). Zelfs als de mededeling achterwege blijft is bezwaar of beroep mogelijk.

Ingevolge artikel 8:1 Awb wordt met een besluit gelijkgesteld een andere handeling van een bestuursorgaan waarbij (kortweg) een ambtenaar belanghebbende is.

De beslissing op een verzoek om ontheffing van de sollicitatieplicht moet in de vorm van een besluit worden gegeven. Iemand die het niet eens is met de voor hem of haar geldende sollicitatieplicht of met de dreiging dat

een korting op de uitkering zal worden opgelegd kan dus om ontheffing vragen van de sollicitatieplicht. Tegen de beslissing op het verzoek, maar ook tegen beslissing om te korten op de uitkering wegens te weinig sollicitaties, kan dus bezwaar, en vervolgens beroep worden aangetekend. Zolang die rechtsmiddelen openstaan of een bezwaar- of beroepsprocedure aanhangig is, is de Nationale ombudsman dus niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Dit neemt overigens niet weg dat de Nationale ombudsman onder omstandigheden wel een onderzoek kan instellen naar de bejegening in dit soort kwesties.

Leges voor gemeentelijke diensten worden aangemerkt als gemeentelijke belastingen en kunnen via dezelfde weg worden aangevochten als belastingaanslagen: bezwaar bij de gemeente en vervolgens beroep bij de belastingrechter.

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

Dit artikel wordt vooral toegepast in gevallen waarin beklag kan worden gedaan op grond van de artikelen 12 en 552a van het Wetboek van Strafvordering. Het gaat dan om sepotbeslissingen van de officier van justitie of om inbeslagneming en het uitblijven van een last tot teruggave van wat in beslag is genomen.

Ook wordt artikel 16, onder g, WNo toegepast bij klachten over beslissingen van huurcommissies, indien over het onderwerp waarover de huurcommissie zich heeft uitgesproken het oordeel van de kantonrechter kan worden gevraagd.

Een andere categorie van klachten waarbij dit artikel wordt toegepast zijn klachten op het terrein van de landinrichting. In die gevallen waarin men gedragingen op grond van de Landinrichtingswet aan de rechter kan voorleggen is de Nationale ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Te denken valt aan de toekenning en omschrijving van rechten, een plan van toedeling en een lijst van geldelijke regelingen.

Klachten over het niet (juist) betekenen van een dagvaarding door een gerechtsdeurwaarder worden op grond van artikel 16, onder g, WNo buiten behandeling gelaten. Op grond van artikel 121 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering moet de rechter nagaan of de voorgescreven termijnen en formaliteiten met betrekking tot de betekening van de dagvaarding in acht zijn genomen en of verstek moet worden verleend. Ook in een verzetprocedure kan aan de orde worden gesteld dat een dagvaarding niet is ontvangen.

6.3.4 *Artikel 14: Ontvankelijkheid; discretionaire bevoegdheid Nationale ombudsman*

6.3.4.1 *Inleiding*

Als de klacht gaat over een gedraging van een bestuursorgaan in de zin van de WNo en artikel 16 WNo niet van toepassing is, dan is de Nationale ombudsman verplicht een onderzoek in te stellen, tenzij een der omstandigheden, genoemd in artikel 14 WNo zich voordoet. Voor de meeste onderdelen van artikel 14 geldt dat de Nationale ombudsman in beginsel (soms tijdelijk) geen onderzoek instelt als de in dat onderdeel genoemde omstandigheid 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.

Memorie van Toelichting op artikel 9:8 Awb blijkt dat afwijking van de jaartermijn in de rede ligt als een gedraging pas later effect heeft.

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

In deze paragraaf worden enkele gevallen beschreven waarin is besloten geen onderzoek in te stellen, omdat de klacht kennelijk ongegrond was. In de brieven aan verzoekers wordt overigens de juridische term «kennelijk ongegrond» vermeden. In de brieven wordt uitgelegd waarom de Nationale ombudsman geen aanleiding ziet om een onderzoek in te stellen.

Een belangrijke categorie van zaken waarbij artikel 14, onder b, wordt toegepast zijn klachten over de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding in gevallen waarin geen bezwaar of beroep kan worden aangekend tegen die beslissing. Bij de beoordeling van dit soort klachten stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. De burgerlijke rechter is immers bij uitsluiting bevoegd om bindend te beslissen over de vraag of recht bestaat op schadevergoeding. Alleen wanneer in een dergelijk geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak op schadevergoeding zo duidelijk juist is dat het bestuursorgaan in redelijkheid niet tot zijn afwijzende beslissing heeft kunnen komen, acht de Nationale ombudsman de afwijzing niet behoorlijk. In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het aan bestuursorgaan vrijstaat om de claim te betwisten en het eventueel te laten aankomen op een rechtszaak. Soms is al aan de hand van het verzoekschrift vast te stellen dat het niet kennelijk onredelijk is dat het bestuursorgaan de schadeclaim betwist. In die gevallen stelt de Nationale ombudsman geen onderzoek in. Een bijzondere categorie van zaken hierbij is die van claims tegen bestuursorganen als wegbeheerder. Op grond van de rechtspraak stelt de Nationale ombudsman dat zaken die op het wegdek liggen, maar die geen deel uitmaken van de weg, zoals boomtakken en modder, de weg niet gebrekkig maken. De wegbeheerder is niet aansprakelijk voor schade, die hierdoor is ontstaan. Dit kan anders zijn als de wegbeheerder, ondanks meldingen, heeft nagelaten om de weg schoon te maken. In een aan de Nationale ombudsman voorgelegd geval werd geen onderzoek in gesteld omdat de betrokken provincie het wegdek dagelijks inspecteerde en na een melding over verontreiniging van het wegdek direct in actie kwam door waarschuwborden te plaatsen en opdracht te geven om het wegdek te reinigen.

Een verzoekster maakt geen gebruik van een bank- of giro-instelling. Verzoekster meent dat zij door het afschaffen van de kasfunctie van de Belastingdienst de heffingskorting waar ze recht op heeft niet uitbetaald kan krijgen. Zij stelt dat postcheques alleen worden verstrekt aan rekeninghouders van de ING Postbankgroep. Dat is echter niet juist. Het hebben van een rekeningnummer is geen voorwaarde voor contante uitbetaling van de heffingskorting door de Belastingdienst via een postcheque.

Enkele malen is erover geklaagd dat de Belastingdienst een teruggave heeft gestort op een ander rekeningnummer dan dat van de rechthebbende. De Belastingdienst zou hebben verzuimd een naam-nummercontrole uit te oefenen. In een aantal gevallen bleek uit de stukken dat verzoeker zelf het nummer heeft opgegeven en heeft verzuimd een nieuw nummer bij de Belastingdienst te melden. In dat soort gevallen acht de Nationale ombudsman de klacht kennelijk ongegrond. Privaatrechtelijk heeft de Belastingdienst in dit soort gevallen voldaan aan de schuld. In redelijkheid kan van de Belastingdienst niet worden verlangd een naam-nummercontrole uit te (laten) voeren. Van de zeer vele teruggaven

moet een aanzienlijk deel op verzoek van de rechthebbende juist gestort worden op de rekening van een ander.

Iemand klaagde erover dat hij in het nieuwe aangifteformulier inkomstenbelasting onder het kopje «uitkering» zijn AOW en bedrijfspensioen moest opgeven. Hij vond dat niet terecht omdat hij nog nooit gebruik had behoeven te maken van een uitkering. Verzoeker gaf kennelijk een negatieve uitleg aan het begrip «uitkering». Onder verwijzing naar de dikke Van Dale stelde de Nationale ombudsman geen onderzoek in, omdat het woord «uitkering» hier werd gebruikt in een neutrale, en niet in een pejoratieve betekenis.

Een gemeenteraadslid klaagde erover dat het college van burgemeester en wethouders had laten weten zijn klachten over gestelde taakverwaarlozing door het college niet overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb te behandelen. De Nationale ombudsman achtte de klacht van verzoeker over de niet ontvankelijk-verklaring van zijn klacht kennelijk ongegrond. De klachtprocedure van hoofdstuk 9 Awb is niet geschreven voor meningsverschillen tussen raadsleden en het gemeentebestuur.

Bij de bekendmaking van een besluit tot verlening van een bouwvergunning wees de gemeente ook op de mogelijkheid de president van de rechtbank te vragen om een voorlopige voorziening te treffen. Verzoeker maakte van deze mogelijkheid gebruik. De president wees het verzoek af wegens het ontbreken van een spoedeisend belang. Verzoeker meende dat de gemeente hem onjuist had voorgelicht en wilde dat de gemeente het betaalde griffierecht aan hem zou vergoeden. De gemeente wees het verzoek af. De Nationale ombudsman achtte de klacht kennelijk ongegrond. De gemeente had voldaan aan de wettelijke plicht om op het openstaande rechtsmiddel te wijzen. Het was aan verzoeker zelf, eventueel geadviseerd door een juridisch deskundige, om de kans op succes in te schatten.

Een verzoekster was het niet eens met de uitkomst van een mediation-traject tussen haar en een gemeente. Het traject was geëindigd met de ondertekening van een vaststellingsovereenkomst tussen partijen. De Nationale ombudsman stelt geen onderzoek in als een mediationovereenkomst is gesloten waarop de regels van de Stichting Nederlands Mediation Instituut (NMI) van toepassing zijn *en* in het kader van de mediation een vaststellingsovereenkomst is gesloten. Behoudens bijzondere omstandigheden zijn partijen gebonden aan die overeenkomst. Een spijtoptant kan de overeenkomst niet via de Nationale ombudsman openbreken.

Geen onderzoek werd ingesteld naar een klacht dat een folder van UWV Gak onvoldoende informatie gaf over het voor verzoeker geldende sociaal minimum. In de folder staat aangegeven dat het sociaal minimum niet voor iedereen gelijk is. De hoogte hangt af van de leeftijd, de leefvorm en de gezinssamenstelling. Ook is het sociaal minimum uitgedrukt in percentages van het minimumloon. Daarmee was naar het oordeel van de Nationale ombudsman voldoende informatie gegeven. Een folder kan nu eenmaal geen volledig overzicht geven van de toepasselijke regelgeving.

Buiten onderzoek bleef verder een klacht dat een gemeente verzoeker de kosten liet dragen voor de vertaling van een in het Spaans opgestelde geboorteakte. Verzoeker stelde dat burgers in andere, grotere gemeenten goedkoper uit zijn, omdat de kans groter is dat een van de medewerkers de Spaanse tekst kan vertalen. Uit de parlementaire geschiedenis van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens blijkt echter dat het de verantwoordelijkheid van de burger zelf is om op eigen kosten een

voor de Nederlandse autoriteiten begrijpelijk stuk aan te leveren. Gemeenten hebben de bevoegdheid de burger te vragen een door een beëdigd vertaler vertaald document te overleggen. Dat het aan het gemeentebestuur vrij staat om zich op een andere wijze van een vertaling te voorzien doet hier niet aan af.

Ook werd geen onderzoek ingesteld naar een klacht dat een commissaris van de Koningin geen toelichting had gegeven op zijn negatief advies over een aanvraag voor een koninklijke onderscheiding. Uit jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak bleek dat dit soort informatie, als het op schrift is gesteld, niet openbaar behoeft te worden gemaakt, omdat het gaat om documenten, opgesteld voor intern beraad. Gelet op die uitspraak kon niet worden gesteld dat de commissaris van de Koningin niet behoorlijk had gehandeld door zijn advies niet aan verzoeker toe te lichten.

6.3.4.4 *Onvoldoende belang of onvoldoende gewicht van de gedraging (artikel 14, onder c)*

Deze bepaling wordt veel gebruikt als een bestuursorgaan zelf al heeft erkend dat de gedraging niet behoorlijk was en verontschuldiging heeft aangeboden. Ook als een verzoeker klaagt over het uitblijven van een antwoord en hij tussentijds antwoord heeft gekregen stelt de Nationale ombudsman in het algemeen geen onderzoek in, ervan uitgaande dat het verzoeker er om was te doen een antwoord te krijgen. Dit neemt overigens niet weg dat iemand die dat wil in beginsel wel kan klagen over de lange behandelingsduur, ook al heeft die persoon inmiddels antwoord gehad.

Geen onderzoek werd ingesteld naar de klacht van een werkgever dat hij zijn werknemer van UWV Gak geen «sociaal loon» mocht betalen. In de gevallen waarin sociaal loon mag worden betaald kan de werkgever het loon aanvullen tot 100% van het loon dat de werknemer verdiende voordat hij arbeidsongeschikt werd. Die aanvulling dient dan te worden meegenomen bij de beoordeling van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer. Nu geen sociaal loon mocht worden uitbetaald was het gevolg dat de werknemer een lagere WAO-uitkering kreeg. Tegen de beslissing over de hoogte van de uitkering had hij bezwaar aangetekend. De werkgever was in deze procedure geen rechtstreeks belanghebbende. De Wet Nationale ombudsman (verder WNo) kent geen belanghebbende-begrip zoals de Algemene wet bestuursrecht dat kent. De Nationale ombudsman acht het echter niet juist dat iemand die niet-ontvankelijk zou zijn in een bestuursrechtelijke procedure, omdat hij geen rechtstreeks belanghebbende is, het besluit toch via de Nationale ombudsman zou kunnen aanvechten. In dit soort gevallen stelt de Nationale ombudsman daarom op grond van artikel 14, onder c, WNo geen onderzoek in.

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

De Nationale ombudsman hoeft geen onderzoek in te stellen zolang in een andere procedure zijdelings iets overwogen zou kunnen worden over een andere gedraging, die nauw samenhangt met de gedraging waarover een klacht is ingediend bij de Nationale ombudsman. Als het voor de besluitvorming van de Nationale ombudsman van belang kan zijn om de uitkomst van die andere procedure af te wachten stelt de Nationale ombudsman geen onderzoek in.

Naar analogie van artikel 12, eerste lid, laatste volzin, WNo kan een verzoeker uiterlijk een jaar na de datum waarop die andere procedure met een onherroepelijke uitspraak is geëindigd om een onderzoek vragen. Dat geldt ook als de klacht niet binnen de termijn van een jaar is voorgelegd

aan de Nationale ombudsman of het bestuursorgaan. Zou verzoeker dat wel hebben gedaan, dan zou hem immers ook zijn geschreven dat hij de afloop van de procedure over die andere gedraging moet afwachten.

Artikel 14, onder k, wordt bijvoorbeeld toegepast als iemand klaagt over de bejegening bij aanhouding en bij in verzekeringstelling en in een strafzaak door de verdediging wordt aangevoerd dat de verdachte zijn verklaring door die bejegening niet in vrijheid heeft afgelegd. Ook een klacht over dreigende en intimiderende taal van een bestuursorgaan in correspondentie over verplichtingen in het kader van een wachtgeldregeling werd tijdelijk niet in onderzoek genomen, omdat er een procedure liep over een korting op het wachtgeld.

6.4 Buitenwettelijke verzoekschriften

Tabel 8 Afgedane buitenwettelijke verzoekschriften naar aandachtsgebied*

| | 2002 | % | 2001 | % |
|---|--------------|------------|--------------|------------|
| Overheid | | | | |
| a. huisvesting | 161 | | 198 | |
| b. bijstand c.a. | 148 | | 149 | |
| c. heffingen/belastingen | 129 | | 149 | |
| d. overige | 273 | | 258 | |
| | 711 | 41,7 | 754 | 38,6 |
| 2. Lagere overheden overig | | | | |
| a. gemeenschappelijke regelingen | 9 | 0,5 | 11 | 0,6 |
| 3. Rechterlijke macht | 120 | 7,0 | 156 | 8 |
| 4. Inhoud wettelijke regelingen | 18 | 1,1 | 44 | 2,3 |
| 5. Diversen (overheid in zijn algemeen, vraag, onduidelijk geschrift) | 59 | 3,5 | 75 | 3,8 |
| Niet overheid | | | | |
| Overige (o.a. consumentenzaken verzekeringen, arbeids-, huur-, e.a. civielrechtelijke kwesties) | 787 | 46,2 | 912 | 46,7 |
| totaal | 1 704 | 100 | 1 952 | 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 2002 zijn 1704 verzoekschriften als buitenwettelijk afgedaan. Dit is een afname ten opzichte van 2001 (1952) met 12,7%. De afdoening van buitenwettelijke verzoekschriften is geconcentreerd bij het frontoffice van afdeling 1.

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

De verdeling van klachten over buitenwettelijke overheid en niet-overheid was in 2002 53,8% – 46,2% (in 2001: 53,3% – 46,7%). Onder buitenwettelijke overheid wordt verstaan de volgende categorieën: overheid in het

algemeen, buitenwettelijke gemeenschappelijke regelingen/gemeenten, inhoud wettelijke regelingen en rechterlijke macht. Het aandeel verzoekschriften met betrekking tot niet-aangesloten gemeenten is toegenomen tot 41,7% van het aantal buitenwettelijke verzoekschriften (2000: 38,6%). Om te bevorderen dat bestuursorganen, waaronder niet-aangesloten gemeenten, klachten met toepassing van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) behandelen, worden verzoekers in het voorkomende geval er door de Nationale ombudsman op gewezen hun klacht onder vermelding van deze wettelijke bepaling aan 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.

Opvallend in de klachten over niet-aangesloten gemeenten waren de verzoekschriften die in het verkiezingsjaar 2002 betrekking hadden op het Projectbureau Verkiezingen van de gemeente Den Haag. Ingevolge de Kieswet is dit bureau belast met taken ten behoeve van Nederlandse kiesgerechtigden die in het buitenland wonen. Deze taken bestaan onder meer uit het registreren van de kiesgerechtigdheid van personen die hun werkelijke woonplaats buiten Nederland hebben en die stemmen per brief. Gelet op de onbevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van de gemeente Den Haag zijn de verzoekers verwezen naar de gemeentelijke ombudsman.

De klachten over instanties die niet tot de overheid behoren betroffen voornamelijk energiebedrijven of nutsbedrijven, banken en verzekeraars. Daarnaast werd onverminderd over aanbieders van (mobiele) telefoon-diensten geklaagd, meer in het bijzonder over een item waaraan door de Stichting De Ombudsman in de media veel aandacht is besteed, te weten het ongewenst tegen betaling toegestuurd krijgen van SMS-berichten. Evenals in 2001 werd de Nationale ombudsman regelmatig benaderd door mensen die te maken hebben met schuldproblematiek. In dat kader wordt regelmatig over bewindvoerders en de rechter-commissaris geklaagd. Waar de klachten betrekking hadden op de rechterlijke macht, zijn verzoekers gewezen op de regeling voor de behandeling van klachten die het bestuur van het gerecht op grond van artikel 26 van de Wet op de rechterlijke organisatie moet hebben vastgesteld.

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

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

De landelijke publiekscampagne van najaar 2001 heeft in mei 2002 een vervolg gekregen met de regionale radio en televisie in de zuidelijke provincies. Gedurende deze campagne lag het aantal telefoontjes ongeveer 20% boven het gemiddelde van de voorafgaande maanden. Het

telefoonaanbod over 2002 nam in vergelijking met 2001 af met 4,5%. In 2002 kreeg de Nationale ombudsman in totaal 17 371 telefonische verzoeken om informatie (2001: 18 186). De hoeveelheid buitenwettelijke e-mail die via hetzelfde medium is afgedaan en geen betrekking had op een overheidsorgaan bedroeg in 2002 198 (2001: 276). Het aantal geregistreerde bezoeken aan het Bureau Nationale ombudsman van mensen met een nieuwe klacht of vraag lag in 2002 op 91 (in 2001 vond hiervan geen registratie plaats).

Sinds september 2001 heeft het Bureau Nationale ombudsman de beschikking over een nieuw systeem van registreren van inkomende telefoon. Het nieuwe systeem biedt een groter en meer gedifferentieerd inzicht in de telefonische klachten en verzoeken. Door middel van deze vorm van registratie kan een beter beeld gekregen worden van trends en actuele items. In 2002 zijn voor het eerst over een vol kalenderjaar de klachten en verzoeken om informatie per telefoon in het nieuwe registratiesysteem verwerkt. Door een andere, meer nauwkeurige indeling naar bestuursorgaan is er een verandering gekomen in vergelijking met de tabel «Overzicht telefonische verzoeken om inlichtingen» uit voorgaande jaren.

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

| Hoofdgroep | Aantal |
|--|---------------|
| Politie | 1579 |
| Ministeries | 3164 |
| Andere bestuursorganen op rijksniveau | 2993 |
| Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties | 10 |
| Waterschappen | 95 |
| Provincies | 38 |
| Gemeenten | 974 |
| Gemeenschappelijke regelingen | 10 |
| Buitenwettelijk | 8713 |
| Overige | 84 |
| Totaal | 17 660 |

De hoofdgroepen «gemeenten» en «gemeenschappelijke regelingen» hebben betrekking op de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen die bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten. De hoofdgroep «buitenwettelijk» valt evenals bij buitenwettelijke verzoekschriften uiteen in niet-overheid en overheid (zie paragraaf 6.4). De hoofdgroep «overige» slaat op klachten over organen waarvan telefonisch op korte termijn niet met zekerheid is vast te stellen of deze onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen. Deze restgroep bevat ook registraties die om administratief-technische redenen niet bij een andere hoofdgroep kunnen worden ingedeeld. Alle klachten zijn geregistreerd naar hun aard in 18 (samengestelde) subcategorieën, waaronder «verzoek om informatie». Deze laatste categorie betreft de telefoontjes die niet het karakter hebben van een klacht, maar uitsluitend een vraag aan de Nationale ombudsman om juridisch advies of een doorverwijzing. Tabel B geeft een overzicht van de percentages van geregistreerde klachten naar aard van de klacht, verdeeld over buitenwettelijk en binnenwettelijk.

Tabel 10 Overzicht geregistreeerde klachten naar aard van de klacht, verdeeld over buitenwettelijk en binnenwettelijk

| Aard van de klacht | Buitenwettelijk | Binnenwettelijk |
|-------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Administratieve handeling | 1,7% | 4,5% |
| Behandelingsduur | 4,1% | 24,5% |
| Bejegening | 3,0% | 6,0% |
| Bereikbaarheid | 0,4% | 2,7% |
| Beslag/deurwaarder/invoering | 0,6% | 1,6% |
| Beslissing (inhoud) | 11,6% | 20,5% |
| Betaling/kwijtschelding | 13,3% | 5,7% |
| Dienstbetoon | 15,5% | 12,1% |
| Discriminatie | 0,3% | 0,1% |
| Inhoud wettelijke regeling | 2,9% | 3,4% |
| Integriteit | 0,3% | 0,2% |
| Klachtbehandeling | 1,2% | 3,1% |
| Non-respons | 0,5% | 1,7% |
| Overige | 21,9% | 3,7% |
| Privacy/inzage | 0,8% | 0,9% |
| Schadevergoeding | 1,0% | 1,2% |
| Verzoek om informatie | 18,2% | 5,0% |
| Voorlichting/informatieverstrekking | 2,7% | 3,1% |
| Totaal | 100% | 100% |

Wat betreft de verdeling naar aard van de binnenwettelijke klachten springt in het oog dat meer dan een kwart van de klachten betrekking had op de behandelingsduur, of het niet reageren door een bestuursorgaan. In iets meer dan 20% had de klacht betrekking op de inhoud van een beslissing. In die gevallen werd de beller erop gewezen dat zijn klacht over een besluit dat een bestuursorgaan had genomen niet voor onderzoek in aanmerking kwam, omdat de Nationale ombudsman in dergelijke gevallen niet bevoegd, dan wel niet verplicht is onderzoek in te stellen (art. 16c en 14g WNo). Overigens wordt in veel zaken werd geklaagd over het dienstbetoon van de overheid, hoofdzakelijk door de politie (van de 1579 telefonisch over de politie ingediende klachten gingen er 438, dat is 27,7%, over gebrek aan dienstbetoon).

Bij bijna 22% van de buitenwettelijke klachten werd de aard van de klacht geregistreerd onder de restcategorie overige. Veelal bleek in die gevallen dat de Nationale ombudsman ten aanzien van de instelling waarover werd geklaagd niet bevoegd is (bijvoorbeeld in consumentenaangelegenheden). De beller wordt in die gevallen meegedeeld dat de Nationale ombudsman de klager niet van dienst kan zijn en de beller wordt doorverwezen. Aan de beoordeling van de aard van de klacht wordt dan niet toegekomen. Dikwijls zien mensen de Nationale ombudsman als algemene vraagbaak en vragen in veel buitenwettelijke aangelegenheden de Nationale ombudsman om informatie (18,2%). In de gevallen dat in een buitenwettelijke aangelegenheid werd geklaagd over een beslissing, had dit in overgrote meerderheid betrekking op een door een niet-aangesloten gemeente genomen besluit of een rechterlijke uitspraak.

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

Tabel 11 Overzicht geregistreeerde klachten politie, verdeeld naar diverse diensten

| Onderdeel | Aantal |
|--------------------------------|--------------|
| Arrestatieteams | 37 |
| Criminele inlichtingen eenheid | 3 |
| Externe commissie | 5 |
| Interregionaal rechercheteam | 2 |
| Vreemdelingendiensten | 486 |
| Algemeen (overige) | 1046 |
| Totaal | 1 579 |

Tweederde van de klachten had betrekking op de politie in het algemeen. Met name werd telefonisch geklaagd over de bejegening en het dienstbetoon door politieambtenaren. Voor het overige ging een groot deel van de politiekklachten over de vreemdelingendiensten. Hoofdzakelijk werd er in dat kader geklaagd over de behandelingsduur van vergunningaanvragen (70%).

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

| Ministerie | Dienstonderdeel | Aantal |
|---|--|--------|
| Algemene Zaken | | 9 |
| Buitenlandse Zaken (inclusief tot 22 juli 2002 Ontwikkelingssamenwerking) | Departement algemeen | 24 |
| | Ambassades en consulaten | 102 |
| | Subtotaal | 126 |
| Justitie (inclusief vanaf 22 juli 2002 Vreemdelingenzaken en Integratie) | Departement algemeen | 77 |
| | Bureau Visadienst | 84 |
| | Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) | 95 |
| | Dienst Justitiële Inrichtingen | 13 |
| | Gevangenis en huizen van bewaring | 22 |
| | Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) | 784 |
| | Openbaar ministerie | 148 |
| | Raad voor de Kinderbescherming | 77 |
| | Subtotaal | 1300 |
| Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (inclusief tot 22 juli 2002 Grote Steden- en Integratiebeleid) | Departement algemeen | 22 |
| | Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD, voorheen BVD) | 6 |
| | Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD) | 7 |
| | Subtotaal | 38 |
| Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen | Departement algemeen | 33 |
| | Inspectie voor het onderwijs | 6 |
| | Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie (NIOD) | 2 |
| | Subtotaal | 41 |
| Financiën | Departement algemeen | 21 |
| | Belastingdienst (particulieren en ondernemingen) | 636 |
| | Centraal Bureau Motorrijtuigenbelasting (CBM) | 34 |
| | Domeinen | 6 |
| | Douane | 19 |
| | Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst/Economische Controle Dienst (FIOD/ECD) | 3 |
| | Subtotaal | 719 |
| Defensie | Departement algemeen | 14 |

| Ministerie | Dienstonderdeel | Aantal |
|---|--|-------------|
| | Koninklijke Landmacht | 9 |
| | Koninklijke Luchtmacht | 2 |
| | Koninklijke Marine | 2 |
| | Koninklijke Marechaussee | 9 |
| | Subtotaal | 36 |
| Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | Departement algemeen | 39 |
| | Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen (IBS, huursubsidie) | 547 |
| | Secretariaat van de Huurcommissies | 20 |
| | VROM-inspectie | 4 |
| | Subtotaal | 610 |
| Verkeer en Waterstaat | Departement algemeen | 39 |
| | Rijkswaterstaat (RWS) | 24 |
| | Subtotaal | 63 |
| Economische Zaken | Departement algemeen | 13 |
| | Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) | 2 |
| | Subtotaal | 15 |
| Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | Departement algemeen | 43 |
| | Algemene Inspectie Dienst (AID) | 3 |
| | LASER | 19 |
| | Subtotaal | 65 |
| Sociale Zaken en Werkgelegenheid | Departement algemeen | 42 |
| | Arbeidsinspectie | 6 |
| | Inspectie Werk en Inkomen | 3 |
| | Subtotaal | 51 |
| Volksgesondheid, Welzijn en Sport | Departement algemeen | 57 |
| | Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming | 9 |
| | Inspectie voor de Gezondheidszorg van het Staatstoezicht op de Volksgesondheid | 19 |
| | Keuringsdienst van Waren | 6 |
| | Subtotaal | 91 |
| Totaal | | 3164 |

Het aantreden van het nieuwe kabinet in juli 2002 heeft een aantal wijzigingen in de indeling van ministeries met zich meegebracht. Zo zijn de ministersposten voor Ontwikkelingssamenwerking en Grote Steden- en Integratiebeleid komen te vervallen. Nieuw is de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie onder wiens verantwoordelijkheid de Immigratie- en Naturalisatie Dienst (IND) is komen te vallen. Omwille van de samenhang wordt de registratie van telefonische klachten op het terrein van het Bureau Visadienst en de Visadienst gekoppeld aan de IND, een dienst van het Ministerie van Justitie. In totaal zijn in 2002 over de IND 784 telefonische klachten geregistreerd waarvan er 469 betrekking hadden op de behandelingsduur. Er werd 160 keer geklaagd over een door de IND genomen beslissing.

Op het terrein van het Ministerie van Justitie werd regelmatig gebeld over opgelegde sancties op grond van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (ook wel Wet Mulder). Tien procent van het totaal aantal klachten over het ministerie had betrekking op beslissingen die mensen in dit kader ontvingen van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (verder CJIB) of van de officier van justitie (beslissing op beroep). Omdat de bepalingen van de artikelen 16c en 14g van de Wet Nationale ombudsman toetsing van dergelijke beslissingen door de Nationale ombudsman in de weg staan, worden de bellers gewezen op de beroepsprocedure en voor bijstand verwezen naar rechtshulpverleners.

Het grootste deel van de klachten over het Ministerie van Buitenlandse Zaken ging over ambassades en consulaten. Voornamelijk werd geklaagd over trage behandeling en de voorlichting en informatieverstrekking inzake visumaanvragen (samen 45% van de klachten).

Vanaf juli 2002 signaleerde de Nationale ombudsman aan de hand van vele telefonische klachten dat het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder VROM) in problemen was gekomen bij de verstrekking van huursubsidie. Aanvankelijk lag bij de telefonische klachten sterk de nadruk op de bereikbaarheid van de helpdesk voor huursubsidieaanvragers. Veel mensen wilden informeren naar het uitblijven van de huursubsidiebetalingen waardoor de helpdesk van het ministerie overbelast raakte. Nadat de Minister had besloten tot bevoorschotting van huursubsidiegerechtigden, hadden de telefoontjes vanaf oktober voornamelijk het karakter van klachten over het uitblijven van betalingen, de behandelingsduur van eerste aanvragen, wijzigingsformulieren, bezwaarschriften en overige correspondentie. Klachten over de bereikbaarheid bleven aanhouden. De piek in het aantal telefoontjes over het Ministerie van VROM lag daags nadat het televisieprogramma TROS Radar aandacht had besteed aan de huursubsidieproblematiek onder vermelding dat men met klachten bij de Nationale ombudsman terecht kon. Van het totaal aantal telefonische klachten in 2002 over ministeries had ruim 17% betrekking op de Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van VROM.

Naar aanleiding van de landelijke inentingscampagne tegen meningokokken C werd de Nationale ombudsman afgelopen zomer veel gebeld over de vergoeding voor het inenten op eigen kosten. Veel ouders klaagden dat zij de kosten die zij hadden gemaakt voor het inenten van hun kinderen vóórdát de landelijke campagne van start ging, niet vergoed kregen. Omdat het tot het algemeen beleid van de regering gerekend moest worden dat deze kosten niet door de overheid werden gedragen, was de Nationale ombudsman ter zake niet bevoegd en had het voor de bellers dus geen zin hun klacht schriftelijk in te sturen.

De behandeling van klachten en verzoeken om informatie per telefoon over het Ministerie van Financiën ging in bijna 90% van de gevallen over de Belastingdienst. Elders in het jaarverslag wordt nader op dit onderwerp ingegaan (§ 13A.2).

Tabel 13 Overzicht geregistreeerde klachten andere bestuursorganen, verdeeld naar aandachtsgebied

| Aandachtsgebied | Bestuursorgaan | Aantal |
|--|--|--------|
| Justitie | Besturen van gerechten | 12 |
| | Bureau Voorlichting Interlandelijke Adoptie (VIA) | 2 |
| | Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) | 17 |
| | Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven | 5 |
| | Gerechtsdeurwaarders | 47 |
| | Gezinsvoogdij-instellingen (jeugdzorg) | 36 |
| | Klachtencommissie Raad voor de Kinderbescherming | 5 |
| | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) | 76 |
| | Nederlandse Orde van Advocaten en de Orde van advocaten in de arrondissementen | 20 |
| | Notarissen | 36 |
| | Particuliere justitiële inrichtingen TBS | 1 |
| | Raden voor Rechtsbijstand | 18 |
| Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | Kiesraad | 1 |

| Aandachtsgebied | Bestuursorgaan | Aantal | |
|---|---|--------------------------------------|-----|
| Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen | Stichting Administratie Indonesische Pensioenen | 2 | |
| | Commissariaat voor de Media | 1 | |
| | Informatie Beheer Groep (IB-Groep) | 199 | |
| | Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO) | 3 | |
| Financiën | Openbare Universiteiten | 11 | |
| | Stichting Maror-gelden Overheid | 1 | |
| Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | Stichting Waarborgfonds Motorverkeer | 5 | |
| | Dienst voor het kadaster en de openbare registers | 19 | |
| | Huurcommissies | 78 | |
| | Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (WEW) | 2 | |
| Verkeer en Waterstaat | APK-keuringsstations | 3 | |
| | Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) | 77 | |
| | Dienst Wegverkeer (RDW) | 78 | |
| | Luchtverkeersleiding Nederland | 1 | |
| | Stichting Inschrijving Eigen Vervoer (SIEV) | 1 | |
| | Stichting VAM (Innovam) | 2 | |
| Economische Zaken | Kamers van Koophandel | 7 | |
| | Nederlandse onderneming voor energie en milieu B.V. (NOVEM) | 2 | |
| | Stichting Instituut voor Midden- en Kleinbedrijf (IMK) | 1 | |
| | Commissies ingevolge de Zaai- en Plantgoedwet | 1 | |
| Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | Landinrichtingscommissies | 1 | |
| | Staatsbosbeheer | 2 | |
| | Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) | 88 | |
| Sociale Zaken en Werkgelegenheid | Keuringsinstanties ingevolge de Wet op de gevaarlijke werktuigen | 1 | |
| | Sociale verzekeringsbank (SVB) | 365 | |
| | Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) | Bouwnijverheid | 36 |
| | | Cadans | 295 |
| Gak | | 893 | |
| Guo | | 45 | |
| USZO | | 208 | |
| | Subtotaal | 1477 | |
| Volksgesondheid, Welzijn en Sport | Commissie Algemene Oorlogsgevallenregelingen (CAOR) | 2 | |
| | College Tarieven Gezondheidszorg (CTG) | 2 | |
| | College voor Zorgverzekeringen | 7 | |
| | Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) | 7 | |
| | Stichting Het Gebaar | 20 | |
| | Zorgverzekeraars | Centraal Administratie Kantoor (CAK) | 46 |
| Ziekenfondsen | | 181 | |
| Zorgkantoren | | 23 | |
| Subtotaal | | 250 | |
| Totaal | | 2 993 | |

Bijna de helft van de telefonische klachten over andere bestuursorganen die de Nationale ombudsman in 2002 ontving, ging net als in 2001 over het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (verder UWV). Deze klachten gingen met name over de lange behandelingsduur van aanvragen en bezwaarschriften. Ook werd de Nationale ombudsman veel telefonisch benaderd door mensen die het niet eens waren met een beslissing van het UWV. Deze bellers werden gewezen op de bezwaar- en beroepsprocedure en voor bijstand verwezen naar rechtshulpverleners. In 2002 hadden 365 telefoontjes betrekking op de Sociale verzekeringsbank. Naast de klachten over het uitblijven van betaling van kinderbijslag, is de aard van deze klachten te vergelijken met de aard van de klachten over het UWV.

Over zorgverzekeraars werd 250 keer telefonisch geklaagd. Opvallend was met name het aantal telefoontjes over het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (verder CAK). Het CAK verricht de vaststelling en inning van de wettelijke eigen bijdrage, namens de in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (verder AWBZ) genoemde uitvoeringsorganen (ziekenfondsen, particuliere ziektekostenverzekeraars en uitvoerende organen van de publiekrechtelijke ziektekostenregelingen voor ambtenaren). De Nationale ombudsman is bevoegd een gedraging van het CAK te onderzoeken als aan het CAK een mandaat is verleend. Feitelijke gedragingen van het CAK worden dan toegerekend aan het bestuursorgaan dat het mandaat voor de taakuitvoering heeft verleend. In 2002 ontving de Nationale ombudsman 46 telefoontjes over het CAK. Deze bellers klaagden met name over het feit dat het CAK verzuimde tijdig nota's te verzenden voor de Eigen Bijdrage Bijzondere Zorgkosten. De bellers werd geadviseerd eerst een klacht in te dienen bij de verantwoordelijke zorgverzekeraar en als dat niet tot het gewenste resultaat zou leiden, konden zij zich wederom tot de Nationale ombudsman wenden.

In 2002 werd in 199 gevallen telefonisch over de Informatie Beheer Groep geklaagd. De telefoongesprekken hadden met name betrekking op klachten over kwijtschelding/betaling van studieschuld en op klachten over beslissingen inzake het recht op studiefinanciering. De bellers die het laatste onderwerp aan de orde stelden, werden verwezen naar de administratiefrechtelijke voorzieningen die daartegen openstonden.

In november 2001 werd Stichting Het Gebaar opgericht. Het Gebaar is een tegemoetkoming van de Nederlandse regering aan de Indische gemeenschap voor het beleid van voorgaande regeringen. Stichting het Gebaar is een bestuursorgaan dat werkzaam is onder politieke verantwoordelijkheid van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De Nationale ombudsman ontving in 2002 twintig telefonische klachten over deze stichting. De klachten gingen met name over de lange behandelingsduur van aanvragen.

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

| Buitenwettelijk | Orgaan | Aantal |
|----------------------|---|--------------|
| Overheid | Gemeenten | 1775 |
| | Gemeenschappelijke regelingen | 20 |
| | Rechterlijke macht | 402 |
| | Overige (overheid in het algemeen, wettelijke regelingen) | 377 |
| Niet-overheid | Woningcorporaties | 372 |
| | Overige (consumentenzaken, etc.) | 5768 |
| Totaal | | 8 713 |

Het grootste deel van de buitenwettelijke telefonische klachten had in 2002 betrekking op organisaties die niet tot de overheid behoren. Het gaat hier vaak om consumentenaangelegenheden, verzekeringsskwesties, huurzaken of problemen in de arbeidsrechtelijke sfeer. De ervaring is dat mensen de Nationale ombudsman «gebruiken» als algemene vraagbaak. Ook al weet men dat een bepaalde zaak niet tot de competentie van de Nationale ombudsman behoort, toch wordt vaak een (gratis) juridisch advies gevraagd of een verwijzing naar een andere hulpverlenende instantie. Op grond van de wetsgeschiedenis behoort deze maatschappelijke advies- en verwijfsfunctie ook uitdrukkelijk tot de taak van de Nationale ombudsman.

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

| Aandachtsgebied | Buitenwettelijk | Binnenwettelijk |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Bijstand/sociale zekerheid | 423 | 228 |
| Heffingen/belastingen | 226 | 108 |
| Huisvesting (bouwen en wonen) | 411 | 349 |
| Overige | 715 | 289 |
| Totaal | 1 775 | 974 |

Nederland telt ongeveer vijfhonderd gemeenten. Daarvan waren er in 2002 bijna tweehonderd aangesloten bij de Nationale ombudsman. Van alle telefoontjes die de Nationale ombudsman in 2002 ontving ging 15,5% over gemeenten. Verhoudingsgewijs werd er telefonisch in 2002 meer geklaagd over gemeenten die niet onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen dan over aangesloten gemeenten. Wat de aangesloten gemeenten betreft werd telefonisch relatief veel geklaagd over aangelegenheden in de sfeer van huisvesting en wonen (meer dan 35%). De klachten over niet-aangesloten gemeenten werden voornamelijk geregistreerd onder het aandachtsgebied «overige» (40%).

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

Rapportenoverzicht Nationale ombudsman 2002

Algemene zaken

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--------------------------------|-----------------------|---------|
| 2002/296 | Minister van Algemene Zaken | brief niet beantwoord | ng |

Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|---------------|
| 2002/240 | Nederlands bureau brandweer examens | ten onrechte te weinig punten toegekend voor examen; bezwaarschrift hierover beoordeeld door dezelfde medewerker met wie verzoeker het examen heeft ingezien n.a.v. bezwaarschrift slechts de gevolgde procedure getoetst die tot de totstandkoming van eindcijfer heeft geleid | ng g |
| 2002/315 | Korps landelijke politiediensten | optreden van twee ambtenaren: geweigerd in te gaan op verzoek om medische begeleiding; gedreigd verzoeker in gijzeling te nemen; gefaxte beslissingen niet mogen inzien en niet in ontvangst mogen nemen geweigerd om legitimatiebewijs te tonen aan verzoeker en wijze van klachtafhandeling; te weinig tijd gekregen om te reageren op brief en geen reactie op brief van verzoeker | ng g |
| 2002/365 | Korps landelijke politiediensten | wijze waarop ambtenaar heeft gehandeld bij gelegenheid van stilhouden en aanspreken i.v.m. gepleegde verkeersovertreding: op gevaarlijke manier rechts en links ingehaald door politieauto; onheus bejegend door op vooringenomen wijze verzoekster aan te spreken; ondanks eerdere afwijzing alsnog weerrapport van KNMI betrokken bij klachtafhandeling wijze van klachtbehandeling: verzoek afgewezen om schriftelijke verklaringen van betrokken ambtenaren toe te sturen meegedeeld dat verzoekster ongeschikt was om deel te nemen aan verkeer en verzoekster erop gewezen dat haar lezing het op moest nemen tegen twee verklaringen van betrokken ambtenaren | ng g go |
| 2002/382 | Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | onzorgvuldige handelwijze bij sollicitatie: aan functie verbonden eisen en voorwaarden niet vóór bekendmaking van vacature vastgelegd, dan wel onvoldoende kenbaar gemaakt aan sollicitanten steeds andere criteria opgevoerd op grond waarvan verzoeker niet voor gesprek is uitgenodigd en sprake van leeftijdsdiscriminatie bij beoordeling sollicitatie van verzoeker | g ng |

Buitenlandse zaken en justitie

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| 2002/056 | Visadienst | lange behandelingsduur van verzoekers bezwaarschrift tegen de afwijzende beslissing op aanvraag om mvv | g |
| 2002/078 | Visadienst | trage behandeling van een verzoek om ambtshalve toetsing van een aanvraag voor een mvv voor echtgenoot; nog geen mvv gegeven ondanks verklaring van geen bezwaar van de Minister van Buitenlandse Zaken die naar de ambassade is gestuurd | g,# |
| 2002/095 | Visadienst | lange behandelingsduur van bezwaarschrift nadat de arrondissementsrechtbank onder meer een eerder besluit op een ander bezwaarschrift had vernietigd en had bepaald dat de Minister opnieuw diende te beslissen; toezegging dat hij uiterlijk binnen vier weken na dagtekening zou beslissen, niet nagekomen en beslissing met beroep op bijzonderheden is tot onbekende datum uitgesteld | g |
| 2002/136 | Visadienst | lange behandelingsduur van aanvraag tot mvv ten behoeve van in Pakistan verblijvende echtgenote en kinderen | g |
| 2002/149 | Bureau Visadienst en/ of Visadienst | het in het ongereede maken van verzoekers documenten; tekortgeschoten in de vervulling van de zorgplicht t.a.v. aan hen toevertrouwde belangen en onvoldoende hulpvaardige opstelling betoond | g,# |
| 2002/170 | Visadienst | lange behandelingsduur van aanvraag van mvv t.b.v. verzoekers echtgenote en twee dochters | g |
| 2002/190 | Minister van Justitie en Minister van Buitenlandse Zaken | overlegde originele akten als niet afdoende bewijs terzijde gelegd onderzoek naar de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan het Verdrag tussen het Koninkrijk der Nederlanden en het Koninkrijk Marokko inzake de overbrenging van gevonniste personen, dat sinds 30 december 1999 voorlopig wordt toegepast | ng,# |
| 2002/205 | Visadienst | tegenstrijdige informatie verstrekt over behandelingsduur visumaanvragen, daarbij geldende termijnen en moment van beschikken over geldige reisbiljetten en reisverzekering | ng |
| 2002/239 | Visadienst | lange behandelingsduur van bezwaarschrift; toezegging dat binnen vier weken na ontvangst van gevraagde stukken een beslissing op het bezwaarschrift zou worden genomen, niet nagekomen | g |
| 2002/255 | Visadienst | lange behandelingsduur bezwaarschrift tegen beslissing waarbij aanvraag om verlening van mvv t.b.v. echtgenote en dochter werd afgewezen; toezegging dat binnen vier weken beslist, dan wel een vervolgstap zou worden gezet, niet nagekomen | g |
| 2002/258 | Visadienst | lange behandelingsduur van in oktober 1999 ingediende aanvraag om verlening van mvv aan verzoekers echtgenote in Irak waardoor verscherping van het nareiscriterium van de op 1 april 2001 van kracht geworden Vreemdelingenwet dreigde te worden tegengeworpen | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---------------|---|---------|
| 2002/307 | Visadienst | lange behandelingsduur van verzoekers bezwaarschrift tegen het niet tijdig beslissen op zijn aanvraag om verlening van een mvv voor zijn in Irak verblijvende echtgenote; toezegging dat binnen tien weken na ingediende aanvraag zou worden beslist niet nagekomen | g |

Buitenlandse zaken

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/078 | Ambassade te Rabat | op 15 januari 2001 nog geen mvv gegeven ondanks de verklaring van geen bezwaar van de Minister van Buitenlandse Zaken die eind november 2000 naar de ambassade is gestuurd | ng,! |
| 2002/079 | Ambassade te Rabat | bij brief gestelde vragen over bezoek prins Willem-Alexander aan Marokko niet afdoende schriftelijk beantwoord | ng |
| | | nader gestelde vragen niet afdoende schriftelijk beantwoord | g |
| 2002/087 | Ambassade te Rabat | afgifte van mvv t.b.v. verzoeksters echtgenoot vertraagd terwijl was meegedeeld dat er geen bezwaar bestond tegen afgifte van mvv | g |
| | | verzoek gedaan tot heroverweging van de verstrekte machtiging tot afgifte van mvv | ng |
| 2002/111 | Ministerie van Buitenlandse Zaken | telefonische bejegening door een met naam genoemde ambtenaar en de manier waarop klacht hierover is beoordeeld, volgens verzoekster gebaseerd op onjuiste weergave van het telefoongesprek | g |
| 2002/120 | Ambassade te Rabat | verzoekster niet in bezit gesteld van mvv, hoewel Minister van Buitenlandse Zaken bij beschikking had besloten geen bezwaar te maken en verzoeksters klacht over voorwaarde dat zij een kopie van haar gelegaliseerde huwelijksakte diende te tonen voordat werd overgegaan tot afgifte van mvv, niet (inhoudelijk) behandeld | g,! |
| 2002/148 | Ambassade te New Delhi | | # |
| | | ambassade van beoogde logee geëist dat zij bij indiening van haar visumaanvraag voor kort verblijf aantoonde dat zij een ziektekostenverzekering had afgesloten, terwijl niet vaststond of positief op visumaanvraag zou worden beslist | g |
| | | en geëist dat zij aantoonde dat zij een vliegticket had gereserveerd | ng |
| 2002/149 | Nederlandse Consulaat-Generaal te Sao Paulo | aantal originele documenten van verzoeker, zijn echtgenote en hun kinderen zoekgeraakt nadat deze waren ingeleverd bij het Consulaat-Generaal ter ondersteuning van hun aanvragen om afgifte van mvv | ng |
| 2002/201 | Ministerie van Buitenlandse Zaken | lange duur van het onderzoek dat is ingesteld in het kader van zijn asielaanvraag | g |
| 2002/205 | Ambassade te Boekarest | lange behandelingsduur van aanvraag visum voor kort verblijf | ng |
| | | tegenstrijdige informatie verschaft m.b.t. ziektekostenverzekering | g |
| | | visa verstrekt voor een willekeurige termijn | go |
| 2002/210 | Ministerie van Buitenlandse Zaken | voor beantwoording van vragen in verzoekers brief volstaan met verwijzing naar Immigratie- en Naturalisatiedienst | g |
| 2002/216 | Consulaat-Generaal te Lagos | | # |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| | | handelwijze ambassadekantoor in het kader van de aanvragen om verlening van een visum voor kort verblijf t.b.v. Nigeriaanse partner van verzoeker: originele geboorteakte beschadigd en verdacht gemaakt door er een stempel op te zetten, een in Nederlandse taal opgestelde beslissing aan Nigeriaanse partner overhandigd, uren buiten in de zon moeten wachten alvorens zij toegelaten werden tot ambassadekantoor en door medewerkers uitgelachen vereist dat een volledig geboekt retourticket op naam van partner moest worden overlegd, terwijl nog niet bekend was wanneer zij naar Nederland kon afreizen | ng |
| 2002/231 | Consulaat-Generaal te Düsseldorf | gesuggereerd dat positief advies zou worden uitgebracht aan IND over spreekvaardigheid in Nederlandse taal van verzoekers echtgenote, terwijl dit niet is gebeurd | g,! |
| 2002/237 | Beneluxvisumkantoor te Rabat | verzoekers vriendin niet in gelegenheid gesteld aanvraag om mvv in te dienen: zij diende haar naam en adres achter te laten en kreeg ruim twee weken later een schriftelijke uitnodiging | g |
| 2002/272 | Ministerie van Buitenlandse Zaken | bij het verstrekken van paspoort door ambassade in Zweden niet geïnformeerd dat (nood)paspoort verstrekt door Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging aanleiding tot problemen bij toelating tot Japan zou kunnen vormen; klacht hierover afgewezen | g |
| 2002/297 | Nederlandse vertegenwoordiging te Parijs (Frankrijk) | niet op de hoogte gebracht van de aanhouding van haar zoon in Frankrijk | ng |
| 2002/322 | Directie Personenverkeer, Migratie en Consulaire Zaken | van verzoeker, een tot Nederlander genaturaliseerde Pakistaan, verlangd dat hij zijn geboorteakte ter verificatie en legalisatie zou overleggen ter vaststelling van zijn identiteit i.v.m. aanvraag om mvv t.b.v. verzoekers echtgenote; verzoeker wenst terugbetaling van hieraan verbonden leges | ng |
| 2002/328 | Visadienst | wijze van behandeling van klacht over lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen het niet-tijdig beslissen op ingediende aanvraag om mvv | g |
| 2002/329 | Visadienst | lange behandelingsduur van verzoeken om ambtshalve advies over door zijn echtgenote en dochter in te dienen aanvraag om mvv; toezegging om binnen twee weken alsnog advies uit te brengen niet nagekomen; niet op de hoogte gebracht van verstrijken van toegezegde termijn en de redenen daarvoor | g |
| 2002/334 | Ambassade te Rabat | klacht niet behandeld ondanks rappelbrief; pas op 23 oktober 2000 mvv afgegeven terwijl door ministerie op 4 september 2000 al was besloten daartegen geen bezwaar te maken; behandeling correspondentie van gemachtigde | # g |
| | | ambassade wilde uitsluitend mvv verstrekken als verzoeker een schriftelijke uitnodiging had ontvangen | ng |
| | | informatieverstrekking door ambassade en gebeurtenissen op 17 en 23 oktober 2000 | go |
| 2002/395 | Ministerie van Buitenlandse Zaken | tijd die is gemoeid met het verkrijgen van benodigde informatie voor de behandeling van asielaanvraag | g |

Defensie

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|----------|
| 2002/009 | Koninklijke Marechaussee | envelop met geldinhoud van f 1000 (€ 453,78), overhandigd aan medewerker Koninklijke Marechaussee voor een kennis die werd uitgezet naar Marokko, nooit kennis bereikt, verzoeker verlangt vergoeding | ng |
| | | wijze van klachtafhandeling; geen toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor | g |
| | | bewuste envelop zoekgeraakt door afhandeling van Koninklijke Marechaussee | go |
| 2002/046 | Maatschappelijke Dienst Defensie | wijze van afhandelen klacht: in klachtregeling genoemde termijn overschreden, verzoeker niet in gelegenheid gesteld op onderzoeksresultaten te reageren, niet gewezen op mogelijkheid klacht voor te leggen aan Nationale ombudsman, onderzoek niet grondig omdat verzoeker op 16 vragen geen antwoord kreeg | g |
| | | klacht behandeld door onderzoekscommissie, onderzoek niet grondig omdat slechts drie personen zijn gehoord, onderzoek niet onpartijdig | ng |
| 2002/138 | Minister van Defensie Koninklijke Marechaussee | niet gereageerd op klachtbrief optreden van ambtenaar op Schiphol: onjuist geadviseerd over noodzaak van noodverlenging in verzoeksters paspoort, waardoor zij onnodig kosten heeft gemaakt en wijze van klachtafhandeling: niet op alle onderdelen van klacht ingegaan; klacht ongegrond verklaard | g g,# |
| 2002/195 | Koninklijke Marechaussee | schuldig gemaakt aan discriminatie omdat verzoeker vanwege huidskleur als enige zijn paspoort moest tonen; tijdens transport na aanhouding onvoorzichtig gereden en plotseling geremd; geweigerd verzoeker bij te laten staan door advocaat; toestemming geweigerd om echtgenote te bellen | ng |
| | | pas na 15 minuten toegestaan gebruik te maken van toilet; lange behandelingsduur van klacht | g |
| 2002/198 | Koninklijke Marechaussee | handelwijze bij paspoortcontrole te Schiphol: gediscrimineerd door alleen verzoekers paspoort te controleren; verzoeker onvriendelijk bejegend | ng |
| | | geen uitleg verschaft over uitgebreide paspoortcontrole; reden van overdracht paspoort aan andere ambtenaar niet meegedeeld | g |
| | | paspoort van derde uitgebreid doorgebladerd voor ogen van verzoekers echtgenote | go |
| 2002/228 | Koninklijke Luchtmacht | optreden jegens verzoekster bij vliegbasis Soesterberg: verzoekster ten onrechte van haar vrijheid beroofd door hek achter haar te sluiten, haar meermalen hardhandig vastgepakt en tegen hek geduwd, haar arm op haar rug gedraaid nadat zij geen antwoord had gegeven | g |
| 2002/242 | Koninklijke Marechaussee | verzoekster en haar kinderen na terugkeer op Schiphol aan hun lot overgelaten | ng |
| 2002/312 | Koninklijke Marechaussee | wijze van bejegenen van verzoeker, van Griekse nationaliteit en woonachtig in Nederland, toen hij met zijn gezin de paspoortcontrole wilde passeren | g |
| 2002/410 | Koninklijke Marechaussee | niet onderkend dat verzoekster een asielerzoek wilde indienen, klacht niet aangemerkt als gegrond of ongegrond | g,! |

Economische zaken

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/033 | Kamer van Koophandel Veluwe en Twente | Vereniging Vrienden van de Terwoldse Molen niet uitgeschreven uit handelsregister, inning van verschuldigde bijdragen overgedragen aan deurwaarder, via deurwaarder gedane toezegging dat bij uitschrijving vóór 1 november 1999 de bijdrage voor 1999 zou worden afgeboekt niet nagekomen | ng |
| 2002/266 | Minister van Economische Zaken | na oproep tot investeringen in zonne-energie – eind 2000 – het overleg dienaangaande met bedrijfsleven gestaakt; niet geïnformeerd over beleidswijzigingen ten aanzien van zonne-energie en niet inhoudelijk gereageerd op PV-manifest meegedeeld dat er mogelijk nog een nieuw convenant zou worden afgesloten en niet gereageerd op klachtbrief | ng g |
| 2002/373 | Minister van Economische Zaken | lange behandelingsduur door de Directie Personeel, Organisatie en Informatiemanagement (POI) van zijn bezwaarschrift tegen de beslissing van de Directeur voor de Industriële Eigendom en gedane toezeggingen om spoedig te beslissen niet nagekomen | g |
| 2002/393 | Kamer van Koophandel en Fabrieken Amsterdam | als deponeringsdatum niet de datum van ontvangst maar de datum van verwerking van stukken opgevoerd | g,# |

Financiën

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/022 | Belastingdienst/Ondernemingen | negatief beslist op verzoek om verzoeksters kosten voor deskundige bijstand te vergoeden | ng |
| | | verzoekster op onzorgvuldige wijze ten onrechte aangemerkt als verplicht verzekerde ondernemer voor het ziekenfonds over 2000 en 2001, bezwaar over 2001 op onzorgvuldige wijze afgewezen, aanslag premie Ziekenfondswet 2000 pas 2 maanden na bezwaar vernietigd, nog na intrekking verklaring Ziekenfondswet een voorlopige aanslag opgelegd, uit door verzoekster ingediend schattingsformulier 2000 had duidelijk kunnen blijken dat zij uitsluitend aan loonbelasting onderworpen inkomsten genoot | g |
| 2002/043 | Dienst Domeinen | verkopen van auto voor te laag vastgestelde verkoopprijs | # g |
| | | niet teruggeven van persoonlijke spullen die zich tijdens inbeslagname in auto bevonden | ng |
| 2002/045 | Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda | aan verzoekster toekomstige teruggaven inkomstenbelasting 1996 en 1997 verrekend met aanslagen omzetbelasting waarvan reeds vaststond dat deze ten onrechte waren opgelegd; het bedrag van de teruggaaf in afwijking van op aangiftebiljetten inkomstenbelasting genoemde rekening gestort op rekening t.n.v. de v.o.f. waarvan zij firmante was; geweigerd uitstel van betaling te verlenen voor aanslag inkomstenbelasting 1998 | g,# |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| 2002/081 | Regionale directie Domeinen Zuid te Breda | | # |
| | | verkoopt grond waarop recht van opstal is verleend uitsluitend tegen getaxeerde waarde in vrij opleverbare staat, verleent geen korting voor het feit dat de grond als ondergrond van woning in gebruik is door Domeinen gevraagde prijs verschilt van gemeenteprijs en gehanteerde waarde voor onroerend zaakbelasting | ng g |
| 2002/082 | Belastingdienst/ Ondernemingen Goes | stelt zich op standpunt dat verzoeker is gehouden haar geautomatiseerde boekhouding naar de wensen van de Belastingdienst aan te passen | ng |
| | | daarbij geen rekening houdend met de kosten die daar volgens verzoekster aan waren verbonden | g |
| 2002/124 | Belastingdienst/ Directie Ondernemingen Noord Zwolle | | ! |
| | | beroep tegen beslaglegging op roerende zaken in verzoekers woonhuis afgewezen | ng |
| | | beroep tegen beslaglegging op inventaris werkkamer verzoeker afgewezen | g |
| 2002/160 | Belastingdienst/ Ondernemingen Eindhoven | beslag gelegd op roerende zaken van X waaronder zich een digitale stencilmachine bevond die eigendom was van verzoekster en verhuurd aan X, verzoekster niet gewezen op mogelijkheid verzetschrift in te dienen ter gelegenheid van overbetekening van het beslag waardoor zij een schade heeft geleden van f 33 544,54 (€ 15 221,85) | go,! |
| 2002/162 | Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Leiden | ondanks verzoek geen verlening voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2001 en 2002 | ng |
| 2002/176 | Belastingdienst/ Ondernemingen Amsterdam | afwijzend beslist op verzoek om ambtshalve vermindering van opgelegde aanslagen inkomstenbelasting/premie volksverzekering | ng |
| 2002/253 | Belastingdienst/ FIOD/ECD Haarlem | bij overdracht van zaak aan openbaar ministerie nagelaten maatregelen te nemen die nodig waren om te bereiken dat verzoeker als benadeelde partij zou worden gevoegd in strafrechtelijke procedure tegen verdachte(n) | g,# |
| 2002/256 | Staatssecretaris Financiën | verzoek om vergoeding van kosten voor deskundige bijstand bij het maken van bezwaar tegen (navorderings-)aanslagen inkomstenbelasting 1991 tot en met 1995 afgewezen | ng |
| 2002/263 | Belastingdienst/ Ondernemingen Gorinchem | afwijzend beslist om toekenning van kostenvergoeding | ng |
| 2002/293 | Belastingdienst/ Particulieren | bedrag van teruggaaf op aanslag 2000 gestort op een door de bank geblokkeerde rekening op naam van verzoeker en diens inmiddels overleden moeder en geweigerd bedrag alsnog te storten op door verzoeker op aangiftebiljet vermelde rekening | ng |
| 2002/300 | Belastingdienst/ Ondernemingen | geen beslissing genomen op ingediend verzoek om toepassing van geruisloze terugkeer uit een NV of BV (art. 14c, eerste lid, Wet op de vennootschapsbelasting 1969) | g |
| | Belastingdienst/ Centrum voor Processen Productontwikkeling | geen beslissing genomen op ingediend verzoek om toepassing van geruisloze terugkeer uit een NV of BV (art. 14c, eerste lid, Wet op de vennootschapsbelasting 1969) | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/306 | Belastingdienst/ Particulieren Heerlen | teruggave inkomstenbelasting 1999 niet op de rekening gestort die stond vermeld op T-biljet, maar op de rekening die verzoekster samen had met haar echtgenoot – van wie ze aan het scheiden was – die in het bestand van de Belastingdienst voorkwam | g |
| | | Belastingdienst niet bereid het bedrag alsnog aan verzoekster uit te betalen | ng |
| 2002/308 | Belastingdienst/ Particulieren Middelburg | teruggave aanslag inkomstenbelasting 2000 foutief gestort op rekening die niet meer op verzoeksters naam staat en niet bereid bedrag op andere rekening te storten | g,# |
| 2002/354 | Belastingdienst/ Directie Particulieren | verzoekers beroep tegen beslissing over betalingsregeling voor aanslag inkomstenbelasting afgewezen | ng |
| 2002/377 | Belastingdienst/ Douane | niet ingegaan op argumenten van verzoeker in reactie op verzoekers klacht: verwezen naar diverse wettelijke bepalingen zonder daarvan afschriften mee te sturen; laten weten dat verzoeker bij aankomst op Schiphol pas na dreiging met inschakeling van Koninklijke Marechaussee wilde meewerken aan controle van zijn bagage; laten weten verzoeker niet getutoeerd te hebben | g g |
| | | laten weten dat proces van waardebepaling DVD-speler korter duurde dan volgens verzoeker het geval was | ng |
| 2002/380 | Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Leiden | aangifte inkomstenbelasting 1999 nog niet afgehandeld en geen antwoord gegeven op brieven hierover | g |
| 2002/398 | Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht | beroep afgewezen tegen afwijzende beslissing op verzoek om een betalingsregeling inzake de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekering 2001 | ng |
| 2002/408 | Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen | niet ingegaan op klacht over informatieverstrekking bankrekening dochter tijdens rechtszaak, ten onrechte gesuggereerd dat verzoeker niet in wenste te gaan op aangeboden gesprek, gebruik gemaakt van woordkeuze die verzoeker diskwalificeert als klager | g |

Gemeenten

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/002 | Gemeente Gorinchem | geen inhoudelijk antwoord ontvangen op brieven waarin verzoeker het college de vraag stelt wanneer een inspraak/ overlegorgaan binnenstad wordt ingesteld | g,# |
| 2002/093 | Sociale Dienst gemeente Nieuwegein | ondanks rappel per aangetekende brief niet gereageerd op brief waarmee verzoeker bezwaar heeft gemaakt tegen de «saldo-verklaring 2000» | g |
| 2002/122 | Gemeente Leeuwarden | | ! |
| | | echtscheidingsbeschikking niet snel genoeg ingeschreven in registers burgerlijke stand | ng |
| | | niet voldoende gereageerd op verzoekers klacht hierover | g |
| 2002/147 | Burgemeester gemeente Roermond | | # |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|-------------------------|---|---------|
| | | afhandeling van brieven door burgemeester: onjuiste informatie verstrekt aan de Nederlandse ambassade in Beijing over paspoorthistorie; later bij brief nog steeds van die onjuiste informatie uitgegaan en niet ingegaan op verzoek om inzage in alle schriftelijke informatie over verzoeker zelf in telefoongesprek voorkeur uitgesproken om verzoeker een laissez-passer te verstrekken | g go |
| 2002/164 | Gemeente Enschede | onjuiste informatie tot op heden niet in administratie gecorrigeerd en extra administratieve leges geheven voor een nieuw paspoort | ng |
| | | klachten over verdagen van bezwaarschriften kennelijk ongegrond verklaard | ng |
| 2002/175 | Gemeente Enschede | formulering gebruikt bij beslissing op verzoekers klacht is ongelukkig en onjuist | g |
| | | afhandeling van klachtbrief, in bezwaarschriftprocedure in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur gebruik gemaakt van gemeentelijke basisadministratie | g,! |
| | | persoonsgegevens om verzoekers identiteit/adres te controleren, klacht behandeld door dezelfde ambtenaar op wiens gedragingen de klacht betrekking had | |
| 2002/178 | Gemeente Vught | wijze van klachtafhandeling | g |
| 2002/202 | Gemeente Amersfoort | niet afdoende inhoudelijk gereageerd op brief verzoekers waarin zij vragen stellen over ontruiming en sloop van een pand in Amersfoort; afwijzende beslissing op het verzoek om een financiële tegemoetkoming en klacht niet tijdig afgedaan | g |
| | | uitblijven van een reactie inzake de aansprakelijkstelling en het toestaan van de tijdelijke bewoning van de schuur op het betreffende perceel | ng |
| 2002/214 | Gemeente Nijmegen | wijze van klachtafhandeling: burgemeester stelt dat zij het tot afhandeling van de klacht bevoegde bestuursorgaan is, burgemeester van mening dat er geen aanleiding was om gelijktijdig met verzoeker te worden gehoord en gang van zaken rond raadsbesluit en de mogelijke tegenstrijdigheid van dit besluit met de Gemeentewet buiten beschouwing gelaten | ng |
| | | ongegrond verklaren van klacht omtrent het niet naleven van het bepaalde in artikel 74, tweede lid, van de Gemeentewet voor zover het betreft het niet onverwijld doen van mededeling aan de raad inzake ontvangst van verzoekers brief | g |
| 2002/245 | Gemeente Amersfoort | leerplichtambtenaar onvoldoende rekening gehouden met psychische gesteldheid van verzoekers zoon, proces-verbaal laten opmaken wegens ongeoorloofd schoolverzuim | ng |
| 2002/249 | Gemeente Amersfoort | wijze waarop verzoeker door ambtenaar te woord is gestaan: betrokken medewerkster niet deskundig | ng |
| | | wijze waarop klacht is behandeld | g |
| 2002/261 | Gemeente Haarlemmermeer | wijze waarop gesprek is gevoerd | go # |
| | | wijze waarop Bestuursdienst heeft gereageerd op brieven: niet ingegaan op vraag om administratie bij te werken; niet ingegaan op alle gestelde vragen; geen melding gemaakt van inhoud van telefoongesprek dat heeft plaatsgevonden; niet ingegaan op alle klachten | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| | | klacht behandeld door dienst die ook zijn brieven heeft beantwoord en brief verzoeker behandeld als een bezwaarschrift | ng |
| 2002/262 | Gemeente Nijmegen | geen of onvoldoende informatie gegeven, voorafgaande aan de invoering van het zogeheten pasparkeren, over de kosten die aan de niet-rekening gebonden chipkaart zijn verbonden en moeten worden betaald bij aanschaf van een dergelijke kaart | g |
| 2002/271 | Gemeente Nijmegen | klachtbrief niet in behandeling genomen wegens overschrijding jaartermijn | g,# |
| 2002/274 | Gemeente Losser | ten onrechte opgemerkt dat betrokkenen zijn geïnformeerd over aanleg van ontsluitingswegen; verzoek tot versnelde realisering afgewezen | ng |
| 2002/275 | Gemeente Castricum | geen beslissing genomen op klacht over het niet nakomen van toezegging om in voorkomende gevallen aan betrokkenen een melding te sturen, waarin reden van vertraging behandelingstermijn wordt meegedeeld | g |
| 2002/302 | Gemeente Enschede | ondanks herhaalde rappelbrieven pas in mei 2000 beslissing verzonden op in maart en april 1998 door verzoeker ingediende bezwaarschriften tegen aanslagen OZB 1999 en 1998 | g |
| 2002/311 | Gemeente Noordwijk | te laat erop gewezen dat aan gemeente toebehorende sporthal niet aan verzoeker was verhuurd op bepaalde data, terwijl de gemeente hem al wel een vergunning had verleend voor het organiseren van een vlooiemarkt in de desbetreffende sporthal op die data; geweigerd geleden schade te vergoeden | g,!,# |
| 2002/317 | Sociaal onderzoeker sector Sociale Zaken | | # |
| | | aan werkgever meegedeeld dat onderzoek dat tegen verzoekster liep strafrechtelijk van aard was | ng |
| 2002/325 | Gemeente Dordrecht | afwijzing verzoek om schadevergoeding conceptbestemmingsplan waarin de tracékeuze voor de doortrekking van de Algolring te Dordrecht dient te worden opgenomen nog niet verder in procedure gebracht, zodat onduidelijk blijft binnen welke termijn er een veilige verkeersontsluiting van het gebied ten oosten van de Schenkeldijk te Dordrecht kan worden gerealiseerd | g g |
| 2002/327 | Dienst Ruimtelijke ontwikkeling, Milieu en Economische Zaken Breda | gevolgde procedure bij ontruiming van woning van moeder van verzoeker in het algemeen: toezegging dat er geen goede spullen weggegooid zouden worden niet nagekomen; klacht niet binnen de daarvoor in de Awb geldende termijnen afgedaan | g |
| | | gevolgde procedure tot ontruiming woning doorgezet zonder dat betrokken dienst ter plaatse heeft gecontroleerd of woning afdoende was gereinigd | ng |
| 2002/342 | Gemeente Weststellingwerf | de manier waarop toepassing is gegeven aan de bepaling van rechtsmiddelenverwijzing in artikel 3:45 Awb in een besluit, waarin een verzoek is afgewezen van een tijdelijk aangestelde leerkracht om deelname in de spaarloonregeling voor onderwijspersoneel | g |
| 2002/346 | Gemeente Haarlemmermeer | verzoek afgewezen om verzoeker met toepassing van de hardheidsclausule ontheffing te verlenen van de zogenoemde overwinstregeling die is opgenomen in eigendomsakte van verzoekers woning | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--------------------------------|--|---------|
| 2002/347 | Gemeente Haarlemmermeer | geen toestemming verleend om woning te verhuren | g |
| 2002/348 | Gemeente Winterswijk | bezwaarschrift tegen het verlenen van een sloopvergunning voor een pand niet in behandeling genomen | g |
| 2002/355 | Gemeente Boarnsterhim | in juni 2002 nog geen conceptbesluit voorgelegd aan gemeenteraad inzake in december 2000 en januari 2001 ingediende verzoeken om planschade ex artikel 49 van de Wet op de Ruimtelijke Ordening | g |
| 2002/384 | Gemeente Langedijk | bij beslissing op verzoekers klacht verwezen naar de mogelijkheid om beroep tegen de beslissing in te stellen bij de arrondissementsrechtbank, i.p.v. verwijzing naar de Nationale ombudsman | g |
| 2002/387 | Gemeente Langedijk | klacht niet binnen termijn afgehandeld zoals die is vastgelegd in de Awb | g |
| 2002/397 | Gemeente Tiel | geen formeel verkeersbesluit genomen voor het fiets-/bromfietspad te Tiel, terwijl bijbehorend verkeersbord is geplaatst en sindsdien het pad als zodanig wordt gebruikt en verzoeker kan geen bezwaarschrift indienen omdat verkeersbesluit formeel nog niet is genomen | g |

Justitie

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|----------|
| 2002/007 | Bureau Bijzondere Zaken van Immigratie- en Naturalisatiedienst | geen afdoende antwoord gegeven op voorgelegde vragen inzake betrouwbaarheid, deskundigheid en politieke onpartijdigheid van een bij de IND werkzame tolk | ng |
| 2002/012 | Regiopolitie Flevoland | wijze waarop is opgetreden tegen een groep jongeren, waarvan verzoeksters dochters deel uitmaakten, die een discotheek in Almere hadden bezocht: de jongeren met diensthonden opgewacht, de bus gevolgd en gecontroleerd op zwartrijders, onnodig disproportioneel geweld toegepast | ng |
| 2002/013 | Arrondissementsparket Maastricht | onfatsoenlijke opmerkingen gemaakt onvoldoende geïnformeerd omtrent de activiteiten van het openbaar ministerie n.a.v. een aangifte van oplichting tegen verzoeker en n.a.v. verzoekers aangifte van valsheid in geschrift | go ng |
| 2002/017 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | onvoldoende voortvarend gehandeld om kinderalimentatie te innen van verzoeksters ex-echtgenoot in de periode voor hij failliet is verklaard, ex-echtgenoot op oude adres gezocht ondanks door verzoekster doorgegeven adreswijziging en pas op 6 april gereageerd op verzoeksters brief van 21 januari | g |
| 2002/030 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | klacht over tolk, die t.b.v. contactambtenaar vertaald heeft wat verzoeker heeft gezegd buiten aanwezigheid van contactambtenaar, ongegrond verklaard | g |
| 2002/032 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van op 13 augustus 1996 ingediende asielverzoeken, na afronding van strafrechtelijk onderzoek door sepotbrief van 6 januari 1998 en nader gehoor op 21 september 1999 niets meer gedaan, niet gereageerd op brieven van advocaat van 14 augustus 1999 en 23 februari 2000 | g |
| 2002/040 | Officier van justitie Den Haag | aanhouding verzoekers en overbrenging naar politiebureau | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| 2002/043 | Arrondissementsparket Maastricht | verstrekken van machtiging tot vervreemding auto, niet berichten over voorgenomen vervreemding | ng |
| 2002/051 | Staatssecretaris van Justitie | niet (tijdig) beantwoorden van brieven pas in april 2000 ambtsbericht vrijgegeven terwijl dit al in december 1999 beschikbaar was, waardoor verzoekster (advocaat) onvoldoende in staat was op een goede manier rechtsbijstand te verlenen aan Azerbeidzjaanse cliënt en ingediende klacht ten onrechte buiten behandeling gesteld | g g |
| 2002/054 | Openbaar Ministerie | totdat verzoeker zich tot Nationale ombudsman wendde onvoldoende actie ondernomen n.a.v. aangifte, ondanks verscheidene schriftelijke verzoeken daartoe | g |
| | Hoofdofficier van Justitie | totdat verzoeker zich tot Nationale ombudsman wendde niet gereageerd op zijn brief, ondanks diverse rappels | g |
| 2002/058 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | toezeggingen m.b.t. het plannen van een leeftijdsonderzoek en de daarna te volgen procedure niet nagekomen, reactie op verzoekers klacht leidt tot onduidelijkheid of verzoeker zou worden onderworpen aan leeftijdsonderzoek, en zo ja, over tijdstip van dit onderzoek en te nemen vervolgstappen | g |
| | | geen rekening gehouden met verzoekers geestelijke gezondheidstoestand | ng |
| 2002/059 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van bezwaarschrift van 13 oktober 1999 tegen afwijzende beslissing op verzoekers asielaanvraag | g |
| 2002/060 | Arrondissementsparket Maastricht | verzoeker niet nader geïnformeerd over het door de regiopolitie in te stellen onderzoek | g |
| | | niet gereageerd op rappelbrief van verzoeker | go |
| 2002/068 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van verzoekers bezwaarschrift; lange behandelingsduur van aanvraag verlening van vergunning tot verblijf; toezeggingen m.b.t. beslistermijnen niet nagekomen | g, ! |
| 2002/073 | Officier van justitie Zutphen | verzoeker aangemerkt als verdachte van diefstal | ng |
| | | bevel tot aanhouding buiten heterdaad van verzoeker aan politie gegeven | g |
| 2002/074 | Gerechtsdeurwaarder | onvoldoende actie ondernomen om tot incasso te komen van een vordering die aan verzoekers is toegewezen bij vonnis van de kantonrechter | g |
| 2002/077 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen Gouda | wijze van handelen n.a.v. verzoek van verzoekers ex-echtgenote om de invordering van kinderalimentatie ter hand te nemen: overgegaan tot beslag leggen op loon voordat discussie over hoogte van het bedrag was afgerond, te laat telefonisch meegedeeld dat indien hij het bedrag zou hebben betaald waarover geen discussie bestond, geen kosten in rekening zouden zijn gebracht | ng |
| | | onredelijk betalingsvoorstel gedaan | g |
| 2002/084 | Arrondissementsparket Den Haag | pas na ruim acht maanden transactievoorstel gedaan i.v.m. door verzoekster gepleegde verkeersovertreding, n.a.v. brieven verzoekster geen duidelijke verklaring gegeven voor het lange tijdsverloop | g g |
| 2002/085 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | termijn van slechts drie werkdagen gegeven voor indienen van correcties en aanvullingen op «rapport onderzoek herkomstbepaling»; wijze van afdoening klacht van verzoeker over termijnstelling | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| 2002/086 | Arrondissementsparket Assen | hoofdofficier van justitie vermeldt in brief, waarin zij bericht de strafzaak tegen verzoeker te seponeren wegens verjaring, dat zij van mening is dat wettig en overtuigend bewijs t.a.v. de feiten gepleegd in 1987 aanwezig is | ng |
| 2002/090 | Kandidaat-gerechtsdeurwaarder Rotterdam | schriftelijk stuk overhandigd aan een 17-jarige medewerkster van verzoeker zonder rekening te houden met de privacy van de medewerker op wiens loon beslag werd gelegd | g |
| 2002/092 | Penitentiare Inrichting Noord-singel te Rotterdam | medewerkers hebben een stapel aantekeningen en studiemateriaal laten verdwijnen c.q. vernietigen | ng |
| | | de na verzoekers in vrijheidsstelling binnengekomen post laten verdwijnen c.q. vernietigen | go |
| | | directeur niet gereageerd op brief van verzoeker | g |
| 2002/099 | Staatssecretaris van Justitie | geen gevolg gegeven aan uitspraak van arrondissementsrechtbank, waarbij verzoekers beroep gegrond werd verklaard en waarbij de Staatssecretaris werd opgedragen binnen 14 weken opnieuw te beslissen op bezwaarschrift | g |
| 2002/101 | Arrondissementsparket Almelo | persbericht aan de media verstrekt zonder verzoeker, tegen wie een strafrechtelijk onderzoek was ingesteld, daarvan tegelijkertijd een afschrift toe te sturen | g |
| 2002/104 | Minister van Justitie | verzoek tot heroverweging van het t.a.v. verzoeker genomen gratiebesluit afgewezen | # ng |
| | | de gratieverzoeken van dienstweigeraars worden als categorie beoordeeld | ng |
| | | motivering van de afwijzing betreffende het verzoek tot bijstelling van de hoogte van de geldboete | g |
| 2002/108 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | verzoekster, werkzaam bij IND, klaagt over lange behandelingsduur van bezwaarschrift tegen afwijzing van sollicitatie naar een andere functie binnen IND en over het feit dat IND niet inhoudelijk op haar brieven heeft gereageerd | g |
| 2002/110 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze waarop de IND omgaat met zaken van vreemdelingen ten aanzien van wie het vermoeden bestaat dat zij in verband met het artikel 1F van het Verdrag (mensen die ernstige misdrijven of mensenrechtenschendingen hebben gepleegd in hun land van herkomst, worden uitgesloten van de bescherming van dat verdrag en kan de toegang tot Nederland worden geweigerd) betreffende de status van vluchtelingen niet onder de werkingssfeer van dat verdrag vallen | g,# |
| 2002/116 | Deken van de Orde van Advocaten in arrondissement Breda | wijze waarop klacht over met naam genoemde advocaat is afgedaan: onvoldoende invulling gegeven aan het beginsel van hoor en wederhoor en nagelaten te vermelden dat verzoeker klacht kan voorleggen aan de Raad van Discipline | g |
| | | de Deken heeft geoordeeld dat geschetste omstandigheden in dagvaarding juist zijn, zich onthouden van een oordeel over door haar aangedragen feiten en omstandigheden en vragen onbeantwoord gelaten | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| 2002/117 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | onvoldoende actie ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen, onvoldoende geïnformeerd over de voortgang van de inningen en de inspanningen van het LBIO terzake, ondanks herhaalde verzoeken en gedane toezeggingen daartoe | g |
| 2002/123 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | niet overgegaan tot terugbetaling van ten onrechte betaalde ouderbijdrage | ng |
| 2002/127 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur asielaanvraag | g |
| 2002/129 | Bureau voorlichting interlandelijke adoptie | verscheidene keren geweigerd door verzoeker betaalde bijdrage voor voorlichtingsbijeenkomsten te restitueren omdat hij zich korter dan drie weken voor aanvang had afgemeld | ng |
| 2002/134 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van ingediende aanvraag om toelating tot Nederland als vluchteling | g |
| 2002/149 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | onvoldoende voortvarend gehandeld | g,# |
| 2002/150 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van ingediend bezwaarschrift tegen beslissing van Staatssecretaris waarbij aanvraag om toelating als vluchteling werd afgewezen | g |
| 2002/151 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | n.a.v. asiolverzoek niet aanvullend gehoord, waardoor verzoeker wezenlijk deel niet naar voren heeft kunnen brengen en onvoldoende tijd gegund voor het indienen van aanvullingen en correcties op het rapport van nader gehoor | ng |
| 2002/152 | Openbaar Ministerie te Groningen | wijze van klachtbehandeling; klacht niet met benodigde onafhankelijkheid beoordeeld bijdrage geleverd aan een door SBS6 uitgezonden televisieprogramma over politie Groningen; hierbij kwam een langlopende burenruzie aan bod waarbij verzoekers zijn betrokken | g |
| 2002/153 | Hoofdofficier van justitie arrondissementsparket Amsterdam | onderzoek uit eigen beweging: wijze waarop verzoekers klacht over een aantal sociaal rechercheurs van de SVB wordt afgehandeld | ng |
| 2002/155 | Gerechtsdeurwaarder | behandelingsduur van die afhandeling onvoldoende actie ondernomen ter uitvoering van vonnis in civiele procedure waarbij verzoeker als eisende partij optrad in mei meegedeeld dat incassoprocedure was gestaakt i.v.m. emigratie van de veroordeelde partij in februari, terwijl verzoeker in maart was meegedeeld dat de zaak nog in behandeling was | g ng |
| 2002/156 | Minister van Justitie | verzoek om tenuitvoerlegging in Nederland van door de Britse rechter aan verzoeker opgelegde gevangenisstraf afgewezen motivering van afwijzing van overnameverzoek m.b.t. langere strafduur in Nederland | ng g |
| 2002/161 | Officier van justitie Haarlem | toestemming gegeven om verzoeker buiten heterdaad aan te houden | ng |
| 2002/163 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van aanvraag om verlening verblijfsvergunning op grond van drijarenbeleid | g,# |
| 2002/166 | Griffier kantongerecht Utrecht | in rolberichten gestelde termijn voor indienen van processtukken wijkt in nadeel van justitiabele af van door rolrechter gegeven termijn | ! |
| | | verzoeker meegedeeld dat hij op de dag voor de rolzitting stukken kon aanleveren | ng g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|--------------|
| 2002/174 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | inning van betaling van onderhoudsgelden t.b.v. verzoekers zoon overgenomen over periode vanaf 1 mei 1998 i.p.v. 1 juni 1998 overgegaan tot het leggen van loonbeslag; onderhoudsbijdrage en opslagkosten geïnd over periode t/m november 1999 i.p.v. oktober 1999; het over december 1999 geïnde bedrag niet aan verzoeker terugbetaald, nadat LBIO bekend was geworden dat bijdrage vanaf 1 december 1999 niet meer was verschuldigd | # g ng |
| 2002/181 | Centraal Orgaan opvang asielzoekers | kamer van asielzoeker in AZC zonder zijn toestemming en tegen zijn wil binnengetreden om deze te ontruimen | g |
| 2002/182 | Ministerie van Justitie | niet geïnformeerd dat inwilliging van bij de Duitse autoriteiten ingediende verzoek om overplaatsing naar een penitentiaire inrichting in Nederland tot gevolg zou kunnen hebben dat verzoeker langer in detentie zou moeten verblijven dan wanneer hij in Duitsland zijn straf zou uitzitten | ng |
| 2002/185 | Raad voor de Kinderbescherming, directie Noord West | verzoek onvoldoende voortvarend behandeld | g |
| | | een gezinsvoogdij-instelling ingeschakeld die niet was toegerust voor de behandeling van de problematiek van twee adoptiekinderen van verzoeker; mogelijkheid tot hechting tussen verzoeker, zijn echtgenote en kinderen genegeerd door hun verzoek om de kinderen vaker te kunnen bezoeken af te wijzen; informatie onthouden over behandelplan | ng |
| | | het geïndiceerde onderzoek m.b.t. de behandeling van de kinderen getraïneerd; adviezen van hem en zijn echtgenote over een vegetarisch dieet van de kinderen genegeerd; geen uitsluitel gegeven over zoekgeraakte eigendommen van de kinderen | g |
| | Klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming | klachtbrief over procedure ondanks een rappel niet beantwoord | g |
| 2002/186 | Minister van Justitie | verzoeken om erkenning van aansprakelijkheid afgewezen voor de door verzoekers gestelde geleden schade door gedwongen afbouw van methadonverstrekking | ng |
| 2002/187 | Arrondissementsparket Den Haag | wijze waarop aan verzoekers minderjarige zoon gerichte brief is opgesteld: slechts zoon aangeschreven en niet ook de ouders, niet concreet omschreven waarvan zoon werd verdacht, zoon opgeroepen om tijdens schooltijd op Paleis van Justitie te verschijnen, zonder mogelijkheid te bieden voor maken van andere afspraak; in telefoongesprek niet in willen gaan op verzoek om de zaak te bespreken | g |
| 2002/188 | Arrondissementsparket 's-Hertogenbosch | wijze van omgaan met verzoeken om hulp van verzoekers: voorbijgegaan aan verzoek om aangifte op te nemen, niet gereageerd op als bijlage bij brief gevoegde dreigmail geweigerd verzoekers uit te nodigen voor persoonlijk gesprek | g ng |
| 2002/194 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze van afhandelen van klacht over tolk: voorbijgegaan aan advies van Klachtenadviescommissie Tolken en niet overgegaan tot toetsen van deskundigheid desbetreffende tolk | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|---------|
| 2002/197 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | onvoldoende voortvarend gehandeld om alimentatie te innen van verzoeksters ex-man en een te groot deel van de betaling gebruikt ter dekking van de kosten die worden gemaakt voor het innen van de alimentatie | g |
| 2002/201 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van ingediende aanvraag om toelating tot Nederland als vluchteling | g |
| 2002/207 | Officier van justitie Den Haag | opdracht gegeven tot strafrechtelijke ontruiming van een pand, terwijl een kort geding dagvaarding aan de officier was gefaxt, datum van behandeling kort geding was doorgegeven en was gemeld door president rechtbank dat niet strafrechtelijk zou worden ontruimd voordat hij in een kort geding zijn oordeel zou hebben gegeven | g |
| 2002/208 | Gerechtsdeurwaarder | onjuiste lijst opgesteld van in beslag genomen roerende zaken van verzoeker | ng |
| 2002/209 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze van afhandelen klacht over contact-ambtenaar: betrokken ambtenaar niet gehoord | g |
| | | eerdere klachten over deze contact-ambtenaar buiten beschouwing gelaten | ng |
| 2002/220 | Gerechtsdeurwaarder | wijze van uitvoering bij leggen van conservatoir beslag onder twee bedrijven op verzoek van verzoeker: niet toegestaan dat verzoeker en/of gerechtelijk bewaarder tijdens beslaglegging aanwezig waren en niet al die zaken in beslag genomen waartoe de arrondissementsrechtbank verlof had verleend; omschrijving in proces-verbaal van inbeslaggenomen zaken kwam niet (geheel) overeen met feitelijk inbeslaggenomen zaken | ng |
| | | niet al die zaken in beslag genomen waartoe president van de arrondissementsrechtbank verlof had verleend | go |
| 2002/221 | Griffie(r) van het kantongerecht te Meppel | pas op 1 december een afschrift toegestuurd van het op de terechtzitting van 16 november gewezen vonnis, terwijl in tussentijd geen rolbericht is toegestuurd; onvoldoende besef getoond voor het belang van een procespartij om spoedig te weten wat kantonrechter heeft besloten door het woord «onverwijld» uit te leggen als «na één week»; op onprofessionele wijze gereageerd op verzoekers brief | g |
| 2002/224 | Minister van Justitie | verzoek om tenuitvoerlegging in Nederland van de door Britse rechter aan verzoeker opgelegde gevangenisstraf afgewezen; wel ingestemd met eenzelfde verzoek van een in dezelfde strafzaak medeveroordeelde aan wie dezelfde straf is opgelegd; lange behandelingsduur van verzoek in periode van 4 mei tot 5 juli 1999 | ng |
| | | lange behandelingsduur van verzoek in periode van 31 maart 1998 tot 22 juni 1998 | g |
| 2002/226 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | hoewel verzoekers klacht over lange behandelingsduur gegrond is bevonden geen passende maatregel genomen | ng |
| | | verzoeker niet adequaat geïnformeerd over voortgang behandeling bezwaarschrift | g |
| 2002/229 | Centraal Orgaan opvang Asielzoekers | griffierecht dat aan verzoeker verschuldigd was niet vergoed; ontvangst van faxberichten en brieven niet bevestigd; genoemde faxberichten en brieven, waaronder een klacht, niet inhoudelijk behandeld | g |
| 2002/231 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | het Consulaat-Generaal niet gewezen op ten onrechte geweekte positieve verwachtingen | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| 2002/233 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze van klachtbehandeling; in brief was opgenomen dat het een klacht betrof maar de brief van verzoeker is niet als klacht behandeld en zonder opgave van redenen voorbijgegaan aan toepassing van hoofdstuk 9 van de Awb en de eigen interne klachtregeling | g |
| 2002/234 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van namens verzoeker ingediend bezwaarschrift; n.a.v. verzoek om verlening van verblijfsvergunning op grond van het driejarenbeleid slechts verwezen naar algemene brief; wijze van afhandelen klacht | g |
| | | verlening van verblijfsvergunning op grond van driejarenbeleid afhankelijk gesteld van intrekking bezwaarschrift | ng |
| 2002/238 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van verzoek tot naturalisatie; verzoekster niet deugdelijk op de hoogte gebracht van (herhaalde) aanhouding van beslissing op naturalisatieverzoek; klacht over lange behandelingsduur ongegrond verklaard; klachtbehandeling niet conform hoofdstuk 9 Awb | g |
| 2002/242 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | verzoekster en minderjarige kinderen zonder echtgenoot uit Nederland verwijderd en vervolgens dezelfde dag weer naar Nederland teruggebracht | ng |
| 2002/247 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | onvoldoende actie ondernomen m.b.t. inning van kinderalimentatie vanaf 21 maart 2001 | g |
| | | onvoldoende actie ondernomen m.b.t. inning van kinderalimentatie tot 21 maart 2001 | ng |
| 2002/248 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van ingediende aanvraag tot verlening van verblijfsvergunning; toezegging dat binnen vier weken zou worden beslist niet nagekomen | g |
| 2002/257 | Arrondissementsparket Zwolle | in ambtsbericht de feiten van mishandeling onjuist weergegeven | go |
| | | in strijd met de waarheid bij brief meegedeeld dat het betreffende politieonderzoek van voldoende kwaliteit is geweest en onvoldoende inhoudelijk gereageerd op brief verzoeker | g |
| | Ressortsparket Arnhem | advocaat-generaal heeft in verslag de feiten van mishandeling onvolledig weergegeven en vermeld dat verzoeker heeft bijgedragen aan de escalatie van het conflict | go |
| 2002/259 | Openbaar Ministerie te Rotterdam | toestemming gegeven om verzoeker te laten aanhouden door arrestatieteam | ng |
| 2002/267 | Raad voor de Kinderbescherming | bejegening tijdens gesprekken in kader brief 27 april 1999 door de rechtbank aan de Raad opgedragen onderzoek naar mogelijkheden van omgangsregeling | ng |
| | Klachtencommissie V van de Raad voor de Kinderbescherming | wijze van klachtafhandeling door Klachtencommissie | ng |
| 2002/268 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | documenten van X-internetbankieren niet als betalingsbewijs geaccepteerd; gedwongen om verschuldigde kinderalimentatie per acceptgiro te voldoen; niet zorgvuldig omgegaan met privégegevens; in rekening brengen van kinderalimentatie voor de navolgende maand | ng |
| 2002/269 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | informatie over asielaanvraag aan media verstrekt; klacht hierover ongegrond verklaard | g |
| 2002/276 | Minister Vreemdelingenzaken en Integratie | lange behandelingsduur van een aantal, in de Nederlandse Antillen, ingediende naturalisatieverzoeken | g,# |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|----------------------|
| 2002/278 | Orde van Advocaten te Breda | wijze waarop waarnemend deken bezwaren over een tweetal advocaten heeft afgedaan; nagelaten gedragsregels bij oordeel te betrekken; bij oordeel slecht rekening gehouden met belangen advocaten; bezwaar tegen inhoud ten onrechte verworpen en indruk gewekt partijdig te zijn | ng |
| 2002/279 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze van klachtafhandeling: ontvangst klacht niet schriftelijk bevestigd; niet binnen wettelijke termijn afgehandeld; niet naar tevredenheid uitgelegd waarom tot tweemaal toe geen gevolg is gegeven aan uitspraak rechtbank | g,! |
| 2002/282 | Stichting voor Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening | mededeling van gezinsvoogd dat eind juni geen sprake meer was van crisis bij zoon van verzoeker | g |
| 2002/284 | Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders | niet uitvoeren van crisisplaatsing behandeling van klacht bij klachtencommissie niet voortgezet, althans de klacht niet ter behandeling doorgezonden of overgedragen aan de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders | ng g |
| 2002/288 | Arrondissementsparket Maastricht | geen termijn gekregen om over voorstel na te denken | go,# |
| 2002/292 | Stichting Jeugdbescherming Friesland | geen gevolg gegeven aan de in de beschikking van de kinderrechtster gegeven opdracht om na overleg te beoordelen of herstel van contacten tussen verzoekers en pleegkind mogelijk is | ng |
| 2002/295 | Raad voor de Kinderbescherming | niet betrekken van verzoekers bij de beoordeling van omgang met pleegkind partijdige manier van werken bij uitvoeren van onderzoek in verzoekers gezin: afgegaan op verklaringen in politieonderzoek en geen eigen onderzoek bij anderen gedaan; door verzoekster aangereikte gegevens niet of nauwelijks in rapport vermeld | g ng |
| 2002/297 | Openbaar Ministerie te Zwolle Ministerie van Justitie | wijze van onderzoek: huisarts niet geraadpleegd, wijze van bemoeienis met medische aangelegenheden en tijdens terechtzitting indruk gewekt partijdig te zijn vóór terechtzitting indruk gewekt partijdig te zijn | g go |
| 2002/298 | Gerechtsdeurwaarder | niet op de hoogte gebracht van de aanhouding van haar zoon in Frankrijk onvoldoende actie ondernomen om de uitleveringsprocedure van haar zoon te bespoedigen | ng ng |
| 2002/309 | Arrondissementsparket Rotterdam Immigratie- en Naturalisatiedienst | binnen gegunde betalingstermijn werkgever benaderd met eventueel te leggen loonbeslag; werkgever met fax aangeschreven; geen specificatie gegeven van gevorderd bedrag plotseling en onaangekondigd hervatten van invordering en het leggen van executoriaal beslag op girorekening verzoeker niet gereageerd op beroepschrift van 14 maart 1998, noch op brief van 11 oktober 1998 lange behandelingsduur van verzoekers aanvraag om een verblijfsvergunning nadat zijn bezwaarschrift tegen de buiten behandelingstelling van de aanvraag gegrond was verklaard; de wijze waarop de IND zijn klacht hierover heeft behandeld | g ng ng g,# |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| 2002/310 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze waarop de IND is ingegaan op verzoekers klacht over het feit dat de IND in brieven een doorkiesnummer vermeldt, terwijl het om een algemeen telefoonnummer gaat | g,# |
| 2002/318 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van ingediend bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag van verlening van een verblijfsvergunning | g |
| 2002/319 | Arrondissementsparket Haarlem | geen motivering gegeven voor weigering om rijbewijs aan verzoeker terug te geven; een door verzoekers raadsman geschreven brief niet inhoudelijk beantwoord | g |
| 2002/323 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | | # |
| | | wijze van handelen n.a.v. verzoek van verzoekers ex-echtgenote om invordering van verschuldigde kinderalimentatie ter hand te nemen: onvoldoende uitleg verschaft over hoogte en samenstelling van het bedrag van de vordering; na 12 jaar verlangd dat verzoeker aantoonde de alimentatie tijdig te hebben betaald; aangenomen dat verzoeker zijn betalingsplicht niet, dan wel onvoldoende zou nakomen | g ng |
| 2002/330 | Centraal Orgaan opvang Asielzoekers | behandeling van klacht over het uitblijven van uitplaatsing van het AZC naar een woning: verzoeker geregistreerd als eenpersoonshuishouden | ng |
| | | niet volledig geïnformeerd over status van eenpersoonshuishouden en doorverwezen naar een afwezige logistiek medewerker van het COA | g |
| 2002/335 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | onvoldoende actie ondernomen om kinderalimentatie te innen; onvoldoende informatie m.b.t. inning | g |
| 2002/337 | Centraal Justitieel Incassobureau | verzoeker voor tweede maal binnen korte tijd geconfronteerd met beschikking waarop in de adressering zijn voorletters ontbreken ondanks eerdere correspondentie daarover | g |
| 2002/338 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van aanvragen van november 1997 om toelating als vluchteling en om verlening van verblijfsvergunning | g |
| 2002/339 | Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen | onvoldoende voortvarend bij de invordering van achterstallige kinderalimentatie; niet reageren op brief van verzoekster met verzoek om uitleg over haar dossier | g |
| | | geweigerd originele grossen te retourneren; geen medewerking verleend om kosteloze inzage te krijgen; niet gereageerd op bezwaar tegen beslissing rechtbank om wettelijke schuldsanering op ex-echtgenoot toe te passen | ng |
| 2002/340 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze waarop klacht over optreden van contactambtenaar tijdens nader gehoor is afgehandeld; te veel afgegaan op wat verzoeker op de hoorzitting heeft verklaard, waardoor niet alle klachtonderdelen inhoudelijk zijn behandeld | g |
| 2002/345 | Ministerie van Justitie | bij afbreken kies tijdens detentie in PI Vugt geen kroon geplaatst | ng |
| 2002/352 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | klacht over afwijzing zonder motivatie van verzoek om uitstel voor het geven van een reactie op een ambtsbericht van het Ministerie van Buitenlandse Zaken kennelijk ongegrond verklaard | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/358 | Openbaar ministerie te Arnhem | niet geïnformeerd over vervolging van twee verdachten van oplichting, terwijl er aanwijzingen zijn dat het om de personen gaat tegen wie verzoeker aangifte van diefstal heeft gedaan | g |
| 2002/364 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze van afhandeling klacht over onheuse bejegening tijdens nader gehoor | g |
| 2002/366 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze van klachtafhandeling door IND over bejegening ambtenaar van IND: klacht niet binnen wettelijke termijn afgehandeld; tweemaal toezegging niet nagekomen; niet gereageerd op rappelbrief | g |
| 2002/386 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | IND laat ter vaststelling van de minderjarigheid of meerderjarigheid botonderzoeken verrichten bij alleenstaande minderjarige asielzoekers terwijl het Staatstoezicht op de Volksgezondheid, Inspectie voor de Gezondheidszorg, daarover negatief heeft geadviseerd en IND heeft geen medisch-ethische commissie ingesteld die toeziet op de medisch-ethische kant van deze botonderzoeken en IND heeft in de uitspraak van de rechtbank geen aanleiding gezien om het laten verrichten van botonderzoeken bij ama's te doen beëindigen | g,# |
| 2002/395 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van asielaanvraag | g |
| 2002/396 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | wijze van klachtbehandeling: lange behandelingsduur van ingediend bezwaarschrift en geen passende maatregel in vooruitzicht gesteld terwijl klacht gegrond is verklaard | g |
| 2002/401 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van ingediende aanvraag om verlening van verblijfsvergunning en alhoewel klacht hierover gegrond is verklaard, er is nog geen passende maatregel in het vooruitzicht gesteld | g |
| 2002/402 | Immigratie- en Naturalisatiedienst | lange behandelingsduur van aanvraag tot naturalisatie | g |

Landbouw, natuurbeheer en visserij en binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---------------|--|---------|
| 2002/227 | LASER | schade aan bloembollen t.g.v. wateroverlast niet getaxeerd, hoewel dit verscheidene keren was toegezegd | g |
| | | verzoeker niet de mogelijkheid geboden bezwaren mondeling toe te lichten; wijze van voorlichten over verdere procedure | ng |

Landbouw, natuurbeheer en visserij

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/023 | Productschap voor Vee en Vlees | verzoek om schadevergoeding i.v.m. verplichte inenting ter bestrijding van infectieuze bovine rhinotracheitis (IBR) afgewezen | ng |
| | | lange behandelingsduur van bezwaarschriften tegen aan verzoeker opgelegde heffingen in het kader van preventie runderziekten | g |
| 2002/036 | Algemene Inspectiedienst Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | wijze van afhandeling klacht m.b.t. het optreden van een aantal controleurs | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|----------|
| 2002/113 | Staatsbosbeheer Driebergen | geen correct beeld geschetst van de wijze waarop de controleurs zijn opgetreden wijze waarop natuurgebied Rottige Meenthe is beheerd: de bestemming van het gebied onvoldoende gehandhaafd door onbevoegden toegang tot gebied te verlenen, niet juist dat Staatsbosbeheer verzoeker wel heeft aangesproken op gedrag in strijd met de bestemming van het gebied maar burenen niet en daarnaast de wijze waarop zijn klacht is behandeld | go ng |
| 2002/180 | Rijksinstituut voor Visserijonderzoek | bij aanvaarding van verzoek om beoordeling van opslagsysteem van schaaldieren onvoldoende zorgvuldig te werk gegaan en bij uitvoeren van onderzoek niet de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen | ng |
| 2002/204 | Landbouwschap | getracht bedrag voortvloeiend uit algemene heffingsaanslag over 1993 alsnog te incasseren in 2000/2001 en invordering niet willen opschorten totdat de Nationale ombudsman klacht zou hebben beoordeeld | ng |
| 2002/320 | Plantenziektenkundige Dienst | schikkingsaanbod van december 2000, dat verzoeker pas in mei 2001 ontving, niet meer gestand willen doen rapport opgesteld n.a.v. ter plaatse uitgevoerd onderzoek naar spuitschade in tuin van verzoeker t.g.v. gebruik van bestrijdingsmiddelen in naastgelegen maïspaneel zonder dat verzoekers zijn gehoord en zonder dat de schade is geïnspecteerd | g ng |
| 2002/324 | Bureau Heffingen Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij | verzoek tot uitstel van indiening van mineraalaangifte over 2000 ongemotiveerd afgewezen; onjuiste telefonische informatieverstrekking in april 2001 en onjuist doorverbonden inhoud van afwijzende beslissing; onjuiste telefonische informatieverstrekking in mei 2001 en geweigerd verzoeker door te verbinden met jurist | g ng |

Onderwijs, cultuur en wetenschappen

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| 2002/001 | Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen | niet inhoudelijk ingegaan op ingediende klacht met betrekking tot de behandelingsduur van verzoek van 11 oktober 2000 | g |
| 2002/370 | Rijksdienst voor de Monumentenzorg | verbindt geen gevolgen aan conclusie dat gemeente Groningen in geval van verzoeker aan de rijksregeling m.b.t. subsidieverlening geen juiste uitleg geeft en niet volledig gereageerd op zijn klacht maar die reactie ter behandeling overgedragen aan bezwarencommissie van het Ministerie van OC & W | g |

Politie

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|----------------------------------|---|---------|
| 2002/003 | Regiopolitie Kennemerland | wijze waarop verzoekers klacht over weigering om aangifte op te nemen is afgehandeld, met name omdat korpschef een vooringenomen standpunt heeft ingenomen over eventuele strafvervolgung | ng |
| 2002/008 | Regiopolitie Utrecht | afhandeling van aanrijding verzoekers zoon: in het opgemaakte registratieformulier de plaats van aanrijding onjuist weergegeven | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| | | verzoekers zoon ten onrechte aangeduid met 14.1 | ng |
| | | klachtbehandeling: klachtbehandelaar niet zelf verschenen tijdens gesprek, maar een collega heeft het gesprek gevoerd | g |
| 2002/010 | Regiopolitie Noord-Holland Noord | geweigerd aangifte van laster jegens verzoeker op te nemen en bezwaar gemaakt tegen wijze waarop de ambtenaar verzoeker tegemoet is getreden | go |
| 2002/011 | Ambtenaar Korps landelijke politiediensten | tijdens het horen van twee kennissen van verzoeker vertrouwelijke informatie over verzoeker doorgespeeld en aantal onwaarheden verteld, waardoor negatief beeld werd geschetst | go |
| | | klacht niet in behandeling genomen en bovendien niet duidelijk gemotiveerd waarom klacht niet werd onderzocht | g |
| 2002/014 | Regiopolitie Zeeland | onvoldoende actie ondernomen n.a.v. aangiften en meldingen van verzoekster en/of haar moeder, van strafbare feiten gepleegd door buurman; onvoldoende daadkrachtig opgetreden en zich partijdig opgesteld | ng |
| 2002/015 | Regiopolitie Drenthe | verzoeker tijdens vrijwillig verblijf op politiebureau in een afgesloten ruimte geplaatst en hem laten gaan zonder contact op te nemen met zorgkader en verzoek om schadevergoeding afgewezen | ng |
| 2002/016 | Regiopolitie Haaglanden | meldkamer verleende geen toestemming aan twee motorsurveillanten om een ambulance te begeleiden naar het ziekenhuis | ng |
| 2002/018 | Regiopolitie Drenthe | onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. verzoekers aangifte van mishandeling op 15 mei 1998, getuigen pas in september 1999 gehoord, verzoeker onvoldoende geïnformeerd over het onderzoek n.a.v. zijn aangifte | g |
| 2002/019 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | wijze van aanhouding in Amsterdam: reden van aanhouden niet meegedeeld, zonder aanleiding direct geboeid, bij instappen in politieauto tegen dakrand geduwd, op politiebureau ingesloten, pas na drieënhalf uur naar huis gebracht en daarbij verbaal gedwongen om woning binnen te gaan | ng |
| 2002/025 | Vreemdelingendienst regiopolitie Brabant Zuid-Oost | nadat dienst paspoort in bewaring had genomen voor technisch onderzoek, verzoeker zijn paspoort, ondanks herhaald uitdrukkelijk verzoek, niet voor 2 juni 2000 teruggegeven en niet voldaan aan verzoek kopieën te verstrekken van correspondentie en lange behandelingsduur van het verzoek om informatie | g,! |
| 2002/028 | Regiopolitie Flevoland | verzoeker onheus bejegend, aangehouden, zijn kleding onderzocht, ingesloten in politiecel, niet ten spoedigste geleid voor hulpofficier, bij geleiding voor de hulpofficier niet gezegd dat hij werd voorgeleid, hulpofficier was ook aanwezig op plaats van delict en derhalve niet objectief, pas na ruim twee uur verhoord | g |
| | Beheerder regiopolitie Flevoland | klacht afgedaan zonder dat klachtenadviescommissie verzoeker heeft gehoord of hem daartoe in de gelegenheid heeft gesteld | ng |
| 2002/029 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | bij binnentreden verzoeksters woning haar voordeur geforceerd waarbij onnodig veel schade ontstaan is | ng |
| | Beheerder Regiopolitie Rotterdam Rijnmond | verzoek om schadevergoeding i.v.m. politieoptreden afgewezen | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|---------|
| 2002/034 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | geweigerd aangifte van mishandeling op te nemen, disproportioneel geweld tegen verzoeker gebruikt waardoor hij letsel heeft opgelopen en schade geleden, verzoek om schadevergoeding afgewezen | ng |
| | | verzoeker in vervolg op zijn klachtbrief niet gehoord, terwijl per brief was aangekondigd dat verzoeker zou worden uitgenodigd voor een gesprek | g |
| 2002/035 | Regiopolitie Haaglanden | handelwijze n.a.v. aanhouding: verzoeker (die suiker- en kankerpatiënt is) niet voldoende in gelegenheid gesteld om medicijnen en speciaal voedsel mee te nemen, intimiderende bejegening: verzoeker zou racist zijn, zonder verzoeker ervan in kennis te stellen huiszoeking verricht | ng |
| | | tijdens insluiting niet de juiste verzorging geboden, geweigerd aangifte op te nemen, intimiderende bejegening: verzoeker zou een crimineel zijn en er zou een gaatje in zijn hoofd worden geschoten | g |
| | | intimiderende opmerkingen: verzoeker was zielig figuur, het was maar goed dat hij kanker had i.p.v. een topbaan | go |
| 2002/037 | Regiopolitie Gelderland-Zuid | verzoeksters brief van 3 november 2000, ondanks verscheidene rappelbrieven, tot 13 juni 2001 niet inhoudelijk beantwoord | g,# |
| 2002/038 | Regiopolitie Utrecht | verzoeker tijdens «Megafestatie» hardhandig aangepakt tengevolge waarvan hij zijn knie zwaar heeft gekneusd | ng |
| 2002/040 | Regiopolitie Haaglanden | excessief geweld toegepast, een aantal verzoekers onnodig lang opgehouden op het politiebureau | ng |
| | | een onevenredig aantal politieambtenaren tegen verzoekers ingezet | g |
| | | in ieder geval één verzoekster gefouilleerd door een mannelijke politieambtenaar | go |
| | Beheerder regiopolitie Haaglanden | geweigerd om schade te vergoeden voor politieoptreden | ng |
| 2002/041 | Regiopolitie Utrecht | verzuimd om een registratie te maken van verzoekers bezoek aan politiebureau, nadat verzoeker betrokken was geweest bij verkeersongeval | g |
| | | niet opmaken van een registratieset door de medewerker publieksservice | ng |
| 2002/042 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | aanhouding van verzoekster, boeien, chef niet terugggekomen op eerder oordeel dat verzoeksters klacht niet gegrond is, niet getwijfeld aan waarheidsgehalte van klacht | ng |
| | | geweld tegen verzoekster door politieambtenaren terwijl zij was ingesloten in een ophoudruimte, onheus verbaal bejegend | go |
| 2002/044 | Regiopolitie Zaanstreek-Waterland | niet voldoende actie ondernomen om gevaarlijke verkeerssituatie tegen te gaan | ng |
| 2002/047 | Regiopolitie Kennemerland | wijze van handelen n.a.v. verzoekers melding van aanrijden van zijn geparkeerd staande auto: vrijwel direct meegedeeld dat weinig kans bestond op goede afloop, hoewel verzoeker kenteken van bestuurder had doorgegeven | ng |
| | | geen reconstructie van aanrijding uitgevoerd, onderzoek gestaakt terwijl verfresten op verzoekers auto nog niet waren onderzocht; klacht over bovenstaande niet volgens geldende procedure afgehandeld | g |
| 2002/048 | Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland | verzoek om schadevergoeding i.v.m. hondenbeet niet toegewezen | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | optreden bij aanhouding van persoon in café, waarbij een toeloop van mensen ontstond: excessief en onnodig geweld toegepast, waarbij verzoeker door diensthond in zijn been is gebeten, geen aangifte willen opnemen terwijl op bureau geen sprake was van hectische situatie, toezegging telefonisch contact op te zullen nemen niet nagekomen | go |
| 2002/049 | Regiopolitie Midden- en West-Brabant | wijze van optreden politie: verzoeker als verdachte aangemerkt, geboeid en nodeloos ruw te werk gegaan, niet meegedeeld waarom verzoeker is aangehouden en niet gewezen op rechten en plichten | ng |
| 2002/052 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | wijze waarop een met naam genoemde ambtenaar is omgegaan met aangifte van vernieling van een poort: schriftelijke aangifte op een onjuiste wijze verwerkt in proces-verbaal van aangifte en onvoldoende onderzoek verricht naar aanleiding van de aangifte | ng |
| | | geweigerd het proces-verbaal aan te passen/aan te vullen met de gegevens uit verzoekers aangifte(brief) | g |
| 2002/053 | Regiopolitie Twente | handelwijze politieambtenaren: verzoekster aangehouden terwijl daar onvoldoende reden voor was, disproportioneel gehandeld door haar gedurende de nacht in te sluiten en buitensporig aantal politieambtenaren betrokken bij aanhouding | ng |
| | | aangifte van het doen van valse aangifte niet willen opnemen en beheerder politiekorps aantal onjuistheden in beslissing vermeld | g |
| 2002/055 | Regiopolitie Zaanstreek-Waterland | wijze van bejegenen na door verzoeker begane verkeersovertreding: geïrriteerd gebaard raampje open te doen, meegedeeld dat er een «kneiter van een uitrijverbod» stond, nadat verzoeker had meegedeeld dat hij het verbod niet had gezien, gezegd dat hij het verbod anders niet had overtreden in het bijzijn van politieambtenaren | ng |
| | | weggelopen en verzoeker toegeroepen dat hij vanzelf een acceptgiro zou ontvangen, verzoeker in verwarring achtergelaten zonder de zaak persoonlijk af te handelen, geweigerd verzoekers brief als klacht in behandeling te nemen | g |
| 2002/060 | Regiopolitie Limburg-Zuid | n.a.v. verzoekers aangifte van oplichting meegedeeld dat de zaak geen prioriteit had, n.a.v. verzoekers brief meegedeeld dat hij de zaak onder aandacht van opsporingsprogramma op televisie moest brengen als hij resultaat wilde hebben | g |
| 2002/061 | Regiopolitie Brabant Zuid-Oost | verzoekers ten onrecht aangehouden en aan handen geboeid, wijze van bejegenen bij verhoor in politiebureau: woorden in de mond gelegd en gedwongen verklaring te ondertekenen | g |
| 2002/063 | Beheerder regiopolitie Flevoland Regiopolitie Flevoland | onthouden van oordeel over klacht | ng |
| | | verklaring van verzoeker omtrent verkeersongeval onjuist weergegeven in registratieset | go |
| | | geweigerd om geleden schade te vergoeden | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| 2002/064 | Regiopolitie Zeeland | onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. aangiften van het illegaal in brand steken van bomen, waardoor schade aan woning verzoeker is ontstaan en onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. de kennisgeving dat een jachtdocument is vervalst dan wel onder valse voorwendsels is verkregen waardoor een ander ten onrechte kan jagen op extra grond | ng |
| | Commissie voor politiekachten regiopolitie Zeeland | klacht niet-ontvankelijk verklaard, omdat deze niet te herleiden is tot één of meerdere medewerkers van de politie Zeeland | g |
| 2002/065 | Regiopolitie Haaglanden | politieambtenaren hebben er niet voor zorggedragen dat verzoeker na zijn aanhouding werd bijgestaan door een advocaat, ondanks zijn verzoek hiertoe | ng |
| 2002/066 | Regiopolitie Gelderland-Zuid | onvoldoende actie (opsporingshandelingen) ondernomen n.a.v. drie meldingen van verzoeker dat hij op 14 december 1999 onderdelen van zijn gestolen bromfiets heeft aangetroffen bij een handelaar niet spoedig na 14 december contact opgenomen met verzoeker | ng |
| 2002/069 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | onvoldoende actie ondernomen n.a.v. meldingen i.v.m. burenruzie: geen getuigen gehoord n.a.v. aangifte van mishandeling van verzoekster | g |
| | | geen contactpersoon aangewezen bij wie verzoekers terecht kunnen met klachten, terwijl dit was toegezegd | ng |
| | | geweigerd aangifte van mishandeling op te nemen en bij drie gelegenheden niet opgetreden n.a.v. melding van geluidsoverlast | go |
| 2002/070 | Regiopolitie Groningen | | !,# |
| | | optreden van met naam genoemde politieambtenaar: bij aanhouding van verzoeker geweigerd zijn naam te noemen; verzoeker op politiebureau ingesloten, terwijl andere ambtenaar had gezegd dat de deur slechts dicht zou worden gedaan, maar niet op slot; deur opnieuw gesloten terwijl die van hulpofficier open mocht blijven | g |
| | | onnodig geweld gebruikt bij aanhouding en insluiting | ng |
| 2002/071 | Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland | verzoeker op onwaardige wijze met onnodig veel politieambtenaren aangehouden ter executie van een aan hem opgelegde straf; intimiderend en/of manipulerend uitgelaten over verzoekers verleden ten opzichte van diens vriendin | ng |
| | | verzoeker overgebracht naar gevangenis zonder hem in gelegenheid te stellen een advocaat te raadplegen | go |
| 2002/072 | Regiopolitie Flevoland | onvoldoende onderzoek ingesteld n.a.v. diefstal van waardevolle goederen uit verzoekers woning op 20-07-1999 niet meegedeeld dat onderzoek na 23-07-1999 was stilgelegd | ng |
| | Beheerder regiopolitie Flevoland | klacht over uitblijven van actie van de zijde van de politie niet gegrond verklaard | ng |
| 2002/073 | Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland | verzoeker aangemerkt als verdachte van diefstal | ng |
| | | verzoeker aangehouden buiten heterdaad; opmerking gemaakt over eerdere veroordeling wegens oplichting | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|----------|
| 2002/075 | Vreemdelingendienst Regiopolitie Flevoland | lange behandelingsduur van aanvraag om mvv voor verzoekers partner; verzoek om aanvraag met spoed te behandelen niet gehonoreerd | g,# |
| 2002/076 | Regiopolitie Gelderland-Zuid | verzoeker bij zijn aanhouding tegen de grond gedrukt, zijn woning grondig doorzocht en kabel van zijn videorecorder kapot gemaakt, bij insluiting op politiebureau zijn medicijnen afgenomen | ng |
| | Beheerder regio-politie Gelderland-Zuid | tevens huissleutel en horloge afgenomen in beslissing op verzoekers klacht overwogen dat aan verzoeker op politiebureau mededeling is gedaan van de reden van aanhouding | g go |
| 2002/078 | Vreemdelingendienst Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | op 15 januari 2001 nog geen mvv gegeven ondanks verklaring van geen bezwaar van de Minister van Buitenlandse Zaken die eind november 2000 naar de ambassade is gestuurd | g,# |
| 2002/089 | Regiopolitie Haaglanden | optreden jegens verzoekster: onheus bejegend hoewel zij aangaf zich onwel te voelen, verzoekster via pijnprikkels gedwongen haar armen te strekken, op politiebureau niet direct een arts toegewezen, Bureau Slachtofferhulp niet ingelicht verzoeksters mondelinge klacht aanvaard niet in behandeling genomen | ng go |
| | | geboeid en disproportioneel geweld toegepast, wijze van klachtafhandeling m.b.t. optreden jegens verzoekster op 9 april en optreden jegens verzoekster op 20 november: onheus bejegend, zonder haar toestemming medisch dossier opgevraagd, oordeel over klacht gegeven zonder getuigen te horen | g |
| 2002/091 | Regiopolitie Friesland | verzoeker er niet op gewezen dat hij zou worden gehoord als verdachte, toen hij werd verzocht op het politiebureau te verschijnen | # g |
| | | onvoldoende onderzoek verricht naar aanleiding van de aangifte, verzoeker onvoldoende onbevooroordeeld bejegend en onvoldoende tijd gegeven om procesverbaal te lezen | ng |
| | | niet ingegaan op alle klachten van verzoeker | g |
| 2002/094 | Regiopolitie Z | onvoldoende onderzoek verricht naar aanleiding van verzoeksters meldingen van door haar ex-partner gepleegde strafbare feiten: de indruk gewekt dat verzoekster onwaarheden sprak door aan een journalist van het AD onjuiste informatie te verschaffen, tijdens klachtbehandeling verzuimd de journalist en toenmalig advocaat te horen, de directe chef van ex-partner was onvoldoende objectief om zaak tegen ex-partner af te handelen en reden voor lange afhandelingsduur was de noodzakelijke zorgvuldigheid en afhankelijkheid van andere instanties | g |
| | | zich tegenover verzoeksters advocaat denigrerend over haar uitgelaten, een verklaring verstrekt op basis waarvan de gemeente is verzocht een duplicaat paspoort af te geven en ontkend dat advocaatkosten het gevolg zijn van onzorgvuldigheid en onvoortvarendheid van het korps | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|-------------------------------------|--|---------|
| | | meegedeeld dat dossier m.b.t. ex-partner eind juni 1999 pas werd ontvangen, terwijl dossier al eerder in bezit was en toezegging om brief te sturen niet nagekomen | go |
| 2002/096 | Regiopolitie Limburg-Zuid | onvoldoende gevolg gegeven aan uitkomst van klachtbehandeling, over het opsporingsonderzoek n.a.v. de melding dat drie zangvogels van verzoeker waren gestolen, geen verdere oporingshandelingen verricht en verzoek om schadevergoeding afgewezen | ng |
| 2002/098 | Regiopolitie Hollands Midden | aan verzoekers toenmalige werkgever meegedeeld dat verzoeker was aangeworven als aspirant agent, waardoor zijn toenmalige dienstbetrekking is beëindigd; geen gevolg gegeven aan voornemen verzoeker aan te stellen als aspirant agent; telefonisch toegezegde maandgeld niet uitbetaald | ng |
| 2002/103 | Regiopolitie Haaglanden | verzoeker pas na aanhouding in de auto na aandringen verteld waarvoor hij was aangehouden | ng |
| | | niet adequaat gereageerd op vraag om medicijnen voor epilepsie op het moment dat verzoeker in cel verbleef | g |
| 2002/107 | Regiopolitie Utrecht | optreden van politie n.a.v. een kraakactie: gevorderd dat de krakers het betreffende pand verlieten, terwijl geen sprake was van ontdekking op heterdaad van een strafbaar feit en op de vraag van een van de krakers om welk strafbaar feit het ging, deelde de politie mee dat deze niet zo bijdehand moest doen | g |
| 2002/109 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | onvoldoende actie ondernomen n.a.v. aangifte van mishandeling en vermelding in brief dat politieambtenaar de verdachte van de mishandeling na confrontatie van foto's en video-opnamen niet volledig heeft herkend, terwijl verzoeker stelt dat dit wel het geval is | ng |
| | | politieambtenaar heeft tegen verzoeker gezegd dat wat hem is overkomen eigenlijk niet veel had voorgesteld | go |
| 2002/112 | Ambtenaar regiopolitie Limburg Zuid | aangifte van smaad en/of laster van verzoeker tegen familielid (van verzoeker) op vooringenomen wijze behandeld, waardoor zijn aangifte volgens verzoeker niet heeft geleid tot een vervolgingsbeslissing door de officier van justitie | g |
| | Beheerder regiopolitie Limburg Zuid | advies van de commissie voor politiekachten om verzoekers klacht ongegrond te verklaren overgenomen, terwijl de commissie zich heeft laten leiden door een vooringenomen standpunt van de politie | ng |
| | | het overnemen van het advies van de klachtencommissie betreffende de inhoud van het mutatie rapport | g |
| 2002/114 | Regiopolitie Haaglanden | opgemaakte registratieset n.a.v. aanrijding onzorgvuldig en onnauwkeurig ingevuld, m.n. de aangetroffen verkeerssituatie niet conform de werkelijkheid weergegeven in opgemaakte tekening | g,# |
| | Beheerder regiopolitie Haaglanden | klacht over genoemd politieoptreden op onzorgvuldige wijze behandeld | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|----------|
| 2002/115 | Regiopolitie Midden- en West-Brabant | wijze waarop aanrijding met een Belgische vrachtauto waarbij de bestuurder is doorgereden, is afgehandeld: toezegging om proces-verbaal direct naar verzoekers huisadres te sturen niet nagekomen en onvoldoende onderzoek verricht naar de betrokkenheid van vrachtauto en bestuurder daarvan | g |
| 2002/119 | Regiopolitie Utrecht | buiten verzoeksters medeweten informatie verstrekt aan schade-expert, waardoor verzoekster geen vergoeding heeft gekregen voor schade t.g.v. vernielingen verzoekster ten onrechte aangemerkt als verdachte van poging tot doodslag, zware mishandeling en bedreiging; tijdens in verzekeringstelling verzoekster de nacht door laten brengen in de kleding die zij droeg, op vieze deken, keihard bed en zonder medicijnen te verstrekken | go ng |
| 2002/126 | Regiopolitie Gelderland Zuid | ambtenaar in telefoongesprek in strijd met de waarheid verteld dat hij voorafgaand aan telefoongesprek met parketsecretaris had gesproken en korpsbeheerder niet gereageerd op verzoeksters brief | g |
| 2002/130 | Beheerder regio-politie Twente | klacht over manier waarop politieambtenaren verzoekers hebben bejegend ongegrond verklaard | ng |
| | Regiopolitie Twente | manier waarop politieambtenaar verzoekers heeft bejegend: gesuggereerd dat verzoekers veelvuldig (seks)telefoonlijnen en TV-spelletjes bellen en porno-sites bezoeken; tegen hen heeft geschreeuwd en dochter belasterd; opzettelijk verkeerde informatie vastgelegd in het proces-verbaal en chef heeft ondergeschikte niet gecorrigeerd | ng |
| 2002/131 | Regiopolitie Noord-Holland Noord | op gevaarlijke wijze gevorderd het voertuig van verzoeker stil te houden door hem eerst in te halen en vervolgens de politieauto tussen de auto van verzoeker en zijn voorganger te dringen | ng |
| | | en pas daarna het zwaailicht aan te zetten wijze van klachtafhandeling: geen klachtbemiddelaar aanwezig bij gesprek; korpsbeheerder in brief niet inhoudelijk ingegaan op klachtonderzoek; korpsbeheerder zijn beslissing onvoldoende gemotiveerd | go g |
| 2002/135 | Regiopolitie Brabant Noord | tijdens verzoekers insluiting geen contact opgenomen met een arts ondanks zijn verzoek daartoe | g |
| 2002/137 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | wijze van handelen in nasleep van verkeersongeval waarbij zoon van verzoekers om het leven kwam: aan andere bestuurder meegedeeld dat verzoekers' zoon «wel vaker op schade had gereden» en «regelmatig aan de verdovende middelen zat»; persoonlijke goederen in auto niet veiliggesteld; auto afgevoerd naar sloopbedrijf zonder de eigenaar of nabestaanden slachtoffer in kennis te stellen; niet de mogelijkheid geboden persoonlijke goederen uit auto te halen; onvoldoende mogelijkheid geboden een klacht in te dienen | g |
| | | niet gewezen op mogelijkheid tot hulp van Buro Slachtofferhulp | go |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| | | bij klachtafhandeling onvoldoende ingegaan op hetgeen gemachtigde naar voren bracht | ng |
| 2002/146 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | geweigerd aangifte ter zake van fraude en flessentrekkerij, die verzoekster telefonisch wilde doen, op te nemen en verzoekster 's nachts van haar bed gelicht i.v.m. een parkeerprobleem | ng |
| 2002/149 | Vreemdelingendienst van regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | het ongerede raken van verzoekers documenten | ng |
| 2002/152 | Regiopolitie Groningen | niet gereageerd op brief waarin verzoekers zich beklagden over de medewerking die de politie heeft verleend aan het programma | g |
| 2002/157 | Regiopolitie Utrecht | zonder toestemming verzoekers woning binnengetreden | g |
| | | voorafgaand aan binnentreden geen mededeling gedaan van het doel van binnentreden | ng |
| 2002/158 | Regiopolitie Brabant Zuid-Oost | verzoekers woning doorzocht | go |
| | | meldingen van verzoeker wegens vernielingen en bedreigingen door zijn buurman niet vastgelegd | g |
| | | niets ondernomen n.a.v. deze meldingen | go |
| | | verzoekers zoon van 12 jaar tijdens getuigenverhoor intimiderend benaderd en woorden in de mond gelegd | ng |
| 2002/159 | Regiopolitie Brabant Zuid-Oost | optreden n.a.v. op parkeerterrein geparkeerde caravan van verzoeker en zijn vriendin: hem in politieberichtenverkeer door de ether een lastige man genoemd; gehandeld in strijd met rechtsgelijkheid door alleen t.a.v. hun caravan op te treden | ng |
| | | gesommeerd de caravan binnen twee dagen te verwijderen; in telefoongesprek de hoorn op de haak gegooid nadat verzoeker had meegedeeld dat op grond van de APV de caravan twee weken mocht blijven staan; klacht over bovenstaande niet inhoudelijk afgedaan | g |
| 2002/161 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | bij voorgeleiding verzoeker meegedeeld door hulpofficier van justitie dat hij werd ingesloten omdat hij schuldig was bejegening door politieambtenaren bij vrijlating uit cel | go |
| | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland Korps landelijke politiediensten | klacht over politieoptreden afgedaan op grond van niet-onpartijdig onderzoek | g |
| | | aanhouding door ambtenaren van het KLPD op het politiebureau | ng |
| | | tijdens verhoor verzoeker gedreigd met twee jaar gevangenisstraf als hij niet zou bekennen; dag later meegedeeld dat officier van justitie geen genoeg zou nemen met verklaring en dat hij moest rekenen op twee jaar gevangenisstraf | go |
| 2002/167 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | wijze van behandelen bij aanhouding: geweld tegen verzoeker gebruikt waardoor zijn gezicht pijn deed, niet gevraagd of geluisterd naar verzoekers visie op het gebeurde; bij indienen van klacht brief van verzoekers advocaat zoekgemaakt | ng |
| | | bejegening van verzoeker tijdens overbrengen naar politiebureau: geweld gebruikt en uitgescholden | go |
| | | geweigerd verzoeker de ochtend na aanhouding te laten bellen met zijn baas, pas na ruim 3 maanden gereageerd op brief van verzoekers advocaat, in bezwaarfase van de klacht niet bereid tot klachtgesprek | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/168 | Regiopolitie Zaanstreek-Waterland | buitenproportioneel zware aanpak: verzoekster per brief voor de keus gesteld al dan niet toestemming te verlenen om haar zoon, die een hek had vernield, aan te melden bij bureau HALT, terwijl bij uitblijven van deze toestemming strafrechterlijke vervolging zou worden ingesteld | ng |
| 2002/169 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | de van verzoekster gestolen auto na enkele dagen getraceerd maar niet in beslag genomen, verzoek om schadevergoeding afgewezen, brief hierover niet als klacht herkend | ng |
| 2002/170 | Vreemdelingendienst van regiopolitie Utrecht | onvoldoende onderzoek naar eigenaar van de auto, auto vrijgegeven aan een niet-rechthebbende, verzoek om schadevergoeding onvoldoende voortvarend behandeld | g |
| 2002/171 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | lange behandelingsduur van aanvraag van mvv | g |
| 2002/171 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | verzocht originele akten te overleggen verzoeker op de plaats van zijn aanhouding en buitengebruikstelling van zijn auto geen gelegenheid gegeven persoonlijke bezittingen uit de auto te halen | ng |
| 2002/171 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | persoonlijke bezittingen ook niet uit auto gehaald door politieambtenaren, CJIB niet in kennis gesteld dat verzoeker gedetineerd zou worden | g |
| 2002/172 | Klachtencommissie Regiopolitie Drenthe | niet correct gehandeld door in advies aan de korpsbeheerder, inzake tegen verzoeker (ambtenaar bij de regiopolitie Drenthe) ingediende klacht, aan te geven dat verzoeker zonder genoegzame reden was weggebleven bij hoorzitting, zonder gedegen onderzoek naar de redenen voor zijn afwezigheid te doen | g |
| 2002/177 | Regiopolitie Groningen | bijstand verleend aan GGD-medewerkers om verzoekers vrouw en dochtertje uit zijn huis bij hem vandaan te halen | ng |
| 2002/177 | Regiopolitie Groningen | disproportioneel geweld jegens verzoeker toegepast | g |
| 2002/177 | Regiopolitie Groningen | wijze van behandelen klacht: verzoeker niet in gelegenheid gesteld om te reageren op verklaringen van door klachtencommissie gehoorde getuige(n), | g |
| 2002/177 | Regiopolitie Groningen | geen of onvoldoende acht geslagen op verklaring verzoekers voormalige partner, geen verklaringen van artsen bij beslissing betrokken | ng |
| 2002/183 | Beheerder Regiopolitie Twente | klacht niet behandeld conform de klachtenregeling omdat hoor en wederhoor niet is toegepast | g |
| 2002/183 | Beheerder Regiopolitie Twente | bij beoordeling klacht niet van de juiste gegevens uitgegaan t.a.v. de datum van beëindiging van het dienstverband en de daarmee samenhangende plicht tot inlevering van zijn tuniek en bontmuts | ng |
| 2002/188 | Regiopolitie Brabant Noord | wijze van bejegenen gedurende conflict m.b.t. geluidsoverlast van naburige sportvereniging: onvoldoende bescherming geboden, bij aangifte door enkele bij het incident betrokken jongeren geen redelijke gelegenheid geboden om hun verhaal te doen | ng |
| 2002/188 | Regiopolitie Brabant Noord | verzoekers gevraagd geen aangifte te doen van mishandeling van verzoekster en hen daarbij onder druk gezet | go |
| 2002/188 | Regiopolitie Brabant Noord | verzoekers in processen-verbaal denigrend pa en ma genoemd; Minister van Justitie foutief voorgelicht over afhandeling van vernieling van kunstwerk | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| 2002/189 | Regiopolitie Hollands Midden | n.a.v. aanrijding waarbij verzoeker betrokken was op registratieformulier niet vermeld dat de wederpartij was doorgereden na aanrijding; voor kopie van processen-verbaal verwezen naar openbaar ministerie, terwijl deze daar nooit naartoe zijn gezonden; onvoldoende de bevindingen van getuigen vastgelegd | ng |
| 2002/191 | Regiopolitie Haaglanden | aan verzoeker gevraagd: «wat doet u hier?» en verzoeker vervolgens een half uur staande gehouden | ng |
| 2002/199 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | gevraagd zijn rijbewijs ter inzage af te geven | g |
| 2002/199 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | verklaring van verzoeker (betrokkene bij verkeersongeval) over de toedracht van het ongeval niet, dan wel niet juist, weergegeven in registratieformulier | go |
| 2002/200 | Regiopolitie Zuid-Holland Zuid | ten onrechte geen technisch onderzoek verricht naar de toedracht van het verkeersongeval | ng |
| 2002/200 | Regiopolitie Zuid-Holland Zuid | wijze van behandeling op het politiebureau toen verzoekers verklaring aflegden over vechtpartij die zich had voorgedaan: behandeld alsof zij veroorzakers van vechtpartij waren; geconfronteerd met bestaan van video over vechtpartij, maar zij mochten de film niet bekijken | ng |
| 2002/203 | Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | onheus bejegend door politieambtenaar termijn overschreden voor klachtbehandeling | go g |
| 2002/203 | Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | politievoertuig heeft verkeer op A9 in gevaar gebracht | go |
| 2002/211 | Regiopolitie Gelderland Zuid | termijn van behandeling van klacht overschreden | ng |
| 2002/211 | Regiopolitie Gelderland Zuid | tegen verzoek in van medisch verantwoordelijke ter plaatse en zonder nader overleg met hem, een ambulance opgeroepen terwijl de betreffende patiënt een non-reanimatieverklaring had ingevuld | g |
| 2002/212 | Regiopolitie Haaglanden | | ! |
| 2002/212 | Regiopolitie Haaglanden | manier van politieoptreden: van huis gehaald – in strijd met afspraak met officier van justitie – en ingesloten op politiebureau, medicijnen niet of te laat verstrekt en informatie over de inhoud van verhoren doorgegeven aan de partij die bij de politie aangifte heeft gedaan tegen verzoeker | ng |
| 2002/215 | Regiopolitie Haaglanden | tijdens politieverhoor uitgescholden | g |
| 2002/215 | Regiopolitie Haaglanden | wijze van politieoptreden: midden in de nacht in woning van ouders aangehouden voor mishandeling, zeven politieauto's ingezet voor aanhouding, een machtiging tot binnentreden afgegeven door hulpofficier van justitie en politieambtenaar zich in de hal van de woning opgesteld omdat verzoeker vluchtgevaarlijk zou zijn | ng,# |
| 2002/222 | Beheerder regiopolitie Zeeland | een aantal door verzoeker ingediende klachten niet gegrond verklaard | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| | Regiopolitie Zeeland | bij overdragen verzoekers onnodig groot aantal politieambtenaren en politievoertuigen aanwezig; voorafgaand aan verhoor verzuimd mee te delen dat verzoeker niet tot antwoorden verplicht was; na verhoor niet onmiddellijk in vrijheid gesteld; telefoongesprek met klachtbemiddelaar onjuist weergegeven; geweigerd verzoekers aangifte terzake van valse aangifte op te nemen | ng |
| | | tijdens vervoer onheuse opmerkingen gemaakt | go |
| 2002/223 | Regiopolitie Gelderland Zuid | wijze van bejegenen tijdens huisbezoek: insinuerende en ongepaste opmerkingen gemaakt en suggestieve vragen gesteld tegenstrijdige verklaring afgelegd tijdens hoorzitting van klachtencommissie | g |
| 2002/225 | Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland | twee ambtenaren in opgemaakte registratieset naar aanleiding van een ongeval de toedracht onjuist weergegeven | g |
| | | tot op heden geen proces-verbaal verstrekt met daarin opgenomen een correcte weergave van het ongeval | ng |
| 2002/230 | Regiopolitie Utrecht | wijze van optreden jegens verzoeker tijdens gesprek: tekst en uitleg gevraagd over zijn betrokkenheid en aanwezigheid, terwijl hij optrad als gemachtigde i.v.m. visumaanvraag; tijdens gesprek nooit gerefereerd aan, uit rapportage blijkende, twijfels i.v.m. verblijfplaats en beroep van de aanvrager; toezegging dat positief advies zou worden uitgebracht niet nagekomen | ng |
| 2002/232 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | aangifte geweigerd, hoewel eerder is beslist dat verzoekers aangiften onterecht niet waren opgenomen en niet in kennis gesteld van het feit waarom politie niet meer zou bemiddelen in conflict met burenen | g |
| | | geen gelegenheid geboden om naam te achterhalen van ambtenaar bij wie verzoeker aangifte wilde doen; niet willen bemiddelen in het conflict met zijn burenen omdat deze verhuisd zouden zijn, hetgeen niet het geval is | ng |
| | Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland | ten onrechte opgemerkt dat ontvangen klacht was ingediend door de Stichting Klachten en Adviesbureau Politieoptreden | ng |
| | Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland | niet gereageerd op brief verzoeker | g |
| | | niet gereageerd op brief verzoeker | g |
| 2002/235 | Beheerder regiopolitie Haaglanden | geen redelijke termijn gegund voor het maken van een afspraak voor het horen van minderjarige zoon verzoekster op het politiebureau en politieambtenaar zich intimiderend opgesteld door met aanhouding te dreigen als zoon niet zou verschijnen op één van de voorgestelde tijdstippen | ng |
| 2002/236 | Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland | niet in gelegenheid gesteld zijn rijbewijs op te halen om aan te tonen dat deze niet ingevorderd was | go |
| | | auto zonder grond in beslag genomen | g |
| | | auto gebruikt om een persoon weg te brengen zonder dat verzoeker toestemming had gegeven | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|--------------------|
| 2002/242 | Vreemdelingendienst van regiopolitie Limburg-Noord | verzoekster en haar vier minderjarige kinderen gescheiden van echtgenoot, respectievelijk vader, uit Nederland verwijderd en vervolgens dezelfde dag weer teruggebracht; verzoekster meegenomen zonder sokken en schoenen, verzoekster geboeid, op politiebureau gescheiden van haar kinderen ingesloten | ng |
| 2002/243 | Regiopolitie Utrecht | verzoekster meegenomen zonder jas verzoeker bij aanhouding geboeid, onheuse bejegening door verzoeker voor «mafkees» uit te maken een aantal klachten over uitlatingen van politieambtenaren tijdens klachtenprocedure buiten beschouwing gelaten onnodig veel geweld toegepast bij aanhouding | g g ng go |
| 2002/244 | Regiopolitie IJsselland | wijze van bejegenen tijdens en na aanhouding verzoeker: onnodig agressief en gewelddadig opgetreden, hem niet toegestaan zich aan te kleden, niet toegestaan zijn echtgenote om tekst en uitleg te vragen, handboeien te strak gedaan, geweigerd arts te waarschuwen verzoeker slechts gekleed in onderbroek in ophoudruimte achtergelaten, geweigerd aangifte op te nemen terzake het doen van valse aangifte door echtgenote, informatieverstrekking klachtbehandeling door politieambtenaren aangehouden | ng g |
| 2002/250 | Beheerder regiopolitie Midden- en West-Brabant | | ng |
| 2002/251 | Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland | agressieve manier van benaderen, mogelijk alcoholgebruik van politieambtenaar en onvoldoende aandacht besteed aan uitleg over hetgeen is voorgevallen geschreeuwd naar verzoeker het gebruik van geweld bij overbrenging naar politiebureau | ng go g |
| 2002/257 | Regiopolitie Flevoland | verzoeker, slachtoffer van mishandeling, klaagt erover dat de politie kort nadat het feit was gepleegd de drie verdachten gezamenlijk in hun auto naar het politiebureau heeft laten gaan en niet het Bureau Slachtofferhulp heeft ingelicht | g |
| | Beheerder regiopolitie Flevoland | eerste klacht verzoeker ongegrond geacht en tweede klacht geen oordeel kunnen geven | g |
| 2002/259 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | onzorgvuldige voorbereiding van aanhouding, die achteraf ten onrechte bleek te zijn geschied en verzoeker onvoldoende aandacht en hulp gegeven op dag van aanhouding volgende dag ook onvoldoende hulp en aandacht gegeven | g go |
| 2002/260 | Regiopolitie Gooi en Vechtstreek | wijze van bejegening: toen verzoeker met ernstige verwondingen op politiebureau kwam om aangifte te doen van mishandeling, geweigerd aangifte op te nemen; aangegeven dat politie eerst de kant van het verhaal wenste te horen van persoon tegen wie de aangifte was gericht aangegeven dat aangifte een verwaarloosbaar feit betrof en toch niet zou worden doorgestuurd naar officier van justitie | ng go |
| 2002/264 | Regiopolitie Gelderland Midden | wijze van bejegening: informatie over verzoeker ingewonnen en doorgegeven aan derde met wie verzoeker conflict had uitgemaakt voor stinkende pedofiel beheerder van regiopolitie heeft klacht niet beantwoord | ng go g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|---------|
| 2002/270 | Regiopolitie Drenthe | verzoeker slachtoffer geworden van roofoverval op zijn woning: onvoldoende hulp geboden bij het verkrijgen van medische hulp; harpoenachtig voorwerp niet in beslag genomen; mededeling van rechercheur dat voorwerp weggegooid kon worden | g |
| | | onvoldoende opsporingsonderzoek naar overval verricht | ng |
| | | advies om harpoenachtig voorwerp weg te gooien en gang van zaken m.b.t. horen van Duitse werknemers | go |
| 2002/280 | Regiopolitie Zeeland | politieambtenaar heeft tijdens technisch onderzoek schade veroorzaakt aan bromfiets van verzoeker | go |
| 2002/281 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | veroorzaakte schade niet vergoed | ng |
| | | niet adequaat gereageerd op telefonische noodoproep tijdens een overval op bedrijf van verzoeker; 112-centraliste heeft na doorschakeling niet gecheckt of daadwerkelijk contact met meldkamer tot stand was gekomen | ng |
| 2002/283 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | medewerker van de meldkamer heeft geen contact opgenomen met de 112-centrale toen hij na doorschakeling van het gesprek niemand hoorde aan de andere kant van de lijn en schade ten gevolge van voornoemde gedraging niet vergoed | g,# |
| | | aangehouden wegens belediging en overgebracht naar politiebureau; enige uren in cel geplaatst; niet gereageerd op hulpvraag van verzoeker door middel van in cel aanwezige bel en gebaren | g |
| | | klacht over aanhouding en overbrenging ongegrond verklaard, terwijl verklaard is dat aanhouding voorafgaande aan optreden politieambtenaren ongelukkig en escaleerend was geweest | ng |
| 2002/285 | Regiopolitie Brabant Noord | onthouden van oordeel over klacht over verblijf op politiebureau | ng |
| | | door surveillanceauto gepasseerd op weggedeelte met doorgetrokken witte streep verzoeker gedwongen tot stoppen na gevaarlijke manoeuvre (snijden) en hierdoor verkeer in gevaar gebracht | g |
| 2002/286 | Regiopolitie Haaglanden | nagelaten zorg te dragen voor afdoende herstel van voordeur en deurpost van de woning van verzoekers ouders na beschadiging bij binnentreden en laten weten de schade niet te zullen vergoeden | ng |
| 2002/287 | Beheerder regiopolitie Flevoland | geen gelegenheid gekregen om te reageren op de extra informatie van de politie | ng |
| | | niet geïnformeerd naar onderdeel van politieauto dat in bezit van verzoeker was | g |
| | | voorafgaand aan aanhouding geen stopteken gegeven | ng |
| 2002/288 | Regiopolitie Limburg Zuid | bij stilhouding zoon verzoeker aangerezen | go |
| | | geen termijn gekregen om over transactievoorstel na te denken; verzoeker onder druk gezet | go |
| 2002/289 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | optreden jegens moeder: bij aanhouding als zodanig herkenbaar opgetreden (twee begeleidende politieambtenaren in uniform gekleed en in herkenbare politieauto meegereden) en tweetal goederen niet aan moeder overhandigd | g |
| | | aanwezigheid van twee mannelijke politieambtenaren in ruimte waar dochter haar moeder heeft gevisiteerd voor insluiting melding van overlast van de bureaus niet serieus genomen | go |
| 2002/290 | Regiopolitie Brabant Zuid-Oost | melding van overlast van de bureaus niet serieus genomen | go |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| | | (tegenstrijdige) informatie gekregen over mogelijkheid tot het doen van aangifte | g |
| 2002/291 | Regiopolitie Limburg Zuid | niet voldoende onderzoek gedaan n.a.v. aangifte van aanrijding op 10 februari 1998; proces-verbaal pas op 7 april 2000 opge- maakt; niet op de hoogte gebracht van verjaring van het strafbare feit; op registra- tieformulier en in het proces-verbaal niet ingevuld dat verzoeker letsel had opgelopen door aanrijding | g |
| | | niet insturen van registratieformulier en proces-verbaal aan verzekeringsmaatschap- pij verzoeker; optreden van politieambte- naar bij verzoeker thuis tijdens gesprek | ng |
| 2002/294 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | aangifte van verzoekster niet opgenomen en bedreigd met boete van f 60 (€ 27,23) als verzoekster tegen de pui van het politiebureau zou blijven zitten | g |
| | | verzoekster mede d.m.v. fysiek contact uit bureau gezet | ng |
| 2002/299 | Regiopolitie Haaglanden | verzoeker tot twaalf uur geen eten gekregen | g |
| | | wijze van bejegening door ambtenaren; geen drinken gekregen | ng |
| | | verzoeker niet in observatiecel geplaatst; tegen verzoeker gezegd dat hij maar uit het kraantje van het toilet moest drinken; opmerking dat het kon zijn dat collega ziek was en dat verzoeker maar moest zien wat hij deed met zijn klacht over de manier waarop hij is behandeld | ng |
| 2002/305 | Vreemdelingendienst van regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | lange behandelingsduur van aanvraag voor een mvv voor echtgenote van verzoeker en drie kinderen; geen juiste informatie ver- strekt over de stand van zaken van de procedure | g |
| 2002/313 | Regiopolitie Haaglanden | handelwijze politiekorps Haaglanden: tegen verzoekster gezegd dat zij geen aangifte van mishandeling kon doen, belofte om gebeur- tenissen te rapporteren niet nagekomen, verzoekster lang in cel laten zitten, geen arts laten komen, haar niet naar huis gebracht en zonder toestemming verzoeksters huis binnengegaan | ng |
| 2002/314 | Regiopolitie Amsterdam-Amstelland | | ! |
| | | geweld gebruikt bij aanhouding, niet laten telefoneren naar raadsman en wijze van klachtafhandeling | g |
| | | aanhouding van verzoeker | ng |
| | | reden van de aanhouding niet aan verzoer- ker meegedeeld en in politiebus gegooid | go |
| 2002/316 | Regiopolitie Kennemerland | na sollicitatie middels brief laten weten dat resultaat van antecedentenonderzoek aanleiding was voor afwijzing, terwijl eerder tijdens gesprek de politie haar had laten weten dat de afwijzing was gelegen in ervaringen die de politie in het verleden met verzoekster had opgedaan | g |
| 2002/317 | Regiopolitie Friesland | hoofdafdeling bedrijfsinformatie en auto- matisering op grond van informatie van sociaal rechercheur er vanuit gegaan dat er een strafrechtelijk onderzoek tegen verzoek- ster liep en daardoor tijdelijk arbeidscon- tract niet verlengd | go |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| 2002/319 | Regiopolitie Kennemerland | bij aanhouding wegens verdenking van rijden onder invloed verzoeker wederrechtelijk van zijn vrijheid beroofd om afgifte van zijn rijbewijs af te dwingen; in procesverbaal verzwegen dat verzoeker wederrechtelijk van zijn vrijheid is beroofd | g |
| 2002/333 | Vreemdelingendienst van regiopolitie Limburg-Noord | wijze van optreden tijdens en na staandehouding; staandehouding verricht met onnodig veel voertuigen en mensen; zonder reden verzoekers in boeien geslagen; aantal verzoekers er niet op gewezen dat zij tijdens verhoren niet tot antwoorden verplicht zijn; verzoekers zodanig onder druk gezet dat zij de aanvraag voor een vergunning tot verblijf hebben ingetrokken | ng |
| 2002/336 | Regiopolitie Groningen | zich tijdens staandehouding niet gelegiti-meerd politieambtenaar heeft informatie over verzoeker aan Raad voor Kinderbescherming verstrekt zonder erbij te vermelden dat hij door zijn chef was geïnstrueerd zich te distantiëren van verzoeker om als onplezierig ervaren contact tussen hem en verzoeker te voorkomen | g |
| 2002/343 | Regiopolitie Hollands Midden | onvoldoende optreden n.a.v. klacht over parkeergedrag van een buurman; tijdens een gesprek zijn klacht gebagatelliseerd door verzoeker te vragen of het erg is om via het voetpad om te moeten lopen en door mee te delen dat niemand anders heeft geklaagd | g |
| | Klachtencommissie regiopolitie Hollands Midden | niet voldaan aan het vereiste van hoor en wederhoor door verzoeker niet in de gelegenheid te stellen te reageren op het verslag van het gesprek met de politieambtenaar | ng |
| 2002/350 | Vreemdelingendienst van regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | niet gereageerd op klacht van verzoeker die door de Nationale ombudsman naar de korpsbeheerder werd doorgezonden | g |
| 2002/351 | Regiopolitie Gelderland Midden | afhandeling aanvraag om mvv t.b.v. verzoekers partner en dochter vertraagd en verzoeker onnodig op kosten gejaagd; gedrag van met naam genoemde ambtenaar tijdens afspraak; wijze van klachtbehandeling | ng |
| | | niet meegedeeld dat het niet meer nodig was een formulier aan woningstichting te zenden; niet tijdig meegedeeld dat door verzoeker ingeleverde stukken nog bij vreemdelingendienst waren; geen excuses aangeboden voor lange duur klachtbehandeling | g |
| | Beheerder regiopolitie Gelderland-Midden | lange duur klachtbehandeling | g |
| 2002/356 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | | # |
| | | politieambtenaar heeft verzoeker geslagen, aan haar getrokken en enkele uren ingesloten en bij afhandeling klacht geen aandacht besteed aan geleden letsel en schade verzoeker door politieambtenaar op de grond gegooid | g |
| 2002/357 | Regiopolitie Hollands Midden | onvoldoende voortvarend opgetreden n.a.v. aangifte over diefstal bromscooter; geen actie ondernomen na telefonische melding van – waarschijnlijke – verblijfplaats van de bromscooter | g |
| | | verzoek om vergoeding, door een derde aan de bromscooter toegebrachte schade, afgewezen | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/358 | Regiopolitie Gelderland Zuid | niet geïnformeerd over vervolging van twee verdachten van oplichting, terwijl er aanwijzingen zijn dat het om de personen gaat tegen wie verzoeker aangifte van diefstal heeft gedaan | g |
| | Beheerder regiopolitie Gelderland Zuid | klacht niet overeenkomstig klachtenprocedure afgehandeld | g |
| | Regiopolitie Gelderland Midden | bij onderzoek verzuimd om bij andere korpsen na te vragen of daar ook aangiftes of meldingen waren binnen gekomen die in verband kunnen worden gebracht met verdachten | ng |
| 2002/359 | Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland | informatie aan derden verstrekt, welke inhield dat bewoners werd meegedeeld dat er criminelen op een bepaald adres waren komen wonen; brief van korpsbeheerder geantedateerd; wijze van klachtbehandeling niet direct in gelegenheid gesteld om aangifte van belediging te doen; politie-optreden n.a.v. vuurwerkincident: procesverbaal had aan de officier van justitie moeten worden voorgelegd; klachtbehandelaar had niet de brief van de districtschef op mogen stellen; verzoekers niet in gelegenheid gesteld hun klachten nader te concretiseren | ng |
| | | niet gereageerd op telefonische meldingen op alarmnummer over bedreiging en geen kopie van de aangifte van die bedreiging verstrekt | g |
| 2002/360 | Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland | verdachte van bedreiging niet direct aangehouden; aangifte pas negen dagen later opgenomen; verdachte pas later verhoord, verder wordt niet voldoende opgetreden tegen veelvuldig gebruik van voetpad door (brom)fietsers en automobilisten, over handelwijze politie: ten onrechte bij aanhouding gebruik gemaakt van een schriftelijke machtiging tot binnentreden en tijdens insluiting niet dan wel onvoldoende gereageerd op zijn bellen | ng |
| | | onvoldoende actie ondernomen n.a.v. verzoeksters aangifte ter zake mishandeling | g |
| 2002/362 | Regiopolitie Gelderland Midden | lange behandelingsduur klacht | g |
| 2002/367 | Regiopolitie Haaglanden | privacy geschonden door in het politieregister over hem opgenomen informatie door te geven aan een ambtenaar van de gemeente Den Haag | ng |
| 2002/368 | Regiopolitie Haaglanden | wijze waarop klacht is afgehandeld: onvoldoende duidelijk gemotiveerd | g |
| | | onvoldoende onderzoek verricht naar een aangewezen bromfiets die volgens verzoeker zijn bromfiets is: identiteitskenmerken onvoldoende gecontroleerd; onvoldoende onderzoek gedaan naar gegevens die bezitter van bromfiets heeft verstrekt; bromfiets niet in beslag genomen | ng |
| 2002/369 | Regiopolitie Haaglanden | getuige van de diefstal niet gehoord ten onrechte vertrouwelijke informatie over verzoeker aan derden verstrekt, in de periode die voorafging aan vertrek van verzoeker en zijn gezin uit hun woning en geweigerd diverse mondelinge en schriftelijke aangiften op te nemen van tegen verzoeker gepleegde strafbare feiten; nagelaten zijn schriftelijke aangifte van mishandeling en bedreiging met enig misdrijf tegen het leven gericht op te nemen | g g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|----------|
| 2002/371 | Regiopolitie Haaglanden | n.a.v aanrijding waarbij verzoeker betrokken was een onjuiste weergave van feiten vermeld onder punt 18 van registratieset, waardoor verzoeker als schuldige aan de aanrijding is aangewezen | # g |
| | | politieambtenaar heeft later ontkend dat zij verzoeker ter plaatse heeft meegedeeld dat hij geen genoegen moest nemen met de aan hem toegewezen schuld | ng |
| 2002/372 | Regiopolitie Zuid-Holland Zuid | geen gevolg gegeven aan schriftelijk verzoek om informatie, ondanks verscheidene rappels | ng |
| | Beheerder regiopolitie Zuid-Holland-Zuid | klacht niet binnen de in de interne klachtenregeling vastgestelde termijn afgehandeld | g |
| 2002/376 | Commissie voor de Politieklachten Rotterdam-Rijnmond | wijze van klachtbehandeling: onvoldoende tijd uitgetrokken voor klacht waardoor niet alle punten konden worden behandeld; niet onbevooroordeeld opgesteld, maar zijde gekozen van politie | ng |
| | Beheerder regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | wijze van klachtbehandeling: klacht ongegrond verklaard, terwijl dit lijnrecht staat tegenover oordeel politie Amsterdam-Amstelland; ten onrechte geconcludeerd dat bezoekers begrip op hadden gebracht voor hun aanhouding en om die reden dit klachtonderdeel niet beoordeeld | ng |
| 2002/378 | Regiopolitie Zuid-Holland Zuid | verzoekers zonen en andere jongeren in de avonduren weggestuurd van bepaalde plaatsen, waarbij bedreigd werd met het opleggen van een boete, zonder aan te geven op welke (strafrechtelijke) gronden dit optreden berust | ng |
| | | toezegging om verzoeker te informeren over afloop van gesprek met surveillance-dienst over andere wijze van benaderen van de jongeren niet nagekomen | g |
| 2002/392 | Beheerder regiopolitie Brabant-Noord | bejegening door politieambtenaren na verkeersovertreding | ng |
| 2002/394 | Klachtencommissie regiopolitie Midden- en West-Brabant | onvoldoende onderzoek ingesteld naar klachten over bejegening: verzoeker niet gehoord en in advies aan korpsbeheerder er ten onrechte vanuit gegaan dat verzoeker in strijd met door rechter vastgestelde omgangsregeling had gehandeld | g |
| 2002/400 | Regiopolitie Groningen | bejegening door ambtenaar van politie; een met naam genoemde getuige niet gehoord | g |
| 2002/403 | Vreemdelingendienst van regiopolitie Haaglanden | wijze van klachtafhandeling over lange behandelingsduur van verzoek om ambtshalve advies inzake aanvraag tot verlening van mvv | g |
| 2002/406 | Regiopolitie Gelderland Zuid | optreden van twee met naam genoemde politieambtenaren bij aanhouding en insluiting op politiebureau | ng |
| 2002/411 | Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | niet toegelicht waarom verzoeker is gefotografeerd | g |
| | | één uitlating jegens verzoeker niet informeren naar toelatingsbeleid café X, uitlatingen jegens verzoeker, verzorging van wonden, toiletgang | go ng |
| | Beheerder regiopolitie Rotterdam-Rijnmond | in kader van klachtafhandeling politieambtenaar R niet gehoord door Klachtencommissie | g |
| | | in kader van klachtafhandeling andere politieambtenaar niet gehoord door Klachtencommissie | ng |

Provincies

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|---------|
| 2002/133 | Gedeputeerde Staten provincie Noord-Holland | geen beslissing genomen op verzoek om een boerderij in de gemeente Bennebroek op de provinciale monumentenlijst te plaatsen | g |
| 2002/165 | Gedeputeerde Staten provincie Zuid-Holland | na gedeeltelijk onthouden van goedkeuring nog geen nieuw besluit genomen over Bestemmingsplan «Plassen-, Natuur- en Weidegebieden» van gemeente Reeuwijk | g |
| 2002/301 | College van Gedeputeerde Staten Limburg | wijze van klachtafhandeling | g |
| 2002/388 | Provincie Utrecht | verzoeker bestempelt fout van college als stemmingmakerij | ng |
| | | stelt zich op het standpunt dat Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening Utrecht niet als provinciaal bestuursorgaan kan worden aangemerkt | g |
| | | kan derhalve geen klachten in behandeling nemen over de Klachtencommissie Jeugdhulpverlening | ng |

Sociale zaken en werkgelegenheid

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/020 | Kliq Den Haag | verzoeker onvoldoende bijgestaan in zijn conflict met Centrum Vakopleiding Midden- en West-Nederland, met betrekking tot tempo waarin verzoeker opleiding diende af te ronden | ng |
| | Centrum Vakopleiding Midden- en West-Nederland | in strijd met eerdere afspraken, tijdsdruk van opleiding opgevoerd door praktijkopleider | ng |
| 2002/024 | Algemeen Ziekenfonds De Volharding U.A. | wijze waarop verzoek om premierestitutie ten behoeve van twee dochters is afgehandeld: niet gereageerd op brief waarin werd verzocht om herziening premieberekening | ng |
| | | niet gereageerd op brief waarin werd verzocht om uitleg | g |
| 2002/057 | UWV Gak Haarlem | reïntegratieplan van verzoekers werkgever getoetst op basis van onvoldoende informatie, conclusie die verzekeringsarts uit reïntegratieplan heeft getrokken niet juist | g |
| 2002/067 | UWV Gak Den Haag | opnieuw onzorgvuldig bij opvragen en verwerken van jaarstukken over verzoeksters inkomsten als zelfstandige, ditmaal m.b.t. 2000 | g |
| 2002/080 | UWV Gak Arnhem | geweigerd om contactverbod van verzoeker op te heffen en geweigerd om gesprek daarover te hebben | ng |
| 2002/097 | Arbeidsinspectie regio Zuid | onzorgvuldig gehandeld bij het onderzoek naar verzoekers werkplek: geen tekortkomingen m.b.t. Risico-Inventarisatie en Evaluatie geconstateerd | g |
| | | geen overtredingen geconstateerd m.b.t. de psychische en fysieke belasting van beeldschermwerk | ng |
| 2002/102 | Zorgverzekeraar De Friesland | wijze waarop verzoeker door medewerker is bejegend n.a.v. een door hem gedaan verzoek om vergoeding van hulpmiddelen | go |
| | | wijze van klachtafhandeling m.b.t. voornoemde medewerker en de gang van zaken op de hoorzitting | g |
| 2002/121 | UWV Gak Venlo | controlewerkzaamheden i.v.m. verzoekers WW-uitkering op onzorgvuldige wijze uitgevoerd; recht op privacy niet gerespecteerd | ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| | | controlewerkzaamheden opgedragen aan binnendienstmedewerker die tevens verzoekers buurman is en bij klacht-afhandeling niet (inhoudelijk) gereageerd op klacht over wijze van controleren door betrokken binnendienstmedewerker | g |
| 2002/132 | UWV Gak Hilversum | in verband met aan verzoekster toegekende Wajong-uitkering: niet elke betaling standaard toegelicht en niet tot verhoging van de uitkering overgegaan ondanks het feit dat verzoekster erop had gewezen dat zij een te lage uitkering ontving | # g |
| | | het verzoekster niet meer mogelijk laten zijn met vragen rechtstreeks in contact te komen met de behandelend medewerker en het plaatsen van bepaalde opmerkingen in brieven die verzoekster als beledigend heeft ervaren | ng |
| 2002/139 | UWV Gak Leiden | wijze van afhandeling klacht over optreden verzekeringsarts tijdens onderzoek n.a.v. aanvraag voor arbeidsongeschiktheids-uitkering | g |
| | | trage voortgang van behandeling van verzoeksters aanvraag voor arbeidsongeschiktheidsuitkering | ng |
| 2002/140 | UWV Gak Enschede | nog geen beslissing genomen op verzoekers aanvraag voor WW-uitkering; toezeggingen niet nagekomen m.b.t. toezenden beslissing op aanvraag en terugbellen om hem over de situatie te informeren | g |
| | | toezegging m.b.t. betalen van voorschotten niet nagekomen | go |
| 2002/141 | CZ Groep Zorgverzekeringen | verzoekster onvoldoende in gelegenheid gesteld te worden gehoord ter toelichting van bezwaarschrift | ng |
| | | inhoud brief van CZ waarmee wordt gereageerd op verzoeksters klachtbrief | g |
| 2002/142 | UWV Gak Leeuwarden | klacht ongegrond verklaard zonder verzoeker in gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord | g,# |
| 2002/143 | Regionaal directeur voor de arbeidsvoorziening Haaglanden | toestemming verleend aan verzoeksters werknemer om de arbeidsverhouding met haar te beëindigen; geen advies ingewonnen bij uitvoeringsinstelling, ondanks het feit dat verzoekster zich tijdens ontslagprocedure op haar ziekte heeft beroepen | ng |
| | | verzoeksters verweer in het kader van hoor en wederhoor niet voorgelegd aan werkgever | g |
| 2002/145 | UWV Cadans Den Bosch | lange beslistermijn op verzoeksters aanvraag voor een werkloosheidsuitkering | g,# |
| 2002/153 | Sociale Verzekeringsbank | geen reactie ontvangen in aansluiting op brief van de SVB met betrekking tot zijn klacht over gedragingen van een aantal sociaal rechercheurs | g,# |
| 2002/173 | UWV Cadans Zeist | nog geen beslissing genomen op bezwaarschrift tegen beschikking waarin verzoekster wordt meegedeeld dat de aan haar toegekende vergoeding voor huishoudelijke hulp ongewijzigd wordt voortgezet | g,# |
| 2002/179 | UWV Cadans Rijswijk | geen zgn. E 121-verklaring bij College voor Zorgverzekeringen aangeleverd, ondanks verzoek hiertoe van CVZ en brief van verzoekers | g |
| 2002/184 | UWV Gak te Amsterdam | niet ingegaan op klacht verzoeker over bejegening van hem en zijn moeder; in klachtafhandelingsbrief geen motivering opgenomen; niet in de gelegenheid gesteld om over zijn klacht te worden gehoord | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| 2002/192 | Zorgkantoor Amsterdam | wijze van reageren op brieven van verzoekster | g |
| 2002/218 | Sociale Verzekeringsbank | niet gereageerd op aanvraag van verzoekster (woonachtig in Spanje) voor AOW-uitkering en evenmin op de vier maanden later gestuurde herinneringsbrief | g |
| 2002/219 | UWV Cadans | op door verzoekster ingediend bezwaarschrift beslist zonder dat er een hoorzitting had plaatsgevonden | ng |
| | | klacht hierover laten behandelen door medewerkster op wie deze klacht betrekking had | g |
| 2002/246 | Centrum voor werk en inkomen te Rotterdam | wijze waarop ondertekend besluit niet in behandeling is genomen wegens termijnoverschrijding | g,ng |
| 2002/252 | UWV Gak Eindhoven | wijze van bejegening door verzekeringsarts | ng |
| | | wijze van klachtbehandeling | ng |
| 2002/265 | Huurcommissie 's-Hertogenbosch | lange behandelingsduur van zijn verzoek in het kader van artikel 13 van de Huurprijzenwet woonruimte | g |
| 2002/273 | UWV Cadans | geen inhoudelijke reactie ontvangen na indiening klacht; klacht niet afgedaan binnen maximale termijn | g |
| | | verzekeringsarts ingeschakeld om commentaar te geven op psychiatrisch rapport | ng |
| 2002/303 | UWV Cadans | nog steeds niet beslist op bezwaarschrift van oktober 2001 inzake recht op ziektewet-uitkering vanaf 4 juli 2000 | g |
| 2002/304 | UWV Gak Groningen | na toekenning van een uitkering ingevolge Wajong, deze niet verrekend met bijstandsuitkering van de gemeente waardoor verzoeker werd geconfronteerd met een terugvordering van die gemeente van onverschuldigd aan hem betaalde bijstandsgelden | ng |
| | | geen onderzoek plaatsgevonden naar de inkomenspositie van verzoeker in bepaalde periode | g |
| 2002/321 | Sociale Verzekeringsbank | wijze waarop toepassing is gegeven aan het bepaalde in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht | g,! |
| 2002/326 | Arbeidsdeskundige UWV Gak Helmond | wijze van bejegening tijdens gesprek | go |
| | | pas na lange tijd laten weten dat verzoeker geen recht had op Wajong-uitkering | g |
| 2002/341 | Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zeeland te Middelburg | toestemming verleend aan werkgever om arbeidsovereenkomst te beëindigen omdat verzoekster meer dan twee jaar arbeidsongeschikt was; onzorgvuldige procedure omdat het advies van de uitvoeringsinstelling zonder meer is overgenomen en verzoekster niet is gehoord | ng |
| 2002/344 | Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid | de manier waarop toepassing is gegeven aan artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (hoorplicht) en artikel 9:12 (na afronding klachtprocedure verwijzing naar Nationale ombudsman) bij de afhandeling van een klacht over een sollicitatieprocedure bij de Arbeidsinspectie | g |
| 2002/349 | Centrum voor werk en inkomen te Almere | onderzoek uit eigen beweging: wijze waarop toepassing is gegeven aan het gestelde in artikel 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht | g,! |
| | | voor contacten met CWI moet verzoeker naar vestiging Almere, terwijl andere vestiging veel dichterbij is en reiskosten worden niet vergoed | ng |
| | | klachtbrief niet overeenkomstig de in de klachtenbrochure beschreven procedure behandeld | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|---------|
| 2002/353 | Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zeeland | toestemming verleend aan werkgever om arbeidsverhouding met verzoeker op te zeggen: onvoldoende onderzoek gedaan naar bedrijfseconomische situatie van werkgever; niet gemotiveerd waarom aan verzoekers argumenten werd voorbijgegaan | g ng |
| 2002/361 | UWV Gak Den Haag | pas na een jaar beslist op verzoekers bezwaarschrift inzake WAO-uitkering; klacht over lange behandelingsduur van bezwarenprocedure niet in behandeling genomen | g,# |
| 2002/374 | UWV Cadans | nog steeds geen duidelijkheid verschaft over financiële afwikkeling van uitspraak van de rechtbank van april 2000, geen specificaties verstrekt over aan verzoeker uitgekeerde bedragen; niet inhoudelijk gereageerd op verzoekers klachten hierover | g,# |
| 2002/379 | UWV Cadans | geen inhoudelijke reactie gegeven op klachtbrieven van verzoeker, maar ze doorgestuurd naar de afdeling Bezwaar en Beroep; deze afdeling adviseerde verzoeker klachten te richten aan de klachtencommissie; op brief aan klachtencommissie volgt slechts een ontvangstbevestiging en mededeling dat klacht is doorgezonden | g,# |
| 2002/381 | UWV GUO Gouda | vordering op verzoeker vermeerderd doordat niet is ingegaan op verzoek om kostenverhogende (incasso)maatregelen te staken tot gemeente beslissing had genomen op verzoek in het kader van het Besluit bijstand zelfstandigen (BBZ) | ng |
| 2002/385 | Centrum voor werk en inkomen te Zoetermeer | onderzoek uit eigen beweging naar oordeel dat Raad van bestuur van de CWI heeft uitgesproken omtrent uitblijven van beslissing op aanvraag om tewerkstellingsvergunning (oordeel luidde: ongegrondverklaring) | g |
| 2002/391 | Sociale Verzekeringsbank | verzoek om vergoeding van gedeerde inkomsten onvoldoende gemotiveerd afgewezen | ng |
| | Zorgkantoor Amsterdam | verstreckte informatie over facturen onvoldoende duidelijk, beslist op bezwaren terwijl ziektekostenverzekeraar hierop had moeten beslissen in kader van AWBZ | g,# |
| 2002/399 | UWV Gak | niet de informatie verstrekt die verzoeker nodig acht om te kunnen berekenen welke (belasting)schade zij heeft geleden door achterstallige betaling | g,# |
| 2002/407 | Centrum voor werk en inkomen Midden West Nederland | in onzekerheid gelaten over stand van zaken m.b.t. aanvraag ontslagvergunning, ontslagvergunning onvoldoende gemotiveerd | ng |
| 2002/409 | Sociale Verzekeringsbank | onvoldoende toepassing gegeven aan beginsel van hoor en wederhoor handelwijze naar aanleiding van ingediend bezwaarschrift | g |

Verkeer en waterstaat

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|---------|
| 2002/004 | Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen | een met naam genoemde examinator heeft verzoekers afgelegde praktijkexamen onvoldoende beoordeeld | ng |
| 2002/021 | Dienst Wegverkeer | verzoekers auto in februari 2001 afgekeurd wegens roestschade, terwijl deze schade een jaar eerder bij toelatingskeuring ontdekt had moeten worden | go |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|---------|
| | | niet uitdrukkelijk gereageerd op schadeclaim verzoeker | g |
| 2002/050 | Commissie van beroep artikel 3 Wet rijonderricht motorrijtuigen | afwijzing schadeclaim weinig voortvarende wijze waarop beroepschrift is behandeld en brief niet beantwoord | ng g |
| 2002/062 | Innovam Branchekwalificatie-instituut | ten gevolge van handelwijze geen (her)examen rij-instructeur motorrijtuigen categorie E achter B, deel 2 kunnen doen, omdat rij-instructeursbewijs inmiddels was verlopen | ng |
| 2002/083 | Dienst Wegverkeer | meegedeeld dat RDW niet beschikt over gegevens omtrent verzoekers rijbewijs van vóór 1986, welke verzoeker nodig had om aan te tonen dat in zijn rijbewijs abusievelijk een aantekening voor categorie E bij B ontbrak | ng |
| 2002/100 | Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat | onvoldoende voortvarend opgetreden bij realiseren van geluidsscherm langs de A20 ter hoogte van Ommoord | ng |
| 2002/118 | Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen | verzoekers klacht in handen gesteld van hoofd medische zaken, zijnde de persoon tegen wie de klacht gericht is | g |
| 2002/125 | Minister van Verkeer en Waterstaat | niet bereid om in overleg te treden over nader overeen te komen prijs voor huis van verzoekers, dat in het kader van Project Geluidsisolatie Schiphol aan de Minister is verkocht | ng |
| 2002/128 | Dienst Wegverkeer | wijze van reageren op brief van verzoekster waarin zij meedeelde dat een derde m.b.v. een vervalst document een autokenteken op haar naam had laten zetten, en verzocht om beëindiging van die tenaamstelling; kwestie niet voortvarend uitgezocht en afgehandeld tenaamstelling niet met terugwerkende kracht beëindigd, hoewel dit telefonisch was toegezegd | g go |
| 2002/144 | Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen | verzoekster verzocht nadere keuring bij oogarts te ondergaan, terwijl algemeen keurend arts haar had meegedeeld dat haar gezichtsscherpte voldoende was | ng |
| 2002/154 | Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen | verzoekster, die als bestuurder van een personenauto een aanrijding heeft veroorzaakt (t.g.v. een kennelijke black-out), onvoldoende geïnformeerd over procedurele gevolgen van het besluit van de Minister tot het opleggen van een onderzoek om een motorrijtuig te besturen en onvoldoende geïnformeerd over het medisch onderzoek dat zij moest ondergaan en daarnaast heeft het CBR het bedoelde onderzoek pas laat doen plaatsvinden | ng |
| 2002/193 | Examencommissie voor privévliegbewijzen | antwoord op vraag in theorie-examen vleugelvliegtuigen fout gerekend | ng |
| 2002/206 | Ministerie van Verkeer en Waterstaat | verzoeker afgewezen op grond van zijn leeftijd voor functies waarnaar hij had gesolliciteerd | ng |
| 2002/217 | Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen | geen schriftelijk antwoord ontvangen op verzoekers brieven m.b.t. afwijzing ten onrechte aanvullend onderzoek van oogarts gevorderd t.b.v. afgifte van verklaring van geschiktheid; verzoek tot vergoeding van oogartsenhonorarium afgewezen | g ng |
| 2002/331 | Dienst Wegverkeer | niet gewezen op mogelijkheid om blokkade te laten opnemen in kentekenregister, zodat voorkomen wordt dat gegevens uit kentekenregister aan derden ter beschikking worden gesteld | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|---|---------|
| 2002/332 | Minister van Verkeer en Waterstaat | in reactie op zijn klacht meegedeeld dat verzoeker voor hoorzitting kon verschijnen in Veendam en dat zijn onkosten voor eigen rekening zouden zijn | ng |
| | | wijze waarop het ministerie voorlichting heeft gegeven over ingevoerde ondernemersvergunning voor het verrichten van taxivervoer: in informatie over mogelijkheid van verkrijgen verklaring van historische vakbekwaamheid onvoldoende duidelijk gemaakt dat sprake moet zijn van aaneengesloten periode van vijf jaar waarin betrokkene belast is geweest met beheer taxionderneming; aanvraag vergunning onvoldoende voortvarend afgehandeld onvoldoende tijdig ingezien dat situatie in A'dam andere aanpak vereiste en pas in september 2000 een ander communicatietraject ontwikkeld | g |
| 2002/363 | Examinator Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen | motorrijexamen als onvoldoende beoordeeld | ng |
| | | indruk gewekt dat mening van instructeur als subjectief wordt beschouwd; niet ingegaan op alle door rij-instructeur aangevoerde punten | ng |
| 2002/389 | Inspectie Verkeer en Waterstaat, divisie Luchtvaart | standpunten van rij-instructeur verkeerd weergegeven | g |
| | | vastgelegd dat verzoekster zou hebben erkend dat zij niet anders zou hebben gereden dan door examiner is omschreven; tijdens gesprek meer aandacht voor relatie leerling-instructeur en verstoorde verhouding tussen betrokken examiner en instructeur | go |
| | | dwingende en ongepaste toon gebezigd in beschikking t.a.v. onverwijld retourneren van vliegbrevet | ng |

Volksgezondheid, welzijn en sport

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|----------|
| 2002/005 | Pensioen- en Uitkeringsraad | zonder verzoeker te informeren zijn ex-echtenote gegevens verstrekt met betrekking tot zijn inkomsten uit buitengewoon pensioen | ng |
| 2002/027 | Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten | facturen betreffende de periode 1 tot en met 7 van het jaar 2000 pas in september 2000 aan verzoeker toegezonden | ng |
| 2002/088 | Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten | geen facturen aan verzoekster doen toekomen betreffende aan haar verleende thuiszorg en niet gereageerd op klachtbrief van verzoekster | g |
| 2002/105 | Stichting Jeugdzorg Zeeland | verzoekers, van wie vijf kinderen door de rechter onder toezicht zijn gesteld, klagen in dit kader over handelwijze van de stichting: mededeling dat een medewerker van de stichting was aangewezen als gezinsvoogd en nagelaten brieven te beantwoorden kasten opengebroken | g |
| | | niet geïnformeerd over rechten en plichten en bedoelingen van de stichting, nagelaten verzoekers aanwijzingen te sturen, kinderen uit huis gehaald zonder ze in de gelegenheid te stellen te eten, naar het toilet te gaan en afscheid te nemen, niets ondernemen om tot een oplossing te komen en verzoeken om behandelingsplan genegeerd | go ng |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|---|--|-----------------|
| 2002/106 | Inspectie voor de Gezondheidszorg Maastricht | wijze waarop inspectie uitvoering heeft gegeven aan verzoek van Minister om nog artsen te horen die zorg hebben verleend aan verzoekers zoon: mededeling geaccepteerd dat gegevens van twee artsen niet meer zijn te achterhalen; onvoldoende ingespannen om de gegevens te achterhalen; niet in de gelegenheid gesteld om gedurende het onderzoek vragen te stellen aan de artsen | ! ng |
| 2002/196 | Inspectie voor de Gezondheidszorg | niet uitgenodigd voor gesprek tussen inspectie en betrokken hulpverleners wijze van omgaan met melding van collega-huisarts over vermeend disfunctioneren van verzoeker, eveneens huisarts | g g,ng |
| 2002/213 | Commissie van Beroep inzake Overgangsregeling Gezondheidszorg-psychologen Raad voor de Overgangsregeling Gezondheids-psychologen | in haar uitspraak overwogen dat commissie heeft geconstateerd dat verzoekster niet voldoende werkervaring heeft opgedaan om rechtstreeks in aanmerking te komen voor een volledige vrijstelling raad heeft zich op standpunt gesteld dat niet is voldaan aan het criterium waaraan voldaan moet zijn (een minimum-aantal uren relevante werkervaring) om in aanmerking te komen voor een volledige vrijstelling van de opleiding tot gezondheidspsycholoog | ng ng |
| 2002/277 | Keuringsdienst van Waren | meegedeeld geen nader onderzoek te doen naar elektrische garagedeur, die naar beneden is gevallen waardoor auto verzoeker is beschadigd | ng |
| 2002/375 | Salland verzekeringen | behandelingsduur aanvragen, gebruik ontvangstbevestigingen, verdagingsberichten, instemmingsverzoeken, vermelding van rechtsmiddelen | !,# ng |
| | Anova Zorg-verzekeringen | behandelingsduur van aanvragen, gebruik ontvangstbevestigingen | g,ng !,# |
| | OWM Nuts Zorg-verzekering | behandelingsduur van aanvragen, gebruik ontvangstbevestigingen, vermelding rechtsmiddelen, gebruik verdagingsberichten, vermelding van rechtsmiddelen | ng g,ng g |
| | Groene Land Achmea | verzoeken om instemming met verder uitstel | # |
| | | behandelingsduur van aanvragen, gebruik ontvangstbevestigingen en verdagingsberichten | ng g,ng |
| | | behandelingsduur van aanvragen, gebruik ontvangstbevestigingen, vermelding rechtsmiddelen, gebruik verdagingsberichten, vermelding van rechtsmiddelen | g g,! |
| 2002/383 | Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant | verzoeken om instemming verder uitstel verzoeker niet gewezen op mogelijkheid om n.a.v. zijn klachten de Nationale ombudsman te vragen een onderzoek in te stellen | g g,! |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|---|---------|
| 2002/386 | Inspectie voor de gezondheidszorg | op verzoek om botonderzoeken stop te zetten gereageerd met mededeling dat zij eerst nader bericht van de Staatssecretaris van Justitie af wilde wachten, verzoekster acht dit onjuiste taakopvatting van de Inspectie | ng |
| 2002/404 | Zorgverzekeraar VGZ | onvoldoende actie ondernomen om te helpen bij het zoeken naar andere huisarts, geweigerd verzoekster voor operatie te verwijzen naar ziekenhuis, wetende dat ze geen huisarts had | ng |
| 2002/405 | O.W.M. NUTS Zorgverzekering | niet gereageerd op klacht over voorgaande niet gereageerd op verzoek om toezending van verstrekkingenpakket ziekenfonds en daarnaast niet beslist op de door verzoekster ingediende declaraties inzake vaccinatiekosten en reiskosten | g g |

Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|---------|
| 2002/006 | Directie Informatie, Beheer en Subsidie-regelingen | telefonische bereikbaarheid: drie keer moeten bellen alvorens verzoeker vraag kon voorleggen | g |
| | Staatssecretaris Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | telefonische informatieverstrekking: verzoeker klaagt over wijze waarop hij te woord is gestaan | go |
| | Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting | niet beslist op bezwaarschrift tegen beslissing tot wijziging van het huursubsidiebedrag 2000/2001 | g |
| 2002/026 | Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting | wijze van klachtbehandeling over handelwijze van de voorzitter, verzoekers hebben niet kunnen reageren op schriftelijke reactie van voorzitter | g |
| | Voorzitter huurcommissie Haarlem | wijze waarop verzoekers tijdens zitting te woord zijn gestaan | ng |
| 2002/031 | Staatssecretaris Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | in briefwisseling bij zijn standpunt gebleven dat verzoekers berekeningen van de minimaal redelijke huurprijs van zijn woning niet juist zijn, terwijl het secretariaat van de huurcommissies in Gelderland heeft laten weten dat deze berekeningen wél juist zijn | g |
| 2002/039 | Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer | naar aanleiding van brief contact opgenomen met gemeente waarin verzoeker is gevestigd met verzoek om te reageren op opmerkingen in brief over betrokken gemeente, terwijl dit niet nodig was en vooraf geen toestemming daarvoor was gevraagd | ng |
| 2002/100 | Directoraat-Generaal Milieubeheer | onvoldoende voortvarend opgetreden bij realiseren van geluidsscherm langs de A20 ter hoogte van Ommoord | ng |
| 2002/241 | Huurcommissie Rotterdam | verzoekers individueel ingebrachte bezwaren ten onrechte opgevat als onderdeel van door betrokken bewonersvereniging collectief ingestelde bezwaar tegen huurverhoging; verzoeker niet uitgenodigd voor mondelinge behandeling van zijn individueel ingebrachte bezwaren; klacht afgehandeld door persoon op wie de klacht (mede) betrekking had | g |

| Nr. | Gedraging van | Klacht | Oordeel |
|----------|--|--|---------|
| 2002/254 | Ministerie van VROM | niet beslist op bezwaarschrift van 4 maart 2000: in plaats van beslissing te nemen op bezwaarschrift terugvorderingsbeslissing nader uitgelegd en verzocht aan te geven of verzoeker zijn bezwaar wenste te handhaven; niet tijdig inhoudelijk gereageerd op klachtbrief | g |
| | | verzoeker door bewoordingen genoodzaakt om aan te geven dat hij een afbetalingsregeling wilde treffen | ng |
| 2002/390 | Directoraat-Generaal Milieubeheer | wijze waarop is gereageerd op brieven verzoeker | ng |

Overzicht van rapporten die vermeld worden in vakbladen van 1 januari tot en met 31 december 2002.

Voor dit overzicht zijn de volgende vakbladen doorgenomen:

AB Rechtspraak Bestuursrecht (AB)
 Agrarisch Recht (AR)
 Bouwrecht (BR)
 Infobulletin Belastingdienst (IB)
 Jurisprudentie Bestuursrecht (JB)
 Jurisprudentie Sociale Voorzieningen (JSV)
 Jurisprudentie Vreemdelingenrecht (JV)
 Migrantenrecht (MR)
 Milieu & Recht (M&R)
 Nieuwsbrief Asiel- en Vluchtelingenrecht (NAV)
 Rechtspraak Sociale Verzekering (RSV)
 Tijdschrift voor Formeel Belastingrecht (TFB)
 Tijdschrift voor Gezondheidsrecht (TvG)
 Uitspraken Klachtrecht Cliënten Zorgsector (UKCZ)
 Vakstudienieuws (VN)
 Verkeersrecht (VR)

Politie en openbaar ministerie

| | | |
|----------|------------------|-----------------------|
| 2001/341 | JB 2002, nr. 19 | afl. 1, blz. 120–123 |
| 2001/391 | AB 2002, nr. 65 | afl. 9, blz. 316–331 |
| 2001/402 | AB 2002, nr. 175 | afl. 21, blz. 745–756 |
| 2002/211 | TvG 2002, nr. 60 | afl. 7, blz. 482–485 |

In *Delikt en Delinkwent* 2002 wordt in afl. 3 (blz. 294–302) en afl. 8 (blz. 892–904) een aantal rapporten besproken.

Ministeries

Buitenlandse Zaken

| | | |
|----------|-----------------|-------------------------|
| 2002/237 | MR 2002, nr. 70 | afl. 7, blz. 239–240 |
| 2002/322 | MR 2002, nr. 82 | afl. 9/10, blz. 309–310 |
| 2002/328 | MR 2002, nr. 83 | afl. 9/10, blz. 310–311 |

Justitie (met uitzondering van politie en openbaar ministerie)

| | | |
|----------|-------------------|-----------------------|
| 2001/288 | NAV 2002, nr. 10 | afl. 1, blz. 55–57 |
| 2001/384 | JV 2002, nr. 91 | afl. 3, blz. 282–286 |
| 2001/384 | NAV 2002, nr. 88 | afl. 2, blz. 207 |
| 2002/030 | NAV 2002, nr. 126 | afl. 4, blz. 280 |
| 2002/051 | NAV 2002, nr. 125 | afl. 4, blz. 279–280 |
| 2002/110 | NAV 2002, nr. 137 | afl. 5, blz. 332–338 |
| 2002/153 | JSV 2002, nr. 159 | afl. 12, blz. 635–645 |
| 2002/163 | NAV 2002, nr. 229 | afl. 7, blz. 502 |

Buitenlandse Zaken & Justitie

| | | |
|----------|------------------|----------------------|
| 2001/329 | MR 2002, nr. 44 | afl. 4, blz. 132 |
| 2002/095 | JB 2002, nr. 181 | afl. 8, blz. 725–727 |

Financiën

| | | |
|----------|--------------------|-------------------------|
| 2001/257 | IB 2002, nr. 65 | afl. 2, blz. 79 |
| 2002/022 | VN 2002, nr. 10.32 | afl. 10, blz. 1218–1219 |
| 2002/045 | VN 2002, nr. 16.31 | afl. 16, blz. 1735–1736 |
| 2002/081 | JB 2002, nr. 157 | afl. 7, blz. 646–649 |
| 2002/082 | IB 2002, nr. 411 | afl. 12, blz. 558 |
| 2002/082 | JB 2002, nr. 158 | afl. 7, blz. 649–652 |
| 2002/082 | VN 2002, nr. 21.13 | afl. 21, blz. 2145–2146 |
| 2002/124 | IB 2002, nr. 447 | afl. 12, blz. 590–591 |
| 2002/124 | VN 2002, nr. 27.25 | afl. 27, blz. 2622–2623 |
| 2002/160 | JB 2002, nr. 236 | afl. 11, blz. 925–929 |
| 2002/160 | VN 2002, nr. 32.33 | afl. 32, blz. 3023–3024 |
| 2002/162 | VN 2002, nr. 29.25 | afl. 29, blz. 2826–2827 |
| 2002/253 | JB 2002, nr. 317 | afl. 14, blz. 1260–1263 |
| 2002/253 | VN 2002, nr. 45.25 | afl. 45, blz. 4333–4334 |
| 2002/263 | VN 2002, nr. 47.25 | afl. 47, blz. 4547–4548 |
| 2002/293 | VN 2002, nr. 50.30 | afl. 50, blz. 4879–4880 |
| 2002/300 | VN 2002, nr. 54.33 | afl. 54, blz. 5261–5262 |
| 2002/306 | VN 2002, nr. 54.34 | afl. 54, blz. 5263–5264 |
| 2002/308 | VN 2002, nr. 52.32 | afl. 52, blz. 5098–5100 |

Defensie

| | | |
|----------|-----------------|------------------|
| 2001/329 | MR 2002, nr. 44 | afl. 4, blz. 132 |
|----------|-----------------|------------------|

Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

| | | |
|----------|------------------|----------------------|
| 2002/026 | JB 2002, nr. 110 | afl. 5, blz. 478–481 |
|----------|------------------|----------------------|

Economische Zaken

| | | |
|----------|------------------|-------------------------|
| 2002/266 | AB 2002, nr. 365 | afl. 40, blz. 1598–1602 |
|----------|------------------|-------------------------|

Volksgezondheid, Welzijn en Sport

| | | |
|----------|-----------|---------------------|
| 2001/064 | UKCZ 2002 | afl. 2, blz. 19–24 |
| 2001/087 | UKCZ 2002 | afl. 2, blz. 19–24 |
| 2001/234 | UKCZ 2002 | afl. 2, blz. 7–11 |
| 2002/106 | UKCZ 2002 | katern 5, blz. 9–15 |

Bestuursorganen

Centrale organisatie werk en inkomen

| | | |
|----------|------------------|----------------------|
| 2001/373 | JB 2002, nr. 42 | afl. 2, blz. 214–217 |
| 2002/020 | JSV 2002, nr. 43 | afl. 4, blz. 194–206 |

Huurcommissies

| | | |
|----------|------------------|----------------------|
| 2002/026 | JB 2002, nr. 110 | afl. 5, blz. 478–481 |
|----------|------------------|----------------------|

Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders

| | | |
|----------|------------------|-------------------------|
| 2002/284 | JB 2002, nr. 348 | afl. 15, blz. 1369–1372 |
|----------|------------------|-------------------------|

Orde van advocaten

| | | |
|----------|------------------|----------------------|
| 2002/116 | JB 2002, nr. 199 | afl. 9, blz. 802–805 |
|----------|------------------|----------------------|

Pensioen- en Uitkeringsraad

2002/005 JSV 2002, nr. 42 afl. 4, blz. 191–193

Sociale Verzekeringsbank

2002/153 JSV 2002, nr. 159 afl. 12, blz. 635–645

Stichting Jeugdhulpverlening

2001/298 UKCZ 2002 afl. 2, blz. 7–11

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

2001/360 JSV 2002, nr. 13 afl. 2, blz. 56–84
2001/378 JB 2002, nr. 61 afl. 3, blz. 313–315
2001/378 RSV 2002, nr. 71 afl. 3, blz. 244–245
2002/121 JSV 2002, nr. 130 afl. 10
2002/121 RSV 2002, nr. 157 afl. 6, blz. 594–598
2002/132 RSV 2002, nr. 158 afl. 6, blz. 598–604
2002/145 RSV 2002, nr. 207 afl. 8, blz. 880–887
2002/219 JSV 2002, nr. 188 afl. 14, blz. 748–755
2002/219 RSV 2002, nr. 251 afl. 10, blz. 1051–1055
2002/273 JSV 2002, nr. 199 afl. 15, blz. 816–822
2002/273 RSV 2002, nr. 282 afl. 11, blz. 1194–1197
2002/304 RSV 2002, nr. 313 afl. 12, blz. 1353–1354

Zorgverzekeraars

2002/141 JB 2002, nr. 218 afl. 10, blz. 866–870
2002/141 JSV 2002, nr. 158 afl. 12, blz. 628–634
2002/141 RSV 2002, nr. 206 afl. 8, blz. 874–880

Waterschappen

2001/116 AB 2002, nr. 107 afl. 14, blz. 487–492
2001/264 AB 2002, nr. 120 afl. 15, blz. 527–532

Gemeenten

2001/324 JB 2002, nr. 18 afl. 1, blz. 117–120
2002/002 AB 2002, nr. 90 afl. 12, blz. 420–421
2002/093 JSV 2002, nr. 129 afl. 10
2002/175 JB 2002, nr. 264 afl. 12, blz. 1032–1035
2002/178 AB 2002, nr. 265 afl. 31, blz. 1137–1141
2002/317 JSV 2002, nr. 228 afl. 17, blz. 927–937

In § 3.6 wordt verwezen naar het stelsel van beoordelingscriteria dat de Nationale ombudsman heeft ontwikkeld ter nadere uitwerking van de behoorlijkheidsnorm van artikel 26, eerste lid van de Wet Nationale ombudsman. De lijst met beoordelingscriteria en de totstandkoming ervan zijn toegelicht in Jaarverslag 1988 (blz. 68–70). Op de lijst, die begin 1996 enigszins is bijgesteld (zie Jaarverslag 1995, blz. 73–74), staan de volgende criteria.

LIJST VAN BEOORDELINGSCRITEIA

1. Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften (d.w.z. alle algemeen werkende regels niet zijnde beleidsregels of andere interne instructies):

- a) mensenrechten/grondrechten:
 - aa) in de grondwet vastgelegd
 - ab) in internationale verdragen vastgelegd
- b) bevoegdheidsvoorschriften
- c) vorm- en procedurevoorschriften (behoudens de hierna te noemen Awb-voorschriften)
- d) inhoudelijke voorschriften

2. Geen misbruik van bevoegdheid (het zogenoemde verbod van détournement de pouvoir; zie art. 3:3 Algemene wet bestuursrecht (Awb))

3. Belangenafweging/redelijkheid

3.1 *t.a.v. besluiten* (d.w.z. alles wat niet feitelijk handelen is):

- a) belangenafweging (zie art. 3:4, eerste lid Awb)
- b) evenredigheid (zie art. 3:4, tweede lid Awb)

3.2 *t.a.v. feitelijk handelen: evenredigheid/proportionaliteit*

4. Rechtszekerheid/vertrouwen

- a) honoreren van gedane toezeggingen
- b) honoreren van gewekte gerechtvaardigde verwachtingen/vertrouwen
- c) rechtszekerheid anderszins
- d) actief gevolg geven aan rechterlijke beslissingen (zie bijvoorbeeld daartoe strekkende bepalingen in hoofdstuk 8 Awb)

5. Gelijkheid (voorzover niet vallend onder 1a)

6. Motivering (juistheid, toereikendheid en kenbaarheid; zie onder meer artt. 3:27, 3:46–3:50, 4:82, 7:12, 7:26 Awb)

7. Zorgvuldigheid

A. *t.a.v. de procesgang:*

7.1 *voortvarendheid*

- a) o.g.v. wettelijk of intern termijnvoorschrift (zie onder meer artt. 4:13, 4:14, 7:10, 7:24 Awb)
- b) anderszins (bijvoorbeeld redelijke termijn/tijdig herstel gesignaleerde fout)

7.2 administratieve nauwkeurigheid

7.3 actieve/adequate informatieverstrekking

- a) behandelingsbericht (zie onder meer artt. 3:17 tweede lid, 6:14 eerste lid Awb)
- b) tussenbericht (zie onder meer art. 7:24 zesde lid Awb)
- c) tijdige mededeling van besluit tot niet (inhoudelijke) beantwoording
- d) informatieverstrekking over rechten/plichten van de burger (zie onder meer artt. 3:41 – 3:45 Awb)
- e) informatieverstrekking anderszins (bijvoorbeeld onjuiste informatie/geen antwoord op gestelde vraag; zie onder meer artt. 7:4, 7:9 Awb)

7.4 actieve opstelling

- a) horen (zie onder meer art. 7:2 Awb)
- b) actieve informatieverwerving anderszins (bijvoorbeeld toereikend onderzoek; zie onder meer artt. 3:2, 3:9 Awb)
- c) vastlegging verkregen informatie (zie onder meer art. 7:7 Awb)
- d) hoor en wederhoor

B. t.a.v. aanwezigheid voorzieningen op het vlak van de organisatie:

7.5 voorzieningen ten behoeve van registratie:

- a) ontvangst-/verblijfsregistratie
- b) voortgangsbewaking

7.6 voorzieningen ten behoeve van coördinatie/afstemming

7.7 voorzieningen ter bescherming van de privacy

7.8 voorzieningen ter bevordering onpartijdigheid

7.9 voorzieningen ter bevordering hulpvaardigheid t.o.v. burgers

7.10 toegankelijkheid

- a) fysieke toegankelijkheid
- b) telefonische bereikbaarheid

7.11 adequate verblijfs- en bewaaromstandigheden

C. t.a.v. houding/gedrag actor(es):

7.12 correcte bejegening:

- a) betonen van respect voor de menselijke waardigheid/integriteit van de burger (in het algemeen)
- b) betrachten van wat in het algemeen vanuit overwegingen van fatsoen mag worden verlangd (voorzover niet vallend onder één van de andere subcriteria van 7)
- c) achterwege laten van onbetamelijke opmerkingen (bijvoorbeeld discriminerende opmerkingen/uitschelden)
- d) tonen van de vereiste zelfbeheersing/sociale vaardigheden/professionaliteit

7.13 respecteren privacy (voorzover niet vallend onder 1a: grondrechten; zie onder meer ook art. 2:5 Awb)

7.14 onbevooroordeeldheid (zie ook art. 2:4 Awb)

7.15 open oog voor positie/belangen van burgers/inlevingsvermogen/actieve en hulpvaardige opstelling

7.16 goed vervullen van zorgplicht t.a.v. aan bestuursorganen toevertrouwde belangen

8. Overige eisen van behoorlijkheid

BESTUURSORGANEN BINNEN DE BEVOEGDHEID VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

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

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

Het betreft hier:

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

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

Het betreft hier in hoofdzaak de categorie van andere bestuursorganen (dat wil zeggen bestuursorganen die niet hiërarchisch ondergeschikt zijn aan een Minister), alsmede de bestuursorganen van de publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie. Vóór de wijziging van de Wet Nationale ombudsman van 30 juni 1998 werden de zelfstandige bestuursorganen enumeratief aangewezen bij algemene maatregel van bestuur. Na deze wijziging is er sprake van een algemene aanwijzing direct in de wet zelf, met dien verstande dat:

A. bij algemene maatregel van bestuur daar een uitzondering op kan worden gemaakt. Dat is gebeurd voor bepaalde taken van de Nederlandse Omroep Stichting, De Nederlandsche Bank N.V., de Pensioen- en Verzekeringskamer en de Stichting toezicht effectenverkeer (per 1 maart 2002: Stichting Autoriteit Financiële Markten).

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, vooralsnog is gehandhaafd. De aldus aangewezen bestuursorganen zijn in het overzicht van andere 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 (vanaf 1 januari 2003: Steenwijkerland) 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, Geertruidenberg, Groenlo, Haarlem, Leidschendam (in verband met herindeling tot 1 januari 2002), 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 (in verband met herindeling tot 1 januari 2002), Didam, Dirksland, Epe, Franekeradeel, Gennep, Hendrik-Ido-Ambacht, Kollumerland en Nieuwkruisland, Leeuwarden, Lochem, Menaldumadeel, Nijefurd, Nuenen, Gerwen en Nederwetten, Purmerend, Rijswijk, Scherpenzeel, Schoonhoven, St. Michielsgestel, Sliedrecht, Sneek, Steenbergen, 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, Bemmelen (vanaf 1 januari 2003: Lingewaard), Bergambacht, Boarnsterhim, Bodegraven, Breukelen, Brielle, Castricum (ontstaan uit herindeling), De Lier, De Marne, De Ronde Venen, Den Helder, Doetinchem, Dongen, Dongeradeel, Doorn, Drimmelen, Dronten, Echt (in verband met herindeling tot 1 januari 2003), Edam-Volendam, Eemsum, Eibergen, Etten-Leur, Gendringen, Graafstroom, Graft-De Rijk, Gulpen-Wittem, Hattem, Heerde, Heerenveen, Helden, Hellendoorn, Horst aan de Maas, Hummelo en Keppel, IJsselstein, Laren, Lelystad, Lith, Littenseradiel, Loenen, Lopik, Maarn, Maarssen, Maasbracht, Maasbree, Maasdonk, Maasland, Meijel, Nederweert, Noordoostpolder, Ooststellingwerf, Opsterland, Overbetuwe, Renkum, Renswoude, Roerdalen, Scheemda, Schiermonnikoog, Schipluiden, Smallingerland, Swalmen, Terschelling, Uitgeest, Uithoorn, Urk, Valkenburg (Zuid-Holland), Veendam, Veghel, Velsen, Vianen, Vlagtwedde, Vlieland, Vlist, Wehl, Weststellingwerf, Winschoten, Winsum, Zaltbommel, Zandvoort, Zeevang, Zevenhuizen-Moerkapelle en Zundert (per 1 januari 2002); Arnhem, Bolsward, Borculo, Bussum, Dinxperlo, Emmen, Gouda, Landerd, Leidschendam-Voorburg, Moordrecht, Muiden, Naarden, Neede, Oostflakkee, Pekela, Tilburg, Tubbergen en Venray (per 1 januari 2003);

daarnaast zullen in het eerste kwartaal van 2003 met terugwerkende kracht tot 1 januari 2003 worden aangewezen de gemeenten Heiloo en Ouderkerk aan den IJssel en de als gevolg van herindelingen ontstane nieuwe gemeenten Echt-Susteren en Zwijndrecht;

- de gemeenschappelijke regelingen: het Schadevergoedingschap 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); Instituut Zorgverzekeraar Ambtenaren (IZA), Intergemeentelijk samenwerkingsorgaan Midden-Holland, Intergemeentelijk Samenwerkingsverband Goeree-Overflakkee, Interprovinciale ziektekostenregeling (IZR), Natuur- & Recreatieschap Reeuwijkse Plassen en omgeving, Recreatieschap Hiltlandbos, Regio Parkstad Limburg, Regionale Sociale Dienst Alblasterwaard-Oost/Vijfheerenlanden, ReinUnie, Wegschap Tunnel Dordtse Kil en Werkvoorzieningschap Oostelijk Zuid-Limburg (per 1 januari 2003);

4. *Andere bestuursorganen*

De hiervoor genoemde wijziging van de Wet Nationale ombudsman, per 30 juni 1998, betekent dat de Nationale ombudsman zelf dient te besluiten

of hij een bepaalde instantie aanmerkt als een bestuursorgaan, dit tot het moment dat er eventueel op dit terrein een algemene regeling tot stand komt. Vooralnog kan aanknoping worden gevonden bij de enumeratieve lijst van het hiervoor genoemde aanwijzingsbesluit zoals dat van kracht was tot de wijziging van de Wet Nationale ombudsman van 30 juni 1998. Voorbeelden van bestuursorganen die niet hiërarchisch ondergeschikt zijn aan een Minister (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 Interlandelijke Adoptie
- Klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie
- College bescherming persoonsgegevens
- Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie

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 Autoriteit Financiële Markten
- Stichting Maror-gelden overheid
- Stichting Waarborgfonds Motorverkeer

E. op het terrein van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

- Huurcommissies
- Stichting Bureau Architectenregister (SBA)
- KIWA N.V.
- Dienst voor het kadaster en de openbare registers
- Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen

F. op het terrein van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat

- Dienst wegverkeer (RDW)
- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)
- Houders van een erkenning voor de periodieke keuring van motorrijtuigen, aanhangwagens en opleggers (zgn. APK-keuringsstations)
- Stichting Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie (NIWO)
- Stichting Inschrijving Eigen Vervoer (SIEV)
- Stichting Innovam, opleidingsinstituut voor het motorvoertuig-, tweewieler- en aanverwant bedrijf
- Commissie van beroep als bedoeld in 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
- Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde

G. op het terrein van het Ministerie van Economische Zaken

- Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten
- Examenbureau van de Nederlandse Orde van Accountants-administratieconsulenten
- Kamers van Koophandel en Fabrieken
- Nederlands Meetinstituut B.V. (NMI B.V.)
- 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

- Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
- Centrale organisatie werk en inkomen (CWI)
- Sociale verzekeringsbank (SVB)

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

- College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)
- College van Toezicht op de Zorgverzekeringen (CTZ)
- Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg (COTG)
- Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)
- Stichting Het Gebaar
- Raad voor de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen
- Commissie van Beroep inzake de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen

Hoofdstuk 4. Raad van State, Algemene Rekenkamer, Nationale ombudsman en vaste colleges van advies

(...)

Artikel 78a

1. De Nationale ombudsman verricht op verzoek of uit eigen beweging onderzoek naar gedragingen van bestuursorganen van het Rijk en van andere bij of krachtens de wet aangewezen bestuursorganen.
2. De Nationale ombudsman en een substituut-ombudsman worden voor een bij de wet te bepalen termijn benoemd door de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Op eigen verzoek en wegens het bereiken van een bij de wet te bepalen leeftijd worden zij ontslagen. In de gevallen bij de wet aangewezen kunnen zij door de Tweede Kamer der Staten-Generaal worden geschorst of ontslagen. De wet regelt overigens hun rechtspositie.
3. De wet regelt de bevoegdheid en werkwijze van de Nationale ombudsman.
4. Bij of krachtens de wet kunnen aan de Nationale ombudsman ook andere taken worden opgedragen.

(...)

(Het opschrift van hoofdstuk 4 is gewijzigd, en artikel 78a is ingevoegd, bij de wet van 25 februari 1999, Stb. 133, in werking getreden op 25 maart 1999.)

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 aangegeven, 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 bevattende de namen van ten minste drie personen, als zij zal dienstig oordelen.
3. De benoeming geschiedt voor de duur van zes jaren.
4. Indien de Tweede Kamer voornemens is de ombudsman opnieuw te benoemen, kan zij bepalen dat het tweede lid, tweede volzin, buiten toepassing blijft.
5. Indien blijkt dat de Tweede Kamer niet tijdig tot de benoeming van een nieuwe ombudsman zal kunnen komen, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman. Artikel 10, vijfde tot en met zevende lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3

1. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman met ingang van de eerstvolgende maand na die waarin hij de vijftenzestigjarige leeftijd bereikt.
2. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman voorts:
 - a. op zijn verzoek;
 - b. wanneer hij uit hoofde van ziekten of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
 - c. bij de aanvaarding van een ambt of betrekking bij deze wet onverenigbaar verklaard met het ambt van ombudsman;
 - d. bij het verlies van het Nederlanderschap;
 - e. wanneer hij bij 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 verschonen wegens ambts- of beroepsgeheim, doch alleen voor zover betreft hetgeen waarvan de wetenschap aan hen als zodanig is toevertrouwd. Ambtenaren kunnen zich slechts met verwijzing naar de hun ingevolge de Ambtenarenwet onderscheidenlijk de Militaire Ambtenarenwet 1931 en de Politiewet 1993 opgelegde geheimhoudingsplicht verschonen voor zover het verstrekken van de verlangde inlichtingen in strijd is met enige andere wettelijke bepaling tot geheimhouding of met het belang van de Staat. De ombudsman kan ter staving van het beroep op het verschoningsrecht overlegging vragen van een bijzondere schriftelijke last van het orgaan, welks tussenkomst voor het verstrekken van inlichtingen in het derde lid is voorgeschreven. Dit orgaan kan bepalen, dat de geheimhoudingsplicht slechts wordt opgeheven met betrekking tot het verschaffen van inlichtingen aan de ombudsman onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan wordt gehandhaafd.

5. Het orgaan door welks tussenkomst de inlichtingen worden ingewonnen, kan zich bij het horen van de ambtenaren doen vertegenwoordigen.

Artikel 20

1. De ombudsman is bevoegd ten dienste van het onderzoek werkzaamheden aan deskundigen op te dragen. Hij is voorts bevoegd in het belang van het onderzoek deskundigen en tolken op te roepen. Zij die als deskundige of als tolk zijn opgeroepen, zijn verplicht voor de ombudsman te verschijnen en hun diensten als zodanig te verlenen.

2. Op deskundigen, tevens ambtenaren, zijn het derde, vierde en vijfde lid van artikel 19 van overeenkomstige toepassing.

3. De tolken en deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hun ter zake van hun dienstverlening ter kennis komt.

Artikel 21

1. Oproepingen ingevolge de artikelen 19 en 20 geschieden bij aangetekende brief.

2. De ombudsman kan bevelen, dat personen die, hoewel wettelijk opgeroepen, niet zijn verschenen, door de openbare macht voor hem worden gebracht om aan hun verplichtingen te voldoen.

Artikel 22

1. De ombudsman kan bevelen, dat getuigen niet zullen worden gehoord en tolken niet tot de uitoefening van hun taak zullen worden toegelaten dan na het afleggen van eed of belofte.

2. Zij leggen in dat geval in handen van de ombudsman de eed of belofte af; indien zij worden gehoord als getuige: dat zij zullen zeggen de gehele waarheid en niets dan de waarheid; de tolken: dat zij hun plichten als tolk met nauwgezetheid zullen vervullen.

3. De deskundigen zijn verplicht hun taak onpartijdig en naar beste weten te verrichten.

Artikel 23

1. De ingevolge deze wet opgeroepen ontvangen desverlangd voor reis- en verblijfkosten alsmede wegens tijdverzuim en daarmede verband

houdende noodzakelijke kosten, vergoeding uit 's Rijks kas overeenkomstig het bij en krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken bepaalde.

2. Voor zover bij algemene maatregel van bestuur niet anders is bepaald, ontvangen de in het eerste lid bedoelde personen die in openbare dienst zijn geen vergoeding als bedoeld in het eerste lid, indien zij zijn opgeroepen in verband met hun taak als zodanig.

3. De ombudsman begroot de ingevolge dit artikel verschuldigde vergoeding.

Artikel 24

1. Aan de ombudsman worden op diens schriftelijk verzoek ten behoeve van een onderzoek bescheiden, gebezigd bij de vervulling van de overheidstaak in de aangelegenheid waarop het onderzoek betrekking heeft, al dan niet in afschrift, overgelegd. Artikel 19, derde en vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.

2. De ombudsman kan, voor zover dit naar zijn oordeel ten behoeve van het onderzoek is vereist, zonder toestemming, met uitzondering van woningen, alle plaatsen betreden waar het bestuursorgaan, wiens gedraging onderzocht wordt, zijn taak verricht. Voor het betreden van woningen is toestemming van de bewoner vereist.

3. Onze Ministers kunnen aan de ombudsman het betreden van bepaalde plaatsen verbieden, indien dit naar hun oordeel de veiligheid van de staat zou schaden.

Artikel 25

1. De ombudsman deelt, alvorens het onderzoek te beëindigen, zijn bevindingen schriftelijk mede aan het betrokken bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest, alsmede, in het in artikel 12, eerste lid, bedoelde geval aan de verzoeker.

2. De ombudsman stelt het bestuursorgaan, de ambtenaar en de verzoeker in de gelegenheid zich binnen een door hem te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten.

Artikel 26

1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

2. Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de ombudsman de rechtsgronden waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht.

Artikel 27

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Met het oog op het bepaalde in het vierde lid neemt hij daarbij artikel 19, vierde lid, laatste volzin van deze wet en het bepaalde in artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur, in acht.

2. De ombudsman zendt zijn rapport aan het betrokken bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest. Indien het onderzoek berustte op een verzoekschrift als bedoeld in artikel 12, zendt hij zijn rapport tevens aan de verzoeker.

3. Zo hij daartoe aanleiding ziet, kan de ombudsman aan het betrokken orgaan zijn zienswijze over eventueel te nemen maatregelen bekendmaken.
4. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt afschrift of uittreksel van een rapport als bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot kosteloze verstrekking is het bepaalde bij of krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing. Tevens legt hij een zodanig rapport ter inzage op een door hem daarvoor aan te wijzen plaats.
5. Voor het overige is de ombudsman verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn taak is bekend geworden, voor zover dat uit de aard der zaak volgt.

Artikel 28

1. De ombudsman zendt jaarlijks een verslag van zijn werkzaamheden aan de beide Kamers der Staten-Generaal en aan Onze Ministers. Artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur is van overeenkomstige toepassing met dien verstande dat de ombudsman bij het verslag gegevens kan voegen, slechts ter vertrouwelijke kennisneming door de leden van de Staten-Generaal en Onze Ministers.
2. Hij draagt er zorg voor dat het verslag openbaar wordt gemaakt en algemeen verkrijgbaar wordt gesteld.
3. De ombudsman kan ook dadelijk na het afsluiten van een onderzoek de beide Kamers der Staten-Generaal inlichten omtrent zijn bevindingen en oordeel, zo dikwijls hij de eerdere kennisneming daarvan voor de Kamers van belang acht of één der Kamers dit verzoekt.

HOOFDSTUK III. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 29

De voordrachten voor door Ons te nemen besluiten ter uitvoering van deze wet worden gedaan door Onze Minister van Binnenlandse Zaken.

Artikel 30

Artikel 12 vindt geen toepassing ten aanzien van gedragingen van de bij ministerieel besluit aangewezen bestuursorganen, bedoeld in artikel 1b, die hebben plaatsgevonden voordat dat besluit in werking is getreden.

Artikel 30a

Tot een jaar na inwerkingtreding van een besluit als bedoeld in artikel 1a, eerste lid, onder e, dan wel na de beëindiging van een aanwijzing als bedoeld in artikel 1b kan met betrekking tot een gedraging van het desbetreffende bestuursorgaan die heeft plaatsgevonden:

- a. voordat het desbetreffende bestuursorgaan is uitgezonderd bij een besluit als bedoeld in artikel 1a, eerste lid, onder e, dan wel
- b. voordat de aanwijzing van het desbetreffende bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1b is beëindigd, een verzoekschrift als bedoeld in artikel 12 bij de Nationale ombudsman worden ingediend.

Artikel 31

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet Nationale ombudsman.

(Artt. II t/m XV: wijziging van diverse wetten en een bepaling over de inwerkingtreding; hier niet opgenomen.)

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 tijdstip¹.

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 inwerkingtreding 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 bedrijfstakpensioenfonds 2000, de Wet betreffende verplichte deelneming in een beroeps-

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

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 beoordelingsnormen, 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 2001 tot en met 31 augustus 2002: € 960 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 26 augustus 2002, Stcrt. 170)]*;
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 2001 tot en met 31 augustus 2002: € 2 979 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 26 augustus 2002, Stcrt. 170)]* 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 2001 tot en met 31 augustus 2002: € 202 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 26 augustus 2002, Stcrt. 170)]* 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.

