

Vergaderjaar 2004–2005

30 030

Jaarverslag Nationale ombudsman 2004

Nr. 2

JAARVERSLAG

INHOUDSOPGAVE

	WOORD VOORAF	9			1.3.2.6	<i>Vrouwelijke contactambtenaar IND</i>	50
	AANDACHTSPUNTEN	10			1.3.2.7	<i>Gebruik vreemde talen</i>	50
DEEL I	KERNJAARVERSLAG	15			1.3.2.8	<i>Herstel fout van andere dienst</i>	52
1	ONDERZOEK EN ONTWIKKELINGEN IN 2004	17			1.3.2.9	<i>Aanhouden bezwaar in afwachting uitspraak belastingrechter</i>	52
1.1	Kerncijfers 2004	17			1.3.2.10	<i>Kliklijn</i>	53
1.2	Actieve en adequate informatieverstrekking	20			1.3.2.11	<i>UWV en incasso</i>	54
	1.2.1 Voortvarendheid «revisited»	20			1.3.2.12	<i>Tuchtklacht over gebruik fixatiebanden</i>	55
	1.2.2 Stelsel van behoorlijkheidscriteria	21			1.3.2.13	<i>Grondwateroverlast</i>	56
	1.2.3 Toepassing behoorlijkheidscriterium actieve en adequate informatieverstrekking door de jaren heen	21	1.4	Bijzondere onderwerpen			56
	1.2.4 Bestuursorganen en actieve en adequate informatieverstrekking	23		1.4.1	Ontwikkeling nieuwe vereisten van behoorlijkheid		56
	1.2.5 Informatieverstrekking aan de burger nader bekeken	25		1.4.2	Interne klachtbehandeling		60
	1.2.6 Aard van de klachten	28		1.4.3	Brief over de IND aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie		67
	1.2.7 Slotbeschouwing	32		1.4.4	Publieksvoorlichting		70
1.3	Onderzoek 2004	34		1.4.5	Buitenlandbeleid		72
	1.3.1 Onderzoek uit eigen beweging	34		1.4.6	Vereniging voor Klachtrecht		73
	1.3.1.1 <i>Correspondentie burgerrijksoverheid</i>	34	2	WETGEVING; AMBT; BUREAU			75
	1.3.1.2 <i>Niet nakoming rechterlijke uitspraken door de IND</i>	36	2.1	Wetgeving c.a.			75
	1.3.1.3 <i>Crisisopvang in justitiële jeugdinrichtingen</i>	37		2.1.1	De Wet Nationale ombudsman		75
	1.3.1.4 <i>Rapport huurcommissies</i>	41		2.1.2	Besluit bestuursorganen WNo en Wob		75
	1.3.2 Onderzoek op verzoek	44		2.1.3	Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman		76
	1.3.2.1 <i>Gebruik handboeien en blinddoek door arrestatieteams</i>	44		2.1.4	Aanwijzing decentrale overheden		76
	1.3.2.2 <i>Waarschuwing voor inzet politiehond als geweldsmiddel</i>	45		2.1.5	Wet extern klachtrecht		78
	1.3.2.3 <i>Politie en de Algemene wet bestuursrecht</i>	46	2.2	Ambt			82
	1.3.2.4 <i>Openbaar Ministerie en beslag</i>	47		2.2.1	Wisseling van ambtsdragers		82
	1.3.2.5 <i>Tenuitvoerlegging van de strafrechtelijke maatregel van plaatsing in een psychiatrisch ziekenhuis</i>	49	2.3	Klachten over de Nationale ombudsman en verzoeken om herziening			85
				2.3.1	Inleiding		85
				2.3.2	Klachten over de Nationale ombudsman en zijn bureau		87

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

7A.3.2	Aanhouden (en tijd voor ophouden voor verhoor en melden reden voor aanhouding)	253	7B.6	Schadevergoeding	342
7A.3.3	Voorgeleiden en in verzekering stellen	255	7B.7	De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	344
7A.3.4	Dwangmiddelen ter identificatie	257	7B.8	Slachtoffers van delicten	345
7A.3.5	Heenzenden	257	7B.9	Informatieverstrekking	348
7A.3.6	Vastleggen van gebruik van vrijheidsbepalende dwangmiddelen	257	7B.10	Administratieve organisatie	349
7A.4	Overige dwangmiddelen	257	7B.11	Klachtbehandeling	351
7A.4.1	Binnentreden	257	7B.12	Integriteit	352
7A.4.2	Doorzoeken (onderzoek in de woning en doorzoeken auto's)	260	7B.13	Overige	352
7A.4.3	Handboeien; blinddoeken en (veiligheids-/aanhoudings) fouillering	261	8	Ministerie van Algemene Zaken	355
7A.4.4	Inbeslagneming	265	8.1	Cijfers	355
7A.4.5	Vastleggen van gebruik van overige dwangmiddelen	265	8.2	Algemeen	355
7A.5	Politieoptreden en vrijwilligheid (ook getuigenverhoor)	266	8.3	Rapporten	355
7A.6	Geweldgebruik	267	9	Ministerie van Buitenlandse Zaken	356
7A.6.1	Arrestatieteam	267	9.1	Cijfers	356
7A.6.2	Vuurwapengebruik	267	9.2	Algemeen	356
7A.6.3	Diensthond; pepperspray; wapenstok; fysiek geweld	268	9.3	De Visadienst en de Visadienst kort verblijf	356
7A.7	Verblijfsomstandigheden arrestanten	272	9.4	Enkele rapporten	357
7A.8	Legitimatie	274	10	JUSTITIE	364
7A.9	Informatie	274	10A	Ministerie van Justitie	364
7A.9.1	Vastleggen van informatie (inclusief niet vernietigen van informatie)	274	10A.1	Algemeen; cijfers	364
7A.9.2	Signaleringen (o.a. OPS/NSIS)	278	10A.2	Immigratie- en Naturalisatiedienst	364
7A.9.3	Verstrekken van informatie (aan derden, pers, Interpol en betrokkenen zelf)	279	10A.2.1	Algemene onderwerpen	364
7A.10	Optreden naar aanleiding van aangiften en meldingen	283	10A.2.1.1	<i>Cijfers</i>	365
7A.10.1	Aangiften en meldingen	283	10A.2.1.2	<i>Interne klachtbehandeling door IND</i>	365
7A.10.2	Inrichting opsporingsonderzoek	287	10A.2.1.3	<i>Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman</i>	367
7A.11	Bejegening	290	10A.2.2	Visa en machtigingen tot voorlopig verblijf	371
7A.11.1	Houding en uitlatingen (taalgebruik)	290	10A.2.2.1	<i>Cijfers</i>	371
7A.11.2	Niet nakomen toezeggingen	290	10A.2.2.2	<i>Bevoegdheid en toerekening</i>	371
7A.12	Hulpverlening	291	10A.2.2.3	<i>Overdracht van taken</i>	372
7A.12.1	Slachtofferhulp (Aanwijzing slachtofferzorg)	291	10A.2.2.4	<i>Jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State</i>	372
7A.12.2	Burenruzies	291	10A.2.2.5	<i>Rapporten</i>	373
7A.12.3	Overige	293	10A.2.2.6	<i>Interventies</i>	378
7A.13	Politieoptreden en verkeer	294	10A.2.3	Verblijfsvergunningen	378
7A.13.1	Aanrijdingen	294	10A.2.3.1	<i>Algemeen</i>	378
7A.13.2	Wegslepen	298	10A.2.3.2	<i>Cijfers</i>	379
7A.13.3	Politie en de WAHV (Wet Mulder)	299	10A.2.3.3	<i>Behandeling asielaanvragen</i>	379
7A.13.4	Overige verkeersregelgeving	301	10A.2.3.4	<i>Behandeling van aanvragen om verlening/verlenging van een reguliere verblijfsvergunning</i>	389
7A.14	Openbare orde	303	10A.2.3.5	<i>Interventies</i>	395
7A.15	Vreemdelingendiensten	304	10A.2.4	Naturalisaties	396
7A.15.1	Cijfers	304	10A.3	Griffies van gerechten	399
7A.15.2	Rapporten	304	10A.4	Justitiële inrichtingen	399
7A.16	Minderjarigen	308	10A.4.1	Algemeen	399
7A.17	Klachtbehandeling	309	10A.4.2	Gevangeniswezen	401
7A.17.1	Wetgeving	309	10A.5	Raad voor de Kinderbescherming	402
7A.17.2	De behandeling van klachten	310	10A.6	Schadevergoeding	405
7A.17.3	Enkele rapporten	311	10A.7	Overdracht tenuitvoerlegging strafvonnis	405
7A.18	Schadevergoeding	317	10A.8	Administratieve organisatie	405
7A.19	Politieoptreden en het civiele recht	323	10A.9	Klachtbehandeling	406
7A.20	Administratieve organisatie (postregistratie, niet reageren op brieven, etc.)	327	10A.10	Centraal Justitieel Incasso Bureau	406
7A.21	Overige rapporten op het terrein van politie	327	10A.10.1	Tenuitvoerlegging van straffen	406
7A.21.1	Bijzondere opsporingsambtenaren	327	10A.10.2	Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	407
7A.21.2	Rijksrecherche	329	10A.10.3	Schadevergoedingsmaatregelen	408
7A.21.3	Overige rapporten/afdoeningen	329	10A.10.4	Overige	410
7A.22	Integriteit	331	10A.11	Integriteit	411
7B	Openbaar Ministerie	333	10A.12	Overige	412
7B.1	Algemeen	333	10B	Bestuursorgaan op het terrein van Justitie	417
7B.2	Inbeslagneming	334	10B.1	Raden voor Rechtsbijstand	417
7B.3	Opsporing (incl. signalering verdachten, bevel tot aanhouding en inzet arrestatieteam)	337	10B.2	Centraal Orgaan opvang asielzoekers	417
7B.4	Vervolg	338	10B.2.1	Algemeen	417
7B.5	Tenuitvoerlegging straffen	341	10B.2.2	Rapporten COA	417
			10B.3	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)	418

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

19B.1	Bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid	547	22	WATERSCHAPPEN	619
19B.1.2	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen	547	22.1	Algemeen	619
	<i>19B.1.2.1 Cijfers; ontwikkelingen; algemeen</i>	547	22.2	22.1.1 Ontwikkelingen	619
	<i>19B.1.2.2 Behandelingsduur</i>	552		22.1.2 Cijfers	619
	<i>19B.1.2.3 Informatieverstrekking</i>	555		Interne klachtbehandeling	619
	<i>19B.1.2.4 Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling</i>	555		22.2.1 Wijze van klachtbehandeling	619
	<i>19B.1.2.5 Rente- en schadevergoeding</i>	568	22.3	22.2.2 Termijn voor klachtbehandeling	620
	<i>19B.1.2.6 Overig</i>	570	22.4	Behandelingsduur en non-respons	620
19B.1.3	Sociale verzekeringsbank	574	22.5	Informatieverstrekking	622
	<i>19B.1.3.1 Algemeen: cijfers</i>	574	22.6	Privaatrechtelijk handelen	623
	<i>19B.1.3.2 Behandelingsduur</i>	575	22.7	Openbare ruimte	623
	<i>19B.1.3.3 Informatieverstrekking</i>	577		Middelen	623
	<i>19B.1.3.4 Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling</i>	577	23	PROVINCIES	625
19B.2	Centrale organisatie werk en inkomen	584	23.1	Cijfers	625
19B.2.1	Cijfers	584	23.2	Interne klachtbehandeling	625
19B.2.2	Centrale organisatie werk en inkomen	584	23.3	Behandelingsduur en non-respons	626
	<i>19B.2.2.1 Ontslagvergunningen</i>	584	24	GEMEENTEN	628
	<i>19B.2.2.2 Bemiddeling en scholing</i>	594	24.1	Algemeen	628
	<i>19B.2.2.3 Intake</i>	594		24.1.1 Aangesloten gemeenten	628
	<i>19B.2.2.4 Interne klachtbehandeling</i>	596	24.2	24.1.2 Cijfers	628
20	VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT	603		Interne klachtbehandeling	629
20A	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	603	24.3	24.2.1 Klachtbehandeling	629
20A.1	Cijfers	603	24.4	24.2.2 Geen verplichting tot klachtbehandeling	630
20A.2	Algemeen	603	24.5	24.2.3 Hoorplicht	630
20A.3	Uitgebrachte rapporten	603	24.6	24.2.4 De beslissing op het klaagschrift	631
	20A.3.1 Ministerie	603	24.7	Behandelingsduur en non-respons	633
	20A.3.2 Inspectie voor de Gezondheidszorg	606	24.8	Informatieverstrekking	635
	<i>20A.3.2.1 Algemeen</i>	606	24.9	Correspondentienormen	636
	<i>20A.3.2.2 Rapporten</i>	606	24.10	Bejegening	636
20B	Andere bestuursorganen op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	610	24.11	24.7 Privaatrechtelijk handelen	637
20B.1	Ziekenfondsen en zorgverzekeraars	610		24.8 Schadevergoeding	637
20B.2	Regionale Indicatie Organen	615		24.9 Publiekszaken	638
20B.3	College voor zorgverzekeringen	617		24.10 Openbare ruimte	639
20B.4	Gezinsvoogdij-instellingen	617		Bestuur	641
21	PUBLIEKRECHTELIJKE BEDRIJFSORGANISATIE	618	25	GEMEENSCHAPPELIJKE REGELINGEN	643
21.1	Cijfers	618	25.1	Algemeen: cijfers	643
			25.2	Interne klachtbehandeling	643

WOORD VOORAF

Voor u ligt het Jaarverslag 2004 van de Nationale ombudsman.

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

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

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

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

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

De Nationale ombudsman,
R. Fernhout

AANDACHTSPUNTEN

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

a. Actieve en adequate informatieverstrekking door de jaren heen

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

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

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

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

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

b. Voortvarende behandeling van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid

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

c. Ontwikkeling aantal verzoekschriften

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

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

d. Behandelingsduur aanvragen verblijfsvergunningen en naleving rechterlijke uitspraken door IND

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

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

e. Crisisopvang in justitiële jeugdinrichtingen

Jongeren met ernstige gedragsproblemen worden in afwachting van een

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

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

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

g. Openbaar Ministerie en inbeslagneming

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

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

h. Varia

De langslepende kwestie van de tarieven van het luchtverkeer tussen

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

DEEL I KERNJAARVERSLAG

1.1 Kerncijfers 2004

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

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

Klachten over de overheid

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

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

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

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

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

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

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

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

Wijze van afhandeling

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

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

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

Aard van de problemen

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

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

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

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

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

1.2 Actieve en adequate informatieverstrekking

1.2.1 Voortvarendheid «revisited»

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabel Vereiste informatieverstreking in onderzochte zaken

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

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

¹ Zie rapport WRR blz. 103–105.

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

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

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

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

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

Tabel Vereiste informatieverstrekking per aandachtsgebied

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

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

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

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

Tabel Vereiste informatieverstrekking nader uitgesplitst

Verslagjaar	2000		2001		2002		2003		2004	
BZ, waarvan:	126	2,8%	54	1,4%	44	1,2%	33	0,9%	41	1,0%
ambassades	17		6		17		19		16	
Visadienst	97		29		18		10		18	
Justitie, waarvan:	285	6,4%	153	3,8%	96	2,5%	86	2,3%	106	2,5%
IND	224		73		29		26		49	
OM	35		50		41		32		36	
Politie, waarvan:	57	1,3%	63	1,6%	92	2,5%	76	2,0%	71	1,7%
korpsen	42		50		72		55		56	
Vreemdelingendiensten	9		10		19		21		9	

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

Tabel Verdeling tussen de aandachtsgebieden

Verslagjaar	2000		2001		2002		2003		2004	
Totaal	629	100%	528	100%	434	100%	518	100%	524	100%
BZ	126	20,0%	54	10,2%	44	10,1%	33	6,4%	41	7,8%
Justitie	285	45,0%	153	29,0%	96	22,1%	86	16,6%	106	20,2%
Lisv/UWV	87	13,8%	107	20,3%	87	20,0%	128	24,7%	167	31,9%
Politie	57	9,1%	63	12,0%	92	21,2%	76	14,7%	71	13,5%

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

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

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

1.2.5 Informatieverstrekking aan de burger nader bekeken

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

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

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

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

Het geven van informatie inzake de (te verwachten) behandeling

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

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

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

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

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

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

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

Het geven van informatie over rechten en plichten

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

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

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

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

Tabel Vereiste informatieverstrekking over rechten en plichten per bestuursorgaan

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

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

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

1.2.6 Aard van de klachten

UWV

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

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

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

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

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

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

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

Ministerie van Justitie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Politie

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

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

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

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

Ambassades en consulaten

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

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

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

1.2.7 Slotbeschouwing

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

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

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

De Nationale ombudsman geeft ten aanzien van deze oorzaken in zijn rapporten veelal aan dat het een verklaring is voor de onderzochte gedraging en voor de schending van enig vereiste van behoorlijkheid, maar het leidt zelden tot een rechtvaardiging van de gedraging. De keren dat een bestuursorgaan (of de Nationale ombudsman) had vastgesteld dat onjuiste informatie werd verstrekt over op dat moment voor die procedure toepasselijke regelgeving, spreekt het voor zich dat daarvoor in beginsel geen rechtvaardiging is te geven. Een verzoeker mag verwachten dat van de overheid verkregen informatie over toepasselijke regelgeving juist is en voor de concrete informatiebehoefte ook adequaat en volledig genoeg is.

Echter, voor zover het in een individueel geval niet mogelijk is daarover binnen de gewenste termijn uitsluitel te geven, geniet het de voorkeur dat het bestuursorgaan ofwel verwijst naar het voor de informatie verantwoordelijke dienstonderdeel, ofwel aangeeft dat niet kan worden ingestaan voor de adequaatheid, juistheid en/of volledigheid van de gevraagde informatie.

De overheid is evenwel geen juridische bijstandverlener. De Nationale ombudsman heeft in de afgelopen jaren meermalen in rapporten tot uitdrukking gebracht dat er geen geldige reden was aan te wijzen op grond waarvan het betrokken bestuursorgaan zou hoeven tegemoet te komen aan de in die zaken onderzochte individuele informatiebehoefte, omdat noch op grond van de wet noch anderszins naar maatstaven van behoorlijke informatieverstrekking de noodzaak had bestaan tot verdergaand informeren.

Echter, als de situatie waarin de burger is terechtgekomen, inhoudt dat het bestuursorgaan bevoegdheden kan uitoefenen of heeft uitgeoefend, die de burger rechtstreeks in zijn wezenlijke materiële en immateriële belangen raken, dan mag van het bestuursorgaan worden verwacht dat het de burger in die gevallen ook adequaat, tijdig en juist informeert over de procedurele mogelijkheden om op onafhankelijke en onpartijdige wijze de rechtmatigheid van de gedraging van de overheid te laten controleren of juist de behoorlijkheid van de gedraging van de overheid te laten onderzoeken.

1.3 Onderzoek 2004

1.3.1 Onderzoek uit eigen beweging

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

1.3.1.1 Correspondentie burger – rijksoverheid

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1.2 Niet nakoming rechterlijke uitspraken door de IND

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

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

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

1.3.1.3 *Crisisopvang in justitiële jeugdinrichtingen*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1.4 *Rapport huurcommissies*

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

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

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

voorzittersuitspraken binnen vier weken moeten worden gedaan door huurcommissievoorzitters.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.2.1 *Gebruik handboeien en blinddoek door arrestatieteams*

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

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

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

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

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

1.3.2.2 Waarschuwing voor inzet politiehond als geweldsmiddel

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

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

1.3.2.3 *Politie en de Algemene wet bestuursrecht*

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

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

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

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

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

1.3.2.4 Openbaar Ministerie en beslag

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.2.6 Vrouwelijke contactambtenaar IND

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

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

1.3.2.7 Gebruik vreemde talen

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.2.8 Herstel fout van andere dienst

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

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

1.3.2.9 Aanhouden bezwaar in afwachting uitspraak belastingrechter

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

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

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

1.3.2.10 Kliklijn

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

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

1.3.2.11 UWV en incasso

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

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

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

1.3.2.12 Tuchtklacht over gebruik fixatiebanden

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

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

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

1.3.2.13 Grondwateroverlast

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

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

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

1.4 Bijzondere onderwerpen

1.4.1 Ontwikkeling nieuwe vereisten van behoorlijkheid

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Grondrechten

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

Materiële behoorlijkheid

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

Formele behoorlijkheid

- onvooringenomenheid
- hoor en wederhoor
- motivering
- fair play

Zorgvuldigheid

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

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

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

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

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

1.4.2 Interne klachtbehandeling

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

Artikel 9:1 Recht tot het indienen van een klacht

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

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

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

Artikel 9:2 Plicht tot behoorlijke klachtbehandeling

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

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

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

Artikel 9:3 Geen beroep mogelijk

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

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

Artikel 9:4 Vereisten klaagschrift

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

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

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

Artikel 9:5 Informele afdoening

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

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

Artikel 9:6 Ontvangstbevestiging

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

Artikel 9:7 Onbevooroordeelde klachtbehandelaar

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

Artikel 9:8 Klacht buiten behandeling

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

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

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

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

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

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

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

samenhangende interne heroverweging, maar is in de externe klachtbehandeling de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Ook al schrijft het derde lid van artikel 9:8 dat niet met zoveel woorden voor, de beslissing tot het niet in behandeling nemen van de klacht moet worden gemotiveerd (rapport 2004/110; VN 2004, nr. 22.22).

Artikel 9:10 Hoorplicht

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

Dat er voldoende gegevens in het dossier aanwezig zijn, de klachten voldoende duidelijk zijn weergegeven en dat de klager niet heeft aangegeven dat hij gehoord wil worden, betreffen geen omstandigheden op grond waarvan van het horen kan worden afgezien, zo oordeelde de Nationale ombudsman in rapport 2004/063. In rapport 2004/461 overwoog de Nationale ombudsman dat het feit dat klaagster tegen de beslissing ten aanzien van haar arbeidsgeschiktheid in de beroepsprocedure zou (kunnen) worden gehoord er niet aan afdeed, dat haar klacht betrekking had op de handelwijze van de verzekeringsarts die het door haar aangevraagde deskundigenonderzoek had verricht. Het UWV had in het kader van een behoorlijke klachtprocedure klaagster conform haar verzoek dan ook moeten horen. Het UWV had verzoekster niet gehoord omdat het UWV van mening was dat verzoekster in beroep zou worden gehoord en dat daarmee het verzoek tot horen in de klachtprocedure ondervangen zou worden. Het UWV kon niet in zijn standpunt worden gevolgd.

Het eerst een beslissing nemen op de klacht door het bestuursorgaan en het zich vervolgens bereid tonen om haar standpunt in een persoonlijk gesprek met de klager toe te lichten, is niet in overeenstemming met artikel 9:10. In het kader van een zorgvuldige klachtprocedure behoort de klager, alvorens op de klacht kan worden beslist, te worden gehoord (rapporten 2004/369 en 2004/411; AB 2004, 452).

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

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

ongegrond zijn en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. De wetgever heeft een restrictieve toepassing beoogd (rapporten 2004/104 en 2004/495). Ook indien een hoorzitting niet heeft plaats gehad wegens kennelijke ongegrondheid van de klacht, dient de reden van het achterwege zijn gebleven van de hoorzitting te worden vermeld bij de afhandeling van de klacht (rapporten 2004/362 en 2004/363). Kennelijke gegrondheid vormt op zich geen grond om van het horen van de klager af te zien (rapporten 2004/245 en 2004/251). Omdat verzoeker niet had verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord in het kader van de klachtbehandeling, kon niet van het horen worden afgezien (rapport 2004/443).

In de Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 wordt wat betreft de verslaglegging gesteld dat het noodzakelijk is de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de zitting schriftelijk vast te leggen, dat de wijze waarop aan de plicht tot verslaglegging vorm wordt gegeven, wordt overgelaten aan het bestuursorgaan, en dat met name zal afhangen van de vraag of tijdens het horen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen die nog niet in de schriftelijke stukken aan de orde zijn geweest (rapport 2004/282). In rapport 2004/414 oordeelde de Nationale ombudsman dat niet was gehandeld overeenkomstig het beginsel van hoor en wederhoor door in het verslag van de hoorzitting ook aspecten op te nemen die slechts zijdelings betrekking hadden op de klacht.

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

Artikel 9:11 Afdoeningstermijn

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

Artikel 9:12 Beslissing op de klacht

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

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

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

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

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

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

De mandaatregeling van afdeling 10.1.1 is krachtens schakelbepaling art. 10:12 van toepassing op machtigingen in het kader van hoofdstuk 9.

Artikel 10:15 is van toepassing: een algemeen mandaat wordt schriftelijk verleend. Een algemene machtiging dient, nu deze moet worden gezien als een besluit in de zin van de Awb op grond van artikel 3:42, te worden gepubliceerd (rapport 2004/207; AB 2004, 270).

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

Artikel 9:12a Registratie en publicatie van schriftelijke klachten

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

Artikel 9:15 Klachtbehandeling en advies

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

Artikel 9:16 Motivering bij afwijking van advies

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4.4 Publieksvoorlichting

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

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

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

Publieksvoorlichting in de steigers

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

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

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

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

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

Verder uitbouwen

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

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

1.4.5 Buitenlandbeleid

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

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

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

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

1.4.6 Vereniging voor Klachtrecht

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

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

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

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

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

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

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

1.4.7 Oprichting van een Nationaal Mensenrechteninstituut

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

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

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

2 WETGEVING; AMBT; BUREAU

2.1 Wetgeving c.a.

2.1.1 De Wet Nationale ombudsman

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

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

2.1.2 Besluit bestuursorganen WNo en Wob

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

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

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

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

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

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

2.1.4 *Aanwijzing decentrale overheden*

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

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

Het hiervoor vermelde aanwijzingsbesluit van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 3 december 2004 is in 2005 gevolgd door een besluit van 25 januari 2005 (nummer 2005-0000000805 CZW) waarbij de WNo met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2005 van toepassing werd verklaard op de bestuursorganen van de gemeenten Doetinchem en Groenlo. Deze gemeenten zijn op 1 januari 2005 ontstaan uit gemeentelijke herindelingen. De nieuwe gemeente Doetinchem bestaat uit de voormalige gemeenten Doetinchem en Wehl, die beide al waren aangesloten bij de Nationale ombudsman. De nieuwe gemeente Groenlo is een samenvoeging van de voormalige gemeenten Groenlo en Lichtenvoorde. Daarvan was Groenlo al bij de Nationale ombudsman aangesloten.

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

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

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

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

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

2.1.5 *Wet extern klachtrecht*

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

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

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

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

Plenaire behandeling in de Tweede Kamer

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

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

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

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

Memorie van antwoord Eerste Kamer

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

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

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

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

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

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

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

Nadere memorie van antwoord Eerste Kamer

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

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

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

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

2.1.6 *Wetswijzigingen die de bevoegdheid van de Nationale ombudsman raken*

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

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

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

2.2 **Ambt**

2.2.1 *Wisseling van ambt dragers*

Ontslagverzoek zittende substituut-ombudsman

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

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

Benoeming nieuwe substituut-ombudsman

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2 Nevenfuncties ambtsdragers

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

Nevenfuncties Nationale ombudsman

Mr. R. Fernhout bekleedt de volgende nevenfuncties:

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

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

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

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

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

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

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

2.3 Klachten over de Nationale ombudsman en verzoeken om herziening

2.3.1 Inleiding

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.2 *Klachten over de Nationale ombudsman en zijn bureau*

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

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

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

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

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

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

2.4 Het Bureau Nationale ombudsman

2.4.1 Personeel

Formatie

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

De personeelsformatie voor 2004 bedroeg 113 plaatsen (2003: 110), waarvan tien (2003: 7) gefinancierd door vrijwillig aangesloten bestuursorganen. De feitelijke bezetting van het Bureau Nationale ombudsman was op 31 december 2004 127 medewerkers; het aantal medewerkers omgerekend in fulltime equivalenten bedroeg 114 (2003: 113).

Op 31 december 2004 was het aandeel van de personeelsformatie dat, in de vorm van onderzoekers, direct is ingezet voor de onderzoekstaak 65% (2003: 67%). Van alle medewerkers werkte 48% in deeltijd (2003: 44%). Het aantal vrouwelijke medewerkers was 70% van het totaal (2003: 69%).

Ziekteverzuim

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

Honorering

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

Opleiding, vorming en loopbaanbegeleiding

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

Georganiseerd overleg

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

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

2.4.2 Financiën

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

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

2.4.3 Bedrijfsvoering

Werklast

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

3 HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN IN CIJFERS

3.1 De te behandelen zaken

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

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

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

Tabel 1 Werkvoorraad verzoekschriften

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

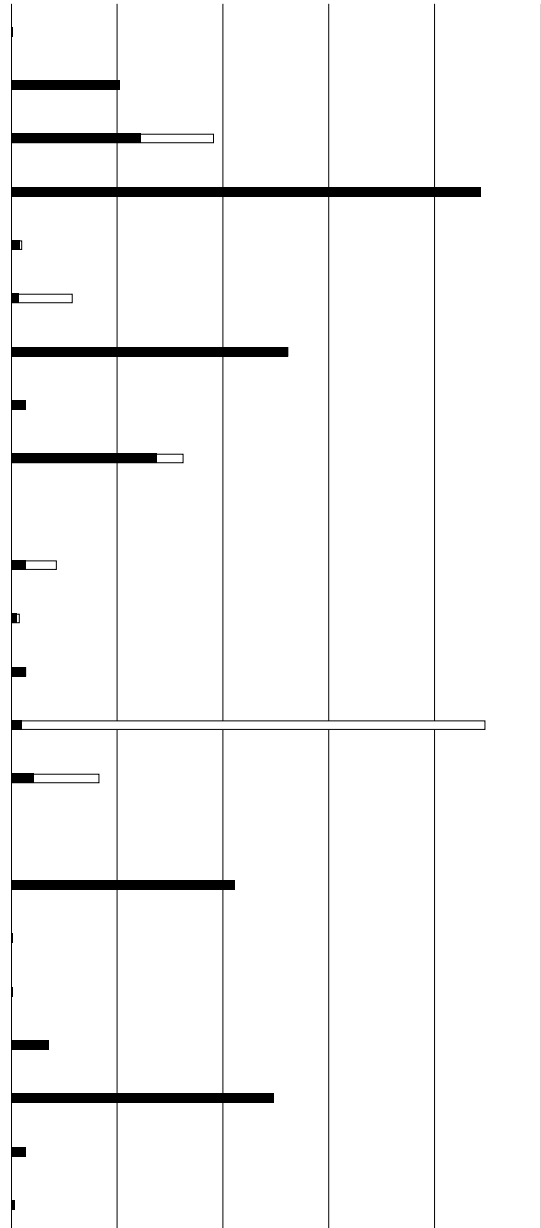
* In Tabel 1 in hoofdstuk 3 van het Jaarverslag 2003 (blz. 77) is als werkvoorraad per 1 januari 2004 het getal 1823 genoemd. Naderhand is een correctie gebleken ter grootte van 14 verzoekschriften.

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

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

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

		2		
				0,1
Bui ds	4		4	4,4
Jus ii	488	278	766	8,1
Vr d i l r i	775		775	18,8
Bi ds K i rij sr i s	34	7	4	0,4
O d rwijs, Cu uur W sch p	28	2 4	232	2,5
Fi cië	44	3	47	11,1
D f si	56		56	0,6
V shuisv si , Rui ij Ord i Mii u h r	55		65	7,0
V r r W rs	53	9	72	1,8
Ec isch	2	2	32	0,3
L d uw, N uur V ds w i i	54	2	56	0,6
S ci W r h id	38	754	792	18,9
V s dh id, W ij Sp r	84	249	333	3,5
B suurij V r i uwi K i rij sr i s	2		2	0,1
P i i	843		843	8,9
Bur s rs	7		7	0,1
Pu i r ch ij B drijfs r is i	7		7	0,1
W rsch pp	43		43	1,5
	992		992	10,5
Pr vi ci s	56		56	0,6
sch pp ij R i	3		3	0,1



1

2 O v v v v

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

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

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

Het grootste aandeel in grafiek 1 hebben de volgende gebieden:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Enkele hoofdgroepen zijn nader onderverdeeld naar organen en dienst-onderdelen. Aan de hand van een aantal tabellen zullen deze hoofd-groepen besproken worden.

Tabel 4 Overzicht geregisteerde klachten politie, verdeeld naar diverse diensten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 6 Overzicht geregistreerde klachten andere bestuursorganen, verdeeld naar aandachtsgebied

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

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

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

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

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

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

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

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

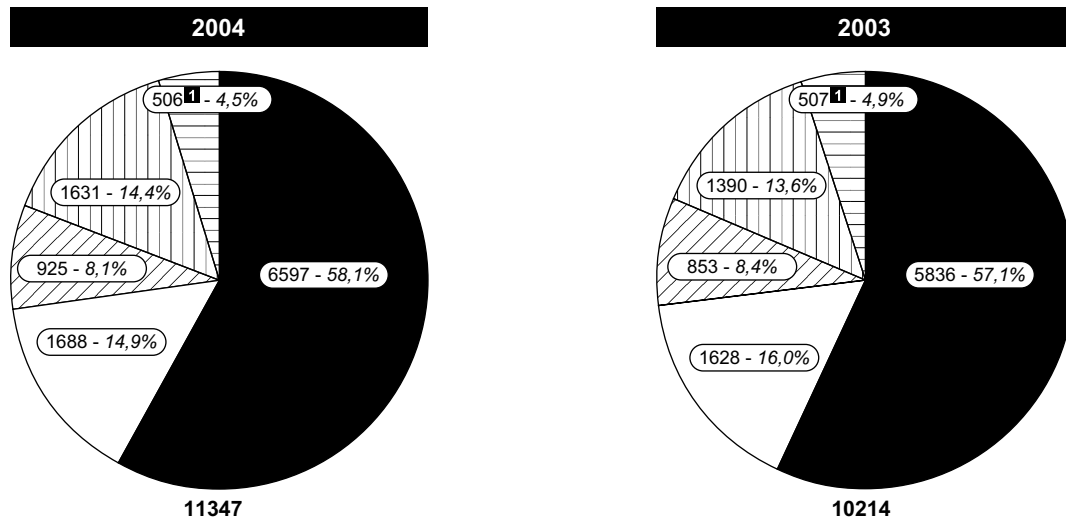
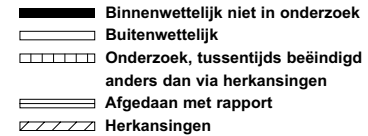
Aandachtsgebied	Buitenwettelijk	Binnenwettelijk
Bijstand/sociale zekerheid	437	343
Heffingen/belastingen	298	173
Huisvesting (bouwen en wonen)	342	432
Overige	873	442
Totaal	1 950	1 390

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

3.3 Afgedane zaken

3.3.1 Cijfers afgedane zaken

In 2004 zijn 11 347 verzoekschriften afgehandeld.



Totalen

11347

10214

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

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

De afgedane verzoekschriften zijn te verdelen in drie categorieën:

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 9 Reden onderzoek tussentijds beëindigd

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

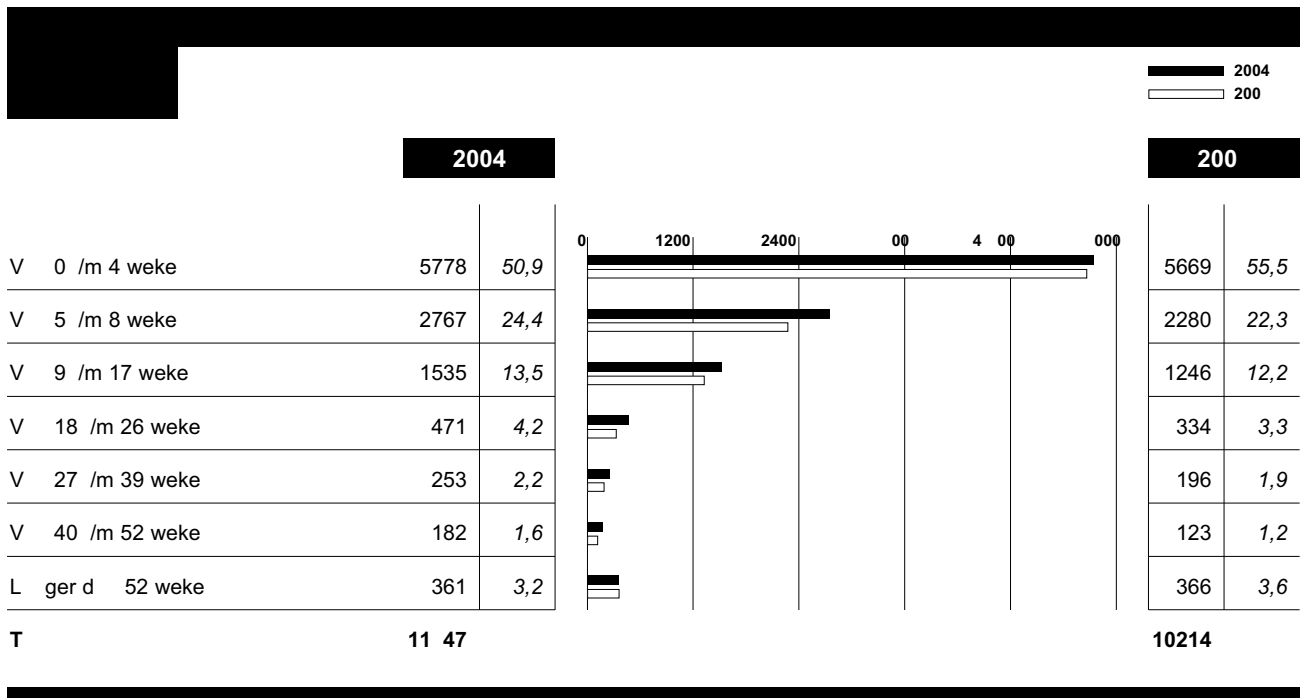
3.3.2 *Onderzoek uit eigen beweging*

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

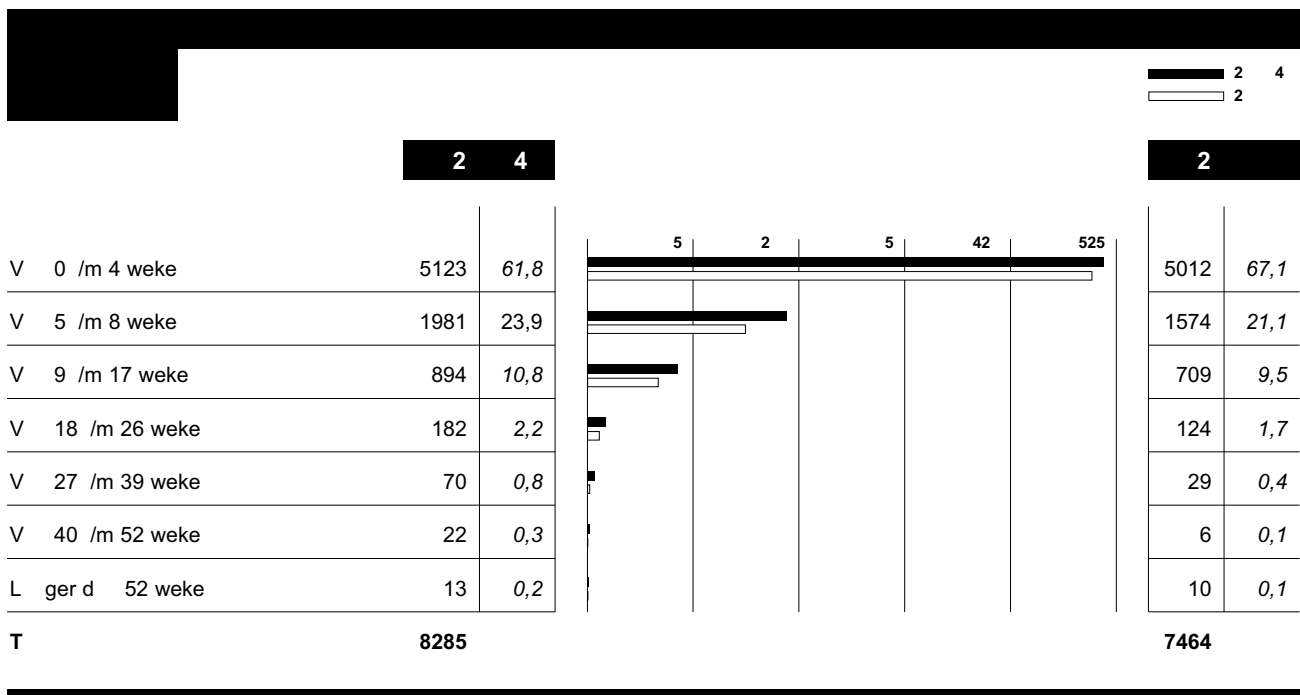
In 2004 zijn vier in 2003 uit eigen beweging gestarte onderzoeken en zes gecombineerde onderzoeken uit 2003 afgerond. Van de vijf uit eigen beweging in 2004 geopende onderzoeken zijn er drie in 2004 afgerond. Van de elf in 2004 eigener beweging uitgebreide onderzoeken waren er op 1 januari 2005 nog negen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

3.4 Doorlooptijden verzoekschriften

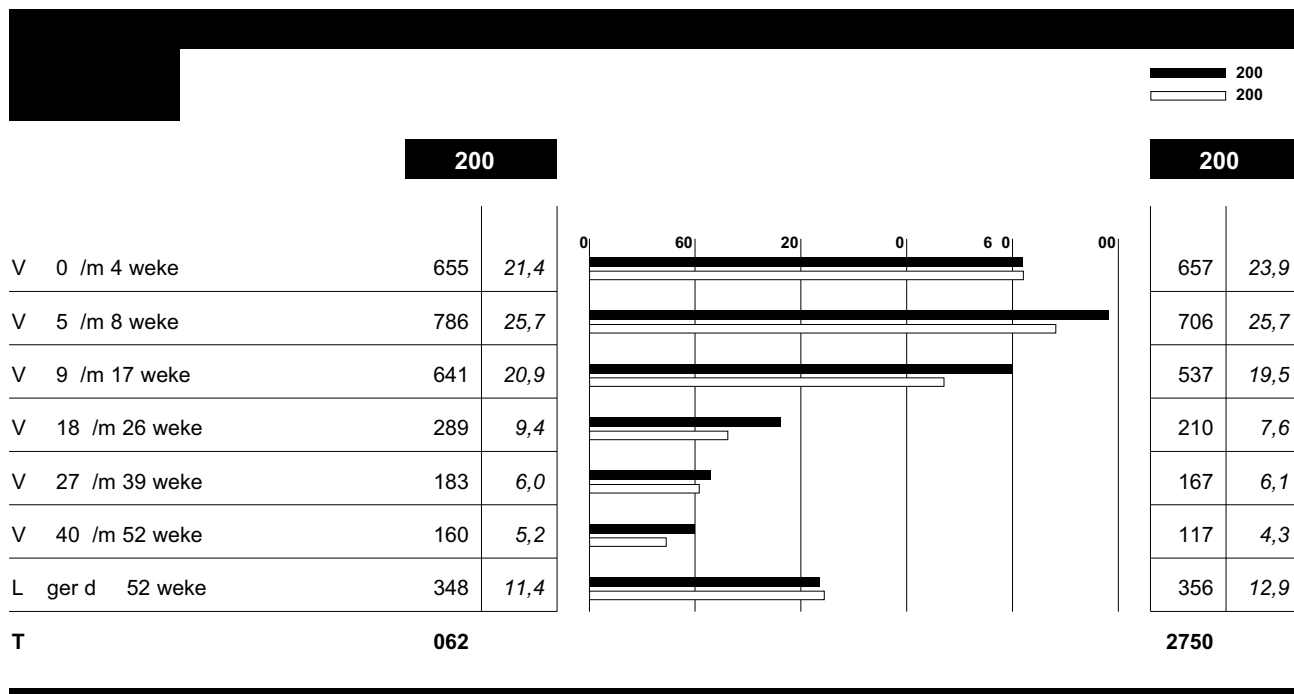
Hierna volgen vier grafieken met overzichten van de doorlooptijden.



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



In 2003 werd 67% van de niet in onderzoek genomen verzoekschriften afgedaan binnen vier weken. In 2004 was dit 62%. In 2003 werd 88% van deze dossiers binnen acht weken afgedaan en in 2004 86% van de dossiers. In de gevallen waarin de 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.

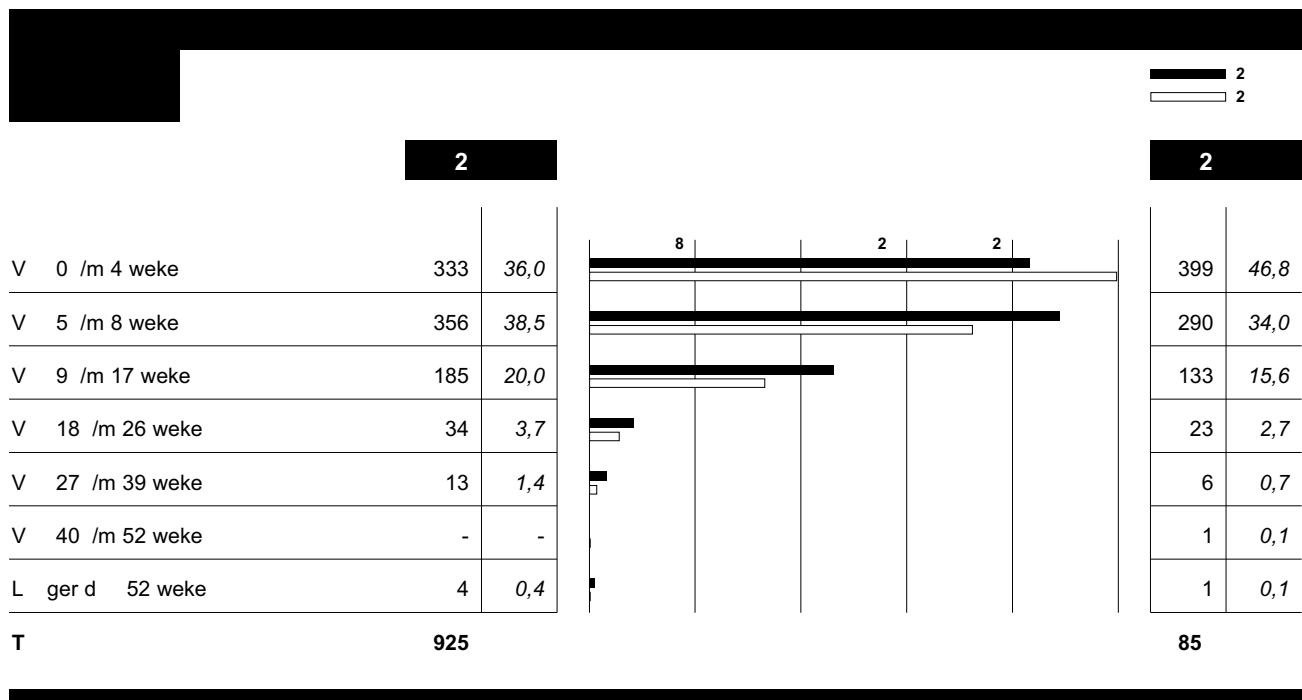


Grafiek 3c betreft de zaken die zijn afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Van de 3062 zaken uit grafiek 3c is 21% afgedaan binnen vier weken (2003: 24%), en 47% binnen acht weken (2003: 50%).

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

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

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



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

3.5 Afgedane zaken per gebied

Tabel 10a Aantal rapporten per gebied ¹

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

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

¹ Rapporten kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

² Aantal rapporten over andere bestuursorganen van het betreffende gebied

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

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

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

¹ verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan.

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

Tabel 10c Afgedaan via herkansing per gebied¹

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

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

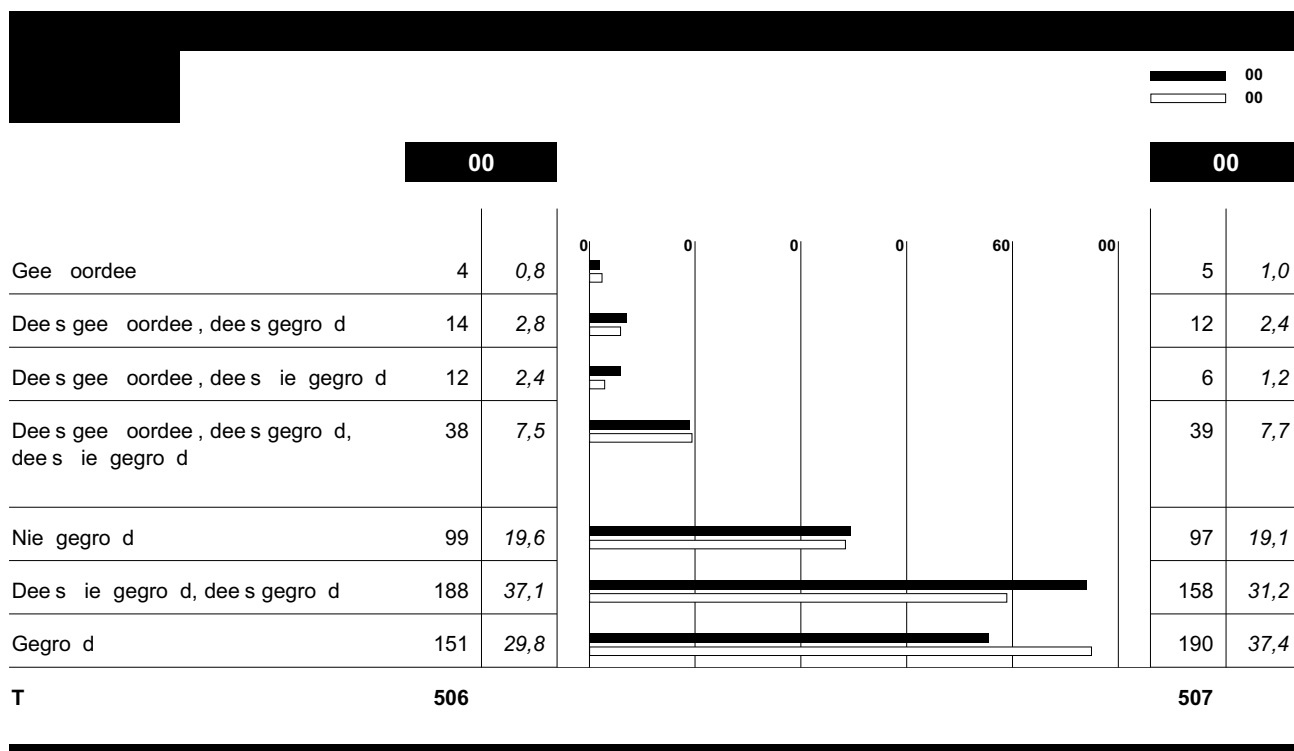
¹ Verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

² Afgedaan via herkansing over andere bestuursorganen van het betreffende gebied

3.6 De conclusie van de Nationale ombudsman

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

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



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

3.7 Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman

3.7.1 Algemeen

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

3.7.2 De beoordeling in de rapporten

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

004

			d			
1	G d c	24	22	4	50	3,4
2	A m v d d v sc f	149	124	19	292	19,3
3	B fw / d d	92	43	8	143	9,4
4	R c sz d	35	37	9	81	5,3
5	G d	1	1	-	2	0,2
6	M v	27	78	8	113	7,5
7.1	V v d d (d ; s f u)	19	124	4	147	9,7
7.2	Ac v f m v s	72	116	10	198	13,0
7.3	Ac v f m v w v	47	83	12	142	9,4
7.4	Adm s v uw u d	13	32	6	51	3,4
7.5	T d d dm s v / s sc v z	14	9	-	23	1,5
7.6	T d d fys v z	1	4	-	5	0,3
7.7	C c d	68	35	17	120	7,9
7.8	R sp c / v sc m p s v ssf	4	1	2	7	0,5
7.9	Ov	65	65	9	139	9,2
T		631	774	108	1 13	

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

De informatie in grafiek 5 kent twee ingangen:

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

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

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

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

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

2. het oordeel per beoordelingscriterium

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

3.7.3 De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken

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

Tabel 11 Reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken¹

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

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

² De herkansingszaken zijn buiten beschouwing gelaten

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

3.7.4 *De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken*

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

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

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

3.8 De effecten van het werk van de Nationale ombudsman

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

a. Tussentijds beëindigd

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

b. «Met instemming»

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

c. Aanbeveling

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

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

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

Tabel 12 Het resultaat van de aanbeveling*

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

* Stand van zaken per 1 januari 2005

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

Legenda tabel:

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

b = opgevolgde aanbeveling ten behoeve van verzoeker: schadevergoeding

c = opgevolgde aanbeveling inzake algemene maatregel

d = niet opgevolgd

e = resultaat nog niet bekend

3.9 Enkele achtergrondkenmerken van indieners van verzoekschriften

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

4 EFFECTEN VAN HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

4.1 Soorten effecten

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

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

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

b. tijdens een onderzoek van de Nationale ombudsman

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

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

c. na afloop van een onderzoek van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft de bevoegdheid om aanbevelingen te doen. In 2004 is dat gebeurd in 65 rapporten oftewel in 13% van het totaal aantal van de 504 uitgebrachte rapporten (2003: 51; 10%). In een rapport werd aan meer dan een bestuursorgaan een aanbeveling gedaan en vijf rapporten bevatten meer dan een aanbeveling. Het totale aantal gedane aanbevelingen komt daarmee in 2004 op 75. In 51 gevallen was aan het einde van 2004 al een reactie van het bestuursorgaan op de aanbeveling ontvangen. Op twee na zijn deze aanbevelingen allemaal opgevolgd (zie ook § 3.8, tabel 12).

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

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

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

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

4.2 Actie door de overheid

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

4.2.1 Op het gebied van de politie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.2 *Alle ministeries*

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

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

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

4.2.3 *Op het gebied van justitie*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ten aanzien van de Immigratie- en Naturalisatiedienst

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

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

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

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

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

In de zaak die leidde tot rapport 2004/259 gaf de Nationale ombudsman de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in overweging om het besluit ten aanzien van de vergoeding aan verzoeker van de griffiekosten te heroverwegen, met inachtneming van de omstandigheid dat het mede aan de IND te wijten is geweest dat de griffiekosten zijn gemaakt. Verzoeker, advocaat, had erover geklaagd dat de IND de afwijzing van zijn verzoek tot vergoeding van griffierechten onjuist heeft gemotiveerd. De Nationale ombudsman overwoog dat de uitspraak van de voorzieningenrechter over de vergoeding van de griffierechten in rechte vaststond. De motivering van de minister, nu verzoeker zich conform deze uitspraak tot haar had gericht, had in elk geval moeten inhouden of er aanleiding was om over te gaan tot gehele of gedeeltelijke vergoeding van het griffierecht. Volgens de minister had verzoeker recht op vergoeding van de griffierechten door de griffier. Deze motivering schiet te kort. Volgens de Nationale ombudsman dient zij bij haar motivering te betrekken dat het aan de processuele houding van de IND heeft gelegen dat verzoeker deze kosten heeft moeten maken. Met haar brief van 23 september 2004 liet de minister weten de aanbeveling te hebben opgevolgd door aan verzoeker de griffiekosten te vergoeden.

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

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

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

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

4.2.4 Op het gebied van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties

Ten aanzien van de Stichting Administratie Indonesische Pensioenen

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

Ten aanzien van het bestuur van het Nederlands bureau brandweereexamens

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

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

Ten aanzien van de Vertegenwoordiger van Nederland in de Nederlandse Antillen

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

4.2.5 Op het gebied van onderwijs, cultuur en wetenschap

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

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

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

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

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

4.2.6 Op het gebied van financiën

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

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

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

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

De staatssecretaris van Financiën heeft de Nationale ombudsman meegedeeld dat de Belastingdienst met de nodige voortvarendheid de van hem te verwachten handelingen zou verrichten die leiden tot de afhandeling van het bezwaarschrift. Tevens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van het feit dat de Belastingdienst naar aanleiding van dit onderzoek het Managementteam van deze regio-eenheid zou vragen zodanige maatregelen te treffen dat alle bezwaarschriften binnen de in artikel 6.2.7 van het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 genoemde termijnen worden afgedaan (rapport 2004/426, met aanbeveling; FUTD 2004, nr. 2070).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.7 *Op het gebied van defensie*

Ten aanzien van het Instituut Defensie Leergangen

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

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

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

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

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

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

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

4.2.9 *Op het gebied van verkeer en waterstaat*

Ten aanzien van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen Rapport 2004/401 bevat het resultaat van een onderzoek uit eigen beweging van de Nationale ombudsman naar een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (verder CBR).

Het onderzoek betrof de rechtsmiddelenverwijzing bij de bekendmaking van een besluit van het CBR om in een bepaald geval geen verklaring van geschiktheid te verstrekken voor het besturen van een motorrijtuig. Naar aanleiding van een dergelijk besluit kan de betrokkene, op grond van artikel 104, eerste lid, van het Reglement rijbewijzen, binnen vier weken aan het CBR verzoeken een of meer artsen aan te wijzen voor een keuring of herkeuring op zijn kosten. Daarnaast staat tegen een dergelijk besluit het rechtsmiddel van bezwaar ingevolge de Awb open.

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

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

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

Ten aanzien van de Dienst Wegverkeer

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

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

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

4.2.10 Op het gebied van economische zaken

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

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

4.2.11 Op het gebied van sociale zekerheid en werkgelegenheid

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ten aanzien van de William Schrikker Stichting te Amsterdam

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

Ten aanzien van de Stichting Regionaal Indicatie Orgaan Heuvelrug

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

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

Ten aanzien van zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid

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

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

4.2.13 *Op het gebied van de waterschappen*

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

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

4.2.14 *Op het gebied van de provincies*

Gedeputeerde staten van Utrecht heeft aan verzoeker alsnog de aan hem

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

4.2.15 Op het gebied van de gemeenten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5 NATIONALE OMBUDSMAN EN OMGEVING

5.1 Staten-Generaal

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

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

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

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

5.2 Bestuursorganen en andere instanties

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3 Voorlichting

5.3.1 Publieksvoorlichting

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

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

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

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

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

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

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

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

Internet

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

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

Intranet

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

Symposium behoorlijkheidsvereisten

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

5.4 Buitenlandbeleid Nationale ombudsman

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

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

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

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

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

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

5.5 Buitenlandse betrekkingen

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

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

De volgende buitenlandse activiteiten vonden plaats:

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

5.6 Voordrachten

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

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

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

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

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

6 BEOORDELING VERZOEKSCRIFTEN OP BEVOEGDHEID EN ONTVANKELIJKHEID

6.1 Inleiding

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

6.2 Cijfers over de verwerking van verzoekschriften

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

Tabel 13 Jaarvergelijking nieuw binnengekomen verzoekschriften per maand

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

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

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

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

6.3 Buitenwettelijke verzoekschriften

Tabel 14 Afgedane buitenwettelijke verzoekschriften naar aandachtsgebied*

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

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

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

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

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

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

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

6.4 De toetsing van de verzoekschriften

6.4.1 Inleiding

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

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

Tabel 15 Verdeling afgedane verzoekschriften

		2004	%	2003	%
1.	Buitenwettelijke verzoekschriften geen onderzoek, op grond van artikel 1a artikel 30	1 668 20		1 628	16,0
		1 688	14,9		
2.	Binnenwettelijke verzoekschriften: a. Geen onderzoek, op grond van artikel 16 artikel 14 artikel 13 kennisgevingen overige (ingetrokken/non-respons)	1 515 4 334 11 108 629		5 836	57,1
		6597	58,1		
	b. Via onderzoek afgedaan rapporten herkansingen overige afdoeningen	506 925 1 631		2 750	26,9
		3 062	27,0		
Totaal		11 347	100	10 214	100

6.4.2 Artikel 1a: Bevoegdheid naar bestuursorgaan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4.3 Artikel 16: Bevoegdheidsafbakening naar gedraging

6.4.3.1 Inleiding

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

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

	2		2	
a. Algemeen regeringsbeleid	52	3,4	44	3,4
b. Algemeen verbodende voorschrift	261	17,2	206	16
c. Administratieve ijkvoorziening	887	58,6	737	57,2
d. Algemene administratieve ijkvoorziening	9	0,6	16	1,2
e. Uitspraak door de rechter of kroon	111	7,3	74	5,8
f. Besluit	58	3,8	71	5,5
g. Gedragwijze van de rechter	137	9,1	140	10,9
T	55		288	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4.4 Artikel 14: Ontvankelijkheid; discretionaire bevoegdheid Nationale ombudsman

6.4.4.1 Inleiding

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

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

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

							3	
							3	
a. Termijn overschrijding of onvolledigheid	571	13,1		8		3	528	13,6
b. Keerlijk oeged	584	13,4					492	12,7
c. Onvoldoende bevestiging	234	5,4					175	4,5
d. Verzoekschrift derde	11	0,3					13	0,3
e. Reeds door Commissies voor de Verzoekschrift behandeld	9	0,2					15	0,4
f. In behandeling bij of afgedone door onafhankelijke kiescommissie	3	0,1					3	0,1
g. Gebruik van discriminerende rechtelijke voorziening	186	4,3					180	4,6
h. Rechtelijke uitspraak	11	0,3					7	0,2
i. Keurvereis	2613	60,3					2389	61,4
j. Rechtelijke procedure h.g. .v. gedr. g. bes. uursorg	44	1,0					29	0,7
k. Rechtelijke procedure h.g. .v. o. derwerp verzoekschrift	68	1,6					60	1,5
T	33						389	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4.4.5 Wettelijk geregelde klachtvoorziening (artikel 14, onderdeel f)

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

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

Algemene zaken

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

Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties

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

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

Buitenlandse zaken en justitie

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

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

Buitenlandse zaken

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

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/087	Consulaat-Generaal te Karachi	door toedoen van Consulaat-Generaal in vicieuze cirkel terechtgekomen: Visadienst heeft laten weten dat verzoeker een afspraak kon maken bij het Consulaat-Generaal te Karachi als zijn dossier een individueel ambtsbericht bevatte, terwijl onderzoek dat tot individueel ambtsbericht moest leiden alleen tijdens afspraak met eerdergenoemd Consulaat-Generaal kon worden aangevraagd	g
2004/098	Ministerie van Buitenlandse Zaken	afhandeling klacht over weigering ambassade te Accra om gewaarmerkte kopie van huwelijksakte te verstrekken; onvolledige reactie op klacht	ng
2004/145	Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging Dominicaanse Republiek	wijze van bejegening tijdens behandeling van verzoek om legalisatie van de geboortakte van verzoekers echtgenote en huwelijksakte: echtgenote pas na 2 maanden in gelegenheid gesteld om aanvraag om legalisatie in te dienen, verzoek om spoedige behandeling afgewezen met de enkele mededeling dat aanvragen in volgorde van binnenkomst worden behandeld, onjuiste informatie verstrekt m.b.t. de bewijzen die moesten worden overlegd;	g g
2004/158	Ministerie van Buitenlandse Zaken	informatieverstrekking door consul in e-mailbericht	ng
	Nederlandse ambassade te Rabat	onjuiste informatie op website van het ministerie bij indiening van mvv-aanvraag voor verzoekers echtgenote en kinderen pas na betaling steekpenningen toegang tot het ambassadekantoor verleend; na opmerking hierover geslagen en naar buiten gegooid; verzoekers lezing over gang van zaken tegengesproken in afdoeningsbrieven over zijn klachten;	ng ng
2004/189	Nederlandse ambassade te Rabat	motivering afwijzing klacht onvoldoende: geen kopie rapportage wachtmeester toegezonden	g
		aanvraag om verlening van een visum kort verblijf ten onrechte behandeld als een aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf; onvoldoende ingegaan op hetgeen verzoeker in zijn klachtbrief naar voren heeft gebracht	g
2004/193	Consulaat-Generaal te Toronto	weigering om mondelinge klacht in behandeling te nemen over het uitblijven van een reactie op aanvraag om een visum voor Nederland t.b.v. de op dat moment in Canada verblijvende 77-jarige Iraanse moeder van verzoeker;	ng
2004/210	Nederlandse ambassade te Havanna	bejegening door medewerkster van het Consulaat: geen bereidheid om te luisteren of informatie te verstrekken, na uiteindelijke instemming om zijn verhaal aan de consul te doen bleek de consul (na een uur wachten) niet aanwezig te zijn;	g
		in het Engels te woord gestaan i.p.v. in het Nederlands waarom verzoeker had gevraagd	go
2004/210	Nederlandse ambassade te Havanna	onjuiste informatie verstrekt inzake het aanvragen van een verblijfsvergunning t.b.v. Cubaanse echtgenoot	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/231	Nederlandse ambassade te Boedapest	ontoereikende informatie verstrekt aan Hongaarse verzoekster over het vereiste om te beschikken over een mvv i.v.m. verzoek om toelating tot Nederland voor verblijf bij haar partner: niet gewezen op vrijstelling van het mvv-vereiste bij registratie van partnerschap	g
2004/249	Nederlandse ambassade te Manilla	verzoekster tot tweemaal toe binnen een half jaar verplicht een verklaring te overleggen waarin haar echtgenoot haar toestemming verleent om naar Nederland te reizen; haar verplicht zich bij terugkomst na verblijf in Nederland te melden op de Nederlandse ambassade	g
2004/254	Nederlandse ambassade te Addis Abeba	onjuiste informatie over mogelijkheden om van Ethiopische autoriteiten een re-entryvisum te krijgen	g
2004/271	Minister van Buitenlandse Zaken	klacht ongegrond verklaard over feit dat in kader van asielaanvraag onderzoek is gedaan in dorp waar verzoeker nooit heeft gewoond;	ng
2004/274	Minister van Buitenlandse Zaken	onjuiste vermelding van woonplaats	g
		wijze van afhandelen klacht over bemiddeling van aanvraag van geboorteakte in Zuid Afrika: geen informatie verstrekt over ontvangst van aanvraag van geboorteakte; hier niet op ingegaan in reactie op klacht; verzoekster niet uit eigen beweging informatie verstrekt over andere procedures om geboorteakte aan te vragen en gezegd dat hij hier niet van op de hoogte was	ng
2004/275	Nederlandse ambassade te Islamabad	lange behandelingsduur van aanvraag om bij verzoekers kinderen DNA-onderzoek te verrichten	ng
2004/279	Nederlandse ambassade te Washington	wijze van afhandelen klacht over behandeling van visumaanvraag van verzoekers tante	ng
2004/334	Nederlandse ambassade te Bangkok	niet op adequate wijze tegemoet gekomen aan verzoek om bijstand en bescherming te verlenen naar aanleiding van roofoverval	ng
2004/351	Ministerie van Buitenlandse Zaken	wijze van behandelen van aanvraag om verlening van visum voor kort verblijf: de ambassade geadviseerd de aanvraag buiten behandeling te stellen wegens ontbreken van handtekening op vragenformulier zonder verzoeker in gelegenheid te stellen dit verzuim binnen veertien dagen te herstellen	g
2004/428	Nederlandse ambassade te Kiev	geen schriftelijke en voor beroep vatbare beschikking van deze buiten behandelingstelling gestuurd	g
		beschikking niet deugdelijk gemotiveerd: geen of onvoldoende gronden voor afwijzing visumaanvraag opgenomen, gesteld dat geen zekerheid was verkregen over reisdoel	g
2004/432	Minister van Buitenlandse Zaken	in reactie op klacht niet ingegaan op omstandigheid dat door lange behandelingsduur gelegaliseerde en geverifieerde geboorteakte zou verlopen; niet ingegaan op verzoek om aanvragen om advies bij Visadienst en bij Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging in Lagos (Nigeria) te voegen tot één zaak	g
2004/479	Nederlandse ambassade te Dhaka	wijze van bejegenen nadat aan verzoeker beslissing was uitgereikt waarbij legalisatie van door hem overgelegde documenten werd geweigerd: geweigerd met verzoeker te praten over de inhoud van de beslissing;	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/487	Ministerie van Buitenlandse Zaken Nederlandse ambassade te Algerije	verzoeker niet toegestaan de beslissing binnen het gebouw van de ambassade te lezen en hem niet toegestaan te schuilen voor de regen	go
		in klachtafdoeningsbrief verzoekers lezing tegengesproken over wat zich op de ambassade heeft voorgedaan	g
		gebrek aan coördinatie waardoor vriend verzoekster vier maal naar ambassade moest komen;	ng
		geen adequate informatieverstrekking over noodzaak persoonlijk verschijnen op ambassade voor beoordeling visum-aanvraag en afhalen visum	g

Defensie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/010	Commandant van het Interservice Commando Directeur Instituut Defensie Leergangen	klacht op ondeugdelijke gronden niet gegrond verklaard	g
2004/029	Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht	in geruchten over verzoeksters privé-omstandigheden aanleiding gezien om aangifte tegen haar te doen bij de KMAR, zonder de moeite te hebben genomen om zich bij verzoekster persoonlijk van de toedracht van de gebeurtenissen op de hoogte te stellen;	ng,#
		tijdens een gesprek meegedeeld dat hij aan een mogelijk positieve uitkomst van het onderzoek van de KMAR geen consequenties zou verbinden, maar aan een mogelijk negatief resultaat wel	g
2004/029	Koninklijke Luchtmacht	onjuist met de door verzoekster tijdens een gesprek verstrekte vertrouwelijke informatie omgegaan door hieraan te refereren in brief en deze brief in afschrift te sturen aan commandant van de DICO en de directeur IDL	ng
		gedrag functionarissen op het bosperceel waar verzoekster verbleef: wijze van patrouilleren, met (nacht)kijkers bespied, meevoeren van wapens en een hond;	ng
2004/061	Staatssecretaris van Defensie	met legervoertuigen over smalle bospaden gereden, terwijl dat niet was toegestaan; bij aanhouding geen gelegenheid om fiets, die buiten het terrein stond, op slot te zetten en met woorden bedreigd;	g
		bij aanhouding van de fiets getrokken verkeerd, althans onvolledig voorgelicht over gevolgen van overdracht van verzoekers pensioen van het ministerie naar het ABP	go ng
2004/072	Minister van Defensie	lange duur van behandeling van verzoekschrift om toekenning van een onderscheiding; de wijze waarop de minister de klacht heeft behandeld	g
2004/073	Staatssecretaris van Defensie	niet informeren van betrokkene over de mogelijkheid op te komen tegen de afwijzing door de staatssecretaris van een verzoek om in aanmerking te komen voor het, op kosten van het Ministerie van Defensie, behalen van het rijbewijs	ng
2004/116	Inspectie Militaire Gezondheidszorg	de wijze waarop de inspectie een klacht over het handelen van verzoeker in zijn hoedanigheid als psycholoog bij het ministerie heeft behandeld: onderzoek onzorgvuldig en onvolledig, rapportage met onjuistheden en verkeerde conclusies	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/138	Klachtencommissie ongewenst gedrag van de KMAR	onderzoek en advisering aan de Commandant Staf van de KMAR onzorgvuldig geweest (tegen verzoeker was klacht ingediend wegens ongewenst gedrag) omdat commandant: niet zijn hogere leidinggevende heeft gehoord, personen heeft gehoord die niet in de commissie wensten deel te nemen om te vragen waarom zij niet wensten deel te nemen maar niet over de klacht zelf, onjuiste redenen aangevoerd voor het horen van deze personen;	ng
	Koninklijke Mare- chaussee	bevoegdheid overtreden door een psychologisch onderzoek te adviseren klacht onvoldoende gemotiveerd gegrond verklaard	g
2004/172	Koninklijke Mare- chaussee	terwijl verzoeker op Schiphol verbleef in afwachting van uitzetting naar Sri Lanka, geweigerd zijn gemachtigde toestemming te geven om hem op de hoogte te brengen van de uitspraak van de rechter m.b.t. zijn uitzetting	g
2004/188	Directeur Instituut Defensie Leergangen van het Defensie Interservice Commando	gang van zaken bij onderzoek naar de werken leefomstandigheden binnen het Informatiecentrum van het IDL waarvan verzoekster hoofd was; tijdens gesprek tussen verzoekster en directeur IDL hoofd Algemene Zaken een spreekverbod opgelegd; geen gehoor aan haar verzoek om de onderzoekscommissie voor het gesprek uit te nodigen; geen verslag gemaakt van het gesprek uitlating directeur IDL dat verzoekster niet moest «kleppen»	ng
	Klachtencommissie Defensie Interservice Commando	klacht niet binnen gestelde termijn afgehandeld; in concept advies van de commissie genoemde bijlagen niet toegezonden; onduidelijk taalgebruik in het advies en klacht niet in alle opzichten juist verwoord; het eerste onderdeel van klacht niet-ontvankelijk verklaard;	g
		slechts één lid van de onderzoekscommissie uitgenodigd voor hoorzittingen; klachtonderdelen niet gegrond verklaard	ng
2004/319	Koninklijke Mare- chaussee	zich niet gelegitimeerd tijdens staandehouding van verzoeker, andere betrokken ambtenaar belet aan hem diens naam door te geven;	go
		verzoeker onnodig lang met zaklamp in gezicht geschenen waardoor hij zich geïntimideerd voelde	ng
2004/386	Koninklijke Mare- chaussee	wijze van afhandelen van aanvraag om noodpaspoort: eis van overleggen van uittreksels uit geboorteregister voor minderjarige kinderen gehandhaafd, geweigerd verzoekster en haar partner te woord te staan, weigering om bijschrijving niet gemotiveerd, behandeling van aanvraag duurde zo lang dat zij het vliegtuig misten; verzoek om schadevergoeding afgewezen; lange duur van behandeling van klacht over bovenstaande	ng,! g
2004/387	Koninklijke Mare- chaussee	onnodig trage handelwijze bij behandeling aanvraag noodpaspoort voor verzoeksters jongste minderjarige kind, waardoor zij het vliegtuig misten;	ng
2004/388	Koninklijke Mare- chaussee	klacht nog niet behandeld onjuiste informatie verstrekt over mogelijkheid om zonder paspoort terug te reizen naar Spanje;	g go,!

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/391	Koninklijke Marechaussee	onjuiste informatie verstrekt over vraag bij welke gemeente een uittreksel uit bevolkingsregister moest worden gevraagd; trage afhandeling van klacht handelwijze in verband met aanvraag noodpaspoort: onvoldoende geïnformeerd over benodigde gegevens voor noodpaspoort, ambtenaren wisten niet precies welke gegevens konden dienen om nationaliteit vast te stellen, niet ingegaan op alle punten klachtbrief, verzoek om schadevergoeding afgewezen	g ng,!
2004/402	Koninklijke Marechaussee	niet juist gehandeld bij verstrekken van nooddocument waardoor verzoeker schade heeft geleden; slechts bereid de helft van door verzoeker geleden schade te vergoeden	g ng
2004/419	Koninklijke Marechaussee	wijze van behandelen op Schiphol: verzoeker in bijzijn van andere reizigers onderhouden over zijn reisdoel in Nederland en hem daarbij toegang tot Nederland waar hij bagage wilde afhalen voor doorreis naar Ierland ontzegd	g
2004/435	Koninklijke Marechaussee	na aanhouding bij vliegbasis Volkel tegen verzoekers wil in vrachtwagen meegenomen en drie kilometer verder in vrijheid gesteld, hem niet verteld waar hij heen zou gaan	g
2004/436	Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee	klacht ongegrond verklaard over bejegening na aanhouding: verblijfsomstandigheden onvoldoende, niet ten spoedigste voorgeleid aan hulpofficier van justitie; geen afschrift verstrekt van proces-verbaal van aanhouding en van foto van verzoeker	g ng
2004/445	Koninklijke Marechaussee	onvoldoende geïnformeerd over de wijze van aanvragen nooddocument, dan wel verschillende interpretatie regels door KMAR Twente en KMAR Schiphol; lange duur behandeling klacht; onvoldoende ingespannen voor verkrijging nooddocument	g,! ng
2004/483	Koninklijke Marechaussee	verzoeker tot drie keer toe geen goede uitleg gegeven over te nemen route vanaf aankomsthal naar parkeerplaats; onvoldoende begrip getoond nadat verzoeker voor derde keer op snelweg terecht dreigde te komen en achteruit was gereden; verzoeker niet toegestaan aankomsthal te betreden om schoonvader op te halen; lange duur klachtafhandeling; verzoeker geen toestemming gegeven naar toilet te gaan nadat hij wegens verkeersovertreding mee moest naar Bureau van Koninklijke Marechaussee op Schiphol	ng g

Economische zaken

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/392	SenterNovem	klacht van Bureau Maritiem Onderzoek niet ontvankelijk verklaard omdat de gedraging meer dan een jaar voor indiening zou hebben plaatsgevonden	g,#
2004/411	Minister van Economische Zaken	inhoudelijke beantwoording van klachtbrieven 1 juni en 28 januari; beantwoording brief 19 augustus	ng g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/416	Directeur-generaal Nederlandse Mededingings- autoriteit	in interview negatief uitgelaten over verzoekster en huisartsen in het algemeen	ng
		datum hoorzitting vastgesteld zonder voorafgaand overleg met betrokkenen; geweigerd datum van hoorzitting te verplaatsen;	ng
		weigering niet onderbouwd; klacht over bovenstaande onjuist geïnterpreteerd en niet conform H9 Awb behandeld	g

Financiën

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/024	Belastingdienst/ Holland-Noord/ kantoor Alkmaar	verzoeker bij aanslag meermalen verzocht informatie op te sturen; niet behoorlijke behandeling van verzoekers brief gericht aan medewerker X; verzoeken om informatieverstrekking aan Y en Z voorzover het betreft het standpunt van de Belastingdienst inzake de vordering op de achtergestelde rente van de lening aan verzoekers ouders alsmede t.a.v. de afdoeningsbeslissing	ng g
2004/065	Dienst Domeinen Roerende Zaken Amsterdam en directie Apeldoorn	manier waarop personenauto op de veiling ter verkoop is aangeboden: ontbreken van onderzoek en auto als schade-auto zonder kentekenbewijs deel I aangeboden; afhandeling verzoek om schadevergoeding nadat uit keuring door de Dienst Wegverkeer was gebleken dat het waarschijnlijk een «omgekatte» auto betrof en dat het rijklaar maken van de auto een veelvoud aan de koopsom zou bedragen	ng
2004/071	Belastingdienst/ Haaglanden/kantoor Den Haag	mondellinge toezeggingen aan verzoeker over toezending niet nagekomen; vooraf noch tijdens telefonische contacten geïnformeerd over het bestaan van een afhandelingstermijn van drie weken; slechte telefonische bereikbaarheid	ng g
2004/075	Belastingdienst/ Rijnmond/kantoor Rotterdam	zonder afdoende onderbouwing bij brief meegedeeld dat verzoeker de omzetbelasting per kalendermaand moest gaan voldoen in plaats van per kalenderkwartaal; afwijzend gereageerd op brieven van verzoeker dat de gegeven termijn voor de aangiftewijziging zeer kort was; stijl en inhoud mededeling liet te wensen over; per brief meegedeeld dat telefonisch door verzoeker ingediende klachten inhoudelijk correct waren afgewikkeld zonder verzoeker daar vooraf over te horen; meegedeeld dat, nadat was gebleken dat verzoeker gezien de wijziging van de geldende normbedragen per 1 oktober 2002, weer per kalenderkwartaal aangifte zou kunnen doen, dit pas per 1 januari 2003 kon ingaan	ng g
2004/110	Belastingdienst/ Holland-Noord/ kantoor Zaandam	wijze van reactie op klachtbrieven en wijze van behandeling van drie aktes van statutenwijziging	g
2004/118	Belastingdienst/ Zuidwest/kantoor Roosendaal	klacht over de afwijzing van beroep tegen afgewezen verzoek om kwijtschelding van opgelegde (definitieve) aanslagen inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen en premie Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen over het jaar 2000	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/128	Belastingdienst/ Holland-Midden/ Amsterdam	vier (maandelijkse) voor verzoekster bestemde voorlopige teruggaven ib/pvv over 2003 gestort op ander rekeningnummer dan aangegeven op formulier verzoek voorlopige teruggaaf ib/pvv 2003	g,#
2004/131	Belastingdienst/ Douane Rotterdam	zich ten onrechte toegang verschafte tot twee door verzoeker gehuurde opslagboxen voor onderzoek ingevolge de douanewetgeving	g
2004/146	Belastingdienst/Oost- Brabant/kantoor 's-Hertogenbosch	geen uitspraak willen doen op bezwaarschriften die verzoeker heeft ingediend tegen de aan verzoeker opgelegde navorderingsaanslagen inkomstenbelasting en vermogensbelasting; ten onrechte de uitkomst in andere procedures willen afwachten en daarom ten onrechte beroepen op de maximale termijn voor het afdoen van bezwaarschriften	g,#
2004/165	Belastingdienst/ Holland-Midden/ kantoor Haarlem	bedrag van (civielrechtelijke) vordering ter grootte van f 3950, die Belastingdienst stelt op verzoekster te hebben omdat het bedrag van voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 1998 twee keer aan haar zou zijn betaald, (ten dele) verrekend met teruggaaf van definitieve aanslag inkomstenbelasting 1998 en belastingteruggaven over 1999	ng
2004/167	Belastingdienst/ Holland-Noord/ kantoor Zaandam	ter invordering van belastingschuld van een ander persoon beslag gelegd op diverse inboedelgoederen van verzoekster, en voornemens deze goederen executoriaal te verkopen	ng
2004/190	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Maastricht	niet inhoudelijk ingegaan op verzoeksters bewijsaanbod	g
2004/191	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Maastricht	met beroep op artikel 9:8, eerste lid, onder c, Algemene wet bestuursrecht telefonisch aan verzoeker laten weten dat zijn klacht niet in behandeling zou worden genomen	g
2004/214	Domeinen Roerende Zaken te Herken- bosch	met beroep op artikel 9:8, eerste lid, onder c, Algemene wet bestuursrecht telefonisch aan verzoeker laten weten zijn klacht niet in behandeling te nemen	g,!
2004/253	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Heerlen	inbeslaggenomen auto vervreemd, waarde van de auto te laag getaxeerd	g,#
2004/265	Staatssecretaris van Financiën	teruggaaf algemene heffingskorting 2002 gestort op een rekening die niet (meer) op verzoeksters naam stond en niet bereid bedrag alsnog te storten op juiste rekening: geen acht geslagen op het door verzoekster ingevulde rekeningnummer op het door haar eind november 2002 ingediende verzoek voorlopige teruggaaf algemene heffingskorting 2003	g
2004/277	Belastingdienst/ Noord/kantoor Leeuwarden	in reactie op verzoekers klachtbrief standpunt ingenomen dat uitbetaling van teruggaaf aan verzoekers zoon op juiste wijze heeft plaatsgevonden;	ng
2004/285	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Roermond	standpunt ingenomen dat Belastingdienst niet gehouden is teruggaaf opnieuw uit te betalen	g,!
		bedrag van de aan verzoekster toekomende teruggaaf inkomstenbelasting 2002 niet gestort op de door haar vermelde rekening	ng
		boekenonderzoek voor inkomstenbelasting uitgevoerd door onvoldoende deskundige ambtenaar; zonder verzoekers toestemming contact opgenomen met derde en aan derde vertrouwelijke gegevens verstrekt	

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/295	Staatssecretaris van Financien	afwijzend beslist op verzoek om met toepassing van de hardheidsclausule ex artikel 63 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) een door verzoekster geleden rentenadeel te compenseren middels het toekennen van een rentevergoeding	ng
2004/304	Belastingdienst/ Rijnmond/kantoor Rotterdam	teruggaaf inkomstenbelasting niet bevrijdend betaald; nagelaten om te informeren naar het juiste rekeningnummer ten behoeve van de teruggaaf	ng
2004/305	Belastingdienst/ Zuidwest/kantoor Goes	pas bij onaangekondigd, eerste bezoek, geïnformeerd dat Belastingdienst in toekomst meer onaangekondigde waarnemingen ter plekke in zal stellen; bij afgelegde bezoeken niet aan een van de firmanten toestemming gevraagd om binnentreding; bevoegdheid overschreden door gebouw te onderzoeken; onnodige overlast veroorzaakt door tijdstip waarnemingen; bevoegdheid overschreden door uit gebouw vluchtende personen staande te houden	g
2004/312	Belastingdienst/ Limburg/kantoor Venlo	teruggaaf inkomstenbelasting gestort op rekening van derde	g,!
2004/318	Belastingdienst/ Holland-Midden/ kantoor Amstelveen	geweigerd bedrag van € 45 240 verhoogd met interest, te storten op bankrekening op verzoeksters naam; standpunt ingenomen dat schuld bevrijdend is voldaan door storting van bedrag op rekening op naam van derde, namelijk een voormalige deelneming van verzoekster die reeds op 1 maart 1998 is vervreemd	g,!
2004/323	Belastingdienst/ Holland-Midden	niet gereageerd op klachtbrief	g
2004/330	Belastingdienst/ Douane West	reactie op klacht over niet waarmaken verwachtingen en daardoor geleden schade	ng
2004/357	Belastingdienst/ FIOD-ECD	handelwijze bij strafrechtelijk onderzoek waarbij verzoeker als getuige is gehoord	ng
2004/400	Belastingdienst/ Rijnmond/kantoor Rotterdam	tijdens gesprek blijk gegeven van vooringenomenheid jegens verzoeker door, zonder dat dit voor het onderwerp van het gesprek functioneel was, diens betrokkenheid bij een politieke partij en andere niet relevante kwesties aan de orde te stellen	go
2004/426	Belastingdienst/ Holland-Midden/ kantoor Leiden	wijze van afhandelen bezwaarschrift tegen definitieve aanslag: toezegging dat indien niet binnen zes weken op het bezwaarschrift zou zijn beslist, verzoeker hiervan op de hoogte zou worden gesteld; niet binnen een jaar na het indienen van het bezwaarschrift daarop uitspraak gedaan	g,#
2004/437	Belastingdienst/ Randmeren/kantoor Apeldoorn	duur van het gestarte boekenonderzoek; ambtshalve aanslagen opgelegd zonder deugdelijke onderbouwing; belastingambtenaar bij brief gewend tot advocaat-generaal in kader van lopende strafzaak tegen verzoekers, alsmede aanwezig geweest ter terechtzitting	g,#
2004/439	Belastingdienst/ Holland-Noord/ kantoor Alkmaar	geen definitieve aanslagen inkomstenbelasting opgelegd over 2001 en 2002; in reactie op klacht geen concrete termijn genoemd waarbinnen aanslagen over 2001 en 2002 worden opgelegd; niet gereageerd op klacht over niet behandelen brief	g
2004/442	Belastingdienst/ Zuidwest/kantoor Breda	weigering teruggaaf inkomstenbelasting/ premie volksverzekeringen alsnog over te maken naar juiste rekeningnummer;	ng,!

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		niet juiste rekeningnummer vermeld op aanslag	g
2004/452	Belastingdienst/ Randmeren/kantoor Almere	afwijzend beslist op verzoek om (ambts-halve) herziening van opgelegde aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen	ng
2004/468	Belastingdienst/ Zuidwest/kantoor Breda	in algemene zin aangegeven dat verzoeker niet in aanmerking kwam voor een tegenwettelijk begunstigingsbeleid; nagelaten aan te geven waarom verzoekers situatie niet vergelijkbaar is met die van belastingplichtigen met wie tegenwettelijke afspraken zijn gemaakt	ng g

Gemeenschappelijke regelingen

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/154	Uitvoeringsorgaan en voorzitter van het algemeen bestuur van het Schadevergoedings- schap HSL-Zuid, A16 en A4	niet beslist op verzoekers klachten over de behandeling van verzoek om schadevergoeding en het uitblijven van een beslissing daarover	g,!

Gemeenten

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/028	Gemeente Nijmegen	klachten ongegrond verklaard over het niet uit eigen beweging openbaar maken van de inhoud van e-mailberichten van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over het initiatiefvoorstel straatnaamgeving en over het verwijderen van deze e-mailberichten	ng
2004/047	Gemeente Alkmaar	verzoek om vergoeding van de door verzoekster gemaakte kosten voor de ontwikkeling van een bouwplan gedeeltelijk afgewezen; zich op standpunt gesteld dat de door de gemeente verstrekte informatie over het ontbreken van plannen met de straat waarin verzoekster woont, juist was	g,#
2004/101	Gemeente Nuenen, Gerwen en Neder- wetten	onvoldoende feitenonderzoek verricht naar de vraag of verzoeker hinder ondervond van de ruwe berken pal naast zijn woning en daarmee beslissing niet bereid te zijn overlast van de bomen te voorkomen of beperken	g,#
2004/155	Gemeente Weert	onzorgvuldige voorbereiding door raadscommissie Sport en Sportieve recreatie van de beslissing tot vaststelling van de roosters van gemeentelijke binnensportaccommodaties voor het seizoen 2001–2002;	ng
		beslissing mede gebaseerd op (concept-) roosters opgesteld door gemeentebtenaar die ook functie vervult bij een van de sportverenigingen	g
2004/161	Gemeente Belling- wedde	onzorgvuldige behandeling van klacht over de op het weggedeelte voor verzoekers woning aangelegde verkeerssluis	g,#
2004/162	Gemeente Heiloo	niet beslist op klacht over de inhoud van een door een gemeentebtenaar opgesteld advies in het kader van verzoekers aanvraag om hem aan te merken als urgent woningzoekende	g,!

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/179	Gemeente Nieuwegein	onvoldoende ingegaan op de door verzoeker ingediende klachten over twee ambtenaren van de sociale dienst, die een huisbezoek bij verzoeker hebben afgelegd; onvoldoende ingegaan op brief over de goedkeuring van het gedrag van deze twee ambtenaren door het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Arbeid	g
2004/205	Gemeente Tilburg	in klachtafdoeningsbrief geoordeeld dat klacht van verzoeker jegens sec de heer X over handelwijze van deze laatste m.b.t. de overlast die verzoeker ondervindt van een boom, ongegrond is; gemeente stelt ten onrechte dat het optreden van de betrokken ambtenaar niet heeft geleid tot vertraging	g
2004/211	Gemeente Venray	onvoldoende inspanningen geleverd om ervoor te zorgen dat voor de praktijk voor fysiotherapie waar verzoekers werkzaam zijn, een nieuwe locatie wordt gevonden; nagelaten verzoekers te informeren over relevante ontwikkelingen die voor de hervestiging van de praktijk van belang zijn	ng
2004/236	Gemeente Vlagtwedde	wijze van bejegenen van verzoekster: gezegd dat zij een relatie heeft met de heer S., terwijl ze slechts tijdelijk bij hem woont	ng
2004/238	Gemeente Losser	in reactie op brief waarin verzoekers vragen stappen te ondernemen om tot een oplossing te komen van de hoge grondwaterstand in kruipruimte onder hun woning, zich beperkt tot weergeven van formele verantwoordelijkheid van gemeente, particuliere grondeigenaar, waterschap en provincie, en verwezen naar in mei 2003 gestart onderzoek naar gevolgen van beëindigen grondwaterwinning dat zal duren tot 2008	ng
2004/242	Gemeente Vught	inspraakprocedure voor bouwplan «Vliertstraat» opgestart zonder aan te geven op welke wijze en binnen welke termijn inspraak wordt verleend;	ng
		zonder te omschrijven in welke mate en onder welke voorwaarden ingezetenen en in de gemeente belanghebbende natuurlijke en rechtspersonen invloed op het beleidsvoornemen kunnen uitoefenen	g
2004/257	Gemeente Moordrecht	wijze van afhandeling klacht over onzorgvuldigheid en onvoldoende voortvarendheid in behandeling klachten over geluidsoverlast en lichthinder: niet actief door de gemeente in de gelegenheid gesteld te worden gehoord;	g
		standpunt dat aan klachten voldoende aandacht is besteed, bijvoorbeeld door het door de milieudienst uitgevoerde onderzoek en de evaluatie van de beheersafspraken	ng
2004/276	Gemeente Zandvoort	op 15 maart 2001 ingediend bezwaarschrift tegen WOZ-beschikking op 24 juni 2003 nog niet afgehandeld	g
2004/284	Gemeente Lelystad	informatie over schijnhuwelijk onvoldoende serieus genomen	ng
2004/288	Gemeente Gulpen-Wittem	klaagschrift van mei 2002 ongegrond verklaard en klaagschrift van januari 2003 buiten behandeling gelaten	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/292	Gemeente Haarlem	klacht tegen inrichting van het gemeentelijk Expo-centrum en de aldaar gepresenteerde bouwplannen ongegrond verklaard, onder verwijzing naar het besluit van de raad van de gemeente Haarlem inzake het inrichten van een informatiecentrum, het beschikbaar stellen van een eenmalig inrichtingskrediet en het opnemen van een jaarlijks budget voor een periode van vijf jaar	ng
2004/303	Gemeente Enschede	onvoldoende ingegaan op verzoekers klacht; niet ingegaan op verzoek officier van justitie om aanvraagformulier voor bijzondere bijstand toe te sturen	g
2004/317	Gemeente Dirksland, medewerker	gedrag jegens verzoeker toen hij zich volgens afspraak bij gemeentearchief meldde i.v.m. verzoek om inzage stukken: hem ondervraagd over welke stukken het ging;	ng
		hem ondervraagd waarom hij deze stukken wilde hebben en wat hij ermee wilde doen; kwaad weggelopen toen verzoeker hem vertelde wat de achtergrond was	g
	Gemeente Dirksland, plaatsvervangend hoofd	wijze van behandelen klacht: verzoeker niet gehoord;	ng
		zich onthouden van het geven van een oordeel over de klacht	g
2004/320	Gemeente Arcen en Velden	geen gevolg gegeven aan inhoud van brief; geen uitvoering gegeven aan verzoek om aan uitmonding op kruising een onderbord te plaatsen;	g,!,#
		geen gevolg gegeven aan verzoek tot plaatsing van borden «einde 30-km-zone»; wijze van uitvoering geven aan inrichting 30-km-zone;	ng
		verkeersspiegel op T-splitsing niet bijgesteld	go
2004/329	Gemeente Steenwijkerland	door gemeente in afdoende mate voldaan aan toezeggingen over uitvoering van met woningrenovatie samenhangende werkzaamheden; kosten herstel vaatwasser niet voor rekening genomen; niet op afdoende wijze tegemoet gekomen aan geschil over huur;	g,#
		niet met terugwerkende kracht de verschuldigde huur substantieel verlaagd	ng
2004/335	Gemeente Bellingwedde	trage afhandeling van bezwaarschrift over weigering gemeente om eigenaar/verhuurder van verzoekers woning aan te schrijven	g,!,#
2004/359	Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling gemeente Enschede	geïntimideerd tijdens gesprek over bezwaarschrift;	go
		in klachtafdoeningsbrief medegedeeld dat een vervolklacht over betrokken medewerkster niet behandeld zal worden	ng
2004/360	Gemeente Landgraaf	bij klachtafhandeling voorbij gegaan aan klachtonderdeel over langs-elkaar-heenge-werk	g,!
2004/371	Gemeente Arnhem	beslissing op verzoekers klacht over bejegening van verzoeker door toezichthouder van Dienst Stadsbeheer onvoldoende gemotiveerd	g
2004/372	Gemeente Heusden	verzoekers klacht afgedaan zonder een oplossing te treffen voor het nadeel dat hij ondervindt van een naast zijn erf, op gemeentegrond staande eik	g,#
2004/412	Gemeente Drimmelen	beslissing tot buiten behandeling laten van verzoekers klacht onvoldoende gemotiveerd	g
2004/414	Gemeente Landgraaf	wijze van afhandelen klaagschrift: mening van verzoeker niet juist weergegeven in verslag van hoorzitting;	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		in strijd met afspraak dat alleen de tijdens de hoorzitting besproken zaken behandeld zouden worden, in beslissing op klaagschrift verwezen naar uitspraak van rechtbank op door verzoeker ingesteld beroep; ten onrechte gesteld dat rechtbank zich heeft uitgesproken over juistheid van door gemeente gevolgde procedure	ng
2004/427	Gemeente Amersfoort	verzoek tot beoordeling van principeplan voor verbouwen van restaurant onzorgvuldig behandeld; verzoek om vergoeding van deel van gemaakte kosten voor voorlopig en definitief ontwerp afgewezen	g,#
2004/462	Burgemeester van Heiloo Gemeente Heiloo	verzoekers brief niet afdoende beantwoord	g
2004/463	Gemeente Hellendam	klacht niet als klaagschrift in de zin van hoofdstuk 9 Awb behandeld een achter verzoekers woning gelegen perceel verkocht aan buurman zonder eerst te onderzoeken of verzoeker een deel van het perceel wilde kopen	g,! g
2004/489	Gemeente Tilburg	verzoek om kostenvergoeding ontpoppen riool afgewezen	ng
2004/498	Gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle	klacht over niet ophalen van grofvuil ongegrond verklaard; niet gereageerd op verzoek om onkostenvergoeding; gesteld dat gemeente excuses heeft aangeboden, zonder dat dat in correspondentie is terug te vinden	g ng

Justitie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/001	Klachtencommissie III Raad voor de Kinderbescherming	toepassen van hoor en wederhoor; voeging van twee klachten; niet ontvankelijk verklaren van klachten; onjuiste toepassing Besluit klachtbehandeling; klachten onvoldoende objectief onderzocht en afgedaan; niet op alle klachten beslissing genomen	g,! ng
	Raad voor de Kinderbescherming Utrecht en Amsterdam	niet tijdig, niet volledig, noch uit eigen beweging rechtbank geïnformeerd over klachtprocedure over totstandkomen Raadsrapport, alsmede over verloop en uitkomst klachtprocedure; niet nakomen mondelinge toezegging over verloop procedure door adjunct-directeur; late tijdstip intrekken van Raadsrapport	ng
2004/006	Arrondissementsparket Zwolle	onvoldoende actie ondernomen m.b.t. de inning van een door de meervoudige strafkamer van de arrondissementsrechtbank te Zwolle toegekende schadevergoeding en verzoeker niet uit eigen beweging op de hoogte gehouden van de stand van zaken tijdens de inning;	g g
	Centraal Justitieel Incassobureau	wijze waarop incasso wordt uitgevoerd en de duur van de incassoprocedure onvoldoende actie ondernomen m.b.t. de inning van een door de meervoudige strafkamer van de arrondissementsrechtbank te Zwolle toegekende schadevergoeding;	ng ng
2004/011	Minister van Vreemdelingenzaken en Integratie	termijn tussen eerste en tweede aanmaning te lang geweest van verzoeker verlangd verklaring van afstand te laten legaliseren en op inhoud te verifiëren terwijl die eisen niet in de brieven van de staatssecretaris vermeld waren; wijze van klachtbehandeling	g g,!

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		wijze klachtbehandeling: in beleidsregels niet bevoegdheid tot het stellen van legalisatie- en verificatievereiste t.a.v. de afstandsverklaring uitgewerkt en de gegeven uitleg over het beleid terzake de afstandsverplichting	ng
2004/014	Immigratie- en Naturalisatiedienst	klacht, betreffende weigering van IND om termijn voor het indienen van correcties en aanvullingen op het rapport van het nader gehoor te verlengen met dertig dagen, ongegrond verklaard	g
2004/018	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag om toelating tot Nederland als vluchteling	g
2004/019	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet bereid om met toepassing van art. 10 van de Rijkswet op het Nederlanderschap wegens ambtelijk verzuim het verlies van de Nederlandse nationaliteit van verzoekers kinderen ongedaan te maken	g,!
2004/025	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers	niet ingegaan op verzoek om zieke kamergenoot in het asielzoekerscentrum in een andere kamer onder te brengen; wijze van klachtbehandeling	g
2004/033	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange duur behandeling aanvraag verblijfsvergunning op grond driejarenbeleid, met name afhankelijk gesteld van beslissing of verzoekers in aanmerking komen voor verblijf op grond van het categoriale beschermingsbeleid Iraakse asielzoekers	g
2004/038	Centraal Justitieel Incassobureau	afwijzing verzoek om vergoeding wettelijke rente over de bij onherroepelijk vonnis opgelegde schadevergoedingsmaatregel voor door verzoekers dochter geleden schade	ng,!
2004/040	Arrondissementsparket Breda	summiere informatie over onderzoek naar brand die overlijden vader tot gevolg had; door verzoekster aangeleverde informatie niet meegewogen	ng
2004/041	Openbaar Ministerie Assen	onvoldoende inspanning om schadevergoeding voor verzoeker te innen; onjuiste informatie over adres daders	ng
	Centraal Justitieel Incassobureau	onvoldoende inspanning om schadevergoeding voor verzoeker te innen; onjuiste informatie over adres daders	ng
2004/049	Arrondissementsparket Utrecht	toestemming gegeven voor inzet arrestatieteam bij politieoptreden	ng
2004/050	Immigratie- en Naturalisatiedienst	toezeggingen van een met naam genoemde medewerkster van 24 februari 2003 en 17 april 2003 om inhoudelijk en gemotiveerd te reageren op brief van 18 april 2003 van verzoeksters advocaat niet nagekomen en bij brief laten weten dat het niet nakomen van de toezegging van 17 april 2003 niet in behandeling zou worden genomen; niet inhoudelijk en gemotiveerd gereageerd op brief van 5 februari 2003 van verzoeksters advocaat	ng
2004/054	Buitengewoon opsporingsambtenaar Intergemeentelijk Samenwerkingsverband Goeree Overflakkee	onderzoek naar vermoedelijk misbruik van aan verzoekster verstrekte uitkering krachtens de RWW: uitkering geblokkeerd voor aanvang onderzoek, geen informatie over procedure en rechten en plichten verzoeker gegeven, aanwezigheid van derden niet toegestaan bij gesprekken, aard van verdenking niet meegedeeld, langdurig en gedetailleerd onderzoek naar bankafschriften, om afschrift van niet ter zake doende nota gevraagd, geweigerd verklaring op te nemen, bijzonder lang aan onderzoek gewerkt;	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		verklaringen verzoekster niet juist weergegeven, telefonische bedreigingen geuit door sociaal rechercheur;	go
		gedreigd met kosten voor opvragen bankafschriften; inzien vroegere bankafschriften	g
2004/056	Raad voor de Kinderbescherming	niet adequaat gereageerd op melding van verzoekers dochter via AMK; te weinig actie ondernomen na weigering van school om informatie te verstrekken aan de Raad;	ng
		geen gevolg geven aan onderdeel uitspraak Klachtencommissie;	g
2004/058	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur aanvraag om toelating tot Nederland als vluchteling; niet inhoudelijk gereageerd op klachtbrief	g
2004/068	Arrondissementsparket Amsterdam	geen adequate informatie aan verzoeker, slachtoffer van poging doodslag gepleegd door zijn ex-vriendin, over verloop strafzaak: niet geïnformeerd over heenzending verdachte en over ingesteld psychiatrisch onderzoek;	ng
		een week van tevoren per brief meegedeeld dat terechtzitting zou plaatsvinden	g
2004/077	Immigratie- en Naturalisatiedienst	1F-onderzoek pas ingesteld nadat verzoeker had geklaagd over lange behandelingsduur, terwijl indicaties voor onderzoek al bekend waren op dag van mvv-aanvraag	g
2004/079	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	hoogte van achterstand van de door verzoeker verschuldigde kinderalimentatie niet juist berekend	g,#
2004/083	Arrondissementsparket Amsterdam	opdracht gegeven om verzoekers zoon in verzoekers woning aan te houden, terwijl deze zijn eigen woning had; hierdoor werd familie geconfronteerd met optreden van arrestatieteam en ontstond materiële schade aan verzoekers woning	ng
2004/084	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet overgegaan tot uitvoeren van taalanalyse, ondanks herhaalde verzoeken;	ng
		pas inhoudelijk gereageerd op bovenstaand verzoek n.a.v. bij brief van 9 januari 2003 ingediende klacht, terwijl verzoek reeds kenbaar was gemaakt bij brief van 16 februari 2001	g
2004/086	Immigratie- en Naturalisatiedienst	ingediende klacht ten onrechte ongegrond verklaard: gemachtigde niet op hoogte gesteld van het feit dat een aanvullend gehoor zou plaatsvinden;	g
		verzoeker tijdens gehoor een verklaring laten ondertekenen waardoor IND in gelegenheid werd gesteld procedurestukken m.b.t. de door verzoeker ingediende aanvraag tot toelating tot Duitsland als vluchteling, bij Duitse autoriteiten op te vragen	ng
2004/090	Immigratie- en Naturalisatiedienst	geweigerd de korpschef van de regiopolitie te instrueren dit formulier niet langer te gebruiken;	ng
		niet tijdig de korpschef geïnstrueerd de bewoordingen van de Verklaring aan te passen; klacht niet bevestigd en klacht niet tijdig behandeld	g
2004/092	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschrift van 14 januari 1999 tegen afwijzende beschikking op aanvraag om verlening van verblijfsvergunning; o.b.v. in 1985 en 1998 verrichtte dactyloscopische onderzoeken tegengeworpen dat verzoeker de Duitse danwel de Oostenrijkse nationaliteit had, zonder tegenstrijdige resultaten verder toe te lichten;	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		bewoordingen van de nieuwe beschikking in eerste aanleg zijn beledigend en geven blijk van vooringenomenheid	ng
	Minister van Justitie	wijze waarop minister bij brief van 7 november 2002 klacht over voorgaande heeft afgehandeld	g
	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	wijze waarop minister bij brief van 17 september 2002 klacht over voorgaande heeft afgehandeld	g
2004/104	Immigratie- en Naturalisatiedienst	bij brief van 5 november 2002 ingediende klacht over lange behandelingsduur van op 17 juli 2001 ingediende aanvraag om verlening van verblijfsvergunning medisch kennelijk ongegrond verklaard	g
2004/112	Arrondissementsparket Den Haag	na inbeslagneming van auto niet geïnformeerd over wijze waarop verzoekster de teruggave van haar auto kon bewerkstelligen; slechts een bedrag van 864 gulden als schadevergoeding toegekend;	ng
		in beslag genomen personenauto vervreemd; niet (tijdig) geïnformeerd over het voornemen en de beslissing tot vervreemding; brieven niet (tijdig) beantwoord	g
2004/119	Centrale autoriteit	optreden van de Centrale autoriteit n.a.v. verzoek van de ex-echtgenoot van verzoekster om de kinderen terug te geleiden naar zijn land (Verenigde Staten): alleen voor de keuze gesteld om de kinderen vrijwillig naar de VS te laten terugkeren; de mate waarin en de wijze waarop contact is onderhouden over de door ex-echtgenoot in gang gezette gerechtelijke procedure in de VS voor de onmiddellijke voorlopige toevertrouwing van de kinderen aan hem; ten onrechte meegedeeld dat verzoekster de kinderen voor de hoorzitting mee moest nemen naar de VS;	g,!
		niet actief geprobeerd een oplossing te bereiken; van meet af aan opgesteld als belangenbehartiger van ex-echtgenoot; door toedoen CA een gevangenisstraf boven het hoofd; bewering dat de door ex-echtgenoot in gang gezette gerechtelijke procedure zou gaan over gezagstoedeling; op ontoelaatbare wijze getracht de ouders van verzoekster te bewegen de kinderen af te geven	ng
2004/123	Minister van Justitie	verzochte – reeds beschikbare kopieën van processen-verbaal niet ter hand gesteld niet bij rechter-commissaris het verlenen van een bevel tot bewaring gevorderd	g
2004/126	Openbaar Ministerie Roermond	weigering om medewerking te verlenen tot de afgifte van verzoekers minderjarige kind op grond van beschikking arrondissementsparket, hangende een procedure in hoger beroep	ng
2004/132	Raad voor de Kinderbescherming	wijze waarop is omgegaan met persoons- en adresgegevens: bij het opvragen van gegevens bij de GBA niet geconstateerd dat adres van verzoekster een geheim adres was, terwijl gemeente dit met speciale code aangeeft; onvoldoende moeite betracht om gegevens verzoekster af te schermen voor derden en niet correct met gegevens omgesprongen	g
2004/135	Minister van Justitie	geen nadere informatie verstrekt over het geweld dat door personeelsleden van de P.I. Haaglanden jegens verzoeker is toegepast, waarbij hij een hoofdond heeft opgelopen	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/137	Arrondissementsparket 's-Hertogenbosch	n.a.v. klacht, en ondanks rappelbrief, geen ontvangstbevestiging gestuurd en de klacht evenmin inhoudelijk behandeld	g
2004/139	Centraal Justitieel Incassobureau	schade geleden omdat het CJIB te weinig heeft gedaan om de schadevergoedingsmaatregel die de rechtbank aan de heer A. heeft opgelegd, te innen	ng
2004/140	Openbaar Ministerie Breda	nooit meegedeeld dat sepotbeslissing is genomen t.a.v. de aangiften van verzoekster over tegen haar gedane valse aanklachten; sepotbeslissing niet ingetrokken of gewijzigd;	ng
		niet voortijdig en uit eigen beweeging geïnfomeerd over sepotbeslissing t.a.v. verzoeksters eerste aangifte	g
2004/143	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van aanvraag om verlening van een verblijfsvergunning op grond van het zogenoemde driejarenbeleid	g
2004/148	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	wijze waarop is gehandeld n.a.v. verzoek van ex-echtgenote de invordering van de kinderalimentatie ter hand te nemen: inning van kinderalimentatie overgenomen, er telkens vanuit gegaan dat verzoeker betalingsverplichting niet, dan wel onvoldoende, is nagekomen, inhoud van gesprek niet schriftelijk bevestigd, steeds verschillende medewerkers te spreken gekregen die vertelden dat dossier niet te vinden was	ng
		informatieverstrekking over hoogte betalingsachterstand en werkwijze zodra klacht is ingediend	g
2004/153	Dienst Vervoer en Ondersteuning van het Ministerie van Justitie	tijdens overbrenging van verzoekster van politiebureau naar huis van bewaring roekeloos gereden door ambtenaar van de dienst en eenzijdig ongeval veroorzaakt waardoor verzoekster gewond is geraakt; geen standpunt ingenomen over de overige door verzoekster geleden schade;	g
		mededeling dat de dienst zich niet aansprakelijk achtte voor miskraam van verzoekster twee weken later; bij klachtafhandeling niet gehoord	ng
2004/160	Dienst Vervoer en Ondersteuning van het Ministerie van Justitie	tijdens vervoer vanuit vreemdelingenbewaring in Penitentiaire Inrichting naar Schiphol aan handen en voeten geboid en kussensloop over het hoofd getrokken; hoofdwond niet verzorgd; geschopt, geduwd en geslagen; neerbuigende opmerkingen gemaakt; door opmerking van ambtenaar dat verzoeker problemen veroorzaakt, niet op geplande datum uitgezet door de Koninklijk Marechaussee naar Nigeria	ng,#
		ontbreken van duidelijke regeling voor het gebruik van vrijheidsbenemende middelen (behalve boeien, blinderingsbril en broekstok) in de Vervoersinstructie voor ambtenaren van de dienst	g
2004/171	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	ten onrechte overgegaan tot inning onderhoudsbijdrage aangezien verzoeker in periode september-december f 8 400 had overgemaakt op gezinsrekening, terwijl achteraf door rechter vastgestelde kinderalimentatie f 2 367,84 bedroeg	g
2004/176	Officier van justitie	aanhouden buiten heterdaad; afgeven machtiging tot binnentreden woning	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/178	Bureau Centrale Autoriteit	verzoeker onvoldoende bijgestaan i.v.m. zijn verzoek tot teruggeleiding van zijn zoon die in 1997 door verzoekers ex-echtgenote naar de VS is ontvoerd: onvoldoende actie ondernomen om verblijfplaats zoon te achterhalen, verzoekers vraag (in hoeverre hij door de Amerikaanse rechter kon worden verplicht het Nederlandse paspoort van zijn zoon aan de advocaat van zijn ex-echtgenote te overhandigen) niet beantwoord; geen antwoord gegeven op vraag of verzoeker recht had zijn zoon terug naar Nederland te brengen/halen	ng go
2004/183	Ministerie van Justitie	ten onrechte afschrift van rapport, dat door verzoeker is opgesteld in het kader van een procedure tot wijziging van de naam van cliënt, verstrekt aan raadsman van ouders cliënt.	ng
2004/184	Centraal Justitieel Incassobureau	weigering verzoek zuster van verzoeker om voor hem een betalingsregeling te treffen ter voorkoming van de maatregel gijzeling; gewekte verwachtingen niet gehonoreerd; foute informatieverstrekking; niet adequate beantwoording van brieven	ng g
2004/187	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	onterecht loonbeslag gelegd omdat er geen betalingsachterstand was;	ng
2004/194	Arrondissementsparket Rotterdam	onterecht opslagkosten over de bijdrage berekend	go g
2004/198	Immigratie- en Naturalisatiedienst	toestemming verleend tot de inzet van een arrestatieteam voor het binnentreden van de woning van de familie van verzoeker lange duur behandeling bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing aanvraag verblijfsvergunning; geen medische begeleiding en bewaking aanwezig bij terugkeergesprek en partner mocht niet aanwezig zijn	g
2004/199	Officier van justitie	verzoek geweigerd aangifte van bedreiging door buurman alsnog op te laten nemen	ng
2004/203	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	onvoldoende inspanning om kinderalimentatie voor verzoekster te innen en geen betalingsoverzicht gezonden	ng
2004/204	Immigratie- en Naturalisatiedienst	zich tijdens zitting van de rechtbank abusievelijk op het standpunt gesteld dat het IND-dossiernummer van verzoek om gezinshereniging, geen betrekking had op verzoekers jongste zoon; nadat gemachtigde van verzoeker de medewerkster, voor de uitspraak, in het bezit had gesteld van documenten waaruit blijkt dat dossiernummer wel degelijk betrekking had op jongste zoon, geweigerd hiervan rechtbank in kennis te stellen	g, ng
2004/207	Hoofdofficier van justitie	niet zelf gereageerd op brieven van 23 januari 1998, 9 maart 2000, 2 april 2000 en 17 april 2000 maar beantwoording overgedragen aan behandelend officier van justitie	g
2004/212	Officier van Justitie	niet zelf gereageerd op brieven van 1 december 1997, 13 januari 1998, 14 maart 2000 en 24 maart 2000	ng
2004/214	Arrondissementsparket Breda	verstrekken van informatie aan verzekeringsmaatschappij van verzoekers; geen aanvullend opsporingsonderzoek verricht	g ng
		onvoldoende voortvarend uitvoering gegeven aan verzoek om teruggave van inbeslaggenomen auto	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/217	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	ten onrechte aangenomen dat verzoeker een betalingsachterstand had t.a.v. verschuldigde kinderalimentatie	ng
2004/222	Arrondissementsparket Maastricht	geen uitvoering gegeven aan last tot teruggave van in beslag genomen foto's, maar daarentegen die foto's vernietigd; niet ingegaan op verzoek overleg te voeren over vernietigen van andere in beslag genomen foto's en zo mogelijk bij selectie van te vernietigen foto's aanwezig te mogen zijn	g ng
2004/224	College van Toezicht op de Kansspelen	klacht afgedaan op grond van ontoereikend onderzoek omdat geen hoor en wederhoor is toegepast; beslissing onvoldoende gemotiveerd	g,!
2004/230	Arrondissementsparket Groningen	handelwijze van het parket in verband met teruggave van een aantal bij verzoeker aangetroffen en door de politie inbeslaggenomen goederen: niet alle inbeslaggenomen goederen op beslaglijst laten opnemen; aantal voorwerpen niet aan verzoeker laten teruggeven; vijverpomp, fontein en onderwater lampen aan derden laten (terug)geven terwijl die van verzoeker waren; kruiwagen en zinken bloembak niet aan verzoeker laten teruggeven	g ng go
2004/232	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet gewezen op de mogelijkheid en niet in de gelegenheid gesteld om tijdens het gehoor in het Aanmeldcentrum door een vrouwelijke contactambtenaar met hulp van vrouwelijke tolk gehoord te worden; klacht hierover ongegrond verklaard; klacht niet tijdens AC-procedure afgedaan, waardoor geen sprake zou zijn van reëel klachtrecht	g,! ng
2004/245	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van afhandelen klacht over met naam genoemde contactambtenaar: verzoekster en tolk niet gehoord; direct leidinggevende van de contactambtenaar betrokken bij afhandeling van klacht	g ng
2004/251	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van bezwaarschriften gericht tegen de niet tijdige beslissing op aanvraag verblijfsvergunning; wijze van klachtbehandeling: niet gehoord, strekking van de klacht niet onderkend, behandeling afhankelijk gesteld van toezending ingevulde «toestemmingsverklaring medische gegevens»	g
2004/259	Immigratie- en Naturalisatiedienst	motivatie afwijzing van verzoek om vergoeding van griffierecht betreffende een door verzoeker aangevraagde voorlopige voorziening, nadat verzoeker het verzoek bij de rechtbank had ingetrokken omdat de IND alsnog de bestreden beschikking had ingetrokken; de rechtbank bepaalde dat verzoeker zich tot de IND kon wenden met verzoek om terugbetaling	g,#
2004/261	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	ondanks telefonische beloften over spontane verzoeken om tussentijdse afdrachten onvoldoende getracht om kinderalimentatie voor verzoeksters zoon te vorderen bij ex-echtgenoot over periode van 8 november 2002 tot 21 mei 2003; zelfde probleem sinds mei 2003	ng g
2004/268	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen Gouda	onvoldoende actie ondernomen om door verzoeksters ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen in periode van 23 mei tot 19 juni 2003;	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		onvoldoende actie ondernomen om door verzoeksters ex-echtgenoot verschuldigde kinderalimentatie te innen ná 19 juni 2003; onvoldoende informatie verstrekt over voortgang van inning kinderalimentatie en inspanningen van LBIO terzake	ng
2004/270	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	wijze van behandelen klacht: geen passende maatregel in vooruitzicht gesteld, hoewel verzoekers klacht over lange behandelingsduur van bezwaarschrift gegrond was verklaard; slechts toegezegd dat uiterlijk binnen drie maanden op bezwaarschrift zou worden beslist	g
2004/287	Centraal Justitieel Incassobureau	na afloop van contract geen vast dienstverband aangeboden gekregen, verzoeker is het niet eens met argumenten die zijn gegeven; geweigerd resterende verlofuren aan verzoeker uit te betalen	ng
2004/293	Officier van Justitie	machtiging afgegeven voor het binnentreden van verzoekers woning	g
2004/297	Officier van Justitie	brieven onvoldoende beantwoord; minder dan vier weken voor terechtzitting een afschrift van het gevraagde proces-verbaal toegestuurd; niet een volledig afschrift van het gevraagde proces-verbaal toegestuurd	g
2004/299	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	wijze waarop is overgegaan tot inning van kinderalimentatie: geen rekening gehouden met tussen verzoeker en ex-echtgenote gemaakte afspraak; gesommeerd om aan betalingsverplichting te voldoen; ten onrechte opslagkosten berekend; overgegaan tot betekening van beslag op inkomen waarbij gemelde vorderingen niet zijn gespecificeerd; niet gereageerd op mededelingen van ex-echtgenote dat verzoeker aan betalingsverplichting heeft voldaan; ten tijde van beslaglegging lag geen verzoek van ex-echtgenote tot inning van achterstallige alimentatie als gevolg waarvan verzoeker gedurende de periode van beslaglegging dubbel heeft betaald; verzuimd in saldospesificatie de rechtstreekse betalingen van verzoeker aan ex-echtgenote op te nemen in de periode van februari 2002 tot oktober 2002;	ng
		vaststellen van de beslagvrije voet gebaseerd op «ongehuwd» en het vermelden van de rechtstreekse betalingen gedurende de periode van oktober 2002 tot en met januari 2003	g
2004/301	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	niet voldoende voortvarendheid betracht bij inning kinderalimentatie; niet overgegaan tot gijzeling van verzoeksters ex-echtgenoot	g
2004/306	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	ten onrechte inning overgenomen, zonder bemiddeling via bemiddelingsbureau, terwijl sprake was van een gedeeltelijke achterstand tav een periodieke betaling i.p.v. achterstand van hele periodieke betaling; onvoldoende duidelijk gemaakt waarop berekening vordering is gebaseerd; brief betreffende overname inning niet aangetekend verstuurd	ng g
2004/309	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	bedrag van betalingsachterstand onterecht;	g,#
		ten onrechte gesteld dat verzoeker achterstand heeft in betaling kinderalimentatie	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/311	Ministerie van Justitie	betrokken ambtenaar stelde dat hij alleen besliste wat verzoeker al dan niet mee mocht nemen tijdens transport naar andere penitentiaire inrichting; niet toegestaan bagagedoos mee te nemen; verzoek om schadevergoeding niet gehonoreerd; niet toegestaan lunchpakket, krant, tijdschrift en studieboek mee te nemen; niet toegestaan drinkbaar mee te nemen	ng g go g
2004/313	Ministerie van Justitie	inhoud brief van Centrale Autoriteit aan Amerikaanse Centrale Autoriteit waarin omgangsregeling wordt ingetrokken en verzoeker in negatief daglicht wordt gesteld	g,#
2004/315	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van behandelen klacht: niet gemotiveerd gereageerd op door verzoekster met documenten onderbouwde stelling dat IND ten onrechte tot de conclusie is gekomen dat verzoekster niet wil meewerken aan terugkeer naar China	g,#
2004/316	Openbaar Ministerie te Amsterdam	vonnis tot plaatsing in psychiatrisch ziekenhuis uiteindelijk in geheel niet ten uitvoer gelegd; verzoeker tot juli 2001 als passant in huis van bewaring laten verblijven, terwijl plaatsing in psychiatrisch ziekenhuis in februari al niet meer mogelijk bleek te zijn;	g,#
2004/327	Arrondissementsparket Arnhem	onvoldoende voortvarend gehandeld bij tenuitvoerlegging van vonnis	ng
	Arrondissementsparket Zutphen	geen sectie laten verrichten op lichaam zoon, waardoor tijdstip overlijden onduidelijk is	ng
2004/328	Minister van Justitie	bejegening tijdens diverse telefoongesprekken	ng
		onvoldoende zorgvuldigheid betracht bij de beantwoording van kamervragen; wijze waarop klacht formeel is behandeld;	g
		niet gereageerd op open brief; gezamenlijke behandeling van verzoekers brieven door drie ministers	ng
2004/336	College van procureurs-generaal	verzoek om schadevergoeding gedeeltelijk afgewezen en door verzoeker onnodig betaalde verzekeringspremie niet vergoed	ng,#
2004/341	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers Rijswijk	wijze van afhandelen klacht: lange behandelingsduur, geen tussenbericht gestuurd, klacht niet overeenkomstig de COA klachtenregeling en Awb behandeld	g
2004/342	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	wijze van behandelen klacht over verzoeksters verwijdering uit Nederland: verzoekster uit Nederland laten verwijderen terwijl bij rechtbank nog verzoek om voorlopige voorzieningen tegen uitzetting aanhangig was; niet gereageerd op verzoek om schadevergoeding;	g,#
		verzoek om te bevorderen dat verzoekster naar Nederland kon terugkeren afgewezen	ng
2004/348	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze waarop IND is omgegaan met de op verzoeker rustende verplichting om afstand te doen van Nigeriaanse nationaliteit: geen uitsluitel gegeven of met Nigeriaanse verklaring is voldaan aan afstandsverplichting; voorwaarde gesteld dat Nigeriaans document in Nigeria moet worden gelegaliseerd;	g
		aanvullende eisen gesteld naast bewijs van Nigeriaanse autoriteiten	ng
2004/352	Gerechtsdeurwaarder	wijze van beslagleggen voor inning van €840: geweigerd bewijs van kwijting in de vorm van notariële akte te verstrekken, het te innen bedrag verhoogd; verzoekers privé-terrein betreden bij beslaglegging, Rolls Royce beschadigd bij beslaglegging;	ng,!,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		beslag gelegd op vijf auto's; beslag gelegd op bankrekening; kosten in rekening gebracht voor beslag van mei 2003, zonder nadere uitleg het te innen bedrag verhoogd; wijze van afhandelen klacht	g
2004/353	Arrondissementsparket Amsterdam	verzoekster niet op de hoogte gehouden van verloop van procedure, ondanks het feit dat zij had aangegeven zich te willen voegen in de strafzaak	g
2004/361	College van procureurs-generaal Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng
2004/370	Openbaar Ministerie Groningen	verzoek om aanwezigheid van video- en geluidsapparatuur toe te staan bij aanvullend gehoor afgewezen	ng
2004/379	Arrondissementsparket 's-Hertogenbosch	onvoldoende voortvarend nader onderzoek ingesteld n.a.v. tussenbeschikking van het Gerechtshof te Leeuwarden in de aangespannen beklagprocedure ingevolge art. 12 Wetboek van Strafvordering	g
2004/381	Arrondissementsparket 's-Hertogenbosch	onder verantwoordelijkheid van officier van Justitie foto van verzoekster gemaakt toen zij werd aangehouden; foto niet vernietigd	ng
2004/382	Immigratie- en Naturalisatiedienst	nadat was tegemoetgekomen aan verzoek om vergoeding van naheffingsaanslag BTW over 1999 en 2000, de overige, in het kader van het betalingsverzoek, gemaakte kosten niet vergoed	g
2004/384	Arrondissementsparket Den Haag	onvoldoende toezicht op naleving van mededeling dat door de politie wordt nagehouden of het verzoeker betreft of zijn broer bij gepleegde misdrijven	ng
2004/389	Openbaar Ministerie Zutphen	besloten geen proces-verbaal op te laten maken n.a.v. ongeval	g
2004/397	Centraal Justitiele Incassobureau	meegedeeld dat door verzoeker reeds betaalde bedrag intern zou worden overgeboekt naar een nieuwe zaak indien er zou worden besloten ter zake van de gedraging een nieuwe sanctie op te leggen; in reactie niet inhoudelijk ingegaan op deze klacht	g,#
2004/404	(Waarnemend) hoofdofficier van justitie Utrecht	geweigerd om verzoekster financieel tegemoet te komen in schade door strafbaar feit, terwijl zij zich door fouten van parket niet heeft kunnen voegen in strafproces tegen verdachten	ng
2004/405	Arrondissementsparket Amsterdam	toestemming gegeven voor inzet van arrestatieteam	ng
2004/409	William Schrikker Stichting	onzorgvuldig gehandeld bij uithuisplaatsing van twee dochters; keuze van pleeggezin voor oudste dochter	ng
2004/410	Arrondissementsparket 's-Hertogenbosch	toestemming gegeven tot inzet van arrestatieteam voor aanhouding verzoeker	ng
2004/419	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	wijze waarop klacht is afgehandeld; tijdsduur tussen eerste gehoor en nader gehoor en over feit dat verzoeker ten tijde van asielaanvraag minderjarig was	g
2004/424	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van afhandelen klacht: ruim vijftien maanden erover gedaan om brief te beantwoorden, reactie in het Nederlands opgesteld en daarbij formele juridische taal gebruikt terwijl verzoeker geen Nederlands spreekt	g,#
	Immigratie- en Naturalisatiedienst	behandeling van asiolverzoek (tijdelijk) stopgezet n.a.v. het enkele bericht van verzoekers advocaat dat hij voornemens was door te migreren naar de VS; verzoeker niet op de hoogte gesteld van deze (tijdelijke) stopzetting	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/431	Arrondissementsparket Zwolle/Lelystad	wijze van optreden jegens verzoekers: geen uitleg gegeven over optreden, zich niet gelegitimeerd, verblijfsruimte in AZC in wanorde achtergelaten	ng
2004/433	Staatssecretaris van Justitie	verzoek om toekenning van verblijfsvergunning op grond van driejarenbeleid afgewezen; bij klachtafdoeningsbrieven niet aan verzoekers bekend gemaakt dat zij een rechtsmiddel tegen de beslissing konden aanwenden	g
2004/438	Openbaar Ministerie te Rotterdam	straf die bij vonnis in 1997 is opgelegd nog niet ten uitvoer gebracht	g
	College van procureurs-generaal	niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord nav klacht	g
2004/446	Arrondissementsparket Zwolle	meegedeeld dat verzoeker zich ook niet onbetuigd heeft gelaten;	ng
2004/447	Centraal Justitiele Incassobureau	brief niet met naam ondertekend verzoek om schadevergoeding wegens onterechte arrestatie afgewezen;	g, g,#
		indruk gewekt zich niet te willen verenigen met standpunt hoofdofficier over onterechte aanhouding	ng
2004/450	Arrondissementsparket Roermond	niet geïnformeerd over aangeboden transactie aan vrouw die verzoeker en zijn vrouw heeft beledigd;	g
		niet geprobeerd tot schadebemiddeling te komen	ng
2004/453	Penitentiare Inrichtingen Overijssel	geen actie ondernomen n.a.v. verzoekers bevestigende antwoord op vraag of hij zijn woning wilde aanhouden; verzuimd aan gemeente Almere mededeling te doen van verzoeker's verblijf in instelling	ng
2004/455	College van procureurs-generaal	verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng
2004/458	Centraal Justitiele Incassobureau	geweigerd om in rekening gebrachte deurwaarderskosten te restitueren; deurwaarderskosten ten onrechte verrekend met een ander overgemaakt geldbedrag	ng,!
2004/460	Minister van Justitie	duur van verblijf van civielrechtelijk geplaatsten in opvanginrichtingen tot aan de daadwerkelijke plaatsing in behandelinrichtingen; plaatsing in opvanginrichting van jongeren op strafrechtelijke titel en jongeren op civielrechtelijke titel op één afdeling; door lange verblijf in opvanginrichtingen pas na lange tijd beschikking over uitgebreid en gevarieerd onderwijs; ontbreken van mogelijkheden van behandeling in opvanginrichting tijdens crisisplaatsing;	g,!,# ng
		aanbod van onderwijs voor civielrechtelijk geplaatsten in opvanginrichting	go
	Dienst Justitiële Inrichtingen	onvoldoende uitvoering gegeven aan verzoek van de Stichting Bureaus Jeugdzorg om verzoekster in besloten behandelinrichting te plaatsen	g
2004/472	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van asielaanvraag	g
	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	niet binnen redelijke termijn gereageerd op verzoek om toepassing van categoriaal beschermingsbeleid; wijze van afhandelen klacht	g
2004/477	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur van verzoeksters bezwaarschrift tegen afwijzing van asielverzoek; laten weten dat pas na afloop van het in juni 2003 ingestelde besluitmoratorium voor asielzoekers afkomstig uit Centraal-Irak een beslissing op haar aanvraag zou kunnen worden genomen	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/480	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	gesteld dat verzoeker niet heeft aangetoond dat hij aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan; inning ten onrechte overgenomen aangezien verzoeker iedere maand tijdig betaalt;	ng,!
2004/485	Immigratie- en Naturalisatiedienst	gesteld dat verzoeker voor het laatst op 15 januari 2004 heeft betaald	g
	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	verhoor afgenomen door mannelijke contactambtenaar en tolk, terwijl relaas aanleiding had moeten zijn voor verhoor door vrouwelijke contactambtenaar en tolk klacht ongegrond verklaard zonder daarbij hoor en wederhoor toe te passen	g
2004/486	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	klacht niet in onderzoek genomen voor wat betreft de periode februari 2000 tot augustus 2002; onvoldoende actie ondernomen om verschuldigde kinderalimentatie te innen gedurende januari tot augustus 2003; niet voortvarend geïnformeerd over faillissement ex-echtgenoot; pas na tussenkomst Nationale ombudsman inkomstenbron ex-echtgenoot achterhaald;	g
		klacht niet in onderzoek genomen voor wat betreft overige periode; onvoldoende actie ondernomen om verschuldigde kinderalimentatie te innen gedurende overige periode; ongegrond verklaren van deel van klacht	ng
2004/492	Arrondissementsparket 's-Hertogenbosch	toestemming verleend tot inzetten arrestatieteam voor binnentreden woning verzoeker;	ng,!
		geen excuses aangeboden voor opgelopen vertraging klachtbehandeling	g
2004/493	Stichting Jeugd en Gezin te Haarlem	onvoldoende ingespanssen om nakoming omgangsregeling, door rechter vastgesteld, te realiseren	ng
2004/494	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	in februari 2002 overgegaan tot leggen loonbeslag en te laat ingetrokken; meedeeld niet voldoende te hebben aangetoond betalingen te verrichten; gesommeerd voor 1 april bedragen over te maken, terwijl rekeningnummer pas op 12 april werd doorgegeven; contact opgenomen met Postbank inzake blanco overschrijvingskaart; gestorte bedrag niet gestort op rekening ex-echtgenoot maar teruggestort op eigen rekening; in 2003 ten onrechte loonbeslag gelegd;	ng
		mondelijke afspraak ontkend over overmaken bedrag naar rekeningnummer ex-echtgenoot, geen telefoonnotitie van mondeline afspraak	go
2004/495	Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	klacht kennelijk ongegrond verklaard over fouten in verslag nader gehoor	g

Landbouw, natuur en voedselkwaliteit

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/005	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	geen gevolg gegeven aan verzoek van vakbond om bepaalde zinsneden over verzuring door ammoniak in een door het ministerie uitgegeven brochure aan te passen	ng
2004/241	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	verzoek tot schadevergoeding afgewezen;	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		mondelinge toezegging gedaan dat verzoekers schade voor vergoeding in aanmerking zou komen	go
2004/338	Algemene Inspectiedienst/ Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees	bij ruiming van verzoekers pluimvee in het kader van bestrijding vogelpest assistentie van politie gevraagd en dit onvoldoende gemotiveerd	g
2004/347	Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	lange behandelingsduur van bezwaarschriften; klacht niet afgehandeld	g
2004/385	Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	in het kader van bestrijding van vogelpest een kliklijn opengesteld voor het anoniem melden van hobbypluimveehouders	ng
2004/459	Faunafonds	niet adequaat gereageerd op in brieven van verzoeker aan de orde gestelde kwesties	g

Onderwijs, cultuur en wetenschap

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/456	Universiteit Wageningen	in sollicitatieprocedure brief gestuurd aan voormalige werkgever verzoeker, zonder verzoeker daarvan op de hoogte te stellen	g

Politie

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/008	Regiopolitie Haaglanden	ondanks toezegging, het onderzoek n.a.v. aangifte van inbraak niet voortgezet; niet gemotiveerd aangegeven waarom er niets met aangifte is gebeurd en meegegeeld dat videobanden waarop mogelijke verdachten van de inbraak te zien waren, niet meer beschikbaar waren terwijl de politie hier volgens verzoeker in het geheel geen navraag naar heeft gedaan	g ng
2004/009	Regiopolitie Utrecht	meerdere malen geweigerd aangifte op te nemen van overlast veroorzaakt door honden in en rondom verzoeksters flatwoning; geen aangifte opgenomen van het binnen de bebouwde kom op de weg of openbare grond laten verblijven of lopen van een hond zonder dat die is aangeliend	ng g
2004/013	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	onheus bejegend door verzoekster in een toegestuurde Kennisgeving Verkeersovertrekking mee te delen dat de geconstateerde overtreding aan het korps is doorgegeven via de zogenaamde «Horkenlijn»	g,#
2004/015	Regiopolitie Drenthe	disproportioneel geweld gebruikt tegen verzoekers en ten onrechte in proces-verbaal gezet dat verzoeker een politie-ambtenaar had geslagen;	ng
		lange behandelingsduur klacht; gezegd dat verzoekers iets aan hun alcoholgebruik moesten doen aangezien zij een alcoholprobleem zouden hebben	g go
2004/017	Klachtencommissie regiopolitie Drenthe Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	in advies enkele punten niet opgenomen die volgens verzoekers van belang waren verzoekster staande gehouden; verbaal provocerend gedrag vertoond en dienstnummer niet aan verzoekster hebben willen geven; op intimiderende wijze verzoekster benaderd	ng g ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/021	Regiopolitie Hollands Midden	aan verzoeker meegedeeld dat het niet nodig is om in het weekend aangifte te doen als het strafbaar feit niet had plaatsgevonden op de dag waarop verzoeker aangifte wilde doen; aangifte van enig strafbaar feit niet opgenomen; weigering om aangifte op te nemen onjuist gemotiveerd en onjuiste informatie verstrekt over begrip sepot;	ng
		onheus bejegend door met harde stem te praten en verzoeker weinig kans te geven zijn standpunt duidelijk te maken	go
2004/022	Regiopolitie Haaglanden	verzoekers auto als wrak aangemerkt en het om die reden laten vernietigen; in periode voorafgaand aan vernietiging verzoeker niet, althans niet voldoende duidelijk, gewaarschuwd dat auto zou worden verwijderd en vernietigd	g
	Beheerder regiopolitie Haaglanden	klacht onvoldoende zorgvuldig behandeld, zowel in eerste als in tweede aanleg afgehandeld zonder dat hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden en klacht ongegrond verklaard op advies van regionale klachtencommissie waarin niet is ingegaan op door verzoekers gemachtigde aangevoerde argumenten en is gebaseerd op de door verzoeker bekritiseerde brief waarmee klacht in eerste aanleg werd afgedaan	g
2004/023	Beheerder regiopolitie Limburg-Noord	oordeel gegeven over de door verzoekster ingediende klachten voordat korpsbeheerder de door haar toegestuurde repliek had ontvangen, althans zonder dat hij van deze kennis had genomen	g
	Regiopolitie Limburg Noord	verzoekster gevorderd tot wegrijden terwijl politieambtenaren haar papieren nog niet hadden teruggegeven en wegrijden op dat moment onmogelijk was;	ng
2004/027	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	reden van aanhouding niet vermeld; bij poging om verzoekster uit auto te trekken haar arm zodanig vastgepakt dat ze een gekneusde arm opliep; verzoekster bij borsten en buik aangeraakt bij een poging haar autogordel los te maken (geen opzettelijk ongewenste intimiteit)	g
		verzoekster bevel gegeven om weg te rijden terwijl wegrijden op dat moment onmogelijk was	ng
2004/027	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onheus bejegend door geen goede informatie te geven op de vraag hoe een en ander op het bureau zou verlopen; midden in de nacht ongeveer 2,5 uur zonder reden op het bureau in het dagverblijf vastgehouden; geen uitleg gegeven over protocol bij ademanalyse; opmerking dat verzoeker zijn auto niet fout had moeten parkeren toen hij de auto de volgende dag kwam ophalen; niet uitgelegd waarom verzoeker op het politiebureau niet meer kon meewerken aan een ademanalyse; bewijs van ontvangst van het ingevorderde rijbewijs niet teruggevraagd;	g
		mededeling politieambtenaar dat hij na overleg met zijn collega's vond dat verzoeker eigenlijk niet dronken was	go
2004/030	Klachtencommissie regiopolitie Flevoland	verzoeker en andere betrokkenen niet gehoord; niet aangegeven welke informatie is betrokken bij advies;	ng
		betrokken ambtenaren niet gehoord	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Regiopolitie Flevoland	disproportioneel geweld gebruikt: politiehond ingezet om verzoeker rustig te krijgen; geweigerd schade te vergoeden ontstaan door optreden politie; klacht pas anderhalf jaar later afgehandeld;	g,#
2004/031	Regiopolitie Flevoland	geslagen met wapenstok; ruim 10 minuten gewond in een plas water laten liggen	ng
2004/032	Regiopolitie Utrecht	onvoldoende inspanning verricht na aangifte verkrachting; geen inzet van opsporingsbericht via media	ng
		bejegening bij aanhouding; beschadiging kleding; beletten tas mee te nemen; weigering partner klachtgesprek laten bijwonen; geen interesse in verklaring getuige; manier klachtgesprek; oordelend gespreksverslag; niet toezenden verslag; tas niet mogen meenemen uit auto; partner niet toegelaten bij klachtgesprek; niet ingelicht over niet terugtrekken klachtbehandelaar;	g,! ng
		weigering uitslag blaastest mee te delen; tas gegooid; lange duur klachtgesprek; administratief medewerker laten optreden als tolk; beledigende toon en weigeren afschrift gespreksverslag;	ng
2004/035	Regiopolitie Utrecht	niet aangegeven dat vervolgggesprek in het kader van hoor en wederhoor was na aanhouding en overbrenging naar politiebureau negenjarig dochtertje van verzoeker alleen op straat achtergelaten;	go ng
2004/036	Regiopolitie Noord-Holland Noord	klacht niet in behandeling genomen brief gestuurd aan regionaal dagblad over artikel van verzoeker – free lance journalist – waarin beschuldigingen worden geuit van ernstige journalistieke dwalingen, zonder voorafgaand onderzoek	g g
2004/037	Regiopolitie Utrecht	meerdere keren beloofd dat zou worden teruggebeld naar aanleiding van aangifte over mishandeling;	g
2004/039	Regiopolitie Brabant Noord	ontoelaatbare opmerkingen gemaakt wekken kinderen tijdens huiszoeking; behandeling tijdens insluiting; mededeling tijdstip vrijlating;	go go ng
		opschorten behandeling klacht; kwaliteit verslag klachtgesprek	g
2004/040	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	onvoldoende onderzoek naar oorzaak brand die overlijden vader tot gevolg had; summiere informatie over onderzoek; gedane suggestie over oorzaak later ontkend	ng
2004/043	Regiopolitie Drenthe	wijze van politieoptreden m.b.t. behandeling van een aantal aangiftes en/of meldingen van strafbare feiten: onvoldoende tijd vrijgemaakt om aangifte volledig op te nemen, pas 9 dagen na diefstal in gelegenheid gesteld daarvan aangifte te doen en niet voldoende tijd verschaft om bij aangifte een goederenlijst bij te sluiten, onvoldoende voortvarendheid betracht om gestolen BMW, die inmiddels was teruggevonden, en reservesleutel aan verzoekers terug te bezorgen en onvoldoende geïnformeerd over voortgang zaak, pas na verzoek om inlichtingen geïnformeerd over aangifte van frauduleuze handelingen van Essent, opdracht gegeven aan klachtcommissie om advies aan korpsbeheerder te herschrijven; goederenlijst niet bij proces-verbaal van aangifte gevoegd	ng g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/044	Regiopolitie Haaglanden	bij aanhouding disproportioneel geweld gebruikt, geboeid overgebracht naar politiebureau, niet tijdig gereageerd op herhaaldelijke verzoeken om water, verzoek en echtgenoot onheus bejegend door politieambtenaar;	ng
		verzoeker medische zorg onthouden op politiebureau	go
2004/045	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	tegen verzoeker gezegd dat buurtbewoners hadden geklaagd dat hij zijn auto langdurig had geparkeerd bij een informatiebord van gemeente Purmerend, waardoor een verkeersonveilige situatie was ontstaan en in eerste instantie gezegd dat werd geklaagd over het uitzicht op zijn geparkeerde auto;	go
		gedreigd verzoeker te verbaliseren voor wijze van parkeren o.g.v. artikel 5 van Wegenverkeerswet 1994, terwijl hier geen grond voor bestaat	g
2004/046	Regiopolitie Groningen	bij uitschrijven van een administratief-rechtelijke sanctie gelogen over het aantal minuten dat verzoeker zijn auto op het trottoir had geparkeerd	ng
2004/048	Korps landelijke politiediensten	verzoek om vergoeding van de na de aanhouding gemaakte reiskosten afgewezen, hoewel is vastgesteld dat aan de door de verzoeker gepleegde belediging een incorrecte interactie van de zijde van de politieambtenaar is voorafgegaan en verzoekers klacht over de bejegening gegrond is verklaard	g,#
2004/049	Regiopolitie Utrecht	verzoekers woning binnengetreden; verzoekers aangehouden op verdenking van het voorhanden hebben van wapens en/of munitie; woning doorzocht; wijze van optreden van arrestatieteam; schadevergoeding afgewezen; niet afdoende geïnformeerd over reden voor verzoekers aanhouding en doorzoeking van zijn woning;	ng
		klacht onvoldoende gemotiveerd afgedaan door slechts te verwijzen naar toestemming van hoofdofficier van justitie om verzoekers woning binnen te treden en afwijzende beslissing op verzoek om schadevergoeding onvoldoende gemotiveerd	g
2004/053	Regiopolitie Gelderland Midden	tot drie maal toe geweigerd aangifte van diefstal c.q. verduistering op te nemen; niet toegestaan mondeling klacht in te dienen over weigering tot opnemen van aangifte en niet in gelegenheid gesteld hogere politiefunctaris te spreken	g
		bij weigering tot opnemen van klacht wel persoonlijke gegevens verzoekers met het oog op indienen klacht opgenomen	go
	Beheerder regiopolitie Gelderland-Midden	wijze klachtbehandeling; lange behandelingsduur; niet geïnformeerd over reden vertraging; niet gereageerd op verzoek om informatie; pas reactie nadat verzoekers zich wendden tot Nationale ombudsman; klacht op grond van onjuiste feiten en argumenten afgedaan; onheuse bejegening door klachtbehandelaar	g
2004/055	Regiopolitie Drenthe	voorafgaand aan politieoptreden geen adequaat en objectief onderzoek verricht naar aanleiding van meldingen van geluidsoverlast	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Klachtencommissie regiopolitie Drenthe	wijze van uitvoering onderzoek: onvoldoende hoor en wederhoor t.a.v. hondengeleiders, op grond van onvoldoende informatie advies uitgebracht, advies over klacht inzet politie en inzet honden onvoldoende gemotiveerd;	g
		niet ingegaan op belangrijke onderdelen van klacht	ng
2004/057	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	onwaarheden gesproken tijdens telefoongesprek over incident met verzoeksters zoon	ng
2004/059	Regiopolitie Flevoland	wijze van behandelen door regiopolitie: pas geruime tijd na insluiting bezocht door arts, pas na ruim één uur naar ziekenhuis gebracht nadat arts dit had geadviseerd, verzoekster geweigerd contact op te laten nemen met oppas;	ng
		geweigerd aangifte op te nemen van mishandeling tegen politieambtenaren meegenomen naar politiebureau om verklaring af te leggen terwijl verzoekster thuis al verklaring had afgelegd; niet toegestaan dochter op hoogte te stellen van vertrek naar politiebureau; gezegd haar verklaring snel te ondertekenen zonder gevolgen daarvan te vermelden; enige tijd alleen in een ruimte gelaten terwijl ze lijdt aan lichte vorm van claustrofobie	g
2004/060	Regiopolitie Utrecht	meegenomen naar politiebureau om verklaring af te leggen terwijl verzoekster thuis al verklaring had afgelegd; niet toegestaan dochter op hoogte te stellen van vertrek naar politiebureau; gezegd haar verklaring snel te ondertekenen zonder gevolgen daarvan te vermelden; enige tijd alleen in een ruimte gelaten terwijl ze lijdt aan lichte vorm van claustrofobie	ng
2004/064	Regiopolitie Groningen	bij aanhouding verzoekster geweld gebruikt: met hoofd tegen muur geduwd, met onnodig geweld geboeid	ng
2004/065	Regiopolitie Kennemerland	wijze van informatieverstrekking aan de Dienst Wegverkeer i.v.m. een inbeslaggenomen auto	ng
2004/066	Regiopolitie Limburg Noord	wijze van bejegening: onnodig geweld om verzoekster te beletten aan het verkeer deel te nemen; ingediend verzoek om schadevergoeding afgewezen dan wel niet in behandeling genomen	ng
	Korps landelijke politiediensten	wijze van bejegening: onnodig geweld om verzoekster te beletten aan het verkeer deel te nemen; ingediend verzoek om schadevergoeding afgewezen dan wel niet in behandeling genomen	ng
2004/067	Regiopolitie Limburg Zuid	wijze van bejegening bij melding van seksueel misbruik van een minderjarige door verzoeksters ex-vriend: gezegd dat niets gedaan wordt met melding, dat melding wraakactie was;	g
		manier van aanspreken	go
2004/069	Beheerde regiopolitie Noord- en Oost- Gelderland	klacht niet behandeld en als kennelijk ongegrond afgedaan	g
2004/069	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	gedurende een aantal jaren gevolgd en geobserveerd in verband met een in het verleden gerezen verdenking; wijze van klachtbehandeling: zonder meer uitgegaan van advies klachtbehandelaar, onvoldoende onderzoek verricht naar de klacht;	ng
		wijze van klachtbehandeling: onvoldoende voortvarend, verwezen naar mogelijkheid om bezwaarschrift in te dienen bij afdoening klacht, bij gesprek niet gehouden aan van tevoren afgesproken onderwerp	g
2004/070	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	optreden van de politie bij incident tussen verzoekers: geen deugdelijk onderzoek ingesteld, arrogant opgesteld door niet te bemiddelen en aan te dringen op het doen van aangifte; over klachten niet gehoord door klachtencommissie	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/074	Beheerder regio-politie Noord- en Oost-Gelderland	cel waarin verzoekster verbleef en douche-ruimte onvoldoende hygiënisch gehouden; klachten hierover niet-ontvankelijk verklaard;	g
		geen afschrift toegezonden van onderzoeksrapport van klachtbehandeling	go
		wijze van klachtbehandeling: termijn voor klachtbehandeling overschreden zonder verzoeker hierover te informeren, niet gehoord door klachtencommissie, klachtencommissie heeft geen gebruik gemaakt aanbod verzoeker om foto's van zijn verwondingen te bekijken	g
	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	optreden politie na vechtpartij waarbij verzoeker betrokken was en aangifte daarover: onder valse voorwendselen naar bureau gelokt en in verzekering gesteld, tegen verzoeker gescholden, pas later in de gelegenheid gesteld om met zijn advocaat te spreken, geen aspirines gekregen en niet in de gelegenheid gesteld te douchen;	ng
2004/078	Regiopolitie Haaglanden	vloeibaar voedsel of puree onthouden; bij het opmaken van registratieset van aanrijding verzuimd het door de politie aangetroffen remspoor nader te beschrijven en er geen conclusies aan verbonden; niet voldaan aan verzoek om alsnog proces-verbaal n.a.v. aanrijding op te maken	go ng
2004/082	Regiopolitie Haaglanden	optreden van politieambtenaren tijdens binnentreden ter aanhouding van verzoekers broer en uitvoering van huiszoeking in diens woning; hem handboeien omgedaan, tegen de muur gezet, geblinddoekt, verboden de woning te verlaten om naar zijn werk te gaan;	g
2004/083	Regiopolitie Haaglanden	hem met vuurwapens bedreigd, fysiek geweld toegepast	ng
		optreden van arrestatieteam bij aanhouding van verzoekers zoon: onnodig veel geweld gebruikt bij binnentreden, pistool op hoofd en keel van verzoekers echtgenote gezet, verzoekers minderjarige zoon aangehouden terwijl hij onschuldig was, hem uit bed getrokken, geslagen, geboeid, andere minderjarige kinderen geslagen; verzoekers zoon geblinddoekt	ng
2004/085	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	optreden tijdens verhoor van verzoekers zoon: voorafgaand aan verhoor moest hij zich uitkleden, daarna vijf uur wachten tot begonnen werd met verhoor, hem geduwd en gezegd dat «hij zijn bek moest houden»	g
		verzoekers woning binnentreden; wijze van binnentreden; geen schadevergoeding i.v.m. voormelde optreden toegekend; nagelaten verzoeker (tijdig) te informeren over binnentreden woning; geen schriftelijke informatie verstrekt over reden binnentreden; behandelingsduur van klacht	ng
2004/090	Vreemdelingendienst van regiopolitie Amsterdam-Amstelland	geweigerd bij de uitvoering van het toelatingsbeleid niet langer gebruik te maken van het modelformulier «Verklaring van medisch specialist ter verkrijging van vrijstelling van het mvv-vereiste omdat medische zorg in Nederland noodzakelijk is»;	ng
2004/091	Regiopolitie Haaglanden	niet tijdig de bewoordingen van de Verklaring aangepast	g
		afgesloten en in fietsenrek gestalde fietsen als wrak aangemerkt, waarna fietsen zijn verwijderd en vernietigd;	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		schadeclaim afgewezen; aanvankelijk onjuist geïnformeerd over plaats waarnaar fietsen waren overgebracht;	ng
2004/093	Vreemdelingendienst van regiopolitie Haaglanden	in tweede instantie onjuist geïnformeerd lange behandelingsduur van aanvraag om verlening van mvv t.b.v. verzoeksters echtgenoot; steeds van kastje naar de muur gestuurd wanneer verzoekster contact opnam; telefonisch verzoek om mee te delen of de door haar t.b.v. de behandeling overgelegde bescheiden volledig waren, niet gehonoreerd; vreemdelingendienst niet gereageerd op klacht over bovenstaande wijze van beëindigen feest in door verzoekster gekraakt pand: geen toestemming gevraagd om het pand te betreden, medebewoner in rolstoel bedreigd, deur van slaapkamer verzoekster ingetrapt, verzoekster en haar vriend tegen hun wil overgebracht naar politiebureau;	go g
2004/094	Regiopolitie Haaglanden	bij betreden pand disproportioneel geweld gebruikt door heftig te duwen en trekken, op politiebureau pas na ruim een uur een verklaring laten afleggen;	ng,!
2004/095	Klachtencommissie regiopolitie Flevoland	verzoekster en een medebewoner geschopt wijze van afdoen klacht: verzoeker tijdens klachtbehandeling niet gehoord	go g
2004/099	Regiopolitie Groningen	politieambtenaar geweigerd registratieset op te maken van aanrijding die in zijn aanwezigheid heeft plaatsgevonden en verzoeker was betrokkene bij aanrijding; politieambtenaar klant van verzoeker gebeld om boekhouding m.b.t. het bedrijf van verzoeker te vorderen en mee gedeeld dat er wellicht iets mis was met het door verzoeker geleverde vee; wijze van klacht-afhandeling: verzoeker onder druk gezet om niet met klacht in openbaarheid te treden lange behandelingsduur klacht en verzoeker niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord	ng
2004/103	Regiopolitie Haaglanden	optreden tijdens en voorafgaand aan binnentreden van verzoeksters woning: machtiging tot binnentreden ten onrechte uitgeschreven, verzoekers zoon geen tijd gegeven om hond in kamertje op te sluiten, maar deur geforceerd toen hij niet snel genoeg opendeed, gezegd: «Doe die hond weg, anders schieten we hem dood», niet toegestaan te telefoneren tijdens periode van binnentreden	g
2004/105	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	ten onrechte gesteld dat verzoekers voertuig enkele dagen voordat hij een eerste parkeerboete ontving, voorzien is van een waarschuwingsbrief m.b.t. het uit het gewijzigde parkeerbeleid voortvloeiende gewijzigde verbaliseringsbeleid; ten onrechte gesteld dat politieambtenaar persoonlijk aan de deur is geweest om aan te kondigen dat hij tot verbalisering zou overgaan indien voertuig niet verplaatst werd	ng
2004/106	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	112-centraliste weigerde herhaaldelijk verzoeker door te verbinden met politie	ng
2004/109	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	deur van verzoekers woning geforceerd en binnengetreden, woning doorzocht en daarbij spullen verplaatst	ng
2004/115	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	de keuze om slechts twee ambtenaren in te zetten tijdens de oudejaarsviering 2001–2002;	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		niet ingegrepen toen de situatie (o.a. bij het stoken van vuren) uit de hand liep	g
2004/117	Regiopolitie Haaglanden	handelwijze van een politieambtenaar in een conflict tussen verzoekster en haar minderjarige zoon en haar toenmalige buurman: partijdige opstelling en onvoldoende ingespannen meer te weten te komen over de autistische aandoening van de zoon; bij aanhouding door politie reden daarvoor niet meegedeeld; niet in de gelegenheid gesteld om van het toilet gebruik te maken; bevolen om vloer van de ophoudkamer schoon te maken	ng go g
2004/124	Regiopolitie Friesland	wijze van optreden jegens verzoeker: meegedeeld dat verzoeker werd verdacht van strafbaar feit en daarbij indruk gewekt dat hij vrij zou komen door betaling van DM 1000 terwijl hij in vreemdelingenbewaring was gesteld; niet in gelegenheid gesteld overleg te plegen met advocaat; geen tolk ingezet tijdens bespreking transactie	ng
2004/125	Regiopolitie Brabant Noord	nalatig gehandeld ten tijde van ongeval, nu politieambtenaren (nadat verzoeker per ambulance naar het ziekenhuis was vervoerd) bromfiets van verzoeker onbeheerd hebben achtergelaten op plek van ongeval	g,#
2004/127	Regiopolitie Flevoland	verzoekster aangehouden, daarbij onnodig geweld gebruikt en haar zonder noodzaak geboeid; haar na aankomst op politiebureau ingesloten; haar niet toegestaan na aanhouding te telefoneren;	ng
2004/129	Regiopolitie Utrecht	verzoekster uitgelachen wijze van optreden jegens verzoeker: hem middels verlichte transparant op dak van politievoertuig stopteken ter standhouding gegeven, zonder dat op dat moment een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit jegens hem bestond;	go g
		bij aanhouding met disproportioneel geweld uit zijn auto gehaald, diensthand ingezet nadat verzoeker zich had overgegeven; verzuimd in kader van klachtbehandeling een getuige te horen, terwijl verzoeker hierom verzocht had	ng
2004/130	Regiopolitie Haaglanden	in kader van veiligheidsfouillering verzoeker verzocht de spullen die hij in zijn zakken had op de grond te gooien, verzoekers geld, sigaretten en aansteker zoekgemaakt	ng
2004/133	Regiopolitie Twente	verzoeker en broer aangehouden na aanhouding geweld gebruikt bij insluiting	ng g
	Beheerder regiopolitie Twente	klacht niet binnen daarvoor geldende termijn afgehandeld	g
2004/136	Beheerder regiopolitie Gelderland Zuid	wijze van klachtafhandeling: te lang geduurd, ten onrechte gedeeltelijk ongegrond en gedeeltelijk niet-ontvankelijk verklaard	g
	Regiopolitie Gelderland Zuid	verzoekster laten overbrengen naar politiebureau; hardhandig opgetreden waardoor verzoekster gewond is geraakt; verzoekster geboeid; verzoekster t.o.v. derden hardhandig naar hondenbus geleid; geen proces-verbaal en geen geweldsrapportage opgemaakt van politieoptreden; op politiebureau niet bezocht door arts terwijl dit doel van overbrenging was	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/140	Beheerder regio-politie Midden- en West-Brabant	klachten over de regiopolitie niet binnen een redelijke termijn afgehandeld; niet in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van de reactie van de betrokken ambtenaren op ingediende klachten; zonder motivering het advies van de klachtencommissie terzijde gelegd om alsnog te reageren op brieven van verzoekster	g
	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	onterecht meegedeeld dat de aangifte van verzoekster al was verwerkt in een eerder opgemaakt dossier; geen onderzoek gedaan n.a.v. aangifte zonder overleg met officier van justitie; geen onderzoek ingesteld n.a.v. eerdere aangifte van verzoekster	g ng
2004/141	Regiopolitie Brabant Noord	bij brief niet naar privacyambtenaar verwezen; geweigerd dienstnummer te geven; niet inhoudelijk op klacht gereageerd; geen beslissing genomen op verzoek om schadevergoeding;	g
		tijdens telefoongesprek en in brief geen antwoord gegeven op vraag of er jegens verzoeker aangifte was gedaan; door betrokken politieambtenaren niet naar privacyambtenaar verwezen; gegevens t.a.v. een eventuele aangifte jegens verzoeker pas laat verstrekt; verzoeker tegengehouden op schoolplein om zijn zoontje mee te nemen; in het bijzijn van velen geschoffeerd; privacy geschonden klachtafhandeling: herzieningsverzoek niet binnen geldende termijn afgehandeld, ten onrechte geoordeeld dat wijze waarop het verrichte klachtonderzoek is uitgevoerd voldoet aan eisen die aan zo'n onderzoek mogen worden gesteld;	ng
2004/142	Beheerder regio-politie Utrecht	ten onrechte o.b.v. het advies van de herzieningscommissie de klacht ongegrond geoordeeld; klachtbehandelaar partijdig optreden politieambtenaren: verzoekster geboeid, bij keel vastgehouden, agent met vol gewicht op verzoekster gezeten, vastgehouden aan armen en polsen, niet serieus genomen en onderling gepraat en gelachen	g ng
	Regiopolitie Utrecht		ng
2004/144	Regiopolitie Kennemerland	in verband met een bijna aanrijding die verzoeker heeft gehad met een politie-voertuig; ten tijde van aanhouding niet bekommerd om schoonmoeder en vriendin, politieambtenaren hebben verklaringen op elkaar afgestemd	ng
2004/147	Regiopolitie Gelderland Midden	bij aanhouding handboeien omgedaan die te strak zaten	g
2004/149	Regiopolitie Drenthe	politieambtenaar bij verzoekster thuis geweest omdat auto van partner lange tijd in de straat stond geparkeerd zonder dat er mee werd gereden	ng
2004/150	Regiopolitie Haaglanden	verzoeker en vader ten onrechte aangehouden; ten onrechte gedurende 24 uur in verzekering gesteld; verzoeker op het bureau onheus bejegend door geen begrip te tonen voor de situatie waarin verzoeker zich bevond en door op te merken dat hij geen emotie toonde terwijl vriendin net was verongelukt	ng
		verzoeksters in september 2001 gestolen auto pas in december 2001 teruggegeven, terwijl auto al op 3 oktober 2001 door politie was teruggevonden; aanvraag om vergoeding van de schade die verzoekster hierdoor stelt te hebben geleden, afgewezen	g,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/152	Regiopolitie Haaglanden	woning verzoeker binnengetreden terwijl hij afwezig was; onheus bejegend toen hij een dag later om informatie ging vragen; wijze van klachtafhandeling: geen reactie op verzoek om klachtbehandeling niet op te schorten, zelf initiatief moeten nemen om klachtbehandeling na opschorting weer op te starten, klachten niet gegrond verklaard; geen bericht van binnentreden achtergelaten, zodat verzoeker kon informeren naar reden; de wijze waarop zijn klachten hierover zijn behandeld: afgedaan door burgemeester Wassenaar, terwijl de gebeurtenis in Voorburg heeft plaatsgevonden en niet door de korpsbeheerder, niet gehoord	ng g
2004/159	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	bejegening in verband met loslopende hond in een gebied waar dit niet is toegestaan: verzoeker niet de cautie gegeven, bedreigd met aanhouding; mededeling dat hij verplicht was zijn geboorteplaats en geboortedatum te noemen	ng g
	Beheerder regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	wijze van klachtafhandeling: visie van hoofdofficier van justitie niet gevraagd; bij behandeling tweede klachtbrief verzoeker niet gehoord, klacht zonder nader onderzoek afgedaan; geen gelegenheid geboden om te reageren op verklaring politieambtenaar; klacht niet binnen termijn afgedaan en geen voortgangsbericht gestuurd; tweede klachtbrief kennelijk ongegrond geacht wegens kennelijk onvoldoende gewicht van de gedraging	ng g
2004/163	Regiopolitie Gelderland Zuid	op oudejaarsnacht door mobiele eenheid meerdere keren met wapenstok op linkerarm geslagen waardoor elleboog is gebroken of verbrijzeld en mogelijk blijvend verminderd zal functioneren	go
2004/168	Regiopolitie Haaglanden	onvoldoende onderzoek verricht om verzoeker op de hoogte te kunnen stellen van het overlijden van de heer G. op 29 mei 2002	g
2004/173	Beheerder regiopolitie Utrecht Regiopolitie Utrecht	wijze van afhandelen klacht	ng
		wijze van optreden tegen verzoeker: hem ten onrechte staande gehouden, niet uitgelegd waarom hij werd staande gehouden, inhoud van zijn schoudertas gecontroleerd, ten onrechte geconstateerd dat hij kort voor staandehouding geen schoudertas bij zich had, na optreden geen excuses aangeboden	ng
2004/174	Beheerder regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	klacht ongegrond verklaard op grond van advies klachtencommissie van het korps, waarin ten onrechte is gesteld dat verzoeker een beschikking heeft gekregen en beroep had kunnen aantekenen tegen deze beschikking, terwijl verzoeker deze nooit heeft ontvangen	ng
	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	verzoeker hinderlijk achtervolgd en daarbij opgejaagd, tijdens inhaalmanoeuvre op gevaarlijke wijze gehinderd, geen kopie gegeven van proces-verbaal; naderhand nauwelijks leesbare kopie toegestuurd;	g
2004/175	Regiopolitie Flevoland	slecht leesbare enveloppe hardhandig opgetreden bij aanhouding; daarna geboeid; geweigerd ouders te informeren; pas volgende dag verhoord;	go ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		in cel geplaatst; onfatsoenlijk en beledigend bejegend bij invrijheidstelling	g
	Beheerder regio-politie Flevoland	klacht niet binnen gestelde termijn afgehandeld en niet alle ingediende klachten in behandeling genomen; advies van klachtencommissie overgenomen terwijl feiten niet overeenkomen met ervaringen van verzoekers	g ng
2004/176	Regiopolitie Zeeland	ten onrechte aangehouden als verdachten; termijn dat verzoekers zijn aangehouden voor verhoor; niet in telefoongesprek meegedeeld dat verzoekers bij aankomst politiebureau zouden worden aangehouden; klachtbehandeling: brieven niet in klachtdossier gevoegd, niet terstond Klachtenregeling ter hand gesteld, niet voldoende geïnformeerd over voortgang, niet toezenden rapportage en geen gelegenheid gegeven voor aanvulling, in afdoeningsbrief niet gereageerd op klachten, afdoeningsbrief niet gezonden aan raadvrouw; wijze waarop verzoekers zijn bejegend op politiebureau; niet voldoende adequaat gereageerd op melding poging tot oplichting	ng g go
2004/177	Regiopolitie Groningen	aan derde toestemming verleend verzoekers schaaft te doden;	g
2004/180	Regiopolitie Haaglanden	verzoek om schadevergoeding afgewezen geen nader onderzoek ingesteld n.a.v. aangiften ter zake diefstal van geld en sigaretten	ng ng
2004/181	Regiopolitie Flevoland	wijze van behandeling tijdens verblijf op politiebureau in Almere: ondanks dat verzoeker aangaf zich ziek te voelen in een afgesloten verhoorkamer geplaatst, niet de gelegenheid gekregen zelf geld te pinnen om de openstaande verkeersboetes te betalen	ng
2004/182	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	bij aangifte op bureau onheus bejegend, getutoyeerd en – aanvankelijk – geweigerd aangifte op te nemen; aangehouden en veertig minuten ingesloten voorafgaand aan het verhoor; in tegenpraak met brief korpsbeheerder geen bemiddelingspoging aangeboden	g ng
2004/185	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onvolledig en onjuist opgestelde registratieset bij aanrijding tussen vier personenauto's door niet de veroorzaker van de schade te vermelden;	g
		in registratieset verzoeker ten onrechte als verdachte aangemerkt	ng
	Beheerder regio-politie Amsterdam-Amstelland	door het advies van klachtencommissie over te nemen gesteld dat bestuurster van de tweede auto haar voertuig tijdig tot stilstand kon brengen, terwijl zij zelf heeft verlaard dat zij de eerste auto heeft geraakt	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/192	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	wijze waarop de politie verzoeksters melding heeft behandeld van verduistering van haar huissleutels door de dochter van haar overleden partner: niet aangeboden om te bemiddelen nadat was besloten om geen aangifte op te nemen, partijdige opstelling, nadat sleutels bij een ander korps waren afgegeven meteen akkoord gegaan met toezending per post naar eigen korps zonder verzoekster daarover in te lichten, vervolgens niet meer geïnformeerd waar de sleutels bleven; verantwoordelijk voor het kwijtraken van de sleutels; afwijzing voor aansprakelijkheidsstelling voor de kosten van twee nieuwe sloten	g,#
2004/194	Regiopolitie Haaglanden	vooropgesteld dat verzoeker niet met het arrestatieteam geconfronteerd had mogen worden, t.a.v. de handelwijze van het team: door middel van stootjizer toegang tot woning verschaft, verzoeker in zijn buik getrapt;	ng
2004/195	Regiopolitie Utrecht	mannelijke aanwezigen geboeid n.a.v. incident met buurjongen: aangemerkt als verdachte van mishandeling, skateboard teruggebracht naar buurjongen, gefouilleerd, tweeënhalf uur ingesloten alvorens te horen; niet erop gewezen dat verzoekster niet verplicht was proces-verbaal van verhoor te ondertekenen; zonder toestemming gegevens aan Buro Slachtofferhulp verstrekt; geweigerd vervolgaangifte op te nemen; niet geïnformeerd dat beklagmogelijkheid tegen sepotbeslissing openstaat; niet alle klachtonderdelen van klachtbrief beoordeeld; niet gereageerd op telefonische melding van medebewoner; verzoekster niet als getuige gehoord; bij doopnaam genoemd; niet ingelicht over reden uitnodiging naar politiebureau; niet gereageerd op brief; vernielde brievenbus niet bekeken; niet gereageerd op twee telefonische meldingen	g ng g go
2004/196	Regiopolitie Utrecht	onvoldoende bemiddeld tussen garage-medewerker en verzoekster; buitensporig geweld gebruikt; gedurende twee uur geen contact kunnen opnemen met gezin;	ng,!
2004/197	Vreemdelingendienst van regiopolitie Utrecht	rijgedrag tijdens vervoer naar politiebureau; bejegening bij aanvraag mvv t.b.v. echtgenoot: vragen gesteld over echtheid van huwelijk, onterechte aanvangsdatum van termijn van behandeling	g g
2004/199	Regiopolitie Haaglanden	geen voorrang verleend i.v.m. zwangerschap	ng
2004/199	Regiopolitie Haaglanden	aangifte van bedreiging door buurman niet opgenomen; behandelingsduur klachtbrief; geoordeeld dat sprake is van geluidsoverlast; bedreigd met inbeslagname apparaat; geweigerd verslag te maken	g,! ng
2004/200	Regiopolitie Twente	niet adequaat gereageerd op melding van een handgemeen tussen verzoeker en schoonzoon	g
2004/212	Regiopolitie Twente	informatie met verzoekers verzekeringssmaatschappij uitgewisseld	go
2004/212	Regiopolitie Twente	geen vorm van nazorg of hulpverlening aan verzoekster en haar familieleden geboden; geen aanvullend opsporingsonderzoek verricht	ng
2004/214	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	verzoekers auto inbeslaggenomen; verzoeker niet in gelegenheid gesteld persoonlijke bezittingen uit auto te halen	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/215	Regiopolitie Zeeland	verzoeksters moeder ten onrechte aangehouden als verdachte van diefstal van geld; haar toegestaan zich uit te kleden om te bewijzen dat zij de verdwenen f 100 niet had; videobanden van camera's niet geraadpleegd alvorens zij werd overgebracht naar het politiebureau; wijze van klachtbehandeling: geen verslag gegeven van bemiddelingsgesprek, klacht van 23 juni 2001 pas op 23 mei 2002 afgehandeld; verzoek om schadevergoeding afgewezen;	ng,# g go
2004/216	Regiopolitie Gelderland Zuid	optreden bij geschil over lease-auto tussen verzoekster en bestuurder van b.v.: bestuurder zonder haar toestemming haar woning laten binnentreden, bedreigd haar te «arresteren» toen ze met de auto wilde wegrijden; zich zodanig partijdig opgesteld dat verzoekster zich gedwongen voelde de autosleutels af te geven	go g
2004/218	Regiopolitie Zeeland	optreden n.a.v. verzoekers melding van doodbijten van zijn kat door loslopende hond: geen aangifte opgenomen; commissie voor politiekachten niet juist geïnformeerd over feiten; onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. melding; wijze van afhandelen klachtbrieven: termijnen waarbinnen op brieven is gereageerd; zich op het standpunt gesteld dat slechts opgetreden kan worden tegen het los laten lopen van een hond als het feit door een politie- of daartoe bevoegde opsporingsambtenaar wordt geconstateerd	ng g
2004/219	Regiopolitie Utrecht	letsel aan verzoekers gezicht veroorzaakt door tijdens aanhouding toegepast geweld	ng
2004/220	Regiopolitie Gelderland Zuid	niet correct opgetreden bij afhandeling van vergrijp dat verzoekers zoon zou hebben gepleegd: hem tweemaal verhoord zonder dat verzoeker en/of zijn echtgenote hierbij aanwezig waren; aard en ernst van vergrijp niet juist ingeschat; niet afdoende geïnformeerd over vervolgtrajact; ingediende klacht over voorgaande niet tijdig afgehandeld	ng g
2004/221	Regiopolitie Gelderland Midden	onvoldoende onderzoek verricht n.a.v. verzoekers melding dat zijn bovenbuurman hem met elektromagnetische golven bestraalde;	ng
		tegen diverse mensen gezegd dat verzoeker best veel blowt; toezegging om verzoeker uit te nodigen voor een bemiddelingsgesprek niet nagekomen	go
2004/223	Regiopolitie Utrecht	verzoeker niet gehoord inzake ongeval waarbij hij als slachtoffer betrokken was	ng,#
		verzoekers lezing niet opgenomen in registratieset	g
2004/224	Regiopolitie Utrecht	geweigerd aangifte van discriminatie door Holland Casino op te nemen; geen onafhankelijke klachtbehandelaar; tijdens gesprek gezegd dat verzoeker naar drank rook	ng g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/226	Regiopolitie Gelderland Midden	wijze van bejegenen tijdens aanhouding van verzoeksters echtgenoot: haar opgedrongen geen aangifte te doen jegens buurtbewoner maar in te gaan op voorstel van politie om te bemiddelen, niet proportioneel opgetreden tijdens aanhouding van echtgenoot, zonder noodzaak handboeien omgelegd, zich partijdig opgesteld;	ng
		aangifte van mishandeling van verzoeksters zontje door de buurtbewoner pas na zeven maanden doorgestuurd naar arrondissementsparket	g
2004/227	Regiopolitie Haaglanden	verzoeker niet de gelegenheid gegeven om uit te leggen waarom hij zijn voertuig had stilgezet op een plaats waar dit niet was toegestaan; hem onheus bejegend	go
2004/228	Regiopolitie Groningen	na verzoekers aanhouding en heenzeding hem zijn zwart lederen jas niet teruggegeven, schade t.g.v. verdwijning van de jas niet vergoed	ng,#
		behandelingsduur van klacht	g
2004/231	Vreemdelingendienst regiopolitie Haaglanden	er niet op gewezen dat verzoekster zou zijn vrijgesteld van het mvv-vereiste na registratie van partnerschap	ng
2004/235	Vreemdelingendienst van regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	lange behandelingsduur van aanvraag van 5 december 2001 om mvv t.b.v. verzoekers vrouw en kinderen	go
2004/240	Regiopolitie Haaglanden	geweigerd schade te vergoeden die was ontstaan bij binnentreden verzoeksters woning	ng
2004/243	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	aansprakelijkheid voor schade aan verzoekers serre, die was ingestort nadat politieagenten er i.v.m. aanhouding op hadden gestaan, afgewezen	ng
2004/250	Regiopolitie Haaglanden en Hollands Midden	geweigerd aan te geven welke informatie er over verzoeker in het kader van sollicitatieprocedure door eerstgenoemde korps aan laatstgenoemde korps is verstrekt	ng
2004/251	Vreemdelingendienst van regiopolitie Haaglanden en de Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur aanvraag verblijfsvergunning regulier	g
2004/260	Regiopolitie IJsselland	opzettelijk hard en abrupt geremd waardoor verzoeker tegen de tralies van een hekwerk in de politieauto terecht is gekomen; ingesloten in isolatiecel zonder eten; geen onderkleding verstrekt	ng g,go g
2004/266	Regiopolitie Noord-Holland Noord	wijze van behandelen verzoekster: haar aangifte van mishandeling niet serieus behandeld, geweigerd aangifte van diefstal op te nemen, gegevens omtrent haar geestesgesteldheid doorgespeeld naar GGD, medewerker van zorgcentrum geadviseerd toegangsverbod jegens haar in te stellen	ng
2004/267	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	nadat verzoekster was aangehouden en overgebracht naar politiebureau haar niet toegestaan dat haar echtgenoot haar een injectie zou toedienen met Epi-pen	go
2004/269	Regiopolitie Twente	geen (verder) onderzoek ingesteld naar verzoeksters aangifte wegens diefstal van haar aanhangwagen; verzoekster onheus bejegend; onenigheid met burens over parkeren van auto's laten escaleren	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/278	Vreemdelingendienst van regiopolitie Friesland	nagelaten verzoekster te informeren over de verblijfsmogelijkheden die gelden voor onderdanen van de Europese Unie, waardoor zij sinds 1996 ieder jaar een verblijfsvergunning op grond van verblijf bij Nederlandse echtgenoot/partner heeft aangevraagd en daarvoor legeskosten heeft betaald	g
2004/286	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker uit zijn auto getrokken; op het politiebureau verzoeker niet aangeboden om te bellen; lange duur interne klachtbehandeling; verzoeker geboeid; verzoeker geen brood aangeboden terwijl het wel op tafel lag; bij advisering over en in de beslissing op zijn klacht niet ingegaan op het door verzoeker gestelde, dat computerstoring reden was van lange duur in cel	ng g
2004/293	Beheerder regiopolitie Zaanstreek-Waterland	ingediende klacht over politieoptreden op onzorgvuldige wijze behandeld omdat korpsbeheerder verzoeker niet heeft gehoord; schade aan de voordeur die verzoeker stelt te hebben geleden niet vergoed	g,#
	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. meldingen i.v.m. overlast door burenen; onevenredig aantal ambtenaren aanwezig bij aanhouding verzoeker; niet in gelegenheid gesteld om contact op te nemen met advocaat;	ng
		zonder toestemming verzoekers woning betreden; schade aan deur toegebracht toen er werd binnengetrepen; verzoeker aangehouden	g
2004/294	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	privacy geschonden door op een verjaardagspartij bij wederzijdse bekenden mee te delen dat hij (politieambtenaar) verzoeker had geverbaliseerd vanwege niet handsfree telefoneren in auto; wijze waarop een terzake ingediende klacht is afgehandeld	go g
2004/296	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	bij aanhouding disproportioneel geweld gebruikt tegen verzoeker	ng
2004/298	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	geen proces-verbaal opgemaakt van verkeersongeval waarbij verzoeker vingerkoot is kwijtgeraakt; klacht van april 2003 niet-ontvankelijk verklaard vanwege overschrijding van de jaartermijn, terwijl verzoeker pas in oktober 2002 bekend is geworden met ontbreken van het proces-verbaal	g ng
2004/300	Regiopolitie Haaglanden	niet meegedeeld waarom verzoeker werd staande gehouden; toegesproken in het Papiaments; staande gehouden zonder redelijk vermoeden van schuld	ng g
2004/302	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	onvoldoende opgetreden tegen overlast jongeren bij seniorenflat na meldingen en gesprekken; geweigerd aangiften op te nemen van vernielingen luik en fiets	ng go
2004/310	Regiopolitie Haaglanden	optreden ambtenaar: hardhandig bij keel vastgepakt en op verzoekers voet gestaan na verkeersovertreding; keel harder dichtgeknepen toen verzoeker klaagde	g go
2004/314	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	optreden ambtenaar: niet geïnformeerd over reden apartzetting in zwembad, hardhandig vastgepakt	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/327	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	tijdens getuigenverhoor ongeoorloofde druk uitgeoefend op zoon verzoekers en op vriendin van zoon; in auto en woning zoon gezocht;	ng
		slachtoffer verhoor van vriendin verzoekers zoon laten bijwonen; niet opmaken proces-verbaal van verhoor zoon	g
2004/332	Regiopolitie Gelderland Zuid	betrokken ambtenaar heeft tijdens gesprek in 2002 aangegeven de zaak voor het eerst onder ogen te krijgen, terwijl verzoekster al in 2001 telefonisch contact had met dezelfde ambtenaar over de registratieset; klacht te traag afgehandeld;	g
		opgemerkt dat situatie in registratieset «knullig is omschreven», maar geen aanvullende verklaring afgelegd	ng
2004/339	Regiopolitie Kennemerland	verzoeker aangehouden en overgebracht naar politiebureau, terwijl volstaan had kunnen worden met aanzegging dat proces-verbaal zou worden opgemaakt, dan wel uitnodiging zich op later tijdstip op politiebureau te melden; onnodig geweld gebruikt	g
2004/340	Regiopolitie Twente	niet opgetreden tegen verzoeksters buurjongen van wie zij geluidsoverlast ondervond	ng
2004/344	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	geweigerd om verzoekers aangifte van smaad, laster en belediging op te nemen; verzoekers klacht hierover afgehandeld middels verkorte klachtprocedure;	g
		bemiddelingsgesprek niet goed verlopen	ng
2004/345	Regiopolitie Noord-Holland Noord	bij aanhouding van verzoeker zodanig opgetreden dat hij letsel aan zijn schouder heeft opgelopen;	go
		wijze van aanleggen handboeien	ng
2004/346	Regiopolitie Gelderland Zuid	wijze van optreden jegens verzoeker: met dienstauto tegen zijn linkerbeen/voet gereden waardoor letsel is ontstaan, hem uit politiebureau verwijderd, bij aanhouding zijn keel vastgepakt, hem naar binnen gesleept en op zijn linkerarm geslagen; geweigerd zijn aangifte en klacht op te nemen	g
2004/349	Regiopolitie Utrecht	geboden onmiddellijk huis van broer te verlaten na diens aanhouding;	g
		opgemerkt later geen familie van verzoekster voor de deur te willen zien	ng
2004/350	Regiopolitie Friesland	verzoeker onheus bejegend: ambtenaren niet herkenbaar als agenten en zich niet voorgesteld, direct beticht van diefstal en niet geluisterd naar hetgeen hij hiertegen inbracht; zich vooringenomen en partijdig opgesteld tijdens gesprek over bovengenoemd politieoptreden;	ng
		verzoeker niet uit eigen beweging bericht over uitkomst van politieonderzoek naar eigendom van kano's	g
2004/354	Beheerder regio- politie Limburg- Noord Regiopolitie Limburg Noord	oordeelen over klacht van verzoekers niet gemotiveerd	g
		wijze van handelen n.a.v. geschil over erfafscheiding: meegegeeld dat door verzoeker aangebrachte schutting mocht blijven staan omdat buurman nog beschikte over tweede uitgang, woordje «mits» weggelaten waardoor strekking van overeenkomst is gewijzigd, ondanks afspraak niet meer te bemiddelen toch bezoek aan verzoeker afgelegd om over de zaak te spreken; ng	

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		gezegd dat als verzoekers hond zou bijten hij hem zal kapotschieten; alleen bij bureu gevraagd naar verloop van comparitie; geen aangifte willen opnemen van diefstal en/of vernieling tuinhek;	g
		in eerste instantie de bureu bezocht, terwijl verzoeker degene was die via 112-nummer melding van mishandeling door buurman heeft gedaan; verzoekers advocaat verzocht om bodemprocedure in te trekken	go
2004/355	Regiopolitie Groningen	zodanig hardhandig en met buitenproportioneel geweld tegen verzoekster opgetreden dat zij zich onder medische behandeling heeft moeten stellen;	g
		verzoekster geboeid	ng
2004/364	Regiopolitie Haaglanden	aandachtsvestiging over verzoekster opgesteld en binnen korps verspreid; aandachtsvestiging opgehangen aan binnenzijde van deur bewakingscontainer, waardoor bij geopende deur derden daarvan kennis konden nemen	ng
2004/365	Regiopolitie Brabant Noord	verzoekster aangehouden wegens lokaalvredebreuk; in verzekeringsstelling voort laten duren; verzoekster onheus bejegend bij afnemen vingerafdrukken; verzoekster geboeid;	ng
		opmerking gemaakt tijdens nemen van vingerafdrukken	g
2004/366	Regiopolitie Haaglanden	onnodig veel geweld gebruikt bij aanhouding verzoeker bij bromfietscontrole: hem op de grond gegooid, knie gebruikt om verzoekers hoofd op de grond te houden, luchtpijp afgekneld, door elkaar geschud, handboeien strakker aangetrokken, schop en klap gegeven;	ng
		nekklem toegepast, verzoeker gecontroleerd naar de grond gebracht, enig duw- en trekwerk toegepast	g
2004/367	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	in klachtafdoeningsbrief klacht over gedraging van 26 april 2001 niet behandeld	g
2004/368	Regiopolitie Utrecht	aangifte jegens politieambtenaar als privépersoon wegens ophitsen hond en bedreiging niet in behandeling genomen, dan wel niet hebben willen opnemen; verzoekers verklaring niet volledig opgenomen; wijkchef van genoemde politieambtenaar niet gehandeld n.a.v. melding dat loslopende hond in strijd is met de algemene plaatselijke verordening	ng
	Beheerder regiopolitie Utrecht	klacht niet op afdoende wijze afgedaan door onjuiste interpretatie en niet ingegaan op alle klachtonderdelen	g
2004/375	Regiopolitie Limburg Zuid	weigering om aangifte van bedreiging door politieambtenaar op te nemen;	go
		aanbevolen om een klacht in te dienen in plaats van aangifte te doen; aangifte over poging tot doodslag door verzoeker opgenomen door partijdige politieambtenaar uit andere basiseenheid om vrienden-dienst te doen voor collega; bejegening bij de uitnodiging om aangifte op het bureau te komen bespreken; aangifte die verzoeker had gedaan wegens mishandeling door politieambtenaar eerst door een politieambtenaar in Valkenburg behandeld voor die werd overgedragen;	ng
		klacht niet binnen de termijn behandeld	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/376	Regiopolitie Haaglanden	diensthond ingezet waardoor verzoeker letsel heeft opgelopen; in brief verzoeker ten onrechte genoemd als een van de deelnemers aan de groep op rellen beluste personen	g
		schade ontstaan door politieoptreden niet vergoed	ng
2004/378	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	onvoldoende hulp geboden toen derden het bedrijfspand, dat verzoeker zegt te hebben gekraakt, binnentraden om te ontruimen, waarbij eigendommen van verzoeker zijn weggehaald dan wel beschadigd	ng
2004/380	Regiopolitie Gelderland Zuid	wijze van bejegening toen verzoeker overtreding beging door met auto door een afzetting te rijden om bij achterkant van concertgebouw te kunnen parkeren: hem gesommeerd te vertrekken;	ng
		gedreigd peperspray te gebruiken; verzoeker handboeien omgedaan	g
2004/383	Regiopolitie Gelderland Midden	optreden jegens verzoeker rondom zijn aanhouding en zijn verblijf op politiebureau: hem achtervolgd in onopvallend politievoertuig en zijn auto daarbij aangereden; autoruit ingeslagen; hem uit zijn auto getrokken en hardhandig op de grond geworpen; hardhandig handboeien omgedaan; toestemming geweigerd om vriendin of rechtshulpverlener te bellen; geweigerd bloedproef af te nemen;	ng
		ondanks zijn verzoek daartoe geen arts laten komen	g
2004/384	Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland	onvoldoende opsporingsonderzoek gedaan naar toedracht van ongeval met locomotief als gevolg waarvan verzoekers zoon is overleden; besloten geen proces-verbaal op te maken; geen situatieschets opgenomen in registratieset en vermeld dat fiets totaal was vernield; verklaring van getuige dat verzoekers zoon zelfmoord zou hebben gepleegd in eerste instantie achtergehouden	g,#
	Beheerder regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	wijze van afdoen klachtbrieven	g,#
2004/393	Regiopolitie Gelderland Zuid	melding van vermissing moeder niet serieus behandeld	g
2004/395	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	op hoofd geslagen met wapenstok door politieambtenaar	g
2004/398	Regiopolitie Limburg Noord	meerdere keren ingereden op groep bromfietzers; gesteld dat zoon verzoeker wist dat bestuurder van auto een politieambtenaar was;	ng
		bij achtervolging aanrijding met zoon verzoeker veroorzaakt	g
2004/399	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	tijdens telefoongesprek met verzoeker die veroordeeld is wegens ontucht met jongeren meegedeeld: dat geweld jegens verzoeker begrijpelijk zou zijn, dat verzoeker in grote problemen zou komen als hij zijn mond verder zou opendoen, dat mensen zou worden aangeraden om aangifte van stalking te doen; officier van Justitie, wijkagent en reclassering ingelicht over brief van verzoeker gericht aan ouders van betreffende jongeren	ng
2004/404	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	op basis van tip van informant 's nachts verzoekers huis binnen getreden	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland Regiopolitie IJsselland	verzoekers klacht over bejegening door politieambtenaren van wie later bleek dat zij bij politiekorps IJsselland in dienst waren bijna jaar later aan dat korps overgedragen klachten niet voortvarend behandeld;	g g
2004/406	Regiopolitie Gelderland Midden	geen reactie gegeven op brief onjuist, althans onvolledig, proces-verbaal opgemaakt van aanrijding waarbij de door verzoekster bestuurde auto van achteren is aangereden; niet gehouden aan belofte om in proces-verbaal aan te geven dat de indruk bestond dat de schade aan de achterste auto al voor de aanrijding aanwezig was	ng g go
2004/408	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	niet adequaat gereageerd op melding over object op snelweg: geen gevolg gegeven aan verzoek om de situatie ter plaatse op te nemen, maar verwezen naar Rijkswaterstaat; wijze waarop klacht over politie is afgehandeld;	g
2004/409	Regiopolitie Brabant Noord	melding is niet bewaard gebleven onterecht aangemerkt als verdachte van openlijke geweldpleging en overtreding van Wet Wapens en Munitie; tijdens binnentreden schade aan woning toegebracht en aan in eigendom toebehorende zaken geweigerd verontschuldigen aan te bieden voor binnentreden en aanhouding; geweigerd schade te vergoeden	ng ng
2004/413	Beheerder regiopolitie Brabant-Noord Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	verzoeker ten onrechte geboeid; hem geboeid in politieauto meegenomen zonder veiligheidsgordel om te doen; zich arrogant jegens verzoeker opgesteld door zich niet aan hem voor te stellen en niet naar zijn uitleg te willen luisteren	ng g
2004/415	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker in gevaarlijke verkeerssituatie gebracht door hem rechts in te halen waar dat niet is toegestaan; verzoeker onheus bejegend: «je rijdt als een natte krant»; ondanks toezegging geen gesprek georganiseerd tussen verzoeker en betrokken ambtenaar	ng go g ng
2004/418	Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland Regiopolitie Limburg Zuid	niet ingegaan op klacht dat verzoeker in gevaarlijke verkeerssituatie was gebracht	g
		bij aanzeggen van drie bekeuringen niet gegevens van verzekeringsplaatje van bromfiets genoteerd; meerdere malen telefonisch contact met verzoekster gezocht met verzoek haar toenmalige vriend er toe te bewegen zich op bepaalde dag met bromfiets op politiebureau te melden; betreffende ambtenaar niet aanwezig toen verzoeker zich op genoemde dag op bureau meldde; schade aan bromfiets ontstaan tijdens testen van constructiesnelheid op rollenbank	ng g go
2004/420	Vreemdelingendienst van regiopolitie Haaglanden	verzoekster en haar echtgenoot niet goed voorgelicht over hun verblijfsrechten waardoor bij hen de indruk is ontstaan dat hun verblijfsrechten in Nederland onveranderd zouden blijven, terwijl zij de geldigheidsduur van hun verblijfsvergunningen niet meer hoefden te verlengen	g
2004/421	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	verzoekster onvoldoende tijd gegeven om haar persoonlijke spullen mee te nemen uit de woning van haar ex-vriend; verzoekster geboeid	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/422	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onvoldoende voortvarend gereageerd op, door beveiligingsmedewerker van winkel gedane verzoek, om assistentie; verzoeker aangehouden en overgebracht naar politiebureau; verzoeker tijdens voorgeleiding niet gehoord	g ng go
	Beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland	bij brief ingediende klacht onvoldoende voortvarend behandeld	g
2004/423	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	geweigerd verzoekers aangifte terzake van verduistering op te nemen	g
	Beheerder regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	klacht over bovenstaande niet volgens de voorschriften van de regionale klachtenregeling behandeld; niet gereageerd op verzoek om klacht voor te leggen aan regionale klachtenadviescommissie	g
2004/430	Regiopolitie Flevoland	optreden van politieambtenaren: geweld gebruikt bij de aanhouding; geweld gebruikt bij aankomst op politiebureau	ng g
	Klachtencommissie Flevoland	denigrerende opmerkingen gemaakt over taalgebruik klachten over voorgaande niet correct behandeld: niet gehoord tijdens klachtbehandeling	go g
	Beheerder regiopolitie Flevoland	advies van klachtencommissie overgenomen terwijl dit advies onzorgvuldig was	g
2004/431	Regiopolitie Flevoland	optreden jegens verzoekers: hardhandig opgetreden, geen uitleg gegeven over optreden, zich niet gelegitimeerd, verzoeker geboeid, verzoeker in onderbroek, zonder schoenen en met voorwerp over hoofd afgevoerd, verblijfsruimte in AZC in wanorde achtergelaten, onvoldoende medische zorg gegeven; verzoeker twee vuistslagen gegeven	ng g ng
2004/440	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	minderjarige zoon van verzoeker aan oor betrokken	g ng
2004/448	Regiopolitie Friesland	geen kennis kunnen nemen van mutaties uit politieregisters terwijl gegevens wel aan voormalige buurvrouw zijn verstrekt; afschrift van brief over melding vermissing brommer aan voormalige buurman verstrekt	g, !
2004/449	Regiopolitie Twente	verzoek om vergoeding van schade aan mobiele telefoon afgewezen	ng
2004/454	Regiopolitie Groningen	verzoeksters zoon tijdens bekeuringssituatie onheus bejegend: hem leugenaar en schijnheilig genoemd	go
	Klachtenadviescommissie regiopolitie Groningen	n.a.v. klacht tot advies gekomen zonder verzoeksters zoon te hebben gehoord en zonder rekening te houden met gesprek over het incident dat verzoekster met twee politieambtenaren voerde	g
2004/455	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	niet behulpzaam geweest bij afhandeling teruggave van inbeslaggenomen tegels; verzoek om schadevergoeding doorgestuurd naar OM;	ng
2004/466	Beheerder regiopolitie Brabant Noord	wijze waarop schadeclaim is afgehandeld wijze van klachtbehandeling: te lang geduurd, geweigerd gemaakte kosten te vergoeden; verzoekster slechts in geringe mate in gelijk gesteld en hieraan geen consequenties verbonden voor politie	g g, # ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Regiopolitie Brabant Noord	onjuiste informatie verschaft aan hulpofficier van justitie teneinde toestemming te krijgen woning van verzoekster binnen te treden; burens op de hoogte gesteld van reden van bezoek en uiteindelijk binnengetreden in woning verzoekster; onheus bejegend door opmerking over glitters; herhaling opmerking over glitters op antwoordapparaat	ng g
2004/470	Regiopolitie Twente	brief die verzoekster had afgegeven aan politieambtenaar niet aan haar teruggegeven, ondanks toezegging niet aangegeven dat de brief was overhandigd aan de RID	ng g
2004/476	Regiopolitie Noord-Holland Noord	geweigerd schade te vergoeden die is geleden als gevolg van doorknippen willekeurige kabels;	g,#
2004/478	Regiopolitie Utrecht	geweigerd overige schade te vergoeden verzoekers onheus bejegend en zich niet onpartijdig opgesteld;	ng ng
		aangifte van mishandeling niet opgenomen i.v.m. computerstoring	g
2004/482	Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland	wijze van klachtbehandeling: nagelaten verklaring van diensthondbegeleider te betrekken bij formuleren advies, meer waarde toegekend aan verklaring politieambtenaren dan aan verklaring verzoeker;	ng g
	Beheerder regio-politie Amsterdam-Amstelland	nagelaten klacht over inzet politiehond door te sturen aan KLPD klachten ongegrond verklaard; niet geïnformeerd over getroffen maatregelen n.a.v. gegrond verklaren van klacht over hardhandig vastpakken bij keel;	ng g
2004/490	Regiopolitie Gelderland Zuid	onthouden van oordeel over klacht dat politieambtenaar verzoeker zou hebben geslagen	ng
2004/492	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	wijze van bejegening door twee politieambtenaren bij tankstation	ng
		wijze van optreden i.v.m. inval in woning: disproportioneel geweld jegens verzoeker en zijn oudste zoon;	g
2004/499	Korps landelijke politiediensten	verzoeker en oudste zoon geboeid sollicitatie voor functie politieursveillant afgewezen wegens uitkomst antecedentenonderzoek	ng
2004/500	Regiopolitie Haaglanden	niet adequaat gereageerd op telefonische melding verzoeker;	ng
2004/502	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onheus bejegend tijdens telefoongesprek wijze waarop ambtenaren hebben gehandeld bij alcoholcontrole en aanhouding: driemaal blaastest laten afleggen, onvolledige informatie verstrekt over reden aanhouding, autosleutel uit contact gehaald	go ng
2004/503	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	machtiging afgegeven tot binnentreden;	g
2004/504	Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland	binnentreden als zodanig aangemerkt als verdachte van plegen van vernieling van personenauto; aangehouden en ingesloten;	ng ng
		tijdsduur tot invrijheidstelling; wijze van klachtbehandeling;	g
		bejegening door politieambtenaar: arm om nek geplaatst, pols geknakt, bril afgenomen	go

Provincies

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/229	Gedeputeerde Staten provincie Utrecht	onvoldoende en onzorgvuldige reactie waarmee verzoekers klacht is afgedaan; bij herhaling toegezegde vergoeding van reiskosten niet uitbetaald	g,#
2004/256	Gedeputeerde Staten provincie Limburg	klacht over het onder verantwoordelijkheid van de provincie Limburg uitgebrachte persbericht over de door de Stichting Jeugdzorg Sint Joseph aangekondigde reorganisatie ongegrond verklaard: mededeling dat deel van het personeel medio 2000 het vertrouwen in de toenmalige directeur had opgezegd; mededeling over relatie tussen financiële situatie en het gevoerde beleid	ng g

Sociale zaken en werkgelegenheid

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/002	Sociale verzekeringsbank	beslissing op twee ingediende bezwaarschriften Anw uitgebleven en toezegging over afhandeling bezwaarschrift niet nagekomen	g
2004/004	UWV Heerenveen	gekeurd door verzekeringsarts de heer E. terwijl was toegezegd dat verzoeker door mevrouw Y zou worden gekeurd; gedane toezegging, dat verzoeker pas opnieuw zou worden opgeroepen voor een keuring als de kwestie rond een eerdere keuring door de verzekeringsarts de heer Ha naar tevredenheid zou zijn afgehandeld, niet nagekomen	g ng
2004/042	Verzekeringarts UWV Heerenveen Centrale organisatie werk en inkomen	onheus bejegend tijdens gesprek trage afhandeling klacht; ontbreken verwijzing naar Nationale ombudsman; wijze van motiveren ontslagbeschikking; grond ontslagbeschikking; uitkomst klachtbehandeling	g ng
2004/051	Sociale verzekeringsbank Buitengewoon opsporingsambtenaar	ingediende klachten tegen sociaal rechercheurs ongegrond verklaard in kader van vooronderzoek informatie over verzoekers ingewonnen bij buurtbewoners; bij huisbezoek onvoldoende gelegitimeerd; bij huisbezoek niet de cautie gegeven; bij eerdergenoemd huisbezoek en ander huisbezoek onheus en intimiderend bejegend;	g ng
2004/052	Centrale organisatie werk en inkomen	niet aangegeven op welke gronden een huisbezoek werd gebracht op bedrijfseconomische gronden een ontslagvergunning aan medewerker verleend, terwijl onvoldoende is ingegaan op verzoekers verweer	g g
2004/062	UWV Gouda	manier waarop verzoek om betalingsregeling is afgewikkeld: pas na bemiddeling door de Nationale ombudsman akkoord gegaan met door verzoeker voorgestelde betalingsregeling, gedurende onderhandelingen bedreigd met inbeslagname of faillissementsaanvraag, onvoldoende oog gehad voor verzoekers belangen en lange behandelingsduur verzoekers bezwaarschrift	g
2004/063	Verzekeringarts UWV Utrecht UWV Utrecht	onbehoorlijke bejegening tijdens WAO-keuring wijze van klachtafhandeling: inhoudelijk nauwelijks op klachten verzoeker in te gaan	go g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/096	Centrale organisatie werk en inkomen	wijze van afdoen klachtbrief: klachtbrief van 4 juni 2003 niet eerder dan 25 augustus 2003 afgedaan, geen ontvangstbevestiging gestuurd, geen verdagingsbericht gestuurd	g
2004/097	UWV Zwolle	wijze van behandelen klachtbrieven: in strijd met art. 9:10 Awb verzoekers niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord, klacht van 26 mei 2003 op 11 juli 2003 nog niet afgehandeld en ook geen verdagingsbericht verzonden	g,!
2004/114	Centrale organisatie werk en inkomen	wijze van afhandeling van klachtbrief van 24 april 2003: klacht ongegrond geacht, klacht pas bij brief van 20 juni 2003 afgedaan; aantal slordigheden in brief opgenomen	g
2004/120	UWV Amsterdam Medewerker UWV Amsterdam	wijze van klachtbehandeling onbehoorlijke wijze van bejegening tijdens telefoongesprek	g g
2004/156	Centrum voor werk en inkomen te Hengelo	afwijzing van verzoeken tot verlening van ontslagvergunningen voor twaalf medewerkers op bedrijfseconomische gronden; besluiten onvoldoende gemotiveerd	ng
	Centrale organisatie werk en inkomen, District oost-Nederland te Arnhem	te late beantwoording klachtbrief; onvoldoende motivering afwijzing klacht	g
2004/164	Sociale verzekeringsbank	ten onrechte achterstallige kinderbijslag voor verzoekers zoon per cheque uitbetaald en hem daarvan destijds niet op de hoogte gesteld; klacht over bovenstaande ongegrond verklaard	g,#
2004/206	Sociale verzekeringsbank	de kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 op een voor verzoeker (woonachtig in Marokko) onbekend rekeningnummer gestort, waardoor verzoeker geen kinderbijslag heeft ontvangen	g,#
2004/208	UWV Utrecht	uitgenodigd voor hoorzitting WAO-bezwaarprocedure in Tilburg terwijl verzoeker in Utrecht woont;	ng
		in klachtafhandelingsbrief niet ingegaan op aangevoerde argumenten in klachtbrief	g
2004/233	UWV Breda	onvoldoende voortvarend de inschakeling van verzoeker in het arbeidsproces bevordert;	g,!
		verzoeker geen financiële tegemoetkoming toegekend voor nadeel dat hij van vertraging in het reïntegratietraject heeft ondervonden	ng
2004/239	UWV Utrecht	op onzorgvuldige wijze tot deskundigenoordeel gekomen: onvoldoende onderzoek ter voorbereiding gedaan, oordeel onvoldoende gemotiveerd;	ng
		verzoekster niet gehoord in kader van door haar ingediende klacht	g
2004/244	UWV Heerlen	niet ingegaan op verzoeksters klacht dat UWV haar geen verontschuldiging heeft aangeboden voor het feit dat zij in oktober 1999 naar psychiater is gestuurd die bij uitspraak van 14 mei 2002 is veroordeeld door tuchtcollege en er signalen waren dat hij niet naar behoren functioneerde	g,#
2004/255	UWV Dordrecht	klacht over incorrecte bejegening ongegrond verklaard	g
	Arbeidsdeskundige UWV Goes	tijdens telefoongesprek incorrect bejegend	go
2004/273	Centrale organisatie werk en inkomen	in procedure mbt beëindiging van arbeidsovereenkomst op bedrijfseconomische gronden van twee van verzoekers medewerkers, beginsel van hoor en wederhoor niet goed toegepast;	go,#

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		geen verslag gemaakt van vergadering van ontslagadviescommissie;	ng
		namen van commissieleden die aan vergadering hebben deelgenomen niet bekend gemaakt	g
2004/283	Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	verslag van gesprek met medewerkers ministerie niet aangepast na verzoekers commentaar	g
		geen actie ondernomen n.a.v. meldingen van misbruik van de indicatieprocedure	ng
2004/289	Centrale organisatie werk en inkomen	wijze waarop 3 klachtbrieven zijn afgedaan: trage afhandeling verzoek van verzoekers zoon om bijstandsuitkering, niet serieus ingegaan op verzoekers aanbeveling m.b.t. wachttijden, blijk gegeven van vooringomenheid t.a.v. verzoekers zoon, niet ingegaan op klachtonderdeel, onjuiste weergave van afspraak over opnemen van contact, niet gemotiveerd dat bezoek aan CWI-kantoor als storend en zelfs intimiderend is overgekomen, niet in gelegenheid gesteld te worden gehoord;	g
		verzoekers zoon niet gewezen op mogelijkheid voorschot op bijstandsuitkering aan te vragen	ng
2004/290	UWV Eindhoven	onjuiste tenaamstelling gehanteerd en klacht daarover ongegrond verklaard ondanks feit dat eerder door Nationale ombudsman in rapport klacht gegrond is verklaard, waarbij toezegging was gedaan dat controle op juiste tenaamstelling zou worden uitgevoerd en zonodig gecorrigeerd	g,#
2004/291	Sociale verzekeringsbank	bedrag aan AOW-uitkering van € 868,99 teruggevorderd wegens onverschuldigde betaling van AOW-uitkering aan overleden moeder	ng,!
2004/308	Centrale organisatie werk en inkomen	toestemming aan werkgever verleend om arbeidsrelatie met verzoekster te beëindigen wegens duurzaam verstoorde arbeidsrelatie	ng
2004/321	UWV Rotterdam	klachtbrief van 14 juli 2003 niet afgedaan	g
2004/322	UWV Zeist	geen beslissing genomen op bezwaarschrift; toezegging dat bezwaarschrift na ontvangst van aanvullende gronden met spoed zou worden beoordeeld niet nagekomen	g
2004/324	UWV Breda	wijze van toepassing geven aan art 3:45 Awb (rechtsmiddelenverwijzing) in afgegeven besluit waarbij verzoek om ontheffing van sollicitatieplicht is afgewezen	g
2004/325	Centrale organisatie werk en inkomen district Zuidoost Nederland	toestemming ontslag verleend, maar anciënniteitsbeginsel niet juist toegepast als gevolg van onvoldoende kennisname van verweer van verzoeker	ng
2004/326	UWV Heerlen	niet gereageerd op herhaalde schriftelijke verzoeken om informatie te verstrekken over verzoekers WAO-uitkering en de aanvullingen daarop	g,#
	UWV Amsterdam, Centraal klachtenbureau	geen schriftelijke bevestiging gezonden van telefonisch ingediende klachten;	ng
		schriftelijke klacht van 12 februari 2003 pas op 14 maart 2003 schriftelijk bevestigd en behandelingstermijn van zes weken in laten gaan op moment van versturen ontvangstbevestiging	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/337	UWV Groningen	ontoereikende verklaring gegeven m.b.t. omstandigheid dat in brieven genoemde medewerker bij wie informatie kon worden ingewonnen dezelfde persoon bleek te zijn als degene die onder andere benaming die brieven heeft ondertekend en tevens degene is op wie verzoekers klacht betrekking heeft; meegedeeld dat discussie over door verzoeker aangehaalde onderwerpen verder is gesloten	g,#
2004/358	UWV Rotterdam	beslissing op bezwaar nog niet uitgevoerd, ondanks toezegging dat dit binnen drie weken zou gebeuren	g,#
2004/362	Sociale verzekeringsbank	bij behandeling van klachtbrief verzoekster niet in de gelegenheid gesteld haar klacht mondeling toe te lichten; in klachtafhandlingsbrief nagelaten op afdoende wijze aan te geven waarom verzoekster niet is gehoord	ng g
2004/363	Sociale verzekeringsbank	bij behandeling van klachtbrief verzoeker niet in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten; in klachtafhandlingsbrief nagelaten op afdoende wijze aan te geven waarom verzoeker niet is gehoord	ng,# g
2004/369	Centrale organisatie werk en inkomen	geweigerd verzoekster toestemming te verlenen om arbeidsverhouding met twee werknemers om bedrijfseconomische redenen te beëindigen omdat onduidelijkheid is blijven bestaan over vragen die CWI aan verzoekster gesteld had; geweigerd schade t.g.v. de beslissingen te vergoeden; vragen aan verzoekster hadden meteen na ontvangst van ontslagaanvraag gesteld moeten worden; wijze van toepassing geven aan bepaalde in art. 9:10 Awb bij behandeling klacht	ng g
2004/374	UWV Amsterdam	incassobureau ingeschakeld voor vordering € 23 619,60 aan voorschotpremie SV zonder vooraf verzoekster deugdelijk te hebben aangemaand; enorm bedrag aan rente in rekening gebracht; een enorm bedrag aan incassokosten in rekening gebracht; verwezen naar incassobureau voor verzoek om incassokosten in te trekken; in het kader van de klachtbehandeling niet in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord; brief met beslissing over klacht pas twee maanden later verzonden	ng,# g
2004/377	Sociale verzekeringsbank	uitblijven van beslissing op bezwaarschrift; onvoldoende toezicht gehouden op voortgang onderzoek door WOSM; klacht over uitblijven beslissing onbevredigend en inadequaaf afgehandeld	g
2004/396	UWV Amsterdam	voorschotpremies werknemersverzekeringen ingevorderd: ongemotiveerd gekozen voor civielrechtelijk invorderingstraject, disproportionele buitengerechtigde kosten in rekening gebracht; aanmaningen niet verstuurd naar correspondentieadres maar vestigingsadres, gesteld dat premiebetaling sinds 2001 moeizaam verloopt	g,# ng
2004/407	Centrale organisatie werk en inkomen	anciënniteitsbeginsel niet juist toegepast; toestemming verleend om arbeidsverhouding met verzoeker te beëindigen op grond van bedrijfseconomische redenen	g ng
2004/425	Sociale verzekeringsbank	verzoeker niet gehoord in kader van behandeling van zijn klacht; niet ingegaan op verzoekers punt van onzorgvuldige omgang met gemeenschapsgeld;	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
		gezegd dat terecht is onderzocht of oude woonsituatie was beëindigd voordat verzoekers aanvraag voor kinderbijslag werd behandeld; toezegging dat gederfde rente zou worden vergoed teruggedraaid; geen poging gedaan om telefoonrapport te traceren; ten onrechte gesteld dat een beslissing op bezwaar is gestuurd maar niet gevraagd of verzoeker de beslissing heeft ontvangen; twee van verzoekers klachten gebundeld tot één klacht	ng
2004/429	Centrale organisatie werk en inkomen	wijze waarop klachtbrief is afgehandeld	g
2004/441	Verzekeringsgeneeskundige, UWV Alkmaar Arbeidsdeskundige, UWV Alkmaar	bescheiden vernietigd die in kader van onderzoek ter beschikking waren gesteld	g
		herhaaldelijk in lachen uitgebarsten dan wel gegrinnikt op momenten dat hiertoe geen aanleiding was, ook nadat hij hierop was aangesproken;	g
		wijze waarop medewerker zich tijdens telefonisch contact met verzoeker heeft gedragen;	go
		reïntegratievoorstel gedaan zonder dat hier een verzoek door verzoeker voor was gedaan	ng
2004/461	UWV Zwolle Verzekeringsarts, UWV Zwolle	wijze waarop klacht is afgedaan	g
		aanvraag om deskundigenoordeel niet serieus uitgevoerd en niet op objectieve wijze tot conclusie gekomen	ng
2004/464	UWV Amsterdam	niet op correcte wijze loonheffing ingehouden bij doen van nabetaling;	g,#
		ten gevolge hiervan een belastingaanslag ontvangen waarvoor extra kosten moesten worden gemaakt, hiervoor UWV aansprakelijk gehouden	ng
2004/474	Centrale organisatie werk en inkomen, afdeling Juridische Zaken	ondeugdelijke motivering waarmee klacht over verleende ontslagvergunning is afgedaan	g
2004/475	Centrale organisatie werk en inkomen	ontslagvergunning wegens bedrijfseconomische redenen verleend zonder rekening te houden met gevoerd verweer	ng
2004/491	Centrale organisatie werk en inkomen	werkgevers verzoek tot ontslagvergunning toegewezen: onvoldoende aandacht geschonken aan verweer	ng
2004/496	UWV Hilversum	niet adequaat gereageerd op brief; klacht hierover niet gegrond verklaard	g

Verkeer en waterstaat

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/012	Kwik-Fit Nederland B.V.	geweigerd schade van € 1000 te vergoeden die is ontstaan als gevolg van het feit dat Kwik-Fit verzoekers auto in het kader van de APK heeft gekeurd maar het resultaat van de keuring niet heeft afgemeld bij de Dienst Wegverkeer;	ng,#
	Dienst Wegverkeer	geweigerd deel van schade te vergoeden en geen excuses aangeboden	g
	Dienst Wegverkeer	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. klacht over hiervoor genoemde apk-keuring	ng
2004/020	Dienst Wegverkeer	€ 45 in rekening gebracht voor een keuring van vier minuten i.p.v. het lagere tarief van € 20	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/026	Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat van het Ministerie van Verkeer en Water- staat	geen volledige vergoeding van de schade ontstaan door de diefstal van verzoekers boot met toebehoren vanaf het rijksopslagterrein Goyerbrug te Houten	ng
2004/065	Dienst Wegverkeer	niet adequaat gereageerd op het door Domeinen afgegeven signaal over de status van de auto; informatieverstrekking aan verzoeker over keuring auto en over de aanvraag van een nieuw kenteken deel I, en gegevensverstrekking aan Domeinen	g,#
2004/076	Rijkswaterstaat, Directie Zuid-Holland	aansprakelijkheid afgewezen voor de slechte toestand van het nieuw aangelegde wegdek, dat aansluiting biedt op de A4, richting Rijswijk, zonder ter plaatse onderzoek te hebben gedaan	ng
2004/080	Dienst Wegverkeer	onvoldoende geïnformeerd over kosten verbonden aan keuring van caravan n.a.v. klacht niet aangegeven waaruit het verschuldigde bedrag was opgebouwd; aangegeven dat vooraf noemen van verschuldigde bedrag niet mogelijk is	g ng
2004/121	Stichting Centraal Bureau Rijvaardig- heidsbewijzen	negatieve wijze waarop verzoekster door examiner is bejegend tijdens afgelegde rijexamen: geen pogingen ondernomen om haar op haar gemak te stellen en gedurende examen bijna geen woord met verzoekster gewisseld; wijze van klachtbehandeling; rijexamen als onvoldoende beoordeeld	g ng ng
2004/157	Stichting Centraal Bureau Rijvaardig- heidsbewijzen	bejegening bij procedure ter vernieuwing rijbewijs: mededeling dat bij keuring was gebleken dat verzoekster leed aan een depressie; onderzoek door CBR aangewezen psychiater onzorgvuldig, denigrerende vragen gesteld	ng ng
2004/166	Directoraat-Generaal Luchtvaart	onvoldoende aangedrongen op een rapportage over de oorzaken van de hoge vliegtarieven die de KLM in samenwerking met de SLM voor de vluchten Amsterdam-Paramaribo-Amsterdam hanteert	g
2004/209	Minister van Verkeer en Waterstaat	verzoek om vergoeding van schade ten gevolge van object op Rijksweg afgewezen	ng
2004/213	Dienst Wegverkeer	verzoekers auto aangemerkt als personenauto i.p.v. bedrijfsauto en een personenautokentekenbewijs afgegeven i.p.v. bedrijfsautokentekenbewijs	ng
2004/237	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewij- zen, Bureau Nader Onderzoek Rijvaar- digheid	verzoekster niet voldoende voorgelicht over het feit dat haar echtgenoot, die in Nederland verblijft op basis van een W-document voor asielzoekers, na het behalen van zijn rijexamen geen rijbewijs kan worden verstrekt; verzoek om vergoeding van kosten voor rijlessen en aanvragen rijexamen afgewezen	ng
2004/264	Dienst Wegverkeer	een nieuw registratiebewijs voor een motorboot afgegeven met als datum van eerste afgifte 13 juni 2000, terwijl op 15 april 1997 al een eerste inschrijvingsbewijs was afgegeven	g
2004/307	Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat	geen toestemming om verzoeken in te willigen om in erfpacht uitgegeven grond van diverse kavels op Ameland te kopen; lange duur van rechtsonzekerheid i.v.m. niet vaststellen legger;	g
2004/356	Dienst Wegverkeer	weigering toestemming koop andere kavels in klachtafdoeningsbrief onvoldoende gemotiveerd dat procedure van wijziging van tenaamstelling tussen particulieren toereikend is	ng ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/401	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	niet opnemen van rechtsmiddelenclausule conform art. 3:45 Algemene wet bestuursrecht in de beslissing tot afwijzing op een verzoek om afgifte van een verklaring van geschiktheid	g,#
2004/417	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	verzoekster voorafgaand aan praktijkexamen gevraagd om verblijfsvergunning en geen genoegen genomen met door haar getoonde spaanse paspoort	g,#
2004/434	Dienst Wegverkeer	kosten van herkeuring voertuig niet vergoed	ng
2004/444	Rijkswaterstaat	onzorgvuldig jegens verzoekster, een consultancybureau participierend in een consortium, gehandeld: buiten medeweten van consortium opdracht voor bestekfase gegund aan ander bedrijf terwijl de opdracht reeds was gegund aan consortium, op verzoek om gesprek over selectieprocedure gereageerd met mededeling dat brief in handen van juristen was gesteld, op verzoek om gesprek pas in willen gaan nadat brief met schadecalim was ingetrokken, verzoek om tegemoetkoming gemaakte kosten afgewezen;	ng
		tijdens manifestatie meegedeeld dat consortium niet was geselecteerd wegens interne planningsproblemen; klacht niet behandeld;	g
		vermelding op publicatiebord, strekking woorden ambtenaar tijdens gesprek	go
2004/451	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	vorderingsprocedure te langzaam afgewikkeld; verkeerde toonzetting in brief gebruikt; betaling verlangd van kosten voor uitgesteld onderzoek; hoogte van de bedragen	g,! ng
		kosten oogarts, dan wel ziekenhuis, in rekening gebracht	ng
2004/457	Rijkswaterstaat	tot het moment waarop verzoeker zich wendde tot de Nationale ombudsman geen begin gemaakt met isolatie woning in kader van Project Geluidsisolatie Schiphol; wijze waarop op klacht is gereageerd; wijze waarop klacht is behandeld	g
2004/465	Inspectie Verkeer en Waterstaat, Divisie Luchtvaart	klacht over het op onjuiste wijze afgenomen examen niet inhoudelijk behandeld;	g
		deel II van praktijkexamen niet overeenkomstig reglement afgenomen, waardoor verzoeker herexamen heeft moeten doen; bedrag voor volledig examen in rekening gebracht, terwijl herexamen slechts één onderdeel betrof	ng
2004/469	Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat	geweigerd schade aan onderdorpel in verzoekers keuken te vergoeden die ontstaan is bij het aanbrengen van geluidsisolatie in het kader van het geluidsisolatieproject Schiphol fase 2;	ng
		motivering van de afwijzing van de schadeclaim	g
2004/471	Rijksverkeersinspectie	verzoeker niet op de hoogte gesteld van een wijziging van het Algemeen Rijksambtenarenreglement en het Rijkswachtgeldbesluit, terwijl dit gevolgen had voor de afspraken die waren gemaakt m.b.t. zijn ontslag	g
2004/473	Dienst Wegverkeer	verzoeker onvoldoende ingelicht over keuring van een boottrailer	ng
2004/484	Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling	toezegging niet nagekomen om verzoekster in gelegenheid te stellen als interne RIZA-kandidaat mee te solliciteren naar interne RIZA-functies	g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/488	Dienst Wegverkeer	afwijzend gereageerd op verzoek om op vaste afspraak voertuigen en caravans te laten keuren bij keuringsstation	ng

Volksgezondheid, welzijn en sport

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/034	Zilveren Kruis Achmea	onderzoek uit eigen beweging naar het niet vermelden van de mogelijkheid van bezwaar bij de afwijzing van een verzoek om vergoeding van taxikosten (niet toepassen artikel 3:45 Awb, rechtsmiddelenverwijzing)	g
2004/089	Stichting Regionaal Indicatie Orgaan	in strijd gehandeld met de Awb door de indicatiestelling van 24 december 2002 niet aan te merken als een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Awb; niet (adequaat) gereageerd op het verzoek om heroverweging van 3 januari 2003; toezegging in brief van 12 februari 2003 dat in de week van 17 februari contact met verzoeker zou worden opgenomen, niet nagekomen; wijze van reactie op verzoekers klacht	g,#
2004/108	Inspectie voor de Gezondheidszorg	geen onderzoek ingesteld naar melding van behandelend psychiatrisch ziekenhuis inzake verzoekers suïcidepoging ten gevolge waarvan hij ernstig lichamelijk letsel heeft opgelopen	g
2004/111	Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	administratie t.a.v. inschrijving en premievaststelling verzoeker niet op orde gehouden: aanmelding als verzekerde niet geregistreerd en tijdens klachtbehandeling niet de naam van de behandelend ambtenaar aangegeven op brief; niet tijdig in registratie opgenomen dat verzoeker niet meer als debiteur voor de premie van zijn dochter diende te worden aangemerkt; de verschuldigde premie maandelijks zonder korting in rekening gebracht; ten onrechte een premie voor zijn dochter opnieuw in rekening gebracht; wijze van klachtbehandeling: onvoldoende onderzoek verricht, geen maatregelen getroffen n.a.v. klachtafhandeling, geen verwijzing naar externe klachtinstantie opgenomen	ng,#
2004/186	Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg, Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening (AJL)	ongepaste en sexueel getinte opmerkingen van gezinsvoogd tegen minderjarige vrouw die in het kader van onder toezichtstelling bij verzoekster verbleef; minderjarige op onjuiste gronden laten instemmen met plaatsing in een gesloten inrichting; verzoekster niet geïnformeerd door directeur AJL over het feit dat hij geen aanleiding meer zag haar klachten opnieuw in behandeling te nemen; geen maatregelen genomen na uitspraak Provinciale Klachtencommissie; geen uitvoering gegeven aan beschikking van de kinderrechter	ng

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/234	Inspectie voor de Gezondheidszorg Noord Brabant	geen formele bevestiging willen geven dat Euparal een illegaal verspreid en niet geregistreerd geneesmiddel is; geen aangifte willen doen tegen met naam genoemde apotheker die het geneesmiddel zonder recept in de handel heeft gebracht, terwijl het een bestanddeel bevat dat krachtens Warenwet voor ieder gebruik bij mensen is verboden en bij verzoekers echtgenote reeds ernstig letsel heeft veroorzaakt	ng
2004/246	Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	apothekers, onder wie verzoeker zelf, te weinig tijd geboden om zich adequaat voor te bereiden op wijzigingen in de Regeling farmaceutische hulp 1996; verzoekers brief van 20 november 2002 niet beantwoord in brief onjuist meegedeeld dat contact is geweest met een inspecteur van de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg;	g
2004/248	Minister resp. staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	brief van 31 maart 2000 niet beantwoord; niet ingegaan op klacht over onjuiste mededeling betreffende contact met inspecteur	go ng g
2004/252	Agis Zorgverzekeringen	verzekeringopolis niet tijdig gewijzigd conform verzoek van verzoeker; verzoek om schadevergoeding afgewezen op grond van de Ziekenfondswet; onjuiste facturering over twee maanden; zoon van verzoeker ten onrechte voor de tweede keer als hoofdverzekerde ingeschreven; verzoek om schadevergoeding afgewezen	g ng
2004/272	Agis Zorgverzekeringen	niet binnen wettelijk gestelde termijn gereageerd op verzoekers bezwaarschrift; bij doorzending van zijn dossier naar CVZ pleitnota van advocaat en andere belastende stukken met opzet niet meegestuurd; klachtbrief over handelwijze niet beantwoord; wijze van klachtbehandeling; wettelijk voorgeschreven klachtenprocedure niet gevolgd, uitblijven van antwoord op brief aan directie	g
2004/280	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	door verzoekster tijdens bezwaarprocedure tegen afwijzing van verzoek ter verkrijgen van verklaring van vakbekwaamheid als tandarts gestelde vragen niet beantwoord; geen antwoord gegeven op telefonische gestelde vragen van verzoeksters echtgenoot	g ng
2004/281	College voor zorgverzekeringen	in februari 2004 nog geen advies uitgebracht inzake verzoeksters bezwaarschrift van juli 2003	g
	Regionaal Indicatieorgaan Midden-Limburg	in februari 2004 nog geen beslissing genomen op verzoeksters bezwaarschrift van juli 2003 tegen een indicatiebesluit	g
2004/282	Bureau Jeugdzorg Flevoland	wijze waarop uitvoering is gegeven aan voogdij over verzoekers dochter; stopzetting van begeleiding en hulp aan dochter wat betreft autistische stoornis; verslaglegging van hoorzitting; het niet benaderen van de door verzoekers opgegeven personen en instanties door de Klachtencommissie; wijze waarop is gereageerd op brieven van januari 2002 en februari 2002 van verzoekers en het niet-gegrond verklaren van hun klacht hierover	ng g

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/390	Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	verzoek afgewezen om gemaakte kosten voor gevoerde procedures te vergoeden en laten weten niet in bevoegdheid te treden van inspecteurs om tuchtklachten in te dienen	ng
2004/394	Inspectie voor de Gezondheidszorg Zorgverzekeraar CZ Actief in Gezondheid	op onjuiste gronden door twee inspecteurs een tuchtklacht ingediend tegen Parnassia herhaaldelijk verzuimd om bij verzoeken om vergoeding contactlens interne procedure te volgen, zodat verzoeken in eerste instantie steeds werden afgewezen; geen rechtsmiddelenverwijzing opgenomen	ng g
2004/497	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	niet behandelen van verzoekers signalen in onderzoek naar afkickklinieken; meegedeeld dat verdere brieven niet zullen worden beantwoord	g ng

Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer

Nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
2004/007	Huurcommissie Arnhem	procedure tot toetsing van de huurprijs na de behandeling van verzoek om een verklaring huurgegevens huursubsidie gestaakt omdat geen leges waren betaald, zulks ten onrechte omdat verzoekers de brieven met het verzoek om leges te betalen niet hadden ontvangen en derhalve de leges niet tijdig hebben kunnen betalen; wijze waarop is gereageerd op klachtbrief van 6 juli 2002	ng g
2004/016	Huurcommissie Amsterdam	onderzoek uit eigen beweging naar wijze waarop klacht van verzoekers is behandeld	g
2004/088	Huurcommissie Oud Beijerland	geen beslissing genomen op verzoek om uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs die verzoeker zijn huurster had voorgesteld en waartegen zij bezwaar had gemaakt; late reactie op eerste drie rappelbrieven en vraag in brief onbeantwoord gelaten; wijze van klachtbehandeling;	g
2004/102	Huurcommissie Maastricht	niet (inhoudelijk) gereageerd op brieven lange behandelingsduur van verzoekschriften van vijf huurders tot verkrijgen van uitspraken over de hoogte van servicekosten over 1998, 1999, 2000 en 2001	ng g
2004/107	Directie Informatie Beheer Subsidie-regelingen	inzake terugvordering wegens onterecht betaalde huursubsidie: geen gevolg gegeven aan verzoek correspondentie via advocaat te laten lopen, in brieven meegedeeld dat voor vragen telefonisch contact kon worden opgenomen met ministerie, terwijl verzoekster in de praktijk ondervond dat niet doorverbonden kon worden met behandelend medewerker, geen reactie gegeven op verzoeksters brief waarin zij had aangegeven dat een ander bedrag was afgeschreven dan in betalingsregeling was aangegeven, geen inhoudelijke reactie ontvangen op haar klacht;	g
2004/225	Huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Eindhoven	gesteld de als bijlagen bij het formulier financiële positie gevoegde gegevens niet te hebben ontvangen behandelingsduur van verzoekschriften, verzetschriften, verzoeken om verklaring t.b.v. aanvraag huursubsidie en klaagschriften	ng g,!,#

**HOOFDSTUK 9 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT IN
RAPPORTEN VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Cumulatief overzicht van rapporten, waarin artikelen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht over klachtbehandeling door een bestuursorgaan aan de orde komen.

Artikel 9:1, eerste lid

2001/292; 2002/214; 2002/388; 2003/084; 2003/131; 2003/210; 2003/214; 2003/253; 2003/318; 2003/442; 2003/469; 2003/491; 2004/113; 2004/256; 2004/265; 2004/412; 2004/425

Artikel 9:1, tweede lid

2001/226; 2002/064; 2004/465

Artikel 9:2

2001/357; 2001/393; 2004/072; 2004/075; 2004/148; 2004/193; 2004/207; 2004/412; 2004/465

Artikel 9:3

2002/384; 2004/433

Artikel 9:4, tweede lid, onder a

2004/207

Artikel 9:4, tweede lid, onder c

2002/026; 2004/412

Artikel 9:5

2000/374; 2002/202; 2002/275; 2002/321; 2002/334; 2002/344; 2003/012; 2003/014; 2003/061; 2003/206; 2003/343; 2004/279; 2004/321; 2004/341; 2004/371; 2004/416

Artikel 9:6

2003/061; 2003/166; 2003/188; 2003/325; 2003/422; 2004/042; 2004/090; 2004/225; 2004/323; 2004/326; 2004/341; 2004/457; 2004/481

Artikel 9:7, eerste lid

2000/374; 2002/118; 2002/151; 2002/175; 2002/408; 2003/166; 2003/206; 2003/423; 2004/162; 2004/245; 2004/373; 2004/443

Artikel 9:8

2004/097; 2004/272; 2004/416

Artikel 9:8, eerste lid, onderdeel a

2003/422; 2003/467; 2004/359; 2004/411

Artikel 9:8, eerste lid, onderdeel b

2002/271; 2004/298; 2004/392; 2004/429; 2004/486

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

2002/348; 2002/379; 2002/385; 2003/035; 2003/062; 2003/122; 2003/335; 2003/379; 2003/425; 2004/190; 2004/191; 2004/360

Artikel 9:8, eerste lid, onderdeel f

2004/207

Artikel 9:8, tweede lid

2001/065, 2002/001; 2003/192; 2003/320; 2003/423

Artikel 9:8, derde lid

2002/301; 2003/320; 2003/459; 2004/110

Artikel 9:9

2003/107

Artikel 9:10, eerste lid

1999/258; 2000/002; 2000/344; 2000/374; 2001/106; 2001/373; 2002/009; 2002/026; 2002/036; 2002/111; 2002/116; 2002/142; 2002/184; 2002/214; 2002/321; 2002/364; 2003/014; 2003/082; 2003/107; 2003/131; 2003/188; 2003/213; 2003/246; 2003/472; 2004/051; 2004/063; 2004/075; 2004/097; 2004/107; 2004/111; 2004/113; 2004/121; 2004/138; 2004/156; 2004/239; 2004/245; 2004/257; 2004/262; 2004/263; 2004/279; 2004/288; 2004/289; 2004/317; 2004/325; 2004/369; 2004/374; 2004/411; 2004/425; 2004/438; 2004/457; 2004/461; 2004/485

Artikel 9:10, tweede lid

2003/134; 2003/290; 2003/372; 2004/104; 2004/170; 2004/245; 2004/251; 2004/272; 2004/362; 2004/363; 2004/377; 2004/443; 2004/495

Artikel 9:10, derde lid

2003/188; 2003/395; 2004/282; 2004/283; 2004/414

Artikel 9:11, eerste lid

2001/145; 2002/153; 2002/387; 2004/042; 2004/090; 2004/088; 2004/097; 2004/102; 2004/107; 2004/154; 2004/156; 2004/188; 2004/205; 2004/225; 2004/263; 2004/323; 2004/326; 2004/328; 2004/341; 2004/347; 2004/386; 2004/387; 2004/388; 2004/391; 2004/457; 2004/411; 2004/444

Artikel 9:11, tweede lid

2002/387; 2003/012; 2003/325; 2004/097; 2004/188

Artikel 9:12, eerste lid

1999/474; 2000/374; 2001/153; 2001/393; 2002/178; 2002/226; 2002/301; 2002/319; 2003/107; 2003/134; 2003/210; 2003/246; 2003/261; 2003/299; 2003/302; 2003/395; 2003/428; 2004/063; 2004/077; 2004/080; 2004/087; 2004/092; 2004/098; 2004/111; 2004/145; 2004/156; 2004/158; 2004/162; 2004/170; 2004/179; 2004/207; 2004/208; 2004/244; 2004/270; 2004/288; 2004/289; 2004/303; 2004/315; 2004/317; 2004/371; 2004/411; 2004/414; 2004/419; 2004/432; 2004/439; 2004/443; 2004/457; 2004/461; 2004/479; 2004/495; 2004/498

Artikel 9:12, tweede lid

2003/014; 2003/082; 2003/131; 2003/320; 2004/042; 2004/089; 2004/111

Artikel 9:12a

2003/062; 2004/425

Artikel 9:13

2002/046

Artikel 9:14

2002/046; 2002/153

Artikel 9:15, tweede lid

2001/402; 2003/213

Artikel 9:15, derde lid

2003/213

Artikel 9:15, vierde lid

2002/126; 2004/188

Artikel 9:16

2002/301; 2003/250; 2004/089

Overzicht van rapporten die vermeld worden in vakbladen van 1 januari tot en met 31 december 2004. Voor dit overzicht zijn de volgende vakbladen doorgenomen:

AB Rechtspraak Bestuursrecht (AB)
 Agrarisch Recht (AR)
 Bouwrecht (BR)
 Fiscaal up to Date (FUTD)
 Gemeentestem (GS)
 Jurisprudentie Bestuursrecht (JB)
 Jurisprudentie Sociale Voorzieningen (JSV)
 Jurisprudentie voor Gemeenten (JG)
 Jurisprudentie Vreemdelingenrecht (JV)
 Migrantenrecht (MR)
 Milieu & Recht (M&R)
 Nederlands Tijdschrift voor Fiscaal Recht (NTFR)
 Nieuwsbrief Asiel- en Vluchtelingenrecht (NAV)
 Nieuwsbrief Strafrecht (NS)
 Rechtspraak Sociale Verzekering (RSV)
 Rechtspraak Zorgverzekering (RZA)
 Tijdschrift voor Formeel Belastingrecht (TFB)
 Tijdschrift voor Gezondheidsrecht (TvG)
 Vakstudienieuws (VN)
 Verkeersrecht (VR)

Politie en openbaar ministerie

2004/278 MR 2004, nr. 55, afl. 6, blz. 235–236

In *Delikt en Delinkwent* 2004 wordt in afl. 8 (blz. 827–842) een aantal rapporten besproken.

Ministeries

Buitenlandse Zaken

2004/003 MR 2004, nr. 16, afl. 2, blz. 68–69

Justitie (met uitzondering van politie en openbaar ministerie)

2003/285 JB 2004, nr. 40, afl. 1, blz. 155–162, m.n. E.C.H.J. van der Linden
 2003/385 NAV 2004, nr. 16, afl. 1, blz. 52–56, m.n.
 2003/426 NAV 2004, nr. 35, afl. 1, blz. 66
 2003/450 NAV 2004, nr. 47, afl. 2, blz. 120–122
 2003/455 NAV 2004, nr. 162, afl. 5, blz. 343
 2003/503 NAV 2004, nr. 91, afl. 3, blz. 211
 2004/054 JSV 2004, nr. 64, afl. 4, blz. 172–183
 2004/160 MR 2004, nr. 33, afl. 4, blz. 164
 2004/204 MR 2004, nr. 43, afl. 5, blz. 209
 2004/207 AB 2004, nr. 270, afl. 31, blz. 1401–1408, m.n. P.J. Stolk
 2004/278 MR 2004, nr. 55, afl. 6, blz. 235–236
 2004/315 NAV 2004, nr. 317, afl. 10, blz. 738–739
 2004/348 MR 2004, nr. 63, afl. 7, blz. 269
 2004/370 NS 2004, nr. 426, afl. 12, blz. 1107–1108
 2004/433 MR 2004, nr. 81, afl. 9/10, blz. 366

Buitenlandse Zaken en Justitie

2003/424 MR 2004, nr. 6, afl. 1, blz. 22–23
2003/450 MR 2004, nr. 7, afl. 1, blz. 23
2004/254 NAV 2004, nr. 254, afl. 10, blz. 739

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

2004/122 JSV 2004, nr. 106, afl. 6, blz. 296–298

Financiën

2003/467 FUTD 2004, nr. 0071, afl. 2, blz. 18–19
2003/467 NTFR 2004, nr. 26, afl. 1–2, blz. 33
2003/467 VN 2004, nr. 4.31, afl. 4, blz. 104–105, m.n.
2003/486 FUTD 2004, nr. 0089, afl. 2, blz. 25
2003/488 FUTD 2004, nr. 0092, afl. 2, blz. 26
2003/488 NTFR 2004, nr. 92, afl. 4, blz. 30
2003/488 VN 2004, nr. 7.33, afl. 7, blz. 98–100, m.n.
2004/024 FUTD 2004, nr. 0251, afl. 6, blz. 18
2004/024 VN 2004, nr. 10.25, afl. 10, blz. 92–93, m.n.
2004/071 FUTD 2004, nr. 0523, afl. 12, blz. 14–15
2004/071 VN 2004, nr. 15.28, afl. 15, blz. 110–111, m.n.
2004/075 FUTD 2004, nr. 0535, afl. 12, blz. 18
2004/075 VN 2004, nr. 16.35, afl. 16, blz. 102–103, m.n.
2004/110 VN 2004, nr. 22.22, afl. 22, blz. 104–105, m.n.
2004/118 FUTD 2004, nr. 0732, afl. 16, blz. 16–17
2004/118 VN 2004, nr. 23.22, afl. 23, blz. 119–120, m.n.
2004/128 FUTD 2004, nr. 0827, afl. 18, blz. 19–20
2004/128 VN 2004, nr. 26.20, afl. 26, blz. 92–93, m.n.
2004/146 FUTD 2004, nr. 0849, afl. 19, blz. 12–14, m.n.
2004/146 VN 2004, nr. 30.30, afl. 30, blz. 123–125, m.n.
2004/148 NTFR 2004, nr. 713, afl. 20, blz. 38
2004/165 FUTD 2004, nr. 0925, afl. 20, blz. 23
2004/165 NTFR 2004, nr. 769, afl. 21, blz. 52
2004/165 VN 2004, nr. 31.30, afl. 31, blz. 102–103, m.n.
2004/167 VN 2004, nr. 31.31, afl. 31, blz. 103–104, m.n.
2004/190 FUTD 2004, nr. 1012, afl. 23, blz. 15
2004/190 VN 2004, nr. 32.30, afl. 32, blz. 90, m.n.
2004/191 FUTD 2004, nr. 1012, afl. 23, blz. 15
2004/253 FUTD 2004, nr. 1272, afl. 28, blz. 24
2004/253 VN 2004, nr. 35.31, afl. 35, blz. 107–108, m.n.
2004/265 FUTD 2004, nr. 1575, afl. 35, blz. 16–17
2004/277 FUTD 2004, nr. 1398, afl. 31, blz. 13
2004/277 VN 2004, nr. 39.31, afl. 39, blz. 116–117, m.n.
2004/285 FUTD 2004, nr. 1406, afl. 31, blz. 16
2004/285 NTFR 2004, nr. 1183, afl. 32, blz. 20–21
2004/285 VN 2004, nr. 39.32, afl. 39, blz. 117–118, m.n.
2004/295 FUTD 2004, nr. 1444, afl. 32, blz. 11–12
2004/295 NTFR 2004, nr. 1302, afl. 36, blz. 20–21
2004/295 VN 2004, nr. 48.16, afl. 48, blz. 46–47, m.n.
2004/304 FUTD 2004, nr. 1512, afl. 33, blz. 31
2004/304 NTFR 2004, nr. 1313, afl. 36, blz. 29
2004/304 VN 2004, nr. 42.34, afl. 42, blz. 98, m.n.
2004/305 FUTD 2004, nr. 1508, afl. 33, blz. 30
2004/305 NTFR 2004, nr. 1200, afl. 33, blz. 16
2004/305 VN 2004, nr. 42.35, afl. 42, blz. 98–100, m.n.
2004/312 FUTD 2004, nr. 1542, afl. 34, blz. 17
2004/312 NTFR 2004, nr. 1285, afl. 35, blz. 20
2004/312 VN 2004, nr. 48.17, afl. 48, blz. 47–48, m.n.
2004/318 FUTD 2004, nr. 1549, afl. 35, blz. 7
2004/318 NTFR 2004, nr. 1286, afl. 35, blz. 20

2004/318	VN 2004, nr. 48.18, afl. 48, blz. 48–49, m.n.
2004/323	FUTD 2004, nr. 2009, afl. 44, blz. 16
2004/323	VN 2004, nr. 50.22, afl. 50, blz. 78–79, m.n.
2004/357	FUTD 2004, nr. 1714, afl. 38, blz. 38–39
2004/357	VN 2004, nr. 55.37, afl. 55, blz. 108–109, m.n.
2004/400	FUTD 2004, nr. 1907, afl. 42, blz. 20
2004/426	FUTD 2004, nr. 2070, afl. 46, blz. 10
2004/437	FUTD 2004, nr. 2164, afl. 47, blz. 36
2004/437	NTFR 2004, nr. 1736, afl. 48, blz. 48–49
2004/439	FUTD 2004, nr. 2156, afl. 47, blz. 33–34
2004/439	VN 2004, nr. 65.17, afl. 65, blz. 53–54, m.n.
2004/442	FUTD 2004, nr. 2153, afl. 47, blz. 32–33
2004/452	NTFR 2004, nr. 1791, afl. 50, blz. 11
2004/468	FUTD 2004, nr. 2352, afl. 51, blz. 49
2004/486	NTFR 2004, nr. 1876, afl. 52, blz. 60

In VN 2003, afl. 1B wordt op blz. 171–173 een overzicht gegeven van in 2002 door de Nationale ombudsman gegeven oordelen t.a.v. de Belastingdienst.

Defensie

2004/172 MR 2004, nr. 42, afl. 5, blz. 209

Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

2004/258 AB 2004, nr. 280, afl. 32, blz. 1459–1461, m.n. P.J. Stolk

Verkeer en Waterstaat

2004/012 AB 2004, nr. 171, afl. 22, blz. 938–941

2004/076 AB 2004, nr. 163, afl. 21, blz. 898–901, m.n. P.J. Stolk

2004/417 MR 2004, nr. 71, afl. 8, blz. 308

Verkeer en Waterstaat & Justitie

2003/140 VR 2004, nr. 15, afl. 1, blz. 31–32

Economische Zaken

2004/411 AB 2004, nr. 452, afl. 48, blz. 2265–2269, m.n. P.J. Stolk

Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

2004/385 AB 2004, nr. 422, afl. 46, blz. 2127–2129, m.n. P.J. Stolk

Volksgezondheid, Welzijn en Sport

2004/089 JSV 2004, nr. 71, afl. 5, blz. 208–214

2004/108 TvG 2004, nr. 37, afl. 5, blz. 401–408

2004/246 TvG 2004, nr. 46, afl. 6, blz. 485–489

2004/281 RSV 2004, nr. 287, afl. 9, blz. 988–990

2004/281 RZA 2004, nr. 216, afl. 7, blz. 1171–1177

Alle ministeries

2003/325 JG 2004, nr. 0071, afl. 4, blz. 16–17, m.n. C.M. van der Heijden

Bestuursorganen

Centrale organisatie Werk en Inkomen

2003/487 JSV 2004, nr. 40, afl. 3, blz. 107–111

2004/114 JSV 2004, nr. 105, afl. 6, blz. 292–296

2004/273 JB 2004, nr. 363, afl. 14, blz. 566–574, m.n. N.J.A.P.B Niessen

Orde van Advocaten

2003/491 JB 2004, nr. 111, afl. 4, blz. 516–526, m.n. N.J.A.P.B. Niessen

Sociale Verzekeringsbank

2004/051 JSV 2004, nr. 63, afl. 4, blz. 168–171

2004/051 RSV 2004, nr. 229, afl. 7, blz. 792–796

2004/164 JSV 2004, nr. 110, afl. 7, blz. 308–310

2004/164 RSV 2004, nr. 230, afl. 7, blz. 796–798

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

2004/097 JB 2004, nr. 224, afl. 8, blz. 1056–1059

2004/321 RSV 2004, nr. 345, afl. 12, blz. 1269–1273

2004/358 RSV 2004, nr. 346, afl. 12, blz. 1273–1275

2004/374 RSV 2004, nr. 347, afl. 12, blz. 1275–1282

2004/464 FUTD 2004, nr. 2235, afl. 49, blz. 15

Zorgverzekeraars

2003/345 RZA 2004, nr. 58, afl. 2, blz. 222–226

2004/034 RZA 2004, nr. 59, afl. 2, blz. 226–229

Gemeenten

2003/213 AB 2004, nr. 19, afl. 1, blz. 107–114, m.n. GvB

2003/379 GS 2004, nr. 152, afl. 7214, blz. 531–534, m.n. M.A.C. van Egdome

2003/389 JSV 2004, nr. 11, afl. 1, blz. 25–27

2003/412 JG 2004, nr. 0044, afl. 3, blz. 4–6, m.n. C.M. van der Heijden

2003/422 GS 2004, nr. 112, afl. 7210, blz. 392–395, m.n. M.A.C. van Egdome

2003/425 JB 2004, nr. 71, afl. 2, blz. 319–324, m.n. N.J.A.P.B. Niessen

2003/425 JG 2004, nr. 0080, afl. 5, blz. 9–13, m.n. C.M. van der Heijden

2003/442 AB 2004, nr. 179, afl. 23, blz. 971–982, m.n. P.J. Stolk

2003/459 JSV 2004, nr. 21, afl. 2, blz. 58–61

2003/459 RSV 2004, nr. 92, afl. 3, blz. 321–324

2004/028 JG 2004, nr. 0114, afl. 7/8, blz. 12–15, m.n. C.M. van der Heijden

2004/047 JB 2004, nr. 171, afl. 6, blz. 787, m.n. N.J.A.P.B. Niessen

2004/155 AB 2004, nr. 301, afl. 34, blz. 1566–1572, m.n. P.J. Stolk

2004/161 JG 2004, nr. 0115, afl. 7/8, blz. 15–16, m.n. C.M. van der Heijden

2004/179 JG 2004, nr. 0153, afl. 10, blz. 10–12, m.n. C.M. van der Heijden

2004/236 JG 2004, nr. 0154, afl. 10, blz. 12–13, m.n. C.M. van der Heijden

In § 3.7 wordt verwezen naar het stelsel van beoordelingscriteria dat de Nationale ombudsman heeft ontwikkeld ter nadere uitwerking van de behoorlijkheidsnorm van artikel 26, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman. De onderstaande lijst geeft een overzicht van deze beoordelingscriteria, die in het verslagjaar 2004 voor het laatst zijn gehanteerd. Met ingang van 1 januari 2005 is een nieuw stelsel van behoorlijkheidsvereisten ingevoerd. In § 1.4.1 wordt ingegaan op de nieuwe behoorlijkheidsvereisten en op de totstandkoming ervan.

1. Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften (d.w.z. alle algemeen werkende regels niet zijnde beleidsregels of andere interne instructies):

- a) mensenrechten/grondrechten:
 - aa) in de grondwet vastgelegd
 - ab) in internationale verdragen vastgelegd
- b) bevoegdheidsvoorschriften
- c) vorm- en procedurevoorschriften (behoudens de hierna te noemen Awb-voorschriften)
- d) inhoudelijke voorschriften

2. Geen misbruik van bevoegdheid (het zogenoemde verbod van détournement de pouvoir; zie art. 3:3 Algemene wet bestuursrecht (Awb))

3. Belangenafweging/redelijkheid

3.1 t.a.v. besluiten (d.w.z. alles wat niet feitelijk handelen is):

- a) belangenafweging (zie art. 3:4, eerste lid Awb)
- b) evenredigheid (zie art. 3:4, tweede lid Awb)

3.2 t.a.v. feitelijk handelen: evenredigheid/proportionaliteit

4. Rechtszekerheid/vertrouwen

- a) honoreren van gedane toezeggingen
- b) honoreren van gewekte gerechtvaardigde verwachtingen/vertrouwen
- c) rechtszekerheid anderszins
- d) actief gevolg geven aan rechterlijke beslissingen (zie bijvoorbeeld daartoe strekkende bepalingen in hoofdstuk 8 Awb)

5. Gelijkheid (voorzover niet vallend onder 1a)

6. Motivering (juistheid, toereikendheid en kenbaarheid; zie onder meer artt. 3:27, 3:46 – 3:50, 4:82, 7:12, 7:26 Awb)

7. Zorgvuldigheid

A. t.a.v. de procesgang:

7.1 voortvarendheid

- a) o.g.v. wettelijk of intern termijnvoorschrift (zie onder meer artt. 4:13, 4:14, 7:10, 7:24 Awb)
- b) anderszins (bijvoorbeeld redelijke termijn/tijdig herstel gesignaleerde fout)

7.2 administratieve nauwkeurigheid

7.3 actieve/adequate informatieverstrekking

- a) behandelingsbericht (zie onder meer artt. 3:17 tweede lid, 6:14 eerste lid Awb)

- b) tussenbericht (zie onder meer art. 7:24 zesde lid Awb)
- c) tijds mededeling van besluit tot niet (inhoudelijke) beantwoording
- d) informatieverstrekking over rechten/plichten van de burger (zie onder meer artt. 3:41 – 3:45 Awb)
- e) informatieverstrekking anderszins (bijvoorbeeld onjuiste informatie/geen antwoord op gestelde vraag; zie onder meer artt. 7:4, 7:9 Awb)

7.4 actieve opstelling

- a) horen (zie onder meer art. 7:2 Awb)
- b) actieve informatieverwerving anderszins (bijvoorbeeld toereikend onderzoek; zie onder meer artt. 3:2, 3:9 Awb)
- c) vastlegging verkregen informatie (zie onder meer art. 7:7 Awb)
- d) hoor en wederhoor

B. t.a.v. aanwezigheid voorzieningen op het vlak van de organisatie:

7.5 voorzieningen ten behoeve van registratie:

- a) ontvangst-/verblijfsregistratie
- b) voortgangsbewaking

7.6 voorzieningen ten behoeve van coördinatie/afstemming

7.7 voorzieningen ter bescherming van de privacy

7.8 voorzieningen ter bevordering onpartijdigheid

7.9 voorzieningen ter bevordering hulpvaardigheid t.o.v. burgers

7.10 toegankelijkheid

- a) fysieke toegankelijkheid
- b) telefonische bereikbaarheid

7.11 adequate verblijfs- en bewaaromstandigheden

C. t.a.v. houding/gedrag actor(es):

7.12 correcte bejegening:

- a) betonen van respect voor de menselijke waardigheid/integriteit van de burger (in het algemeen)
- b) betrachten van wat in het algemeen vanuit overwegingen van fatsoen mag worden verlangd (voorzover niet vallend onder één van de andere subcriteria van 7)
- c) achterwege laten van onbetamelijke opmerkingen (bijvoorbeeld discriminerende opmerkingen/uitschelden)
- d) tonen van de vereiste zelfbeheersing/sociale vaardigheden/professionaliteit

7.13 respecteren privacy (voorzover niet vallend onder 1a: grondrechten; zie onder meer ook art. 2:5 Awb)

7.14 onbevooroordeeldheid (zie ook art. 2:4 Awb)

7.15 open oog voor positie/belangen van burgers/inlevingsvermogen/actieve en hulpvaardige opstelling

7.16 goed vervullen van zorgplicht t.a.v. aan bestuursorganen toevertrouwde belangen

8. Overige eisen van behoorlijkheid

BESTUURSORGANEN BINNEN DE BEVOEGDHEID VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

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

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

Het betreft hier:

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

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

Het betreft hier in hoofdzaak de categorie van andere bestuursorganen (dat wil zeggen bestuursorganen die niet hiërarchisch ondergeschikt zijn aan een minister), alsmede de bestuursorganen van de publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie. Vóór de wijziging van de Wet Nationale ombudsman van 30 juni 1998 werden de zelfstandige bestuursorganen enumeratief aangewezen bij algemene maatregel van bestuur. Na deze wijziging is er sprake van een algemene aanwijzing direct in de wet zelf, met dien verstande dat:

- A. bij algemene maatregel van bestuur daar een uitzondering op kan worden gemaakt. Dat is gebeurd voor bepaalde taken van de Nederlandse Omroep Stichting, De Nederlandsche Bank N.V., de Pensioen- en Verzekeringskamer en de Stichting toezicht effectenverkeer (sinds 1 maart 2002: Stichting Autoriteit Financiële Markten).
- B. tot 30 juni 2003 voor de met een * aangegeven, met onderwijs en onderzoek belaste bestuursorganen op het terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap de specifieke aanwijzing, bij algemene maatregel van bestuur, is gehandhaafd.

3. Door aanwijzing, op verzoek, van bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen (art. 1a, eerste lid, onderdeel b), bij ministerieel besluit (als bedoeld in art. 1b, eerste lid; vóór de wijziging van de Wet Nationale ombudsman van 30 juni 1998 gebeurde deze aanwijzing bij algemene maatregel van bestuur).

Aldus zijn aangewezen de bestuursorganen van:

- *per 1 januari 1994:* de waterschappen, op verzoek van de Unie van Waterschappen;
- *per 1 juli 1996:* de provincies, op verzoek van het Interprovinciaal Overleg;
- *per 1 juli 1996:* de gemeenten Apeldoorn, Enschede, Katwijk, Oegstgeest, Roermond, Voorschoten en Weert;
per 1 november 1997: Beverwijk, Brummen, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heusden, Leiderdorp, Nijkerk (in verband met herindeling tot 1 januari 2001), Noordwijk, Ruurlo (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Steenwijk (in verband met herindeling tot 1 januari 2001) en Venlo (in verband met herindeling tot 1 januari 2001);
per 12 juni 1998: Gorinchem en Losser;
per 1 juli 1998: Breda en Schijndel;

per 1 januari 1999: Beemster, Bernheze, Dantumadeel, Duiven, Ermelo, Ferwerderadiel, Gaasterlân-Sleat, Harenkarspel, Langedijk, Lemsterland, Lisse, Middelharnis, Moerdijk, Reeuwijk, Voorst;

per 1 februari 1999: Nijmegen;

per 1 januari 2000: Baarle-Nassau, Bergh (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Blaricum, Boskoop, Brunssum, Bunschoten, Diemen, Dordrecht, Geertruidenberg, Groenlo (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Haarlem, Leidschendam (in verband met herindeling tot 1 januari 2002), Leusden, Nederlek, Nieuwegein, Nijkerk (na herindeling), Noordwijkerhout, Ridderkerk, Rijnsburg, Sassenheim, Ten Boer, Tiel, Veendam, Woudenberg en Woudrichem;

per 1 januari 2001: Alkmaar, Amersfoort, Appingedam, Bennebroek, Bergeijk, Bergen (L), Bloemendaal, Castricum (in verband met herindeling tot 1 januari 2002), Didam (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Dirksland, Epe, Franekeradeel, Gennep, Hendrik-Ido-Ambacht, Kampen, Kollumerland en Nieuwkruisland, Leeuwarden, Lochem (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Menaldumadeel, Nijefurd, Nuenen, Gerwen en Nederwetten, Purmerend, Rijswijk, Scherpenzeel, Schoonhoven, Sint-Michielsgestel, Sliedrecht, Sneek, Steenbergen, Steenwijk (na herindeling; vanaf 1 januari 2003: Steenwijkerland), Tytsjerksteradiel, Veldhoven, Venlo (na herindeling), Vught, Wageningen, Wateringen (in verband met herindeling tot 1 januari 2004), Winterswijk, Wûnseradiel, Wymbritseradiel, Zwijndrecht (in verband met herindeling tot 1 januari 2003);

- *per 1 januari 2002:* Aalsmeer, Aalten (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Achtkarspelen, Alblasserdam, Alphen-Chaam, Ambt Montfort, Arcen en Velden, Baarn, Beesel, Bellingwedde, Bemmelen (vanaf 1 januari 2003: Lingewaard), Bergambacht, Boarnsterhim, Bodegraven, Breukelen, Brielle, Castricum (na herindeling), De Lier (in verband met herindeling tot 1 januari 2004), De Marne, De Ronde Venen, Den Helder, Doetinchem (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Dongen, Dongeradeel, Doorn, Drimmelen, Dronten, Echt (in verband met herindeling tot 1 januari 2003), Edam-Volendam, Eemsmond, Eibergen (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Etten-Leur, Gendringen (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Graafstroom, Graft-De Rijp, Gulpen-Wittem, Hattem, Heerde, Heerenveen, Helden, Hellendoorn, Horst aan de Maas, Hummelo en Keppel (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), IJsselstein, Laren, Lelystad, Lith, Littenseradiel, Loenen, Lopik, Maarn, Maarsse, Maasbracht, Maasbree, Maasdonk, Maasland (in verband met herindeling tot 1 januari 2004), Meijel, Nederweert, Noordoostpolder, Ooststellingwerf, Opsterland, Overbetuwe, Renkum, Renswoude, Roerdalen, Scheemda, Schiermonnikoog, Schipluiden (in verband met herindeling tot 1 januari 2004), Smallingerland, Swalmen, Terschelling, Uitgeest, Uithoorn, Urk, Valkenburg (Z-H), Veenendaal, Veghel, Velsen, Vianen, Vlagtwedde, Vlieland, Vlist, Wehl (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Weststellingwerf, Winschoten, Winsum, Zaltbommel, Zandvoort, Zeevang, Zevenhuizen-Moerkapelle en Zundert;

per 1 januari 2003: Arnhem, Bolsward, Borculo (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Bussum, Dinxperlo (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Echt-Susteren (na herindeling), Emmen, Gouda, Heiloo, Landerd, Leidschendam-Voorburg (na herindeling), Moordrecht, Muiden, Naarden, Neede (in verband met herindeling tot 1 januari 2005), Oostflakkee, Ouderkerk, Pekela, Tilburg, Tubbergen, Venray en Zwijndrecht (na herindeling);

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

- per 1 januari 2005*: Boekel, Rijnwaarden, Westland (na herindeling) en Woensdrecht; daarnaast zullen in de loop van het eerste kwartaal van 2005 met terugwerkende kracht tot 1 januari 2005 worden aangewezen de gemeente Onderbanken en de nieuwe, uit herindelingen ontstane gemeenten Aalten, Berkelland, Doetinchem, Groenlo, Lochem, Montferland en Oude IJsselstreek;
- *per 1 januari 2001*: de gemeenschappelijke regeling Schadevergoedingsschap HSL-Zuid, A16 en A4;
 - per 1 januari 2002*: het Recreatieschap Voorne-Putten-Rozenburg, het (Natuur- en) Recreatieschap Haringvliet, het Recreatieschap Rotterdam, het Recreatieschap Midden-Delfland, het (Natuur- en) Recreatieschap Krimpenerwaard en het Havenschap Delfzijl/Eemshaven;
 - per 1 januari 2003*: het Instituut Zorgverzekeraar Ambtenaren (IZA), Intergemeentelijk samenwerkingsorgaan Midden-Holland, Intergemeentelijk Samenwerkingsverband Goeree-Overflakkee, Interprovinciale ziektekostenregeling (IZR), Natuur- & Recreatieschap Reeuwijkse Plassen en omgeving, Recreatieschap Hiltlandbos, Regio Parkstad Limburg, Regionale Sociale Dienst Alblasserwaard-Oost/Vijfheerlanden, ReinUnie, Wegschap Tunnel Dordtse Kil en Werkvoorzieningschap Oostelijk Zuid-Limburg;
 - *per 1 januari 2004*: de gemeenschappelijke regeling Gewest Eemland.

4. Andere bestuursorganen

De hiervoor genoemde wijziging van de Wet Nationale ombudsman, per 30 juni 1998, betekent dat de Nationale ombudsman zelf dient te besluiten of hij een bepaalde instantie aanmerkt als een bestuursorgaan, dit tot het moment dat er eventueel op dit terrein een algemene regeling tot stand komt. Vooralnog kan aanknopingspunten worden gevonden bij de enumeratieve lijst van het hiervoor genoemde aanwijzingsbesluit zoals dat van kracht was tot de wijziging van de Wet Nationale ombudsman van 30 juni 1998. Voorbeelden van bestuursorganen die niet hiërarchisch ondergeschikt zijn aan een minister:

A. op het terrein van het Ministerie van Justitie

- Raden voor rechtsbijstand
- Commissie tot beheer van het schadefonds geweldsmisdrijven
- Centraal orgaan opvang asielzoekers
- Nederlandse orde van advocaten en Orden van advocaten in de arrondissementen
- Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)
- Klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie
- College bescherming persoonsgegevens
- Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie
- College van toezicht auteurs- en naburige rechten

B. op het terrein van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

- Kiesraad
- Nederlands Instituut voor brandweer en rampenbestrijding
- Landelijk selectie- en opleidingsinstituut politie (LSOP)
- Kapittel der Militaire Willems-Orde
- Hoge Raad van Adel

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

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

- de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen*
- de Open Universiteit*

- de openbare universiteiten*
- de Koninklijke Bibliotheek*
- de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO*
- de Centrale commissie vaststelling examenopgaven en beoordelingsnormen*
- het Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie*
- de Nederlandse organisatie voor het wetenschappelijk onderzoek*
- Informatie Beheer-Groep
- Commissariaat voor de Media
- Nederlandse Omroep Stichting, voor zover belast met programma-coördinatie en zendtijdindeling
- Rechtspersonen als bedoeld in artikel 9 van de Wet op het specifiek cultuurbeleid (met name de fondsen op de verschillende terreinen van cultuur)
- Nederlandse organisatie voor internationale samenwerking in het hoger onderwijs (Nuffic)
- Academische ziekenhuizen bij openbare universiteiten*

D. op het terrein van het Ministerie van Financiën

- De Nederlandsche Bank N.V., met uitzondering van bepaalde taken
- Pensioen- en Verzekeringskamer, met uitzondering van bepaalde taken
- Stichting Autoriteit Financiële Markten
- Stichting Maror-gelden overheid
- Stichting Waarborgfonds Motorverkeer

E. op het terrein van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

- Huurcommissies
- Stichting Bureau Architectenregister (SBA)
- KIWA N.V.
- Dienst voor het kadaster en de openbare registers
- Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen

F. op het terrein van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat

- Dienst wegverkeer (RDW)
- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)
- Houders van een erkenning voor de periodieke keuring van motorrijtuigen, aanhangwagens en opleggers (zgn. APK-keuringsstations)
- Stichting Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie (NIWO)
- Stichting Inschrijving Eigen Vervoer (SIEV)
- Stichting Innovam, opleidingsinstituut voor het motorvoertuig-, tweewieler- en aanverwant bedrijf
- Commissie van beroep als bedoeld in artikel 3 van de Wet rijonderricht motorrijtuigen 1993
- Instellingen belast met de afgifte van vaarbewijzen en met het afnemen van examens voor het vaarbewijs (waaronder de ANWB)
- Raad voor de Transportveiligheid
- Luchtverkeersleiding Nederland
- Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde

G. op het terrein van het Ministerie van Economische Zaken

- Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten
- Examenbureau van de Nederlandse Orde van Accountants-administratieconsulenten
- Kamers van Koophandel en Fabrieken
- Nederlands Meetinstituut B.V. (NMI B.V.)
- Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants (NIVRA)
- Stichting Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf Nederland
- Waarborg Platina, Goud en Zilver N.V.

- Onafhankelijke post- en telecommunicatieautoriteit (OPTA)

H. op het terrein van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

- Landinrichtingscommissies en Centrale Landinrichtingscommissies
- Grondkamers
- Commissie Beheer Landbouwgronden
- de openbare landbouwhogescholen
- Staatsbosbeheer
- Stichting Fonds MKZ-AI

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

- Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
- Centrale organisatie werk en inkomen (CWI)
- Sociale verzekeringsbank (SVB)

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

- College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)
- College van Toezicht op de Zorgverzekeringen (CTZ)
- College Tarieven Gezondheidszorg (COTG)
- Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)
- Stichting Het Gebaar
- Raad voor de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen
- Commissie van Beroep inzake de Overgangsregeling Gezondheidszorgpsychologen
- Regionale indicatieorganen in de zin van de AWBZ

Hoofdstuk 4. Raad van State, Algemene Rekenkamer, Nationale ombudsman en vaste colleges van advies

(...)

Artikel 78a

1. De Nationale ombudsman verricht op verzoek of uit eigen beweging onderzoek naar gedragingen van bestuursorganen van het Rijk en van andere bij of krachtens de wet aangewezen bestuursorganen.
2. De Nationale ombudsman en een substituut-ombudsman worden voor een bij de wet te bepalen termijn benoemd door de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Op eigen verzoek en wegens het bereiken van een bij de wet te bepalen leeftijd worden zij ontslagen. In de gevallen bij de wet aangewezen kunnen zij door de Tweede Kamer der Staten-Generaal worden geschorst of ontslagen. De wet regelt overigens hun rechtspositie.
3. De wet regelt de bevoegdheid en werkwijze van de Nationale ombudsman.
4. Bij of krachtens de wet kunnen aan de Nationale ombudsman ook andere taken worden opgedragen.

(...)

(Het opschrift van hoofdstuk 4 is gewijzigd, en artikel 78a is ingevoegd, bij de wet van 25 februari 1999, Stb. 133, in werking getreden op 25 maart 1999.)

7.1 Wet Nationale ombudsman

Wet van 4 februari 1981, Stb 35, laatstelijk gewijzigd bij de wet van 24 januari 2002, Stb. 53.

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:
Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat er behoefte bestaat aan een bijzondere voorziening tot onderzoek van de wijze waarop de overheid zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de burger heeft gedragen en dat het in verband hiermede wenselijk is over te gaan tot de instelling van het ambt van Nationale ombudsman en tot wijziging van een aantal wetten;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedgevonden en verstaan bij deze:

ARTIKEL I. WET NATIONALE OMBUDSMAN**BEGRIPSBEPALINGEN EN TOEPASSINGSBEREIK****Artikel 1**

Deze wet verstaat onder:

- a. ombudsman: de Nationale ombudsman, bedoeld in artikel 2;
- b. ambtenaar: een ambtenaar, een gewezen ambtenaar, een persoon met wie door een bestuursorgaan een arbeidsovereenkomst is gesloten naar burgerlijk recht, ook na beëindiging van de arbeidsovereenkomst, een dienstplichtig militair, ook na het einde van de dienstplicht, alsmede andere personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, ook na het beëindigen van de werkzaamheden.

Artikel 1a

1. Deze wet is van toepassing op de gedragingen van de volgende bestuursorganen:
 - a. Onze Ministers;
 - b. bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen, die overeenkomstig artikel 1b zijn aangewezen;
 - c. bestuursorganen aan welke bij of krachtens wettelijk voorschrift een taak met betrekking tot de politie is opgedragen, voor zover het de uitoefening van die taak betreft;
 - d. bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen voor zover het de gedragingen van voor hen werkzame buitengewoon opsporingsambtenaren betreft;
 - e. andere bestuursorganen, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd.
2. *[Vervallen per 30 juni 2003.]*
3. In afwijking van het eerste lid is deze wet niet van toepassing op gedragingen van de Commissie gelijke behandeling, bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling.
4. Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is.

Artikel 1b

1. Bij ministerieel besluit worden de bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen aangewezen, waarop deze wet van toepassing is.
2. Een aanwijzing als bedoeld in het eerste lid geschiedt door Onze Minister van Binnenlandse Zaken op verzoek van het bestuur van de desbetreffende provincie, gemeente, gemeenschappelijke regeling of het desbetreffende waterschap. Op verzoek van of namens de provincies onderscheidenlijk de waterschappen geschiedt de aanwijzing van de provincies onderscheidenlijk de waterschappen gezamenlijk.
3. Het verzoek om aanwijzing wordt voor 1 juli van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de aanwijzing in moet gaan bij Onze Minister van Binnenlandse Zaken ingediend. Onze Minister van Binnenlandse Zaken bevestigt onverwijld de ontvangst van het verzoek.
4. De aanwijzing van de daarvoor in aanmerking komende bestuursorganen geschiedt telkens met ingang van 1 januari van het desbetreffende jaar. Onze Minister van Binnenlandse Zaken kan in afwijking van de eerste volzin de aanwijzing van bestuursorganen op een ander tijdstip doen ingaan, indien omstandigheden van dringende aard daartoe nopen. Het aanwijzingsbesluit wordt in de Staatscourant bekendgemaakt.
5. De aanwijzing geschiedt voor een periode van vier jaar. Deze periode wordt telkens met twee jaar verlengd, tenzij het bestuur van de desbetreffende provincie, gemeente, gemeenschappelijke regeling of het desbetreffende waterschap voor 1 januari van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de verlenging plaats zal vinden aan Onze Minister van Binnenlandse Zaken heeft verzocht de aanwijzing te beëindigen. Onze Minister van Binnenlandse Zaken bevestigt onverwijld de ontvangst van het verzoek. Van de beëindiging van de aanwijzing wordt door Onze Minister van Binnenlandse Zaken mededeling gedaan in de Staatscourant.

Artikel 1c

1. De rechtspersoon waartoe het ingevolge artikel 1b aangewezen bestuursorgaan behoort, is een door Onze Minister van Binnenlandse Zaken vast te stellen vergoeding verschuldigd ter dekking van de kosten die zijn verbonden aan het beschikbaar stellen van de klachtvoorziening bij de Nationale ombudsman aan het desbetreffende bestuursorgaan.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld omtrent:
 - a. de berekening van de te betalen vergoeding;
 - b. de wijze van betaling van de verschuldigde vergoeding;
 - c. het tijdstip waarop de verschuldigde vergoeding dient te zijn voldaan.

HOOFDSTUK I. DE NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 2

1. Er is een Nationale ombudsman.
2. De ombudsman wordt benoemd door de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Bij de benoeming slaat de Tweede Kamer zodanig acht op een aanbeveling, daartoe in gezamenlijk overleg opgemaakt door de vice-president van de Raad van State, de president van de Hoge Raad der Nederlanden en de president van de Algemene Rekenkamer en

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

3. De benoeming geschiedt voor de duur van zes jaren.
4. Indien de Tweede Kamer voornemens is de ombudsman opnieuw te benoemen, kan zij bepalen dat het tweede lid, tweede volzin, buiten toepassing blijft.
5. Indien blijkt dat de Tweede Kamer niet tijdig tot de benoeming van een nieuwe ombudsman zal kunnen komen, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman. Artikel 10, vijfde tot en met zevende lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3

1. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman met ingang van de eerstvolgende maand na die waarin hij de vijftenzestigjarige leeftijd bereikt.
2. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman voorts:
 - a. op zijn verzoek;
 - b. wanneer hij uit hoofde van ziekten of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
 - c. bij de aanvaarding van een ambt of betrekking bij deze wet onverenigbaar verklaard met het ambt van ombudsman;
 - d. bij het verlies van het Nederlanderschap;
 - e. wanneer hij bij een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
 - f. wanneer hij ingevolge een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, hij surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;
 - g. wanneer hij naar het oordeel van de Tweede Kamer door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.

Artikel 4

1. De Tweede Kamer stelt de ombudsman op non-activiteit ingeval:
 - a. hij zich in voorlopige hechtenis bevindt;
 - b. hij bij een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
 - c. hij onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, hij surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld ingevolge een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak.
2. De Tweede Kamer kan de ombudsman op non-activiteit stellen, indien tegen hem een gerechtelijk vooronderzoek ter zake van misdrijf wordt ingesteld of indien er een ander ernstig vermoeden is voor het bestaan van feiten of omstandigheden die tot ontslag, anders dan op gronden vermeld in artikel 3, tweede lid onder b, zouden kunnen leiden.
3. In het geval, bedoeld in het tweede lid, eindigt de non-activiteit na drie maanden. De Tweede Kamer kan de maatregel echter telkens voor ten hoogste drie maanden verlengen.
4. De Tweede Kamer beëindigt de non-activiteit zodra de grond voor de maatregel is vervallen.
5. De Tweede Kamer kan bij de beslissing waarbij de ombudsman op non-activiteit wordt gesteld, bepalen dat tijdens de duur van de

non-activiteit geen salaris of slechts een gedeelte van het salaris zal worden genoten, in het laatste geval onder aanwijzing van het gedeelte dat zal worden genoten.

6. Indien de non-activiteit anders dan door ontslag is geëindigd, kan de Tweede Kamer beslissen, dat het niet genoten salaris alsnog geheel of gedeeltelijk zal worden uitbetaald, in het laatste geval onder aanwijzing van het gedeelte dat zal worden uitbetaald.

Artikel 5

1. De ombudsman kan niet bekleden:
 - a. het lidmaatschap van publiekrechtelijke colleges waarvoor de keuze geschiedt bij krachtens wettelijk voorschrift uitgeschreven verkiezingen;
 - b. een openbare betrekking waaraan een vaste beloning of toelage is verbonden;
 - c. het lidmaatschap van vaste colleges van advies en bijstand aan de Regering;
 - d. het beroep of ambt van advocaat, procureur of notaris.
2. De ombudsman vervult geen betrekkingen waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn ambt of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen daarin.

Artikel 6

De bepalingen van de Algemene pensioenwet politieke ambtsdragers zijn van overeenkomstige toepassing op de ombudsman, met dien verstande dat deze wordt gelijkgesteld met een lid van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, doch de verrekening van de inkomsten plaatsvindt overeenkomstig artikel 9 van die wet.

Artikel 7

Wij regelen bij algemene maatregel van bestuur de aanspraken in geval van ziekte, alsmede de overige rechten en verplichtingen van de ombudsman die deel uitmaken van zijn rechtspositie, voor zover niet bij de wet geregeld.

Artikel 8

Alvorens zijn ambt te aanvaarden legt de ombudsman in de handen van de Voorzitter der Tweede Kamer af:

- a. de eed of verklaring en belofte dat hij tot het verkrijgen van zijn benoeming rechtstreeks noch middellijk, onder welke naam of onder welk voorwendsel ook, aan iemand iets heeft gegeven of beloofd, alsmede dat hij om iets in zijn ambt te doen of te laten rechtstreeks noch middellijk van iemand enig geschenk of enige belofte heeft aangenomen of zal aannemen;
- b. de eed of belofte van trouw aan de Grondwet.

Artikel 9

1. De Tweede Kamer benoemt op verzoek van de ombudsman zo nodig een of meer personen tot substituut-ombudsman. De ombudsman maakt daartoe een aanbeveling op, die de namen van ten minste drie personen bevat.
2. De benoeming van een substituut-ombudsman geschiedt voor de duur van de ambtstermijn van de ombudsman op wiens verzoek hij is benoemd. De Tweede Kamer kan op voordracht van de nieuwe

- ombudsman de ambtstermijn van een substituut-ombudsman verlengen voor de duur van ten hoogste zes maanden.
3. Indien de Tweede Kamer voornemens is een substituut-ombudsman opnieuw te benoemen, kan zij bepalen dat het eerste lid, tweede volzin, buiten toepassing blijft.
 4. De artikelen 3 tot en met 8, 18 tot en met 24 en 27, vijfde lid, zijn van overeenkomstige toepassing op een substituut-ombudsman.
 5. De ombudsman regelt de werkzaamheden van een substituut-ombudsman.
 6. De ombudsman kan bepalen dat de bevoegdheden, bedoeld in de artikelen 25, 26, 27, eerste tot en met vierde lid, en 28, derde lid, tevens worden uitgeoefend door een substituut-ombudsman. De ombudsman kan voor de uitoefening van die bevoegdheden richtlijnen vaststellen.

Artikel 10

1. De ombudsman regelt zijn vervanging door een substituut-ombudsman, voor het geval dat hij tijdelijk niet in staat is zijn ambt te vervullen.
2. Indien geen substituut-ombudsman aanwezig of beschikbaar is, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de vervanging van de ombudsman. In dat geval eindigt de vervanging wanneer de ombudsman weer in staat is zijn ambt te vervullen of, indien de ombudsman op non-activiteit is gesteld, op het tijdstip dat de non-activiteit eindigt.
3. Indien de ombudsman overlijdt of ingevolge artikel 3 wordt ontslagen, blijven de substituut-ombudsmannen, in afwijking van het bepaalde in artikel 9, tweede lid, eerste volzin, in functie tot het tijdstip waarop een nieuwe ombudsman in functie is getreden. De Tweede Kamer voorziet in dat geval zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman door een substituut-ombudsman.
4. Indien geen substituut-ombudsman aanwezig of beschikbaar is, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman.
5. De waarneming eindigt van rechtswege op het tijdstip waarop een nieuwe ombudsman in functie is getreden.
6. Op degene die krachtens het tweede of het vierde lid de ombudsman vervangt of het ambt van ombudsman waarneemt, zijn de artikelen 2, tweede lid, tweede volzin, derde en vierde lid, 3, eerste lid, 6 en 9 van deze wet niet van toepassing.
7. Indien de in het zesde lid bedoelde vervanger respectievelijk waarneemer een betrekking of lidmaatschap als bedoeld in artikel 5, eerste lid, onderdelen b en c, bekleedt of gaat bekleden, is hij voor de duur van de vervanging respectievelijk de waarneming in die betrekking of dat lidmaatschap van rechtswege op non-activiteit gesteld.

Artikel 11

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

HOOFDSTUK II. HET ONDERZOEK

Artikel 12

1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen, tenzij sedertdien meer dan een jaar is verstreken. Indien binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond die gedraging aan het oordeel van een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening aan het oordeel van een andere instantie is onderworpen, eindigt de termijn een jaar na de datum waarop in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of de procedure op een andere wijze is geëindigd.
2. De verzoeker dient alvorens het verzoek te doen, over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd. Indien de klacht binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond is ingediend, eindigt de in het eerste lid bedoelde termijn een jaar na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek.
3. Het verzoekschrift dient te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de verzoeker;
 - b. zo duidelijk mogelijk, een omschrijving van de gedraging waarop het verzoekschrift betrekking heeft en mededeling wie zich aldus heeft gedragen en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - c. de grieven met betrekking tot de gedraging;
 - d. de wijze waarop een klacht is ingediend en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het betrokken bestuursorgaan.
4. Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, kan de Nationale ombudsman besluiten het verzoekschrift niet in behandeling te nemen, mits de verzoeker de gelegenheid heeft gehad binnen een door de ombudsman gestelde termijn het verzoekschrift met een vertaling aan te vullen.
5. Tenzij artikel 16 van toepassing is, is de ombudsman bevoegd en, tenzij artikel 14 van toepassing is, ook verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven.

Artikel 13

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

Artikel 14

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

- a. het verzoekschrift te laat is ingediend of niet voldoet aan de vereisten, vermeld in artikel 12, derde en vierde lid;
- b. het verzoek kennelijk ongegrond is;
- c. het belang van de verzoeker of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- d. de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, bij hem, dan wel bij een tot de behandeling van verzoekschriften bevoegde commissie uit de Eerste of Tweede Kamer of uit de verenigde vergadering der Staten-Generaal, in behandeling is of – behoudens indien een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid bekend is geworden en zulks tot een ander oordeel over de bedoelde gedraging zou hebben kunnen leiden – door hem is afgedaan of daarover door de betrokken commissie haar conclusie op een verzoekschrift aan de Eerste of Tweede Kamer dan wel de verenigde vergadering der Staten-Generaal is voorgesteld;
- f. een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie in behandeling is of daardoor is afgedaan;
- g. ten aanzien van de gedraging voor de verzoeker een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
- h. ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
- i. niet is voldaan aan het vereiste van artikel 12, tweede lid, tenzij van de verzoeker redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat hij de uitkomst van de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan verder afwacht;
- j. en zolang ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie;
- k. en zolang het verzoekschrift betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, waaromtrent anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is.

Artikel 15

Tenzij artikel 16 van toepassing is, is de ombudsman bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Artikel 16

De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, of artikel 15 in te stellen of voort te zetten:

- a. indien de aangelegenheid behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan;
- b. betreffende algemeen verbindende voorschriften;
- c. zolang ten aanzien van de gedraging een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat, tenzij artikel 6:12 van de

- Algemene wet bestuursrecht van toepassing is, of ingevolge een zodanige voorziening een procedure aanhangig is;
- d. zolang ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
 - e. indien ten aanzien van de gedraging ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
 - f. in aangelegenheden betreffende belastingen en andere heffingen, indien ten aanzien van de gedraging een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening heeft opengestaan;
 - g. ten aanzien van gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet.

Artikel 17

1. Indien de ombudsman op grond van artikel 14 of artikel 16 geen gevolg geeft aan een verzoek tot het instellen van een onderzoek, dan wel het onderzoek niet voortzet, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijke mededeling aan de verzoeker onder vermelding van de redenen. In het geval dat hij een onderzoek niet voortzet doet hij de hiervoor bedoelde mededeling tevens aan het betrokken bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de betrokken ambtenaar. Met het oog op het bepaalde in het derde lid neemt hij daarbij artikel 19, vierde lid, laatste volzin, van deze wet en het bepaalde in artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur, in acht.
2. Indien de ombudsman op grond van artikel 14, onderdeel i, geen gevolg geeft aan een verzoek tot onderzoek, dan wel het onderzoek niet voortzet, wijst hij verzoeker tevens op de mogelijkheid het betrokken bestuursorgaan, de betrokken instelling of dienst die, of het betrokken bedrijf dat onder verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzaam is, dan wel de betrokken ambtenaar, alsnog van zijn grieven met betrekking tot de gedraging in kennis te stellen en in de gelegenheid te stellen zijn of haar zienswijze daarop te geven.
3. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt, afschrift of uittreksel van de mededeling, bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot de kosteloze verstrekking is het bepaalde bij of krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing.

Artikel 18

1. De ombudsman stelt het bestuursorgaan en degene, op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, alsmede in het geval, bedoeld in artikel 12, eerste lid, de verzoeker in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid – een en ander ter beoordeling van de ombudsman – hun standpunt toe te lichten.
2. De betrokkenen kunnen zich doen vertegenwoordigen of doen bijstaan door een raadsman. De ombudsman kan weigeren bepaalde personen die van het verlenen van rechtsgeleerde hulp hun beroep maken en niet advocaat of procureur zijn, als vertegenwoordiger toe te laten.

Artikel 19

1. Het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, getuigen en de verzoeker verstrekken de ombudsman de inlichtingen die deze ten behoeve van een onderzoek behoeft en zijn op een daartoe strekkend verzoek verplicht daartoe voor hem te verschijnen. Gelijke verplichtingen rusten op ieder college, met dien

- verstande dat het college bepaalt wie zijner leden aan de verplichtingen zal voldoen, tenzij de ombudsman één of meer bepaalde leden aanwijst. Betrokkenen kunnen zich doen bijstaan door een raadsman.
2. De verplichting om voor de ombudsman te verschijnen geldt niet voor Onze Ministers. Wanneer een minister zelf niet verschijnt, laat hij zich vertegenwoordigen.
 3. Inlichtingen die betrekking hebben op het beleid, gevoerd onder de verantwoordelijkheid van een minister of een ander bestuursorgaan kan de ombudsman bij de daarbij betrokken ambtenaren slechts inwinnen door tussenkomst van de minister onderscheidenlijk dat orgaan.
 4. De ingevolge het eerste lid opgeroepen personen kunnen zich van het verstrekken van inlichtingen verschonen wegens ambts- of beroepsgeheim, doch alleen voor zover betreft hetgeen waarvan de wetenschap aan hen als zodanig is toevertrouwd. Ambtenaren kunnen zich slechts met verwijzing naar de hun ingevolge de Ambtenarenwet onderscheidenlijk de Militaire Ambtenarenwet 1931 en de Politiewet 1993 opgelegde geheimhoudingsplicht verschonen voor zover het verstrekken van de verlangde inlichtingen in strijd is met enige andere wettelijke bepaling tot geheimhouding of met het belang van de Staat. De ombudsman kan ter staving van het beroep op het verschoningsrecht overlegging vragen van een bijzondere schriftelijke last van het orgaan, welks tussenkomst voor het verstrekken van inlichtingen in het derde lid is voorgeschreven. Dit orgaan kan bepalen, dat de geheimhoudingsplicht slechts wordt opgeheven met betrekking tot het verschaffen van inlichtingen aan de ombudsman onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan wordt gehandhaafd.
 5. Het orgaan door welks tussenkomst de inlichtingen worden ingewonnen, kan zich bij het horen van de ambtenaren doen vertegenwoordigen.

Artikel 20

1. De ombudsman is bevoegd ten dienste van het onderzoek werkzaamheden aan deskundigen op te dragen. Hij is voorts bevoegd in het belang van het onderzoek deskundigen en tolken op te roepen. Zij die als deskundige of als tolk zijn opgeroepen, zijn verplicht voor de ombudsman te verschijnen en hun diensten als zodanig te verlenen.
2. Op deskundigen, tevens ambtenaren, zijn het derde, vierde en vijfde lid van artikel 19 van overeenkomstige toepassing.
3. De tolken en deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hun ter zake van hun dienstverlening ter kennis komt.

Artikel 21

1. Oproepingen ingevolge de artikelen 19 en 20 geschieden bij aangetekende brief.
2. De ombudsman kan bevelen, dat personen die, hoewel wettelijk opgeroepen, niet zijn verschenen, door de openbare macht voor hem worden gebracht om aan hun verplichtingen te voldoen.

Artikel 22

1. De ombudsman kan bevelen, dat getuigen niet zullen worden gehoord en tolken niet tot de uitoefening van hun taak zullen worden toegelaten dan na het afleggen van eed of belofte.
2. Zij leggen in dat geval in handen van de ombudsman de eed of belofte af; indien zij worden gehoord als getuige: dat zij zullen zeggen de gehele waarheid en niets dan de waarheid; de tolken: dat zij hun plichten als tolk met nauwgezetheid zullen vervullen.

3. De deskundigen zijn verplicht hun taak onpartijdig en naar beste weten te verrichten.

Artikel 23

1. De ingevolge deze wet opgeroepen ontvangen desverlangd voor reis- en verblijfkosten alsmede wegens tijdverzuim en daarmede verband houdende noodzakelijke kosten, vergoeding uit 's Rijks kas overeenkomstig het bij en krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken bepaalde.
2. Voor zover bij algemene maatregel van bestuur niet anders is bepaald, ontvangen de in het eerste lid bedoelde personen die in openbare dienst zijn geen vergoeding als bedoeld in het eerste lid, indien zij zijn opgeroepen in verband met hun taak als zodanig.
3. De ombudsman begroot de ingevolge dit artikel verschuldigde vergoeding.

Artikel 24

1. Aan de ombudsman worden op diens schriftelijk verzoek ten behoeve van een onderzoek bescheiden, gebezigd bij de vervulling van de overheidstaak in de aangelegenheid waarop het onderzoek betrekking heeft, al dan niet in afschrift, overgelegd. Artikel 19, derde en vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.
2. De ombudsman kan, voor zover dit naar zijn oordeel ten behoeve van het onderzoek is vereist, zonder toestemming, met uitzondering van woningen, alle plaatsen betreden waar het bestuursorgaan, wiens gedraging onderzocht wordt, zijn taak verricht. Voor het betreden van woningen is toestemming van de bewoner vereist.
3. Onze Ministers kunnen aan de ombudsman het betreden van bepaalde plaatsen verbieden, indien dit naar hun oordeel de veiligheid van de staat zou schaden.

Artikel 25

1. De ombudsman deelt, alvorens het onderzoek te beëindigen, zijn bevindingen schriftelijk mede aan het betrokken bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest, alsmede, in het in artikel 12, eerste lid, bedoelde geval aan de verzoeker.
2. De ombudsman stelt het bestuursorgaan, de ambtenaar en de verzoeker in de gelegenheid zich binnen een door hem te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten.

Artikel 26

1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
2. Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de ombudsman de rechtsgronden waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht.

Artikel 27

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Met het oog op het bepaalde in het vierde lid neemt hij daarbij artikel 19,

- vierde lid, laatste volzin van deze wet en het bepaalde in artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur, in acht.
2. De ombudsman zendt zijn rapport aan het betrokken bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest. Indien het onderzoek berustte op een verzoekschrift als bedoeld in artikel 12, zendt hij zijn rapport tevens aan de verzoeker.
 3. Zo hij daartoe aanleiding ziet, kan de ombudsman aan het betrokken orgaan zijn zienswijze over eventueel te nemen maatregelen bekendmaken.
 4. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt afschrift of uittreksel van een rapport als bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot kosteloze verstrekking is het bepaalde bij of krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing. Tevens legt hij een zodanig rapport ter inzage op een door hem daarvoor aan te wijzen plaats.
 5. Voor het overige is de ombudsman verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn taak is bekend geworden, voor zover dat uit de aard der zaak volgt.

Artikel 28

1. De ombudsman zendt jaarlijks een verslag van zijn werkzaamheden aan de beide Kamers der Staten-Generaal en aan Onze Ministers. Artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur is van overeenkomstige toepassing met dien verstande dat de ombudsman bij het verslag gegevens kan voegen, slechts ter vertrouwelijke kennisneming door de leden van de Staten-Generaal en Onze Ministers.
2. Hij draagt er zorg voor dat het verslag openbaar wordt gemaakt en algemeen verkrijgbaar wordt gesteld.
3. De ombudsman kan ook dadelijk na het afsluiten van een onderzoek de beide Kamers der Staten-Generaal inlichten omtrent zijn bevindingen en oordeel, zo dikwijls hij de eerdere kennisneming daarvan voor de Kamers van belang acht of één der Kamers dit verzoekt.

HOOFDSTUK III. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 29

De voordrachten voor door Ons te nemen besluiten ter uitvoering van deze wet worden gedaan door Onze Minister van Binnenlandse Zaken.

Artikel 30

Artikel 12 vindt geen toepassing ten aanzien van gedragingen van de bij ministerieel besluit aangewezen bestuursorganen, bedoeld in artikel 1b, die hebben plaatsgevonden voordat dat besluit in werking is getreden.

Artikel 30a

Tot een jaar na inwerkingtreding van een besluit als bedoeld in artikel 1a, eerste lid, onder e, dan wel na de beëindiging van een aanwijzing als bedoeld in artikel 1b kan met betrekking tot een gedraging van het desbetreffende bestuursorgaan die heeft plaatsgevonden:

- a. voordat het desbetreffende bestuursorgaan is uitgezonderd bij een besluit als bedoeld in artikel 1a, eerste lid, onder e, dan wel
- b. voordat de aanwijzing van het desbetreffende bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1b is beëindigd,

een verzoekschrift als bedoeld in artikel 12 bij de Nationale ombudsman worden ingediend.

Artikel 31

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet Nationale ombudsman.

(Artt. II t/m XV: wijziging van diverse wetten en een bepaling over de inwerkingtreding; hier niet opgenomen.)

7.2 Besluit bestuursorganen WNo en Wob

Besluit van 11 september 1998, Stb. 580, houdende uitzondering respectievelijk aanwijzing van bestuursorganen als bedoeld in de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur (Besluit bestuursorganen WNo en Wob), laatstelijk gewijzigd bij besluit van 4 februari 2004, Stb. 67.

Artikel 1

Als bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1a, eerste lid, onderdeel e, van de Wet Nationale ombudsman onderscheidenlijk artikel 1a, eerste lid, onderdeel d, van de Wet openbaarheid van bestuur, zijn uitgezonderd:

- a. de Nederlandse Omroep Stichting, genoemd in artikel 16 van de Mediawet, voor zover belast met andere werkzaamheden dan welke voortvloeien uit onderscheidenlijk verband houden met de coördinatie van de programma's van de instellingen die zendtijd hebben gekregen voor de landelijke omroep, onderscheidenlijk met het indelen van de zendtijd van de instellingen die zendtijd hebben verkregen voor de landelijke omroep;
- b. De Nederlandsche Bank N.V., voor zover belast met de werkzaamheden die voortvloeien uit dan wel verband houden met haar taken op grond van de artikelen 2, eerste, tweede en derde lid, en 3 van de Bankwet 1998, en haar taken en bevoegdheden ingevolge artikel 4, eerste lid, van de Bankwet 1998;
- c. de Pensioen- & Verzekeringskamer, voor zover belast met werkzaamheden die voortvloeien uit dan wel 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 beroepspensioenregeling en de Wet tot invoering van een leeftijds-grens voor het notarisambt en oprichting van een notarieel pensioen-fonds;
- d. de Stichting Autoriteit Financiële Markten, voor zover belast met werkzaamheden die voortvloeien uit dan wel verband houden met haar taken en bevoegdheden ingevolge de Wet toezicht beleggingsinstellingen, de Wet toezicht effectenverkeer 1995, de Wet toezicht kredietwezen 1992, de Wet toezicht natura-uitvaartverzekeringsbedrijf en de Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993.

Artikel 2

[Hier niet opgenomen, omdat dit artikel zijn betekenis heeft verloren als gevolg van het vervallen van artikel 1a, tweede lid, WNo per 30 juni 2003.]

Artikel 3

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van de uitgifte van het Staatsblad waarin het wordt geplaatst [14 oktober 1998] en werkt terug tot en met 30 juni 1998.

Artikel 4

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit bestuursorganen WNo en Wob.

Aantekening

De onderdelen b, c en d van artikel 1 zijn gewijzigd bij besluit van 4 februari 2004, Stb. 67, dat op 25 februari 2004 in werking is getreden en terugwerkt tot en met 1 september 2002.

7.3 Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman

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

Artikel 1

In dit besluit wordt verstaan onder:

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

Artikel 2

1. De rechtspersoon is per verzoekschrift dat door de Nationale ombudsman wordt ontvangen over gedragingen van een bestuursorgaan dat tot die rechtspersoon behoort, een vergoeding verschuldigd ter grootte van € 874,89 [ten aanzien van verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 2003 tot en met 31 augustus 2004: € 1005 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 5 oktober 2004, Stcrt. 202)];
2. In afwijking van het eerste lid kan bij ministerieel besluit ten aanzien van de rechtspersoon worden bepaald dat een per verzoekschrift gedifferentieerde vergoeding is verschuldigd, te weten:
 - a. een vergoeding ter grootte van € 2717,24 [ten aanzien van verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 2003 tot en met 31 augustus 2004: € 3119 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 5 oktober 2004, Stcrt. 202)] indien het een verzoekschrift betreft dat leidt tot een onderzoek als bedoeld in artikel 12 van de wet, en
 - b. een vergoeding ter grootte van € 184,23 [ten aanzien van verzoekschriften die zijn ontvangen in de periode 1 september 2003 tot en met 31 augustus 2004: € 212 (aanpassing bij besluit van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 5 oktober 2004, Stcrt. 202)] in de overige gevallen.
3. In afwijking van het eerste en tweede lid bepaalt Onze Minister, de Nationale ombudsman gehoord, in het geval dat twee of meer

verzoekschriften dezelfde gedraging betreffen, dat eenmaal de voor een dergelijk verzoekschrift geldende vergoeding is verschuldigd.

Artikel 3

1. Het ministerieel besluit, bedoeld in artikel 2, tweede lid, wordt gegeven op verzoek van de desbetreffende rechtspersoon.
2. Het in het eerste lid bedoelde ministeriële besluit heeft een geldigheidsduur van twee jaar. Deze geldigheidsduur wordt telkenmale met een periode van twee jaar verlengd, tenzij de desbetreffende rechtspersoon voor 1 december van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de verlenging plaats zal vinden, aan Onze Minister heeft verzocht de toepassing van artikel 2, tweede lid, ten aanzien van hem te beëindigen.
3. Het in het eerste lid bedoelde verzoek wordt voor 1 december van het jaar voorafgaand aan het jaar met ingang waarvan het bestuursorgaan van de rechtspersoon ingevolge artikel 1b van de wet is aangewezen, bij Onze Minister ingediend.
4. Indien het in het eerste lid bedoelde verzoek niet voor de in het derde lid bedoelde datum wordt gedaan, kan dat verzoek iedere periode van twee jaar na die datum worden ingediend, uiterlijk voor 1 december van het jaar waarin een periode van twee jaar eindigt. De toepassing van artikel 2, tweede lid, vindt dan plaats met ingang van 1 januari van het jaar volgend op het einde van de periode van twee jaar.

Artikel 4

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

Artikel 5

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

Artikel 6

[Overgangsbepaling.]

Artikel 7

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

Artikel 8

Dit besluit kan worden aangehaald als Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN**Artikel 1**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de Nationale ombudsman zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Nationale ombudsman, wordt aangemerkt als een gedraging van de Nationale ombudsman.
3. Een klager en een beklagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. De Nationale ombudsman kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
4. De Nationale ombudsman kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. Die persoon en degene voor wie hij optreedt worden van de weigering onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.
5. Het vierde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.
6. Onder klacht wordt niet verstaan:
 - een grief over een beslissing, door of namens de Nationale ombudsman genomen over zijn bevoegdheid om een verzoekschrift in behandeling te nemen, of over de ontvankelijkheid van een verzoeker;
 - een grief over een onderzoeksbeslissing van de Nationale ombudsman of over een oordeel van de Nationale ombudsman over de behoorlijkheid van een gedraging.

Artikel 2

De Nationale ombudsman draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN**Artikel 3**

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 4 tot en met 12 van toepassing.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4

1. Zodra de Nationale ombudsman naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de Nationale ombudsman.

Artikel 5

1. De Nationale ombudsman bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.
2. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
 - a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
 - c) de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
 - d) de procedure van hoor en wederhoor;
 - e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.

Artikel 6

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Nationale ombudsman zelf.

Artikel 7

1. De Nationale ombudsman is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 en volgende is behandeld;
 - b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d) waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f) zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De Nationale ombudsman is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9

1. De Nationale ombudsman stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met betrokkene kan het horen telefonisch plaatsvinden.
2. Van het horen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10

1. De Nationale ombudsman handelt de klacht af binnen zes weken of – indien hoofdstuk 3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De Nationale ombudsman kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11

De Nationale ombudsman stelt de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Artikel 12

De Nationale ombudsman draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

HOOFDSTUK 3 AANVULLENDE BEPALINGEN VOOR EEN KLACHTADVIESPROCEDURE

Artikel 13

De in dit hoofdstuk geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op hoofdstuk 2 gevolgd indien dat bij besluit door de Nationale ombudsman is bepaald.

Artikel 14

1. Bij besluit van de Nationale ombudsman wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. De Nationale ombudsman kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 5, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 13 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9, tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan de Nationale ombudsman. Het rapport bevat een verslag van het horen.

Artikel 16

Indien de conclusies van de Nationale ombudsman afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving bedoeld in artikel 11.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 17

De regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld.

Artikel 18

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag waarop de Nationale ombudsman de regeling heeft ondertekend. w.g. Mr. R. Fernhout

Den Haag, 30 december 2003