

Vergaderjaar 1998–1999

26 445

Jaarverslag Nationale Ombudsman 1998

Nr. 2

JAARVERSLAG

INHOUDSOPGAVE

	VOORWOORD	7	2.2	Ambt	56
			2.2.1	Ontwikkeling langetermijnvisie op het instituut van de Nationale ombudsman; externe klachtvoorziening voor de rechterlijke organisatie	56
Deel I	BEELD VAN DE OVERHEID	17			
1	De overheid, gezien door de Nationale ombudsman in 1998	19	2.2.2	Ambtsdragers	58
			2.2.2.1	Einde van ambtstermijn	58
			2.2.2.2	Nevenfuncties ambtsdragers	60
1.1	Inleiding	19	2.3	Het Bureau Nationale ombudsman	60
1.2	Veel voorkomende problemen	20	2.3.1	Personeel	60
1.2.1	Inleiding	20	2.3.2	Financiën	61
1.2.2	De meest voorkomende problemen	21	2.3.3	Organisatie	62
1.3	Interne klachtbehandeling door bestuursorganen	32	2.3.4	Huisvesting	63
Deel II	DE NATIONALE OMBUDSMAN IN 1998	37	3	Het werk van de Nationale ombudsman in cijfers	65
2	Wetgeving; ambt; bureau	39	3.1	De te behandelen zaken	65
			3.2	Afgedane zaken	67
2.1	Wetgeving c.a.	39	3.2.1	Cijfers afgedane zaken	67
2.1.1	De Nationale ombudsman in de Grondwet	39	3.2.2	Onderzoek uit eigen beweging	68
2.1.2	De Wet Nationale ombudsman	39	3.3	Doorlooptijden verzoekschriften	69
2.1.2.1	In werking getreden wijzigingen van de Wet Nationale ombudsman	39	3.4	Afgedane zaken per gebied	71
2.1.2.2	Bij de Staten-Generaal aanhangig wetsvoorstel tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman	45	3.5	De conclusie van de Nationale ombudsman	72
2.1.3	Algemene maatregelen van bestuur ex artikel 1a, eerste lid, onderdeel d (oud), van de Wet Nationale ombudsman	45	3.6	Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman	73
			3.6.1	Algemeen	73
			3.6.2	De beoordeling in de rapporten	74
			3.6.3	De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken	75
2.1.3.1	Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo	45			
2.1.3.2	Aanwijzing van vier gemeenten	46	3.6.4	De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken	76
2.1.3.3	Intrekking/uitwerking van enkele algemene maatregelen van bestuur	46	3.7	De effecten van het werk van de Nationale ombudsman	76
2.1.4	Algemene maatregel van bestuur ex artikel 1a, eerste lid, onderdeel e, en tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman	47	3.8	Enkele achtergrondkenmerken van indieners van verzoekschriften	79
2.1.5	Algemene maatregel van bestuur ex artikel 1c, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman	47	4	Effecten van het werk van de Nationale ombudsman	81
2.1.6	Ministeriële besluiten ex artikel 1b, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman	52	4.1	Soorten effecten	81
2.1.7	Verdere uitbreiding van externe klachtvoorzieningen bij gemeenten	52	4.2	Actie door de overheid	82
2.1.8	Bescherming van de naam ombudsman	54	4.2.1	Op het gebied van de politie	82
2.1.9	Aan de Nationale ombudsman voor commentaar voor te leggen concept-wetsvoorstellen	56	4.2.2	Op het gebied van Buitenlandse Zaken	83
			4.2.3	Op het gebied van Justitie	84

4.2.4	Op het gebied van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	85	7A.2	Toepassing van bepalingen betreffende de verdachte	126
4.2.5	Op het gebied van Financiën	86	7A.3	Vrijheidsbenemende dwangmiddelen	127
4.2.6	Op het gebied van Defensie	89	7A.4	Overige dwangmiddelen	129
4.2.7	Op het gebied van Verkeer en Waterstaat	89	7A.4.1	Binnentreden	129
4.2.8	Op het gebied van Economische Zaken	89	7A.4.2	Huiszoeking en doorzoeken auto's	130
4.2.9	Op het gebied van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	89	7A.4.3	Handboeien en fouilleren	131
			7A.4.4	Inbeslagneming	133
4.2.10	Op het gebied van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	89	7A.5	Politieoptreden en vrijwilligheid	133
			7A.6	Geweldgebruik	134
4.2.11	Op het gebied van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	91	7A.6.1	Arrestatieteam	134
			7A.6.2	Vuurwapengebruik	135
4.2.12	Op het gebied van de waterschappen	91	7A.6.3	Diensthond/wapenstok/fysiek geweld	135
4.2.13	Op het gebied van de provincies	91	7A.7	Controlebevoegdheden	138
4.2.14	Op het gebied van de gemeenten	91	7A.8	Politiecellen	139
			7A.9	Legitimatie	141
5	Nationale ombudsman en omgeving	93	7A.10	Informatie	142
			7A.10.1	Vastleggen van informatie	142
5.1	Tweede Kamer der Staten-Generaal	93	7A.10.2	Verstrekken van informatie	142
5.2	Bestuursorganen; andere instanties	93	7A.11	Optreden naar aanleiding van aangiften en meldingen	145
5.3	Voorlichting	93		Bejegening	147
5.3.1	Voorlichtingsbeleid; onderzoeken	93	7A.12	Hulpverlening	149
5.3.2	Overige activiteiten	98	7A.13	Slachtofferhulp	149
5.4	Buitenlandse betrekkingen	99	7A.13.1	Burenruzies	149
5.5	Voordrachten; publicaties	100	7A.13.2	Overig	151
			7A.13.3	Politieoptreden en verkeer	152
Deel III	BEELD VAN HET IN 1998 VERRICHTE ONDERZOEK	103	7A.14	Aanrijdingen	152
			7A.14.1	Politie en de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	155
			7A.14.2	Overig	157
6	Beoordeling verzoekschriften op bevoegdheid en ontvankelijkheid; telefonische verzoeken om informatie	105	7A.14.3	Openbare orde	158
			7A.15	Eurotop	159
6.1	Inleiding	105	7A.15.1	Overige rapporten	166
6.2	Cijfermatig overzicht van de verwerking van de verzoekschriften op Afdeling I	105	7A.15.2	Vreemdelingendiensten	166
6.3	De toetsing van de verzoekschriften	107	7A.16	Algemeen	166
6.3.1	Artikel 1a: Bevoegdheidsafbakening naar bestuursorgaan	107	7A.16.1	Enkele zaken	167
			7A.16.2	Minderjarigen	169
6.3.2	Artikel 16: Bevoegdheidsafbakening naar gedraging	111	7A.17	Klachtbehandeling	170
			7A.18	De kwaliteit van interne klachtbehandeling	170
6.3.2.1	Inleiding	111	7A.18.1	De behandeling van klachten	172
6.3.2.2	Onbevoegdheid Nationale ombudsman ten aanzien van algemeen verbindende voorschriften (artikel 16, onder b)	112	7A.18.2	Schadevergoeding	177
			7A.19	Politieoptreden en het burgerlijk recht	179
6.3.2.3	Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij openstaan van een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening (artikel 16, onder c)	113	7A.20	Overige rapporten op het terrein van de politie	181
			7A.21	Administratieve organisatie	181
6.3.2.4	Onbevoegdheid Nationale ombudsman ingeval van rechterlijke uitspraak (artikel 16, onder e)	114	7A.21.1	Rijksrecherche	181
6.3.3	Artikel 14: Ontvankelijkheid; discretionaire bevoegdheid Nationale ombudsman	114	7A.21.2	Overige rapporten	182
			7A.21.3		
6.3.3.1	Inleiding	114	7B	Openbaar ministerie	183
6.3.3.2	Kennelijke ongegrondheid van het verzoek (artikel 14, onder b)	115	7B.1	Algemeen; cijfers	183
6.3.3.3	Geen of onvoldoende belang bij een onderzoek (artikel 14, onder c)	116	7B.2	Openbaar ministerie en opsporing	185
6.3.3.4	Wettelijk geregelde klachtvoorziening (artikel 14, onder f)	117	7B.3	Openbaar ministerie en vervolging	186
6.4	Buitenwettelijke verzoekschriften	118	7B.4	Inbeslagneming	186
6.5	Telefonische behandeling van klachten en verzoeken om informatie	120	7B.5	Tenuitvoerlegging van straffen	186
			7B.6	Schadevergoeding	187
7	Politie en openbaar ministerie	121	7B.7	De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	187
			7B.8	Slachtoffers van delicten	191
7A	Politie	121	7B.9	Informatieverstrekking	193
			7B.10	Centraal Justitieel Incassobureau	194
7A.1	Inleiding	121	7B.10.1	Tenuitvoerlegging van straffen	194
7A.1.1	Algemeen; cijfers	121	7B.10.2	De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	194
7A.1.2	Praktijkcontacten	121		Overige	195
7A.1.3	Veiligheid bij het overbrengen van verdachten na aanhouding	122	7B.11	Administratieve organisatie van de parketten en van het Centraal Justitieel Incassobureau	195
			7B.12	Klachtbehandeling door het openbaar ministerie	196
			7B.13	Overige rapporten op het terrein van het openbaar ministerie	197
			8	Ministerie van Algemene Zaken	199
			9	Ministerie van Buitenlandse Zaken	201

9.1	Algemeen; cijfers	201	12B.1.2	Productgroep Studiefinanciering en Afdeling	
9.2	Het Ministerie zelf	201	12B.1.3	Bezwaar, Beroep en Juridische Zaken	275
9.2.1	De Minister van Buitenlandse Zaken	201	12B.1.4	OV-Studentenkaart BV	275
9.2.2	De Minister voor Ontwikkelingssamenwerking	202		Productgroep Tegemoetkoming Studiekosten en Lesgeld	275
9.2.3	Het Bureau Visadienst	203	12B.2	Overige zelfstandige bestuursorganen op het	
9.2.4	Individuele ambtsberichten	203		terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	276
9.3	Ambassades en consulaten	212	12B.2.1	Op het terrein van onderwijs en onderzoek	276
9.3.1	Legalisatie en verificatie van documenten	212	12B.2.2.	Dienst Omroepbijdragen	277
9.3.2	Overige zaken	218			
10	Justitie	223	13	Financiën	279
			13A	Ministerie van Financiën	280
10A	Ministerie van Justitie	224	13A.1	Cijfers	280
10A.1	Algemeen; cijfers	224	13A.2	Belastingdienst	280
10A.2	Immigratie- en Naturalisatiedienst	224	13A.2.1	Inleiding	280
10A.2.1	Algemene onderwerpen	224	13A.2.2.	Rentevergoeding; schadevergoeding	281
10A.2.1.1	Cijfers	225	13A.2.3	Behandelingsduur	287
10A.2.1.2	De behandeling door de Nationale ombudsman van klachten over de IND	225	13A.2.4	Informatieverstrekking	290
			13A.2.5	Heffing	291
10A.2.1.3	Oorzaken voor het ontstaan van klachten over de IND	228	13A.2.5.1	Controle	291
			13A.2.5.2	Ambtshalve vermindering	292
10A.2.1.4	Signalering van knelpunten; overleg met de Staatssecretaris	230	13A.2.5.3	Hardheidsclausule	294
			13A.2.5.4	Onjuiste aanslagen	296
10A.2.1.5	Ter afsluiting	233	13A.2.5.5	Belastingteruggaaf	296
10A.2.2	Visa en machtigingen tot voorlopig verblijf	234	13A.2.5.6	Overige zaken op het terrein van de heffing	299
10A.2.3	Asielverzoeken; verzoeken om een vergunning tot verblijf of een vergunning tot vestiging	237	13A.2.6	Invordering	301
			13A.2.6.1	Verrekening	301
10A.2.4	Naturalisaties	243	13A.2.6.2	Betalingsregelingen	302
10A.2.5	Adviescommissie voor vreemdelingenzaken	244	13A.2.6.3	Kwijtschelding	303
10A.2.6	Overige verzoekschriften op het terrein van de IND	245	13A.2.6.4	Gebruik van dwangmiddelen	305
10A.3	Griffies van gerechten	248	13A.2.7	Centraal bureau motorrijtuigenbelasting	307
10A.4	Gevangeniswezen en TBS	250	13A.2.8	Douane	309
10A.4.1	Algemeen	250	13A.2.9	Overige zaken op het terrein van de Belasting-	
10A.4.2	Gevangeniswezen	250		dienst	310
10A.4.3	TBS	255	13A.3	Ministerie van Financiën anderszins	311
10A.5	Raad voor de Kinderbescherming	258	13A.3.1	Dienst Domeinen	311
10A.6	Schadevergoeding	258	13A.3.2	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Financiën	313
10A.7	Overige rapporten op het terrein van het Ministerie van Justitie	259	13B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Financiën	316
10B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Justitie	260			
10B.1	Raden voor Rechtsbijstand	260	14	Ministerie van Defensie	317
10B.2	Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers	261			
10B.3	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	262	14.1	Algemeen; cijfers	317
10B.4	Landelijk Selectie- en opleidingsinstituut Politie	263	14.2	USZO-Defensie	318
10B.5	Overige zelfstandige bestuursorganen	263	14.3	Koninklijke marechaussee	318
			14.4	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Defensie	319
11	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	265	15	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	321
11A	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	266			
11A.1	Cijfers	266	15A	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke	
11A.2	Binnenlandse Veiligheidsdienst	266		Ordening en Milieubeheer	322
11A.3	USZO	266	15A.1	Cijfers	322
11A.3.1	USZO-Zoetermeer	266	15A.2	Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting	322
11A.3.2	USZO-Heerlen	267	15A.2.1	Algemeen	322
11A.4	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	267	15A.2.2	Individuele huursubsidie	322
11B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	269	15A.2.3	Inspectie van de Volkshuisvesting	323
			15A.2.4	Secretariaat huurcommissie	324
12	Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	271	15A.3	Directoraat-Generaal Milieubeheer	324
			15A.4	Overige zaken met betrekking tot het Ministerie	325
12A	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	272	15B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	326
12A.1	Cijfers	272	15B.1	Huurcommissies	326
12A.2	USZO-Groningen	272	15B.2	Dienst voor het kadaster en de openbare registers	329
12A.3	Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	273	16	Verkeer en Waterstaat	331
12B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	274	16A	Ministerie van Verkeer en Waterstaat	332
12B.1	Informatie Beheer Groep; OV-Studentenkaart BV	274	16A.1	Cijfers	332
12B.1.1	Algemeen; cijfers	274	16A.2	Rijksluchtvaartdienst	332

16A.3	Rijkswaterstaat	333	20B.3	Overige	389
16A.4	Goederenvervoer	336			
16A.5	Telecommunicatie en Post	337	21	Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie	391
16B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Verkeer en Waterstaat	339	22	Waterschappen	393
16B.1	Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	339			
16B.2	Dienst Wegverkeer	340	22.1	Algemeen	393
16B.3	Overige	342	22.1.1	Cijfers	393
			22.1.2	Aanbevelingen Jaarverslag 1997	393
17	Economische Zaken	343	22.2	Afgedane zaken	394
17A	Ministerie van Economische Zaken	344	22.2.1	Behandelingsduur bezwaar- en beroepschriften	394
17B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Economische Zaken	345	22.2.2	Invordering	395
17B.1	Kamers van Koophandel en Fabrieken	345	22.2.2.1	Kosten van invordering	395
17B.2	Nederlands Meetinstituut BV	345	22.2.2.2	Kwijtschelding	396
			22.2.2.3	Overige zaken met betrekking tot de invordering	397
			22.2.3	Schadevergoeding	398
			22.2.4	Overige zaken	399
18	Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	347	23	Provincies	403
18A	Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	348	23.1	Algemeen	403
18A.1	Cijfers	348	23.1.1	Het proefproject	403
18A.2	Afgehandelde zaken in 1998	348	23.1.2	Cijfers	403
18B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	355	23.2	Het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van de provincies	404
			23.2.1	Zaken die in onderzoek zijn genomen	404
19	Sociale Zaken en Werkgelegenheid	357	23.2.2	Buiten onderzoek gebleven zaken	406
19A	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	358	24	Gemeenten	409
19A.1	Cijfers	358			
19A.2	Afgedane zaken	358	24.1	Algemeen	409
19B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	360	24.1.1	Het proefproject	409
19B.1	Bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid	360	24.1.2	Cijfers	410
			24.2	Het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van gemeenten	411
19B.1.1	Cijfers	360	24.2.1	Rapporten	411
19B.1.2	Landelijk instituut sociale verzekeringen	360	24.2.2	Interventies	421
19B.1.3.1	Behandelingsduur	360			
19B.1.3.2	Informatieverstrekking	363	Deel IV	BIJLAGEN	425
19B.1.4	Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling	366	1	Personeelsbezetting per 31 december 1998	427
19B.1.5	Rentevergoeding en schadevergoeding	368	2	Kamerstukken c.a. inzake de Nationale ombudsman	431
19B.1.6	Regeling persoonsgebonden budgetten	369	3	Uitgebrachte rapporten	445
19B.1.7	Overige klachten	371	3.1	Overzicht rapportnummers per onderwerpgebied	445
19B.2	Arbeidsvoorzieningsorganisatie	374	3.2	Vermelding van rapporten in vakbladen in 1998	447
19B.2.1	Cijfers	374	3.3	Klachtsamenvatting en oordeel per rapport	449
19B.2.2	Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening	374	4	Publicaties Nationale ombudsman	489
19B.2.2.1	Ontslagvergunningen	375	4.1	Publicaties van de Nationale ombudsman	489
19B.2.2.2	Bemiddeling en scholing	380	4.2	Publicaties over de Nationale ombudsman	492
20	Volksgezondheid, Welzijn en Sport	383	5	Toelichting op de beoordelingscriteria van de Nationale ombudsman	495
20A	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	384	6	Bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman	499
20A.1	Cijfers	384	7	Bepaling over de Nationale ombudsman in de Grondwet	503
20A.2	Inspectie voor de Gezondheidszorg	384	7.1	Voorstel tot verandering in de Grondwet, strekkende tot opnemng van bepalingen inzake de Nationale ombudsman	503
20A.3	Overige rapporten op het terrein van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	386	7.2	Wet Nationale ombudsman	504
20B	Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	388			
20B.1	Pensioen- en Uitkeringsraad	388			
20B.2	Ziekenfondsraad	388			

VOORWOORD

De cijfers van de Nationale ombudsman

Instroom en uitstroom

Het jaar 1998 was voor de Nationale ombudsman drukker dan ooit tevoren. Er werden 8437 verzoekschriften ontvangen en 8299 verzoekschriften afgedaan. Dit betekent een stijging ten opzichte van 1997 met 17% respectievelijk 12%. Het jaar 1997 was een jaar van stabilisatie, na het eerdere «topjaar» 1996. Het jaar 1998 steekt echter ook uit boven 1996, met 9,7% meer ingekomen verzoekschriften en 10,6% meer afgedane zaken.

De sterke stijging van de instroom over 1998 moet geheel worden toegeschreven aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie. Het aantal klachten over de IND steeg ten opzichte van 1997 met 207,8%, en bedroeg 2352. Dit is 27,9% van de totale instroom bij de Nationale ombudsman over 1998. In hoofdstuk 10, § 10A.2, wordt uitvoerig ingegaan op het werk van de Nationale ombudsman op dit terrein, en op de knelpunten die de Nationale ombudsman signaleerde.

De IND verwacht voor 1999 dat het aantal asielzoekers dat naar Nederland komt nog zal stijgen boven het niveau van 1998. Gevreesd moet worden dat in die situatie de problemen van de IND die in de weg staan aan een tijdige afhandeling van aanvragen niet zullen verminderen, met alle gevolgen van dien, ook voor de stroom van klachten bij de Nationale ombudsman over een onaanvaardbaar lange behandelingsduur.

De sterke stijging van het aantal afgedane zaken is gerealiseerd terwijl het aantal toegekende formatieplaatsen voor het Bureau Nationale ombudsman – 90 – gelijk bleef aan dat voor 1997. Dit geeft alle reden om de inzet en toewijding te onderstrepen van de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman die hebben geleid tot deze stijging van productiviteit in 1998. Het is aan hen om ook bij een hoge instroom elk individueel geval de aandacht te – blijven – geven die het toekomt, en om op die manier mede gezicht te geven aan het instituut van de Nationale ombudsman. Hun komt alle dank toe voor de wijze waarop zij dat in 1998 hebben gedaan.

Een woord van dank past ook jegens de bestuursorganen en hun medewerkers, voor de medewerking die zij in 1998 aan de Nationale ombudsman hebben gegeven.

Klemsituatie

Intussen geeft de omvang van de personeelsformatie reden tot bezorgdheid. Het voor 1998 toegekende budget was afgestemd op een instroom van 7046 klachten over dat jaar. Dezelfde cijfers gelden voor 1999. Dit betekent dat de Nationale ombudsman zich wat betreft de capaciteit van het Bureau Nationale ombudsman in een klemsituatie bevindt.

Voor de berekening van het budget voor de Nationale ombudsman wordt al vele jaren een rekenmodel toegepast dat is ontwikkeld in goed samenspel tussen het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Nationale ombudsman, en dat regelmatig is herijkt. Vertrekpunt van de berekening voor een bepaald jaar is een raming van het te verwachten aantal klachten. Voorwaarde voor de houdbaarheid van de uitkomst van de berekening is dat de raming de werkelijke omvang van de instroom zo goed mogelijk benadert. Daarvoor is verder van belang dat geen ingrepen worden toegepast op de uitkomst van deze berekening.

Zo bezien, verdraagt de kortingstaakstelling ingevolge het regeerakkoord zich in het geheel niet met de vaste methodiek voor de toekenning van middelen aan het instituut van de Nationale ombudsman. Bovendien trof het de Nationale ombudsman, evenals de andere Hoge Colleges van Staat, onaangenaam dat deze kortingstaakstelling zonder meer werd opgelegd, zonder dat sprake was geweest van het bestuurlijk overleg dat in deze gewoonte is.

In dit verband verdient de aandacht dat de werklust van de Nationale ombudsman vrijwel voor 100% extern wordt bepaald, in de vorm van de instroom van klachten. De ervaring leert dat één enkele klacht soms een omvangrijk onderzoek vergt. Het meest sprekende voorbeeld daarvan uit 1998 is het rapport over aspecten van het overheidsoptreden in verband met de Eurotop (rapport 98/505; zie hoofdstuk 7, § 7A.15). Het aantal rapporten uit 1998 (599) is nagenoeg gelijk aan dat over 1997. Intussen worden de zaken die zich daarvoor lenen, behandeld zonder de weg te volgen van een volledig onderzoek dat uitmondt in een rapport. Dit gebeurt via de interventiemethode. Toepassing van de interventiemethode leidt in de regel tot het wegnemen van het probleem dat aanleiding was tot het indienen van de klacht (zie voor deze methode ook Jaarverslag 1997, hoofdstuk 1, § 1.3.3).

In 1998 is van alle 3207 zaken die, na toetsing op bevoegdheid en ontvankelijkheid, in aanmerking kwamen voor onderzoek, 81,3% afgedaan zonder het uitbrengen van een rapport (zie nader voor de cijfers over de afgedane zaken hoofdstuk 3, § 3.2). Zo is de omvangrijke stroom van IND-klachten zodanig behandeld dat slechts in 35 zaken een rapport is uitgebracht.

Uiteraard is de interventiemethode als wijze van onderzoek minder bewerkelijk dan die van het onderzoek dat uitmondt in een rapport. Dit neemt niet weg dat ook interventiezaken moeten worden behandeld met de zorgvuldigheid die van de Nationale ombudsman mag worden verwacht. Aldus vragen ook deze zaken aandacht en tijd, en leggen ook zij hun beslag op de capaciteit van het Bureau Nationale ombudsman.

De bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging wordt spaarzaam gebruikt. Zij heeft in 1998 geleid tot één rapport, als resultaat van een omvangrijk onderzoek naar de individuele ambtsberichten in asielzaken (98/350; zie hoofdstuk 9, § 9.2.4). Verder is in 1998 één onderzoek op die basis geopend, namelijk naar ongevallen met dodelijke afloop met de AP-23 mijn in 1983 en 1984. Dit is gebeurd in reactie op een desbetreffend verzoek van de vaste Commissie voor Defensie uit de Tweede Kamer.

Het budget; de capaciteit van het Bureau Nationale ombudsman

Het voorgaande betekent dat de taak van de Nationale ombudsman – met een onderzoekplicht zoals neergelegd in artikel 12, vierde lid, van de Wet Nationale ombudsman (WNo) – hem weinig flexibiliteit geeft ten aanzien van de inzet van het toegekende budget. Het Bureau Nationale ombudsman kent geen programmauitgaven. Van het budget voor 1998, f 12.596.000, is 79% besteed voor personele uitgaven. Een ingreep zoals de genoemde kortingstaakstelling – die bovendien voor de komende jaren cumulatief is – leidt dan ook direct tot afname van de onderzoekcapaciteit van het Bureau Nationale ombudsman. Wanneer intussen de instroom in werkelijkheid ongeveer 20% hoger uitvalt dan het aantal klachten dat de basis was voor de toewijzing van middelen, ontstaat een duidelijk knelpunt.

Dit bestaat met name daarin dat de doorlooptijden van de zaken die worden afgedaan met een rapport langer zijn dan wenselijk is (zie hoofdstuk 3, § 3.3). In dit verband moet worden onderkend dat doorlooptijden van direct belang zijn voor het gezag van de Nationale ombudsman.

Immers, waar veel klachten bij de Nationale ombudsman betrekking hebben op de lange behandelingsduur door de overheid, tast het de geloofwaardigheid van de Nationale ombudsman aan wanneer de behandelingsduur ook bij hem te lang is.

Verder is van belang dat bij het voortduren van een hoge instroom er geen ruimte is om extra capaciteit in te zetten voor het aanpakken van de desbetreffende achterstand. Evenmin is er een buffer voor de situatie waarin nieuwe klachten leiden tot een meer dan evenredig beslag op de beschikbare onderzoekcapaciteit.

Ook is er amper ruimte voor activiteiten van educatieve aard binnen de overheid – zoals het Bureau Nationale ombudsman die op bescheiden schaal heeft verricht op het terrein van de politie – die kunnen bijdragen aan aandacht voor de kwaliteit van de uitvoering van overheidstaken ten opzichte van de burger in het primaire proces. Eenzelfde beperking geldt voor inbreng van adviserende aard bij de ontwikkeling van systemen van interne klachtbehandeling. Een en ander is spijtig omdat aldus de expertise die op het Bureau Nationale ombudsman aanwezig is te weinig benut kan worden voor activiteiten die niet alleen de kwaliteit van de overheid kunnen helpen bevorderen, maar die ook kunnen bijdragen aan het voorkomen van nieuwe klachten.

Het voorgaande verdient passende aandacht in toekomstig overleg over de begroting van de Nationale ombudsman. Daarbij moet nog worden aangetekend dat de ervaring leert dat eventuele tussentijdse toekenning van middelen – bij Voorjaarsnota – in zijn effect onvermijdelijk sterk najlt bij de situatie die aanleiding was tot het besluit om additioneel middelen toe te kennen.

Ten slotte wordt, voor de goede orde, opgemerkt dat het voorgaande geen directe betekenis heeft voor het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van de lagere publiekrechtelijke lichamen. Dit werk wordt immers per klacht bekostigd door de betrokken openbare lichamen (zie daarover verder hierna, § 2). Overigens gaat het daar tot dusverre om bescheiden aantallen (zie de hoofdstukken 22, 23 en 24).

De Nationale ombudsman en de wetgeving

Het jaar 1998 was een belangrijk jaar op het punt van de wetgeving die de Nationale ombudsman direct of indirect raakt. De hierna te behandelen onderwerpen laten zien hoe tegen het einde van deze eeuw, en met een terugblik op de laatste twee decennia daarvan, het klachtrecht op het terrein van de overheid volwassenheid bereikt.

Grondwet

In de eerste plaats verdient hier vermelding de Wet van 29 januari 1998 (Stb. 67), inzake opname van het ambt van Nationale ombudsman in de Grondwet, in een nieuw artikel 78a. Nadat al in het najaar van 1998 het voorbereidend onderzoek voor de behandeling in tweede lezing van het wijzigingsvoorstel in de Tweede Kamer was afgerond, is dit voorstel op 28 januari 1999 door de Tweede Kamer aangenomen, waarna het naar de Eerste Kamer is gezonden, die het op 23 februari 1999 heeft aangenomen.

Wet Nationale ombudsman

Een ingrijpende wijziging van de WNo is op 30 juni 1998 in werking getreden (zie voor een behandeling: hoofdstuk 2, § 2.1.2.1). Naast een aantal overige veranderingen zijn vooral de wijzigingen op het punt van de regeling van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman van belang.

In de eerste plaats betreft het hier de manier van aanwijzing van de zelfstandige bestuursorganen die vallen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Een gesloten systeem, op basis van een enumeratieve aanwijzing, is vervangen door een open systeem, met slechts een enkele uitzondering. Aan de noodzaak van regelmatige aanpassing van het – nu ingetrokken – Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo is daarmee een einde gekomen. In de nieuwe situatie is het de verantwoordelijkheid van de Nationale ombudsman om te beslissen of hij een bepaalde instantie zal aanmerken als een zelfstandig bestuursorgaan. Daarbij zal de jurisprudentie op dit punt goed in het oog worden gehouden.

Intussen is het vreemd dat ons land – nog steeds – niet een gezaghebbend opgestelde en met name ook volledige lijst kent van alle instanties die moeten worden aangemerkt als zelfstandig bestuursorgaan. Een dergelijke lijst zal uiteraard regelmatig moeten worden bijgehouden. Hier ligt een duidelijke taak voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Verder is er een nieuwe systematiek gekomen voor de aanwijzing, wat de bevoegdheid van de Nationale ombudsman betreft, van de bestuursorganen van de provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen.

In de plaats van een aanwijzing bij algemene maatregel van bestuur wordt nu aangewezen bij ministerieel besluit, op verzoek van de desbetreffende gebiedscorporatie. Deze aanwijzing gebeurt voor een periode van vier jaar. Daarmee heeft het werk van de Nationale ombudsman op dit terrein een geheel nieuwe, en meer definitieve grondslag gekregen. Alle provincies en waterschappen, en inmiddels 38 gemeenten, zijn op die voet binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman gekomen.

Ingevolge het nieuwe artikel 1c van de WNo is voor de hiervoor bedoelde vrijwillige aansluiting een vergoeding verschuldigd. Een en ander is uitgewerkt in een algemene maatregel van bestuur. De Nationale ombudsman heeft zich van meet af aan verzet tegen deze wijze van financiering voor dit deel van zijn werk. De omstandigheid dat hij daarin tot dusverre bij de wetgever geen gehoor heeft gevonden, kan hem er niet van weerhouden om met nadruk aandacht te blijven vragen voor zijn bezwaren tegen het nu bestaande bekostigingsmodel. Die bezwaren zijn principieel, en daarnaast ook praktisch van aard (zie verder hoofdstuk 2, § 2.1.5). Verwacht mag worden dat de wetgever daar de komende jaren een open oog voor heeft.

Algemene wet bestuursrecht

Op 17 november 1998 heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel aanvaard tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) met een nieuw hoofdstuk 9, dat een algemene regeling bevat voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Wanneer ook de Eerste Kamer met dit voorstel instemt, zal de invoering van hoofdstuk 9 van de Awb een markante stap zijn in de ontwikkeling van het klachtrecht. Immers, het onderstreept het grondwettelijk petitieright, en geeft een basis voor de aanspraak van de burger die een klacht heeft over de overheid op een passende behandeling van zijn grief.

Invoering van hoofdstuk 9 bevestigt dat de overheid gehouden is om klachten van burgers adequaat te behandelen. Adequate klachtbehandeling is niet alleen van belang voor de individuele burger die het aangaat, maar ook van directe betekenis voor de overheid zelf. Van elke overheidsinstantie mag immers worden verwacht dat zij een beleid voert dat is gericht op een zo hoog mogelijke kwaliteit van de uitvoering van

haar taken naar de burger. Evenals bezwaren, vormen ook klachten daarvoor een belangrijke bron van informatie. Dat geldt overigens eveneens voor uitspraken van rechters in beroepsprocedures tegen de overheid, en voor oordelen van de ombudsman in procedures van externe klachtbehandeling. Daar komt bij dat een goede interne behandeling van klachten – en overeenkomstig van bezwaren – voorkomt dat de overheid zich naderhand moet verantwoorden voor een externe instantie. Vrijblijvend kan dat alles niet zijn. De ervaring leert immers dat ook in een land als Nederland, met een op zichzelf hoogwaardige overheid, burgers in talloze situaties problemen ondervinden in hun contacten met de overheid. Geen onderdeel van de overheid en geen bestuurslaag is daarvan vrij. Een overheid die zich daarvoor afsluit, lijdt aan ernstige bedrijfsblindheid.

De ervaring leert intussen ook dat dit alles beslist niet vanzelfsprekend is en gaat. Dit gaf aanleiding om in hoofdstuk 1 (§ 1.3) van dit jaarverslag apart aandacht te besteden aan de interne klachtbehandeling door bestuursorganen. Daar wordt uiteengezet dat de invoering van hoofdstuk 9 van de Awb in tal van situaties flinke inspanning zal vragen. Een recente evaluatie van de interne klachtbehandeling door de politie toont aan hoeveel werk er op dit punt nog te doen is. Dit raakt overigens nadrukkelijk ook de cultuur binnen de desbetreffende onderdelen van de overheid.

Intussen mag worden gehoopt dat de komst van hoofdstuk 9 van de Awb in het bijzonder ook een prikkel zal betekenen voor die gemeenten die nog niet een ombudsmaninstituut voor hun burgers hebben ingesteld. De ervaring leert dat zo'n ombudsman een onmisbare functie vervult als extern sluitstuk op interne klachtbehandeling. Anders gezegd: zonder ombudsman, als externe controleur, lopen wettelijke voorschriften ten aanzien van interne klachtbehandeling het risico niet (adequaat) te worden nageleefd.

Zo bezien, ligt er voor deze gemeenten – helaas nog steeds de grote meerderheid – een dubbele opgave: het serieus geven van vorm en uitvoering aan een goede interne klachtbehandeling, en het nemen van een besluit over de ombudsmanfunctie voor hun burgers. De wetgever heeft hun tot dusverre de vrijheid gelaten om te kiezen hoe zij die ombudsmanfunctie willen invullen. Verwacht mag worden dat diezelfde wetgever uitgesproken belangstelling zal hebben voor de manier waarop en het tempo waarin de desbetreffende gemeenten hun keuze zullen bepalen. Het ligt voor de hand dat het einde van de huidige kabinetsperiode op dit punt als een duidelijke horizon wordt gezien.

Juridisering

In deze paragraaf over wetgeving passen ook enkele opmerkingen over het onderwerp juridisering.

Op 21 december 1998 verscheen de kabinetsnota *Juridisering in het openbaar bestuur* (TK 1998–1999, 26 360). Het gaat hier om een vraagstuk dat al enkele jaren tot de nodige discussie heeft geleid. Helaas mist de nota een duidelijke definitie van het begrip juridisering. Ook lopen in de nota empirische en normatieve uitspraken enigszins door elkaar. Intussen wordt in de kabinetsnota terecht het belang onderkend van het stelsel van rechtsbescherming van de burger tegen de overheid. Daarvan uitgaande, bevat de nota een aantal voorstellen tot bijstelling van de wetgeving.

Het trok echter de aandacht van de Nationale ombudsman dat de nota zich geheel beperkt tot de rechtsbescherming in de klassieke zin van het woord, zoals die wordt geboden door procedures van bezwaar en daarop volgend beroep op de (bestuurs)rechter. De ombudsman, en daarmee het klachtrecht, blijven geheel buiten beschouwing.

Dit zou op zichzelf positief kunnen worden gewaardeerd, en wel voorzover de nota zich richt op het verschijnsel juridisering met name waar dat kritisch wordt – en moet worden – bezien. Dit betreft dan de kritiek van een doorkruisen – in bepaalde situaties – door de rechter van de verantwoordelijkheid van wetgever en bestuur, en van negatieve effecten van rechterlijk toezicht op de vereiste slagvaardigheid van het bestuur. Kenmerkend van het ombudsmaninstituut, vergeleken met de rechter, is immers dat het de verantwoordelijkheid van het betrokken bestuursorgaan onaangetaast laat.

Het ontbreken van aandacht in de analyse in de nota voor de ombudsman en het klachtrecht kan ook wijzen op een zekere blinde vlek.

Het gaat dan om het niet onderkennen van verschillen tussen geschilbeslechting zoals die uitmondt in een rechterlijke beslissing enerzijds, en klachtbehandeling, intern en door een externe ombudsman, anderzijds. Veelal is klachtbehandeling informeler en flexibeler dan geschilbeslechting. Klachtbehandeling kan er ook aan bijdragen te voorkomen dat bepaalde conflicten verharder, en in de bedding raken van een juridische procedure die eindigt in een rechterlijke beslissing. Adequate klachtbehandeling heeft aldus eigen mogelijkheden om bij te dragen aan herstel van vertrouwen in de verhouding tussen burger en overheid. Verder zou, bezien vanuit een oogpunt van hun doorwerking op de kwaliteit van het openbaar bestuur, controle door een ombudsman onder bepaalde omstandigheden effectiever kunnen blijken dan die door een rechter¹.

Zo bezien, is het opmerkelijk dat de juridiseringsnota van het kabinet zich beperkt tot het terrein van de rechtsbescherming in de strikte zin. Dat is te meer zo in het licht van de sterke belangstelling van de laatste jaren voor alternatieve vormen van geschilbeslechting («alternative dispute resolution» – ADR), en voor bemiddeling («mediation») en arbitrage. Het is van belang dat actief wordt gestreefd naar een zodanige vormgeving en verdere ontwikkeling van het stelsel van bescherming van de burger tegen de overheid dat eventuele conflicten alleen dan in aanmerking komen om te worden behandeld volgens een geformaliseerde procedure van geschilbeslechting, via bezwaar en beroep, wanneer daarvoor geen goed alternatief bestaat. Het zou passend zijn om klachtbehandeling duidelijk te betrekken in een beleid dat daar op is gericht.

Een voorbeeld van een situatie waarin klachtbehandeling flexibeler, efficiënter en effectiever kan zijn dan een procedure voor de rechter is die van het overschrijden door het bestuur van termijnen.

De Awb geeft in artikel 6:12 een in de tijd vrijwel onbegrensde mogelijkheid van beroep op grond van de zogenoemde fictieve weigering. Die toegang tot de rechter zou de Nationale ombudsman, gelet op de hoofdregel van artikel 16 onder c van de WNo, in zo'n situatie langdurig onbevoegd hebben gemaakt. Terecht is destijds echter – op het laatste moment – op die hoofdregel een uitzondering gemaakt, door de toegang tot de Nationale ombudsman open te houden ook wanneer de weg van artikel 6:12 van de Awb openstaat.

De ervaring van de Nationale ombudsman heeft geleerd dat tal van klachten over een lange behandelingsduur, gekoppeld aan een tekort aan informatie over de stand van behandeling, door de Nationale ombudsman bevredigend kunnen worden opgelost. Dit gebeurt via de interventiemethode. Het zou voor beide betrokken partijen weinig aantrekkelijk zijn wanneer in dit soort gevallen de weg naar de rechter zou (moeten) worden gevolgd. Voorwaarde is uiteraard de bereidheid aan de kant van de overheid om volle medewerking te geven aan interventies door een

¹ Zie: M. L. M. Hertogh, *Consequenties van controle*. De bestuurlijke doorwerking van het oordeel van de administratieve rechter en de Nationale ombudsman (diss. Leiden), s-Gravenhage, 1997.

instantie van klachtbehandeling. De ervaringen op dit punt van de Nationale ombudsman zijn bemoedigend.

Het zou de moeite waard zijn om te onderzoeken of er andere terreinen zijn waarop de weg van de klachtbehandeling intern en waar nodig daarna door de ombudsman een geschikt alternatief kan zijn voor een procedure van bezwaar en beroep op de rechter.

De Nationale ombudsman en de burger

Voorlichtingsbeleid; onderzoeken

De Nationale ombudsman is een voorziening van bescherming van de burger tegen de overheid. De hoofdstukken in deel III van dit jaarverslag, over de afzonderlijke bestuursorganen, laten zien op welke wijze de Nationale ombudsman zich in 1998 van zijn taak in deze heeft gekweten.

Wil de Nationale ombudsman zijn rol in het belang van de burger goed vervullen, dan is een belangrijke voorwaarde dat de burger weet van het bestaan van de Nationale ombudsman, en daarnaast liefst ook enige kennis heeft van de taak en het werkterrein van de Nationale ombudsman, als een onafhankelijke en onpartijdige instantie voor de behandeling van klachten van burgers over de overheid. Met het oog daarop streeft de Nationale ombudsman, binnen de grenzen van zijn mogelijkheden, naar het voeren van een actief voorlichtingsbeleid (zie ook Jaarverslag 1995, blz. 12–14). Dat beleid is er tevens op gericht om burgers te laten weten dat de toegang tot de Nationale ombudsman een lage drempel heeft.

Voor het voorlichtingsbeleid is het van belang om inzicht te hebben in de effecten van de voorlichting over de Nationale ombudsman. Met het oog daarop heeft de Nationale ombudsman in 1998 drie onderzoeken laten uitvoeren, naar respectievelijk:

- a. enkele kenmerken van klagers (*De klacht weg*);
- b. de bekendheid van de Nationale ombudsman in het algemeen;
- c. de bekendheid van de gemeentelijke functie van de Nationale ombudsman bij inwoners van gemeenten die sinds 1 juli 1996 zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman.

In hoofdstuk 5, § 5.3.1, komen deze onderzoeken en hun uitkomsten nader aan de orde. Hieronder zal eveneens op deze onderzoeken worden ingegaan, met name met het oog op de vraag tot welke actie zij aanleiding geven.

De bekendheid van de Nationale ombudsman

Uit het algemene bekendheidsonderzoek (van eind 1998) blijkt een passieve naamsbekendheid van de Nationale ombudsman van 95%. Wat betreft de spontane naamsbekendheid van de Nationale ombudsman is de vraag gesteld: «Er bestaat in ons land een instantie waar u terecht kunt als u klachten heeft over de overheid. Weet u welke instantie dat is?» Op deze vraag antwoordde 17% van de respondenten «de Nationale ombudsman», en 24% «de ombudsman». De antwoorden op de vragen naar de spontane naamsbekendheid vertonen overigens spreiding naar een aantal achtergrondkenmerken, zoals opleidingsniveau, geslacht en regio.

Het vorige onderzoek naar de algemene bekendheid van de Nationale ombudsman dateert van begin 1995 (zie Jaarverslag 1995, blz. 12). Toen is de beantwoording van de vraag naar de spontane bekendheid echter niet uitgesplitst tussen «de Nationale ombudsman» en «de ombudsman», maar is alleen als antwoordcategorie «de Nationale ombudsman» gebruikt. Deze had destijds een gemiddelde score van 28%. Een en ander

betekent dat de uitkomsten van beide onderzoeken op dit punt helaas niet geheel vergelijkbaar zijn.

Begin 1998 is een onderzoek uitgevoerd naar de bekendheid van de gemeentelijke functie van de Nationale ombudsman in vier van de zeven gemeenten die sinds 1 juli 1996 bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten. Gemiddeld wist slechts 7% van de respondenten spontaan dat men met een klacht over hun gemeente terecht kan bij de Nationale ombudsman; 20% noemde spontaan de landelijke functie van de Nationale ombudsman.

Het begrip «ombudsman»

In het Jaarverslag 1997 (blz. 9–10) is aandacht gevraagd voor misverstanden en verwarring die worden opgeroepen door de naam «ombudsman». Bij de behandeling van dat jaarverslag in de Tweede Kamer bleek de bezorgdheid van de Nationale ombudsman op dit punt te worden gedeeld. Staatssecretaris Kohnstamm heeft de Tweede Kamer vervolgens een notitie over dit onderwerp toegezegd (zie verder hoofdstuk 2, § 2.1.7). De notitie moet overigens nog verschijnen.

De beide hiervoor, onder a. en b., genoemde landelijke onderzoeken waren onder meer ook gericht op de kennis bij burgers over de verschillende soorten ombudsman, en op het beeld dat zij hebben van de Nationale ombudsman. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn een duidelijke bevestiging van de verwarring met betrekking tot de naam «ombudsman» waarvoor in het Jaarverslag 1997 de aandacht werd gevraagd. Bij het merendeel van de respondenten die de Nationale ombudsman kennen, komt overigens naar voren dat men de Nationale ombudsman een betrouwbare instantie acht, die klachten tot de bodem uitzoekt.

Te ondernemen actie

De vraag is welke betekenis de onderzoeken moeten hebben voor te ondernemen actie, zowel wat betreft het voorlichtingsbeleid van de Nationale ombudsman, als voor de genoemde notitie.

Een verantwoorde beantwoording van de vraag naar de betekenis van de cijfers over de landelijke bekendheid van de Nationale ombudsman vergt een vergelijking met bekendheidscijfers over andere instanties die voor burgers in bepaalde probleemsituaties betekenis kunnen hebben. De Nationale ombudsman beschikt niet over dergelijke cijfers. Echter, ongeacht zo'n vergelijking ziet de Nationale ombudsman in de uitkomsten van de beide recente landelijke onderzoeken voldoende reden om de voorlichtingsinspanningen die zijn gericht op het verder verspreiden van de kennis in onze samenleving over de Nationale ombudsman onverflauwd voort te zetten, en waar mogelijk te intensiveren.

De uitkomsten van het onderzoek naar de bekendheid met de gemeentelijke functie van de Nationale ombudsman geven zonder meer aanleiding tot de conclusie dat hier nog veel werk te doen valt. Voorzover de Nationale ombudsman zich richt op het bevorderen van kennis over de gemeentelijke functie van de Nationale ombudsman, zal dat moeten gebeuren in goede afstemming met het bestuur van de betreffende gemeente.

Tot dusverre heeft de publieksvoorlichting van de Nationale ombudsman vooral berust op zogeheten «free publicity». De uitkomsten van de onderzoeken maken het nodig om te bezien of daarnaast niet ook bepaalde vormen van betaalde communicatie zouden moeten worden

ingezet. Dat heeft dan wel zijn consequenties voor het budget van het Bureau Nationale ombudsman.

In het bijzonder vragen die categorieën in de samenleving gerichte aandacht waarvan is gebleken dat zij in verhouding nog minder bekend zijn met de Nationale ombudsman, zoals achterstandgroepen en vrouwen. Daarnaast zal moeten worden gezien of het effect van informatieoverdracht kan worden versterkt, door met name ook een meer actieve benadering van de audiovisuele media, niet alleen landelijk, maar zeker ook regionaal en lokaal.

Uit het onderzoek *De klacht weg* is onder meer ook gebleken dat slechts een zeer gering deel van de klagers bij de Nationale ombudsman gebruik maakte van intermediaire kaders, zoals Bureaus voor Rechtshulp en Bureaus Sociaal Raadslieden. Dit geeft aanleiding om na te gaan in hoeverre deze intermediaire instellingen de weg naar de Nationale ombudsman voldoende wijzen, en om hen waar nodig op dit punt aan te spreken.

Wat de naam «ombudsman» betreft, onderstrepen de uitkomsten van de beide landelijke onderzoeken het belang van inspanningen om verwarring op dit punt zoveel mogelijk terug te dringen en te voorkomen. Voorzover het gaat om de ombudsmanfunctie binnen de overheid ligt het voor de hand dat de wetgever zich uitdrukkelijk de vraag stelt naar de mogelijkheid tot effectieve regulering. Daarnaast geldt ook voor dit punt dat publieksvoorlichting kan bijdragen aan het verspreiden en vergroten van kennis over het ombudsmaninstituut, en het instituut van de Nationale ombudsman meer in het bijzonder, en in zoverre aan het verminderen van bestaande onduidelijkheid. Verwacht mag worden dat de notitie die is toegezegd aan de Tweede Kamer op beide punten komt met duidelijke standpunten en gerichte voorstellen.

Aandachtspunten

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

a. Algemeen

- het bevorderen van het totstandkomen van een volledige lijst van de zelfstandige bestuursorganen van ons land (Voorwoord);
- het model voor de financiering van het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van de lagere publiekrechtelijke lichamen (Voorwoord, en hoofdstuk 2, § 2.1.5);
- het bezien in hoeverre klachtbehandeling – intern en door een ombudsman – een duidelijke plaats kan worden gegeven in een beleid dat zich richt op het waar mogelijk voorkomen dat conflicten tussen burgers en overheid worden behandeld in geformaliseerde procedures van geschilbeslechting (Voorwoord);
- het bevorderen van kennis bij burgers van het instituut van de Nationale ombudsman, en het voorkomen van verwarring op het punt van de naam «ombudsman» (Voorwoord);
- het effectief bevorderen van, en het actief toezien op het naleven door alle bestuursorganen van bepalingen van orde, onder meer op het punt van de behandelingsduur (hoofdstuk 1, § 1.2);
- de mogelijke stimulerende rol van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bij de invoering van hoofdstuk 9 van de Awb, en het bezien van het oprichten van een kenniscentrum op het terrein van interne klachtbehandeling, binnen de overheid, op de voet van hoofdstuk 9 van de Awb (hoofdstuk 1, § 1.3);
- het duidelijk herbevestigen, bijvoorbeeld door het neerleggen in de

Aanwijzingen voor de regelgeving, van de procedureafpraak dat de Nationale ombudsman tijdig de gelegenheid krijgt om zijn zienswijze te geven over concept-regelgeving die hem raakt (hoofdstuk 2, § 2.1.8).

b. Afzonderlijke bestuursorganen

1. Politie:
de veiligheid van de politieambtenaar bij het overbrengen van verdachten na hun aanhouding, en een eventuele verruiming van de bevoegdheid tot het in die situatie verrichten van een veiligheidsfouillering (hoofdstuk 7, § 7A.1.3).
2. Buitenlandse Zaken:
de personele sterkte van de ambassades in de zogenoemde probleemlanden, in verband met de behandeling van verzoeken om legalisatie en verificatie van documenten in overeenstemming met de Awb (hoofdstuk 9, § 9.3).
3. Justitie:
 - een behandelingsduur van asielverzoeken en mvv-verzoeken die in overeenstemming is met de daarvoor geldende wettelijke voorschriften;
 - een definitie van «achterstand» die uitgaat van deze wettelijke voorschriften;
 - passende tussentijdse informatieverstrekking aan vreemdelingen die langer moeten wachten op een reactie op hun aanvraag dan waarop zij mochten rekenen gelet op deze wettelijke voorschriften (hoofdstuk 10, § 10A.2).
4. Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen:
het opnemen van een hardheidsclausule in de Les- en cursusgeldwet (hoofdstuk 12, § 12B.1.4).

DEEL I BEELD VAN DE OVERHEID

1 DE OVERHEID, GEZIEN DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN IN 1998

1.1 Inleiding

Het instituut van de ombudsman is een voorziening tot bescherming van de burger tegen de overheid. De Nationale ombudsman heeft tot taak te onderzoeken op welke wijze de overheid zich bij de uitvoering van haar taken jegens de burger gedraagt. De Wet Nationale ombudsman (WNo) geeft in artikel 12 een ieder het recht om de Nationale ombudsman te vragen om een onderzoek. In 1998 is dat 8437 keren gebeurd. De Nationale ombudsman heeft ook, op grond van artikel 15 van de WNo, de bevoegdheid om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar gedragingen van de overheid tegenover de burger. Dit belangrijke recht – waarvan tot nog toe steeds een spaarzaam gebruik is gemaakt – heeft in 1998 één keer geleid tot een rapport (98/350, over individuele ambtsberichten in asielzaken).

Door het gebruik van de bevoegdheden tot onderzoek zoals die zijn neergelegd in de WNo vormt de Nationale ombudsman zich een beeld van de overheid. Dit beeld kent natuurlijk beperkingen. Zo betreft het alleen dat deel van de overheid dat is belast met de uitvoering van overheidstaken, voorzover de burger daar mee in aanraking komt. Dat is echter wel juist datgene waaraan de overheid haar bestaansreden ontleent. Verder beperkt het beeld van de Nationale ombudsman zich tot die gevallen waarin de burger reden vond tot het indienen van een klacht, en daartoe ook daadwerkelijk overging. Dat vestigt echter wel de aandacht op die gevallen waar de burger reden vond tot klagen over de overheid. De burger moet vertrouwen kunnen hebben in de overheid. Daarom verdienen juist mogelijke tekortkomingen ten opzichte van de burger in de uitvoering van het overheidsbeleid bijzondere aandacht.

De blik van de Nationale ombudsman op de overheid wordt gericht door de klachten van burgers. De Nationale ombudsman heeft tot taak om op basis van zijn onderzoek te beoordelen of de klacht gegrond is, en uit te spreken of de overheid zich al dan niet *behoorlijk* heeft gedragen. Rapporten en interventies van de Nationale ombudsman houden de overheid een spiegel voor, en zijn in veel gevallen een stimulans tot actie. Verwacht mag worden dat de overheidsinstanties en hun medewerkers die het aangaat lering trekken uit wat niet goed ging. In tal van zaken die de Nationale ombudsman in 1998 heeft behandeld, is dat ook gebeurd, in de vorm van actie tot herstel, of ter preventie. De hoofdstukken in deel III van dit jaarverslag over de verschillende bestuursorganen, en ook hoofdstuk 4 (over de effecten van het werk van de Nationale ombudsman), geven daarvan de nodige voorbeelden.

Dit algemene hoofdstuk bevat het gebruikelijke overzicht van de onderwerpen die in het werk van de Nationale ombudsman in 1998 in verhouding het meest aan de orde waren. De ervaring heeft geleerd dat het streven om de grote verscheidenheid aan onderwerpen enigszins te ordenen er haast onvermijdelijk toe leidt dat elk jaar weer dezelfde thema's terugkeren, zoals behandelingsduur en uitwisseling van informatie. Het zou echter een misverstand zijn om daaruit af te leiden dat het werk van de Nationale ombudsman in zoverre zonder effect blijft, dat het er niet aan bijdraagt te voorkomen dat dezelfde problemen zich herhalen. De bedoelde thema's hebben namelijk een zeker abstractieniveau: zij zijn elk een paraplu waaronder een verscheidenheid van gevallen kan worden gegroepeerd. Ordening op basis van deze thema's biedt bovendien de mogelijkheid tot het vergelijken van overheidsinstanties op zeer verschil-

lende terreinen van beleid en op verschillende niveaus in ons systeem van openbaar bestuur.

Elk van de thema's betreft een kernaspect van het uitvoerend overheids-optreden. In zoverre is het begrijpelijk dat deze thema's jaarlijks terugkeren. Nadere beschouwing per thema, bezien over een reeks van jaren, leert echter dat aan de ene kant bepaalde problemen in frequentie afnemen, of verdwijnen. Daar gaan inspanningen van de betreffende instanties aan vooraf, voortkomend uit eigen kwaliteitszorg, of in reactie op signalen van buiten, zoals van de Nationale ombudsman.

Aan de andere kant dienen zich steeds weer nieuwe vraagstukken en problemen aan. Dat heeft een verscheidenheid aan oorzaken. Deze liggen deels binnen de overheid, zoals veranderingen in de wetgeving, bezuinigingen of reorganisaties. Deels ook komen zij van buiten, als maatschappelijke gebeurtenissen en ontwikkelingen die hun doorwerking hebben op de overheid. Het meest sprekende voorbeeld daarvan in dit jaarverslag over 1998 is het terrein van het vreemdelingenbeleid.

Het behoort mede tot de taak van de Nationale ombudsman om zichtbaar te maken waar nieuwe problemen zijn ontstaan, en om er aan bij te dragen dat de overheid maatregelen neemt om deze problemen aan te pakken. Tegelijk is het zijn taak om met nadruk te laten zien hoe bepaalde problemen zich herhalen. Het is een ondubbelzinnig ervaringsgegeven dat de druk van dergelijk «frapper toujours» van buitenaf er aan bijdraagt te voorkomen dat de situatie verslechtert, en ertoe dwingt om te blijven werken aan verbetering van de situatie.

Van de 8437 verzoekschriften uit 1998 zijn 6429 in de loop van 1998 ingedeeld bij één van de bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. In totaal 3207 verzoekschriften zijn afgedaan nadat zij in aanmerking waren gebracht voor onderzoek door de Nationale ombudsman. In vier van de vijf keer gebeurde dat laatste zonder dat het onderzoek leidde tot een rapport, meestal omdat interventie door de Nationale ombudsman had geleid tot oplossing van het probleem dat aanleiding was voor de klacht. Er zijn in totaal 599 rapporten uitgebracht.

Dit eerste hoofdstuk bevat hoofdlijnen uit de behandeling van de genoemde 3207 verzoekschriften. Zij worden ingevuld met concrete gevallen, als evenzovele voorbeelden van het werk van de Nationale ombudsman in 1998.

Begonnen wordt, in § 1.2, met een overzicht van de meest voorkomende problemen. Vervolgens zal in § 1.3 worden ingegaan op het onderwerp klachtbehandeling binnen de overheid, dit mede in het perspectief van de komst van een nieuw hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), met algemene regels voor interne klachtbehandeling door bestuursorganen.

1.2 Veel voorkomende problemen

1.2.1 Inleiding

De Nationale ombudsman heeft tot taak om de door hem onderzochte gedragingen te beoordelen op behoorlijkheid. Met het oog daarop is de behoorlijkheidsnorm van artikel 26, eerste lid, van de WNo uitgewerkt in een reeks van vereisten van behoorlijkheid (zie bijlage 5).

Het resultaat van de toetsing in de 599 rapporten uit 1998 aan deze vereisten van behoorlijkheid is neergelegd in grafiek 6a in hoofdstuk 3. In zaken waarin het onderzoek tussentijds wordt beëindigd, wordt eveneens vastgelegd welke vereisten van behoorlijkheid van toepassing waren. De neerslag van die registratie vormt tabel 6b in hoofdstuk 6.

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 hadden ervaren.

Hieronder volgt een overzicht, met voorbeelden, van de meest voorkomende problemen uit 1998.

1.2.2 *De meest voorkomende problemen*

In hoofdstuk 3, § 3.6.4, zijn de gegevens uit de hiervoor genoemde grafiek 6a en tabel 6b samengevoegd. Daaruit ontstaat een lijst van de vereisten van behoorlijkheid die in het verhouding het meest aan de orde waren.

Het zijn de volgende vier:

- a. voortvarendheid: 52,7% (1997: 30,3%);
- b. actieve informatieverstrekking: 10,8% (1997: 15,8%);
- c. overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 8% (1997: 15,3%);
- d. belangenafweging/redelijkheid: 7,3% (1997: 12,4%).

Bij elkaar beslaan de scores op deze vier vereisten 78,8% van het totaal van de 5041 registraties in grafiek 6a en tabel 6b. Hieronder wordt elk van deze vier vereisten afzonderlijk behandeld.

Verder hebben de vereisten van actieve informatieverwerving en van rechtszekerheid elk een aandeel van 3,6%, terwijl het vereiste van correctheid van bejegening een aandeel heeft van 3,4%.

a. Voldoende voortvarendheid

De overheid behoort de vaart er in te houden. Op dat punt worden burgers geregeld in hun verwachting teleurgesteld. Klachten over de duur van de behandeling van een brief, verzoek, aanvraag of bezwaarschrift staan bij de Nationale ombudsman steevast op de eerste plaats. Meer dan ooit geldt dat voor de klachten die de Nationale ombudsman ontving in 1998: in ruim de helft daarvan was de eis van voortvarendheid aan de orde. Zoals hierna zal worden aangegeven, gaat het daarbij met name om klachten over de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie.

Voor tal van onderwerpen heeft de wetgever de overheid willen binden aan termijnen. Artikel 4:13 van de Awb bevat de algemene norm dat een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn. Heeft de wetgever niet zo'n termijn gesteld, dan geldt het vereiste van een redelijke termijn. De Awb-wetgever heeft in artikel 4:14 de overheid de ruimte gegeven om zelf zo'n redelijke termijn aan te geven, met de opdracht om de burger daarvan in kennis te stellen. Het is achteraf aan externe beoordelaars, zoals de rechter en de Nationale ombudsman, om uit te spreken of zij kunnen instemmen met de keuze die de overheid op dit punt heeft gemaakt.

Ook als de wetgever geen termijnen heeft gesteld, of als de overheid tevoren geen keuze heeft gemaakt en bekend gemaakt, zal de Nationale ombudsman achteraf beoordelen of al dan niet is gehandeld met de vereiste voortvarendheid.

Het stellen van termijnen, en duidelijkheid ten aanzien van deze termijnen zijn voor de verhouding tussen burger en overheid van vitaal belang. Kennis van een gestelde termijn schept bij de burger de gerechtvaardigde verwachting dat hij op dit punt op de overheid kan rekenen. Het geeft grote en volstrekt begrijpelijke ergernis bij de burger te weten dat hij zelf wordt gehouden aan wettelijke termijnen die voor hem gelden, met fataal gevolg als hij zelfs maar een dag te laat is, terwijl de overheid bij overschrijding van wettelijke of zichzelf gestelde termijnen vrijuit gaat, en

straffeloos verder de tijd kan nemen die haar goeddunkt. Dat weegt extra zwaar wanneer de burger in verband met zijn rechtspositie of uit financieel oogpunt direct belang heeft bij het naleven door de overheid van de eis van voortvarendheid. Zijn gevoel van onmacht wordt nog versterkt door het feit dat hij in de regel geen enkele sanctie heeft om de overheid tot actie te bewegen, of om haar te straffen voor haar nalaten. Overheid over tijd mist kwaliteit. Dit verplicht de overheid tot zelfbeheersing: maatregelen om tijdigheid te garanderen, scherp intern toezicht op het naleven van termijnen en adequate stappen bij elke termijnoverschrijding. Hier past geen bureaucratische berusting. Van de begrotingswetgever mag worden verwacht dat zij de uitvoerende macht op dit punt toerust met de middelen die nodig zijn.

Wanneer een burger na het nodige wachten op de overheid een klacht indient bij de Nationale ombudsman, hoopt hij dat dit zal leiden tot een snel einde van zijn wachten. Daarom wordt dit soort klachten bij uitstek aangepakt via de interventiemethode. Van alle gevallen waarin de Nationale ombudsman het onderzoek tussentijds beëindigde, in de regel na toepassing van de interventiemethode, betrof 70% op enigerlei wijze de behandelingsduur, en daarmee het vereiste van voortvarendheid. Interventie door de Nationale ombudsman leidt in de regel tot snelle actie van de overheidsinstantie die het aangaat, veelal een impliciete erkenning van de gegrondheid van de klacht. In het beperkte aantal gevallen waarin het toch kwam tot een rapport, was bij toetsing aan het vereiste van voortvarendheid de klacht acht van de tien keer gegrond.

Wat betreft het aantal klachten over wachten op de overheid torent de IND in 1998 ver uit boven alle andere overheidsinstanties op het werkkterrein van de Nationale ombudsman. In hoofdstuk 10, § 10A.2, wordt uitgebreid ingegaan op de problemen bij de IND die aanleiding gaven tot het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman.

Voor een deel zijn deze problemen het directe gevolg van de sterke stijging van de instroom van asielzoekers in 1998, waarop de capaciteit van de IND niet was afgestemd. Er zijn echter ook andere oorzaken. Zo heeft de beleidskeuze van eind 1997 om asielverzoeken en verzoeken om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv-verzoeken) van personen uit Irak meer uitgebreid te onderzoeken, geleid tot een aanzienlijke verlenging van de behandelingsduur. Extra vertragingen ontstonden doordat het regelmatig voorkwam dat de deelonderzoeken die nodig werden geacht voor de behandeling van één aanvraag niet parallel werden uitgevoerd, maar achter elkaar, terwijl bovendien de beslissing tot het eerste deelonderzoek pas werd genomen nadat de aanvraag al een aantal maanden oud was. Overeenkomstige problemen deden zich voor bij de behandeling van bezwaarschriften, mede ook nog in verband met het horen van de belanghebbende en de nadere activiteiten waartoe dat aanleiding kan geven. Voor mvv-verzoeken geldt dat onderzoek naar de authenticiteit van overgelegde documenten en identificerend onderzoek in het land van herkomst de nodige tijd vergt.

Dit alles heeft geleid tot een praktijk waarin de IND stelselmatig de termijnen negeerde zoals die op grond van de Vreemdelingenwet en de Awb gelden voor zijn besluitvorming op asielverzoeken: zes maanden voor de behandeling van een verzoek in eerste aanleg, en zes of tien weken voor de behandeling van een bezwaarschrift. Voor mvv-aanvragen gaat de Staatssecretaris van Justitie, als beleidsregel, uit van een behandelingstermijn van drie maanden.

Schending van deze termijnen is ernstig. Waar sprake is van wettelijke termijnen betekent het dat de IND de wil van de wetgever negeert, en aldus zichzelf de wet stelt. Dat past niet in een rechtsstaat, en tast het gezag aan van de wetgever. Door het stellen van termijnen voor de

besluitvorming door bestuursorganen bepaalt de wetgever de orde van het besluitvormingsproces. Het is aan het betrokken bestuursorgaan om ervoor te zorgen dat zijn praktijk op dit punt in orde is. Daar komt, ook voor termijnen op grond van eigen beleidsregelgeving, bij dat schending van gestelde en bekend gemaakte termijnen tevens schending betekent van het vertrouwen dat burgers mogen ontleenen aan het feit van de gelding van de genoemde termijnen. Alles moet worden gedaan om te voorkomen dat deze situatie wordt aanvaard in een sfeer van gelatenheid, als een geval van overmacht.

Vreemdelingen kunnen ook op een ander terrein aanlopen tegen het probleem van een lange behandelingsduur. Het betreft dan de legalisatie en verificatie van documenten door de Nederlandse ambassades in de vijf zogenoemde probleemlanden, waar de doorlooptijden doorgaans veel te lang zijn (zie hoofdstuk 9, § 9.3.1). Hier is duidelijk sprake van een capaciteitsprobleem, dat is ontstaan doordat de aanwijzing als probleemland de desbetreffende posten stelde voor een aanzienlijke verzwaring van hun werklast, zonder dat hun capaciteit daar tijdig op werd aangepast. Dat doet er echter niet aan af dat ook voor dit terrein de eis geldt van het naleven van wettelijke termijnbepalingen.

Ook in andere sectoren is de behandelingsduur een kwetsbaar punt. Verkeren vreemdelingen in afhankelijkheid van de overheid wat hun rechtspositie betreft, dat geldt voor anderen wat hun inkomen betreft. In beide gevallen hebben betrokkenen een direct belang bij voortvarendheid aan de kant van de overheid.

In 1998 is op het terrein van de sociale zekerheid het aantal klachten over de behandelingsduur duidelijk toegenomen ten opzichte van 1997 (zie hoofdstuk 19, § 19B.1.3.1). Dit betreft zowel de uitvoeringsinstellingen die vallen onder de verantwoordelijkheid van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv), als de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De toename is overigens voornamelijk toe te schrijven aan USZO-Heerlen (zie bijvoorbeeld de rapporten 98/62, 98/230 en 98/429). Het gaat hier onder meer om trage betaling van uitkeringen en om de trage afhandeling van informatieverzoeken op dit punt. Ook voor deze sectoren geldt dat de meeste klachten over behandelingsduur worden afgehandeld door interventie.

Verder bleek in 1998 van duidelijke knelpunten in de uitvoering van de Regeling persoonsgebonden budgetten, na de overdracht van de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van deze PGB-regeling aan de SVB, per 1 januari 1998 (zie hoofdstuk 19, § 19B.1.6, en rapport 98/579).

Daarentegen kon de Nationale ombudsman op het punt van de behandelingsduur in 1998 een verbetering constateren bij USZO-Groningen (verantwoordelijk voor de uitkeringen voor het onderwijspersoneel). Kennelijk hebben de maatregelen van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen en USZO-Groningen om op dit punt te komen tot kwaliteitsverbetering effect gehad.

Ook op het terrein van de Belastingdienst merkte de Nationale ombudsman in 1998 verbetering, in de zin van een duidelijke daling van het aantal klachten over de behandelingsduur. Een verklaring daarvoor is wellicht te vinden in de Awb-conforme werkwijze waartoe de Belastingdienst op 1 januari 1997 is overgegaan, en waarmee hij zichzelf heeft gesteld voor een forse uitdaging (zie hoofdstuk 13, § 13.2.3). Bij een langere behandelingsduur van een bezwaarschrift dan de Awb-termijn toetst de Nationale ombudsman of er een rechtvaardiging is voor zo'n uitzondering (rapport 98/314). Na een boekenonderzoek door de Belastingdienst behoort de aanslagregeling voldoende voortvarend plaats te vinden (rapport 98/153).

In het Jaarverslag 1997 (blz. 394) heeft de Nationale ombudsman opmerkingen gemaakt over de behandelingsduur van bezwaarschriften door de waterschappen, gezien in vergelijking met de praktijk bij de Belastingdienst. Het is verheugend te zien dat dit ertoe heeft geleid dat het dagelijks bestuur van de Unie van Waterschappen de leden heeft geadviseerd om te handelen overeenkomstig de aanbeveling van de Nationale ombudsman (zie hoofdstuk 22, § 22.1.2).

Een persoon aan wie de kinderrechtster de maatregel heeft opgelegd van Buitengewone Behandeling moet kunnen rekenen op een voortvarende tenuitvoerlegging van die maatregel door justitie (rapport 98/534).

Bijzondere aandacht verdient ook de behandelingsduur van klachten, in het kader van de procedure van interne klachtbehandeling binnen de overheid. Evenals in eerdere jaren moest de Nationale ombudsman ook in 1998 constateren dat de politie nog te vaak tekort schoot op dit aspect van de kwaliteit van de interne klachtbehandeling (zie hoofdstuk 7, § 7A.18.1; zie ook hierna, § 1.3).

Soms vraagt de burger meer tijd dan de overheid bereid is te nemen. In rapport 98/406 wees de Nationale ombudsman de klacht af dat een huurcommissie niet bereid was gebleken een verzoek om aanhouding van de zaak te honoreren. Daarentegen werd in rapport 98/292 de reactie-termijn van zeven werkdagen voor het indienen van correcties en aanvullingen op het rapport van het nader gehoor van een asielzoeker te kort geoordeeld, omdat betrokkene niet tijdig had kunnen beschikken over de noodzakelijke tolk.

Voortvarendheid van de overheid kan ook van belang zijn om financieel nadeel voor de burger te voorkomen of te beperken. Zo mag van de politie worden verwacht dat zij het aantreffen van een gestolen auto vlot meldt aan de eigenaar, om te voorkomen dat deze kosten maakt die hadden kunnen worden vermeden bij tijdige melding. Verwijtbare traagheid kan hier reden geven tot schadevergoeding. Een en ander stelt ook zijn eisen op het punt van de administratieve nauwkeurigheid (rapport 98/317). Een onnodig lange duur van de behandeling door de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening van een aanvraag om een ontslagvergunning kan voor de werkgever die de aanvraag deed, betekenen dat zijn verplichting tot het betalen van het loon al gauw enkele maanden verder doorloopt (rapport 98/324).

Te late intrekking door de IND van een signalering als ongewenst vreemdeling in het opsporingsregister kan ertoe leiden dat betrokkene problemen ondervindt bij de grenscontrole op Schiphol, met schade als gevolg daarvan (rapport 98/274).

Klachten over de behandelingsduur komen intussen ook voor op het voor de Nationale ombudsman relatief nieuwe werkterrein van de gemeenten. Voorbeelden zijn de rapporten 98/74, over de gemeente Haarlemmermeer, en 98/253, over de gemeente Oegstgeest.

b. Actieve informatieverstrekking

De overheid behoort burgers te informeren waar die informatie voor hen van belang is. Het gaat hier zowel om informatie over de rechten en plichten van de burger tegenover de overheid als om informatie over de stand van zaken in de behandeling van een brief of een verzoek. Informatieverstrekking vindt niet alleen rechtstreeks plaats aan burgers, maar ook binnen de overheid zelf. Ook dat valt binnen het gezichtsveld van de Nationale ombudsman, voorzover deze interne informatieverstrekking vervolgens burgers raakt.

De eis van *actieve* informatieverstrekking betekent dat de overheid zelf initiatief moet nemen tot het verstrekken van informatie waar dat geboden is. Het informeren moet *adequaat* zijn, dat wil zeggen dat de te geven informatie inhoudelijk toereikend en begrijpelijk is, waar van toepassing recht doet aan de vereiste objectiviteit en aan de eis van afweging van het belang van de te informeren persoon bij informatie tegen dat van anderen bij beperkingen in dat verband. Verder betekent adequaat in dit verband ook: tijdig. Hier ligt een directe relatie met de eis van voortvarendheid.

De eis van actieve informatieverstrekking was aan de orde in 16% van de oordelen in de rapporten; in 54,7% van de desbetreffende oordelen was de klacht gegrond.

Verder betrof 8,7% van de zaken waarin het onderzoek tussentijds werd beëindigd de eis van actieve informatieverstrekking.

De eisen van voortvarendheid en van actieve informatieverstrekking hebben in veel situaties een nauwe samenhang. Immers, naarmate een burger langer moet wachten, groeit zijn behoefte om te weten wat de stand is van de behandeling van zijn zaak, wanneer hij antwoord kan verwachten en bij wie hij terecht kan voor verdere vragen. Het is de ervaring van de Nationale ombudsman dat veel klachten over een lange behandelingsduur kunnen worden voorkomen wanneer wordt gezorgd voor het tijdig informeren van betrokkene. Wachten is onplezierig, maar wordt nog veel erger als daar de onzekerheid bij komt van het niet weten waar men aan toe is.

In 1998 was de IND ook op dit punt de sector waar de Nationale ombudsman de meeste problemen moest signaleren.

Het verstrekken van goede informatie heeft een extra gewicht in situaties van bijzondere afhankelijkheid van de burger ten opzichte van de overheid, en van de informatie die bij haar berust. Dat is bij uitstek het geval op het terrein van de politie en de bijzondere opsporingsdiensten, en het openbaar ministerie. Deze hebben te maken met uiteenlopende typen belanghebbenden bij informatie.

Zo behoort, ingevolge het Europees verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en het Internationaal verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten, de verdachte te allen tijde direct na zijn aanhouding te worden geïnformeerd over de reden van aanhouding. Bij analogie verdient deze norm ook toepassing op de situatie van personen die staan gesignaleerd in het opsporingsregister: zij moeten er op kunnen rekenen dat zij adequaat worden geïnformeerd over de vraag voor welke overtreding de sanctie is verschuldigd (rapport 98/423). Verder behoort de verdachte direct kennis te mogen nemen van het proces-verbaal van zijn verhoor, zonder dat daarvoor nog de tussenkomst wordt verlangd van de officier van justitie (rapport 98/210). Een persoon die is veroordeeld en die in verband met het indienen van een gratieverzoek informatie wil over de executie van de hem opgelegde vrijheidsstraffen, moet daarover door het openbaar ministerie adequaat worden geïnformeerd (rapport 98/454). Een getuige die alleen anoniem wil verklaren, behoort door de politie adequaat te worden voorgelicht over de voor hem relevante strafvorderlijke voorschriften (rapport 98/48).

Ook slachtoffers van strafbare feiten hebben aanspraak op adequate informatie. Dat geldt zeker wanneer zij zich willen voegen als benadeelde partij, en aldus niet alleen moeten weten wanneer de terechtzitting is, maar ook wat daar van hen kan worden verwacht, en hoe het zit met het instellen van hoger beroep (rapport 98/98). Een slachtoffer van diefstal moet ook kunnen rekenen op adequate informatie waar het gaat om de voortgang van een ingesteld opsporingsonderzoek (rapport 98/581).

Bijzondere aandacht vraagt ook de informatieverstrekking aan derden. Soms wordt erover geklaagd dat de politie op dit punt onvoldoende terughoudend is geweest. De vraag naar de behoorlijkheid van het verstrekken van informatie aan derden was aan de orde in rapporten over iemand jegens wie de politie hulpverlenend optrad, aan een psychiater (rapport 98/474), over de mogelijke verdenking van een minderjarige leerling van een school van verkrachting, aan de ouders van de andere leerlingen (rapport 98/498), of over de aanhouding van een verdachte, aan de nieuwsmedia (rapport 98/363). De inhoud van de informatie heeft ook een zakelijk belang wanneer het gaat om het registratieformulier dat de politie opmaakt naar aanleiding van een aanrijding, en dat civielrechtelijk van belang is, in verband met de afwikkeling van de schade van het verkeersongeval door de verzekeringsmaatschappij. De vastlegging moet feitelijk juist zijn en objectief (rapport 98/328).

Dezelfde eisen gelden de informatiestroom binnen het verband van de overheid, zoals in het geval van een proces-verbaal van een verkeersongeval. In het belang van de voorlichting aan de officier van justitie en de rechter moet een proces-verbaal van een verkeersongeval ook eventuele ontlastende informatie bevatten (rapport 98/380).

Wanneer de politie op bevel van de officier van justitie een verdachte buiten heterdaad wil aanhouden, en vervolgens informatie verkrijgt die gereede twijfel doet ontstaan aan de houdbaarheid van de verdenking jegens betrokkene, behoort zij ervoor te zorgen dat die informatie de officier van justitie bereikt, en zich er voldoende van te vergewissen of de officier van justitie ook na die informatie blijft bij zijn opdracht (rapport 98/488).

Ook het rapport over het overheidsoptreden in verband met de Eurotop (98/505) betreft onder meer situaties van informatieverstrekking binnen de overheid, zoals tussen het operationele politieniveau en het beleidscentrum, en tussen het beleidscentrum en de IND.

Een geval van misbruik van bevoegdheden in het kader van een procedure tot uitlevering van een vreemdeling omvatte mede bewust onvolledig gehouden informatieverstrekking door justitie aan de betrokken vreemdelingendienst (rapport 98/332).

Een ander voorbeeld van informatieverstrekking binnen de overheid met effect voor de burger is rapport 98/261, over de elektronische gegevensuitwisseling tussen het regionale politiekorps Utrecht, de Dienst Wegverkeer en het Centraal Justitieel Incassobureau voor het opstellen van beschikkingen op grond van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften. Bij deze gegevensuitwisseling was ten onrechte geen rekening gehouden met de vraag op wiens naam op het tijdstip van de gedraging het kenteken in het kentekenregister was ingeschreven.

Ten slotte betreft ook het rapport van het onderzoek inzake individuele ambtsberichten in asielzaken (98/350) voor een deel informatieuitwisseling tussen afzonderlijke instanties binnen de overheid, namelijk tussen de IND en het Ministerie van Buitenlandse Zaken, en omgekeerd.

In het kader van klachtbehandeling heeft de klager aanspraak op stukken die hem uit een oogpunt van zijn procesbelang niet mogen worden onthouden. De desbetreffende aanspraak berust niet (primair) op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob), maar op de vereisten van behoorlijke klachtbehandeling. Overigens kan in dat kader een aantal van de criteria uit de Wob van overeenkomstige toepassing worden geacht (rapport 98/548).

Wanneer een burger de officier van justitie vraagt om informatie over een beschikking die hij heeft ontvangen voor een verkeersovertreding, is het niet juist dat zo'n verzoek om informatie wordt opgevat als een beroep-

schrift, en als zodanig in behandeling wordt genomen (rapport 98/320). Ook de informatieverstrekking over de mogelijkheid tot het vragen van vermindering van griffierecht behoort toereikend te zijn, evenals die over de gronden voor een afwijzing van vrijstelling van griffierecht (rapport 98/83).

Burgers hebben er belang bij te weten welke regels voor hen gelden. Wanneer de wetgever geen algemeen verbindende voorschriften heeft gesteld, maar een bestuursorgaan wel beleidsregels heeft vastgesteld, moet het deze beleidsregels toegankelijk maken. Ten onrechte had de Pensioen- en Uitkeringsraad geen uitvoering gegeven aan zijn verplichting – intussen ook neergelegd in artikel 3:42 van de Awb – tot publicatie van zijn beleidsregels (rapport 98/208).

Evenzo was het onjuist dat de Belastingdienst geen precieze informatie kon verstrekken over de eisen die hij stelt aan de afmetingen van een voertuig om dit te kunnen aanmerken als kampeerauto. Verwacht had mogen worden dat, bij het ontbreken van algemeen verbindende voorschriften op dit punt, ten minste duidelijke beleidsregels waren geformuleerd (98/580).

Daarentegen was het Consulaat-Generaal te Milaan niet tekort geschoten in de wijze waarop het informatie had gegeven over de Rijkswet op het Nederlanderschap (rapport 98/85).

Informatieverstrekking door de Belastingdienst was ook anderszins aan de orde. Zo moet tijdig informatie worden gegeven over het voornemen tot het opleggen van een naheffingsaanslag, opdat betrokkene niet de mogelijkheid wordt onthouden om daartegen bezwaar te maken (rapport 98/9). Wel dient de Belastingdienst recht te doen aan zijn geheimhoudingsplicht jegens derden (rapport 98/191).

Voor de uitvoeringsorganen op het terrein van de sociale zekerheid geldt eveneens dat de kwaliteit van de informatieverstrekking nauw luistert (zie hoofdstuk 19, § 19B.1.3.2).

Uitvoeringsorganen behoren uitkeringsgerechtigden correcte en begrijpelijke betalingsverantwoordingen te verstrekken (rapporten 98/228, 98/276 en 98/346). Gak Nederland BV had iemand laten weten dat het verstrekken van onjuiste informatie, of het achterhouden van informatie, in ernstige gevallen zou leiden tot strafrechtelijke vervolging. Die mededeling was in zoverre onjuist dat een desbetreffend besluit is voorbehouden aan het openbaar ministerie. In reactie op een interventie van de Nationale ombudsman erkende het GAK dat de standaardtekst die was gebruikt onjuist is, en zou worden aangepast. De brochure «Verzuimbegeleiding bij ziekte en arbeidsongeschiktheid» van Cadans voldeed niet aan het doel waarvoor zij was geschreven, nu er bij werkgevers en hun arbodiensten onduidelijkheid was blijven bestaan over de procedures met betrekking tot de ziekmelding en het reïntegratiebericht. Dit had onder meer geleid tot het achterwege blijven van ziekmeldingen (rapport 98/426).

Het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij had iemand niet adequaat geïnformeerd over de termijn die in een spoedeisend geval is gemoeid met het verstrekken van een invoervergunning voor reptielen. Daarin werd, na een aanbeveling van de Nationale ombudsman, uiteindelijk aanleiding gezien om af te wijken van het vaste beleid om achteraf niet een invoervergunning te verlenen (rapport 98/502).

Onjuist was dat een medewerker van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening lopende de behandeling van een bezwaarschrift aan een derde informatie had gegeven over de kans van slagen van dat bezwaarschrift (rapport 98/245).

c. Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften

Wetten in formele zin vinden hun vaste afsluiting met het «lasten en bevelen dat (...) alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden». In een rechtsstaat behoort een dergelijke opdracht ernstig te worden genomen. Dit betekent niet alleen een opdracht tot handhaving, maar ook tot naleving: burgers mogen verwachten en moeten erop kunnen vertrouwen dat overheidsinstanties zich houden aan de algemeen verbindende voorschriften zoals die voor hen gelden. Het is een belangrijk onderdeel van de taak van de Nationale ombudsman, als instantie van bescherming van de burger tegen de overheid, om erop toe te zien dat de overheid zich ook op dit punt behoorlijk gedraagt. Dit externe toezicht strekt zich uiteraard ook uit tot de naleving van de beleidsregels die bestuursorganen zich zelf hebben gesteld. Het gaat hier om een wezenlijk aspect van de betrouwbaarheid van de overheid, en een hoeksteen voor haar geloofwaardigheid en daarmee haar gezag.

In de beoordelingen in de rapporten uit 1998 staat de eis van overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften op de eerste plaats, met een aandeel van 18,6%. In 35,3% van de desbetreffende oordelen was de klacht gegrond.

De Algemene wet bestuursrecht

Voor de normering van het overheidshandelen heeft de Algemene wet bestuursrecht, door haar algemene bereik, bijzondere betekenis. In het Jaarverslag 1997 (blz. 23–26) is aangegeven hoe ook de Nationale ombudsman toeziet op de naleving van de Awb door de overheid. Dat is ook in 1998 gebeurd. Wat betreft de procedurele voorschriften in de Awb kregen in de eerste plaats de bepalingen inzake de termijn van besluitvorming weer de nodige aandacht (zie ook hiervoor, onder a.). Zeker omdat en zolang op overschrijding van wettelijke termijnen geen sancties zijn gesteld, is dergelijke externe controle van extra gewicht. Daarnaast kwam in 1998 ook een groot aantal van de andere procedurele bepalingen uit de Awb aan de orde.

Aandacht verdienen verder de algemene bepalingen in hoofdstuk 3 van de Awb. Deze betreffen in elk geval besluiten, maar, via de schakelbepaling van artikel 3:1, in beginsel ook andere handelingen van bestuursorganen. Dat laatste is van bijzonder belang voor het werk van de Nationale ombudsman. Immers, door de afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman tot die van de bestuursrechter ligt een zwaartepunt van het werk van de Nationale ombudsman op het feitelijk handelen door de overheid.

Bijzondere aandacht in dit verband verdient de eis van zorgvuldigheid die is neergelegd in artikel 3:2, tot het vergaren van de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen. Meermalen bleek dat de overheid in de desbetreffende onderzoekplicht was tekort geschoten. Deze onderzoekplicht was onder meer aan de orde in enkele rapporten (98/222, 98/525, 98/552, 98/553) over de vraag of de Belastingdienst een belastingteruggaaf alsnog op een ander rekeningnummer moest storten. Zij was ook aan de orde in een rapport (98/128) over een onderzoek door Rijkswaterstaat naar bouwschade. Daarnaast vraagt zij regelmatig aandacht in het kader van de beoordeling van een besluit van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening tot het verlenen van een ontslagvergunning (zie hoofdstuk 19, § 19B.2.2.1). Ook in het onderzoek naar de individuele ambtsberichten in asielzaken is de onderzoekplicht, in verband met de zorgvuldigheid van de besluitvorming, aan de orde (rapport 98/350). Verder geldt zij ook in het kader van de interne behandeling van klachten, zoals door de politie (rapport 98/54).

De Nationale ombudsman rekent het mede tot zijn taak om bestuursorganen die het aangaat voor te lichten over de Awb zoals die voor hen geldt. Die educatieve rol krijgt invulling door het voorhouden van relevante bepalingen uit de Awb zoals die in concrete gevallen van toepassing waren, en – nu en dan – werden genegeerd. Soms kwam dat negeren voort uit het gevoel dat de Awb toch moeilijk bedoeld kan zijn (geweest) voor de eigen situatie. Die houding viel de afgelopen jaren waar te nemen op het terrein van Buitenlandse Zaken, met name ten aanzien van de posten in het buitenland. De Nationale ombudsman heeft de indruk dat hier intussen sprake is van gewenning en verbetering. De Awb heeft een breed bereik. Zo is zij – in dit geval artikel 6:4 – ook van toepassing op de behandeling door de Dienst Wegverkeer van een klacht over een APK-keuring van een auto (rapport 98/183).

De eis van overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften heeft een grote bandbreedte. In het werk van de Nationale ombudsman is zij aan de orde op het terrein van grondrechten, zoals met name neergelegd in internationale verdragen en in de Grondwet, via voorschriften in algemene wetten als de Algemene wet bestuursrecht, het Wetboek van Strafrecht en het Wetboek van Strafvordering, de Algemene wet op het binnentreden en de Politiewet, de Algemene wet inzake rijksbelastingen, tot allerlei bijzondere wetten, zowel in formele als in materiële zin, en met inbegrip van verordeningen van lagere publiekrechtelijke lichamen. In het verlengde van deze eis, en gezien het vertrouwensbeginsel, toetst de Nationale ombudsman waar van toepassing ook aan beleidsregels.

Wat betreft hun inhoud kunnen algemeen verbindende voorschriften enerzijds betrekking hebben op de toekenning van bevoegdheden, met inbegrip van de regulering van hun gebruik, en op voorschriften voor de vorm en procedure van handelen door bestuursorganen en hun medewerkers. Daarnaast kan het gaan om bepalingen die van belang zijn voor de inhoud van te nemen besluiten. Door de afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman tot die van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman veelal niet bevoegd tot het in behandeling nemen van klachten over beschikkingen. Dit betekent dat in zijn werk een zeker zwaartepunt ligt op het eerste type algemeen verbindende voorschriften.

Overheidsfunctionarissen mogen alleen optreden wanneer zij daartoe bevoegd zijn (zie voor het begrip bevoegdheid en het werk van de Nationale ombudsman op dit terrein ook het Jaarverslag 1997, blz. 27–30). Die grens behoort scherp in het oog te worden gehouden.

Zo zijn bijzondere opsporingsambtenaren in dienst van het gemeentelijk vervoerbedrijf te Amsterdam niet bevoegd om iemand aan te houden op verdenking van poging tot doodslag, en daarmee evenmin om jegens betrokkene geweld te gebruiken en hem te boeien (rapport 98/491).

Douaneambtenaren op Schiphol waren niet bevoegd om bij een visitatie aangetroffen documenten mee te nemen om deze te kopiëren (rapport 98/432). Wanneer politieambtenaren optreden in het kader van hun hulpverleningstaak, zijn zij in beginsel niet bevoegd tot het gebruik van geweld (rapport 98/550).

Wanneer een politieambtenaar een dwangmiddel wil gebruiken, moet hij eerst beoordelen of zich de voorwaarden voordeden waaronder dergelijk gebruik is toegestaan. De Nationale ombudsman toetst dan die beoordeling, zoals in het geval van een veiligheidsfouillering (rapport 98/175) of een fouillering op grond van de Opiumwet (rapport 98/364), of van het (voortgezet) gebruik van handboeien bij een persoon terwijl die is ingesloten in een politiecel (98/206).

Klassiek is de eis dat een bevoegdheid alleen mag worden gebruikt voor het doel waarvoor deze is gegeven. Een markant voorbeeld van détournement de pouvoir (als verboden in artikel 3:3 van de Awb) vormde het gebruik van bevoegdheden uit de vreemdelingenwetgeving ten behoeve van inspanningen om iemand uit te leveren (rapport 98/332).

Verder behoort een bevoegdheid die is geattribueerd aan een bestuursorgaan niet te worden gemandateerd wanneer de aard van die bevoegdheid zich daartegen verzet (zie ook artikel 10:3, eerste lid, van de Awb). Zo bezien, had de burgemeester van Amsterdam, in verband met de Eurotop, zijn bevoegdheid tot het geven van een noodbevel niet uit handen mogen geven op de wijze zoals hij dat met een mandaatbesluit had gedaan (rapport 98/505). Een ambtenaar aan wie een bevoegdheid is gemandateerd, behoort de wettelijke regels die gelden in verband met die bevoegdheid na te leven. De piketambtenaar van de IND die, na een desbetreffend verzoek vanuit het beleidscentrum voor de Eurotop in Amsterdam, een mondelinge collectieve last tot uitlevering gaf, had moeten onderkennen dat de Vreemdelingenwet zo'n handelwijze niet mogelijk maakt, en alleen al daarom het verzoek ter behandeling moeten overdragen aan zijn superieuren. Overigens zijn bij het optreden in verband met de Eurotop ook op andere punten wettelijke voorschriften geschonden. Alles bijeen kwalificeerde de Nationale ombudsman dit overheidsoptreden als effectief, maar niet rechtmatig (eveneens rapport 98/505).

Algemeen verbindende voorschriften die een verplichting inhouden voor overheidsfunctionarissen moeten worden nageleefd, zeker daar waar zij een duidelijke aanspraak vestigen voor de burger op een bepaald handelen of nalaten door de overheid. Zo kan presentatie van een vreemdeling aan de ambassade van zijn land van herkomst een schending betekenen van het verbod van refoulement (rapport 98/181). Verder behoort de politie in beginsel prompt haar wettelijke plicht na te leven tot het opnemen van een aangifte (rapport 98/34). De huurcommissie mag geen eisen stellen aan de ontvankelijkheid van een verzoek van een huurder inzake huurverlaging wanneer de Huurprijzenwet woonruimte daar geen basis voor biedt (rapport 98/574). Een landinrichtingscommissie had niet voldaan aan haar wettelijke plicht om betrokkene op de hoogte te stellen van een terinzagelegging (rapport 98/458).

De Nationale ombudsman dient soms ook een oordeel te geven over de wijze waarop de overheid wettelijke regels heeft uitgelegd. Voorbeelden op het terrein van de Belastingdienst zijn rapporten over de uitleg van de Wet op de vennootschapsbelasting 1969, wat het begrip fiscale eenheid betreft (98/283), en van de Wet op de motorrijtuigenbelasting 1994, wat rouwvolgauto's betreft (98/549).

De Nationale ombudsman volgde de Belastingdienst niet in zijn stelling dat het niet voldoen aan de verplichte domiciliekeuze door een gemachtigde afdoet aan de verplichting van de Belastingdienst om, op grond van artikel 6:17 van de Awb, alle op de bezwaarprocedure betrekking hebbende stukken te versturen aan die gemachtigde (rapport 98/356).

De handhaving van voorschriften verwordt tot puur formalisme wanneer zij geen redelijk doel dient, en de belanghebbende intussen materieel wel zijn verplichtingen is nagekomen. Dit was aan de orde in een rapport (98/426) over Cadans, op het terrein van de ziekmelding van een zieke werknemer, en over de Belastingdienst (bureau VAMIL; rapport 98/478).

d. Belangenafweging/redelijkheid

De overheid heeft bij haar optreden recht te doen aan alle betrokken belangen. Voor besluiten bevat artikel 3:4 van de Awb de eis van

belangenafweging, alsmede het evenredigheidsbeginsel. Gezien de schakelbepaling van artikel 3:1, tweede lid, van de Awb gelden deze eisen in beginsel ook voor andere handelingen van bestuursorganen. De eis van belangenafweging/redelijkheid was aan de orde in 15,2% van de oordelen in de rapporten, waarbij de klacht overigens in drie van de vier gevallen niet gegrond was.

Wat feitelijk handelen door de overheid met betrekking tot dit vereiste betreft, moet met name de politie worden genoemd. Vanouds is de politie vertrouwd met de eis van proportionaliteit en van gematigdheid zoals die geldt voor het gebruik van dwangmiddelen en met name van geweld. Dat geldt bijvoorbeeld voor de inzet van een diensthond (rapport 98/248), of voor geweld in de vorm van het zetten van een knie in de nek van een arrestant (rapport 98/425). De eis van belangenafweging had ertoe moeten leiden dat een verdachte van 88 jaar niet 's nachts in een politiecel ingesloten was gehouden (98/269).

De overheid neemt op tal van terreinen beslissingen die niet kunnen worden aangemerkt als een beschikking, zodat de Nationale ombudsman terzake bevoegd is, en waarvoor de eis van belangenafweging een toetsingskader vormt. In dit verband is verder van belang dat de Nationale ombudsman ook bevoegd is waar de overheid besluiten neemt op een terrein waarop de Awb niet van toepassing is, zoals de opsporing en vervolging van strafbare feiten (zie artikel 1:6 van de Awb).

Zo moest naar aanleiding van een klacht van een slachtoffer van een verkeersongeval met ernstige afloop, worden geoordeeld over een besluit van het openbaar ministerie om een al ingesteld hoger beroep alsnog in te trekken; de klacht was niet gegrond (rapport 98/95).

De eis van belangenafweging is regelmatig aan de orde op het terrein van de Belastingdienst. Dat was het geval in rapporten over de keuze van de Belastingdienst om zijn optreden te baseren op het burgerlijk recht in plaats van op het voor betrokkene in dat geval gunstiger fiscale recht (rapport 98/9), over de beslissing om over te gaan tot versnelde invordering in verband met een aanstaand vertrek van de belastingschuldige naar het buitenland (rapport 98/158), en over het leggen van bodembeslag na een echtscheiding (rapport 98/448). In al deze gevallen kon de belangenafweging de toets der kritiek niet doorstaan.

Ook in het geval van klachten over de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding is de eis van belangenafweging aan de orde. Dat speelt regelmatig op het terrein van de Belastingdienst (zie hoofdstuk 13, § 13A.2.2), en was ook aan de orde bij een polderdistrict (rapport 98/2) en een gemeente (rapport 98/4).

De Belastingdienst handelde formalistisch door verzoekster, slachtoffer van de Bijlmerramp, een termijnoverschrijding tegen te werpen, terwijl de Belastingdienst zelf op een aantal punten onjuist dan wel onvoldoende voortvarend had gehandeld (rapport 98/494).

Besluiten van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening tot het al dan niet afgeven van een ontslagvergunning worden door de Nationale ombudsman getoetst aan de verschillende vereisten die gelden voor beschikkingen. De eis van belangenafweging neemt in de desbetreffende toetsing een vaste plaats in (zie hoofdstuk 19, § 19B.2.2.1).

In zaken die worden afgedaan via de interventiemethode kan het eveneens gaan om belangenafweging. Een voorbeeld daarvan is een klacht over de Productgroep Studiefinanciering van de Informatie Beheer

Groep (IBG), die alsnog besloot om de hardheidsclausule toe te passen en de studiefinanciering van kinderen los te koppelen van het inkomen van de vader in Suriname die geen inkomensgegevens verstrekke. Een ander voorbeeld betreft de Productgroep Tegemoetkoming Studiekosten en Lesgeld van de IBG, die alsnog f 900 terugbetaalde, als invorderingskosten die in rekening waren gebracht in verband met een studieschuld van f 200.

1.3 Interne klachtbehandeling door bestuursorganen

Interne klachtbehandeling; hoofdstuk 9 van de Awb

De Nationale ombudsman is een extern sluitstuk op de interne klachtbehandeling door de betrokken bestuursorganen zelf. Dat komt duidelijk tot uitdrukking in het zogenoemde kenbaarheidsvereiste, zoals neergelegd in artikel 12, tweede lid, juncto artikel 14 onder i van de WNo. In deze bepalingen is neergelegd dat iemand eerst de betrokken instantie of ambtenaar in kennis moet stellen van zijn grief, en deze de gelegenheid moet geven om daar op te reageren. Komt die reactie niet binnen een redelijke termijn – met als uitgangspunt zes weken – of neemt zij de grief niet weg, dan staat vervolgens de weg open naar de Nationale ombudsman.

Het kenbaarheidsvereiste kan worden gezien als een kans voor de overheid om alsnog zelf een verstoorde verhouding met de betrokken burger te herstellen. De overheid behoort die mogelijkheid serieus te nemen. Deze gedachte heeft de afgelopen jaren steeds meer verspreiding gevonden, doordat tal van overheidsinstanties zijn overgegaan tot het treffen van voorzieningen voor de interne behandeling van klachten. De politie heeft op dat terrein een voorhoedepositie ingenomen. In zijn contacten met de gemeenten die besluiten om te verzoeken om aansluiting bij de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vraagt de Nationale ombudsman steeds met nadruk hun aandacht voor het tegelijk treffen van een goede voorziening voor de interne behandeling van klachten.

Hoofdstuk X van de Politiewet 1993 bevat de opdracht aan de politiekorpsen tot het treffen van een regeling voor de interne behandeling van klachten. Voor het overige hebben de bestuursorganen tot dusverre de vrijheid om al dan niet te besluiten tot het treffen van een regeling voor de interne behandeling van klachten. Aan die vrijheid zal binnenkort een einde komen, wanneer de Algemene wet bestuursrecht zal zijn aangevuld met een nieuw hoofdstuk 9, met een algemene regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen (zie Jaarverslag 1997, blz. 41–42). Het desbetreffende wetsvoorstel is op 17 november 1998 door de Tweede Kamer aanvaard.

De invoering van hoofdstuk 9 van de Awb zal gepaard gaan met een technische aanpassing van de WNo op het punt van het kenbaarheidsvereiste: in de toekomst zal de verzoeker in beginsel eerst de interne klachtprocedure ingevolge hoofdstuk 9 van de Awb moeten hebben doorlopen voordat hij terecht kan bij de Nationale ombudsman. Deze aanpassing zal, naar verwachting, geen grote verandering brengen in de praktijk bij de Nationale ombudsman zoals die tot nu toe, op basis van het kenbaarheidsvereiste, bestaat. Zij markeert nog eens de rol van de Nationale ombudsman als voorziening van klachtbehandeling in de tweede lijn. Dat geldt voor het gehele werkkterrein van de Nationale ombudsman, dus ook voor de 38 gemeenten waarover hij intussen bevoegd is.

In dit verband verdient een discrepantie de aandacht met ombudsmannen in gemeenten die een eigen gemeentelijke ombudsman hebben aangesteld. Over het algemeen hebben de gemeentelijke ombudsmannen, vergeleken met de Nationale ombudsman als ombudsman ook op het terrein van het lokaal bestuur, een roloppvatting die minder strikt uitgaat van het zijn van voorziening in de tweede lijn. De vraag verdient de aandacht in hoeverre de invoering van hoofdstuk 9 van de Awb op dit punt niet op enig moment zal dwingen tot bijstelling van de praktijk in de desbetreffende gemeentelijke ombudsmaninstituten.

Evenals de verwachting destijds over de filterfunctie van de bezwaarschriftprocedure, als verplicht voortraject vóór het beroep op de bestuursrechter, verwacht(te) het kabinet van de invoering van hoofdstuk 9 van de Awb een filterwerking wat betreft de klachteninstroom bij de Nationale ombudsman. In verband daarmee is in 1996 besloten om, ondanks stijging van de instroom van klachten, in de personeelsformatie voor het Bureau Nationale ombudsman acht formatieplaatsen op te nemen als tijdelijk, in afwachting van het effect van de invoering van hoofdstuk 9 van de Awb. Dat besluit getuigde bepaald van – vroegtijdig – optimisme.

Afgewacht zal moeten worden hoe serieus de bestuursorganen die het aangaat de verplichting van hoofdstuk 9 zullen gaan nemen. Als het goed is, gaat het hier om een regeling die een codificatie is van een bestuurspraktijk die zich al heeft ontwikkeld. Waar dat inderdaad het geval is, zal hoofdstuk 9 in feite niets veranderen.

Echter, er zijn ook de nodige onderdelen van het openbaar bestuur – niet alleen op het niveau van de rijksoverheid, maar ook op dat van het lokaal bestuur – waar de praktijk bepaald nog niet zo ver is. Het is de vraag hoe snel en hoe sterk dat deel zich zal laten inspireren door hoofdstuk 9. In dit verband is van belang dat dit hoofdstuk, evenals dat geldt voor andere bepalingen in de Awb, bepalingen van orde bevat. Dit betekent dat de bestuursorganen zelf de verantwoordelijkheid hebben voor de naleving van hoofdstuk 9. De ervaring van de Nationale ombudsman met het naleven door bestuursorganen van bepalingen van orde, met name op het punt van termijnen, geven aanleiding tot een zekere scepsis.

Zo gezien, is het van belang dat het van kracht worden van hoofdstuk 9 wordt ondersteund en begeleid door een duidelijk appèl van de kant van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Overweging verdient om zo'n appèl te laten volgen door een campagne ter voorlichting en begeleiding. Wat betreft de gemeenten zou het goed zijn wanneer ook de Vereniging van Nederlandse Gemeenten daarin zou participeren. Overweging verdient verder dat het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de totstandkoming bevordert van een kenniscentrum op het terrein van interne klachtbehandeling, binnen de overheid, op de voet van hoofdstuk 9 van de Awb. In zo'n centrum zouden kennis en ervaring op dit terrein van afzonderlijke bestuursorganen kunnen worden samengebracht. Die informatie zou aldus toegankelijk zijn voor alle bestuursorganen en hun behulpzaam kunnen zijn bij het verder ontwikkelen of het bijstellen van hun eigen interne klachtbehandeling. Bundeling en analyse van die informatie zouden zichtbaar kunnen maken waar en waardoor zich in de uitvoeringspraktijk knelpunten voordoen. Daarbij moet niet alleen worden gedacht aan knelpunten in de interne klachtbehandeling zelf, maar met name ook aan die in het primaire proces waaruit klachten voortkwamen. Een en ander kan een impuls betekenen voor de kwaliteit van de uitvoering van overheidstaken naar burgers, zowel in het primaire proces als wat betreft de behandeling van klachten.

Hoofdstuk 9 van de Awb zal een zeker effect kunnen hebben op de omvang van de instroom bij de Nationale ombudsman, voorzover goede

interne klachtbehandeling ertoe zal leiden dat klachten worden opgelost die anders bij de Nationale ombudsman zouden terechtkomen. Algemene invoering, toereikende bekendmaking en goede naleving van hoofdstuk 9 zal aan de andere kant ook kunnen leiden tot toename van klachten, ook bij de Nationale ombudsman.

Verder zal de algemene invoering van interne klachtbehandeling op de voet van hoofdstuk 9 van de Awb ook gevolgen kunnen hebben voor de aard van de klachten die aan de Nationale ombudsman worden voorgelegd. Immers, de wijze waarop de klacht over een gedraging van een overheidsinstantie of haar medewerkers in eerste aanleg intern is afgedaan, kan vervolgens zelf ook onderwerp worden van een klacht bij de Nationale ombudsman. Ook in zoverre moet nog worden afgewacht of de invoering van hoofdstuk 9 van de Awb zal leiden tot een afname van de instroom van de verzoekschriften bij de Nationale ombudsman.

Klachten over interne klachtbehandeling

Ook in 1998 heeft de Nationale ombudsman weer de nodige klachten afgehandeld die (mede) betrekking hadden op de voorafgaande interne klachtbehandeling door de betrokken instantie zelf.

Hiervoor kwam al even de voorhoede depositie aan de orde van de politie wat betreft het hebben van een regeling, ingevolge hoofdstuk X van de Politiewet 1993, voor de interne behandeling van klachten. Ook anderszins is de politie op dit terrein echter koploper, namelijk wat betreft het aantal klachten bij de Nationale ombudsman over de interne klachtbehandeling door de politie. In 1998 verschenen 62 rapporten (1997: 54) die (mede) op dit onderwerp betrekking hebben. In 35 gevallen was de klacht gegrond, in nog eens veertien deels gegrond.

In de rapporten uit 1998 komen onder meer de volgende aspecten van klachtbehandeling als knelpunt en daarmee als bijzonder aandachtspunt aan de orde (zie verder hoofdstuk 7, § 7A.18.2):

- behandelingsduur;
- onpartijdigheid in de opstelling van de klachtbehandelaar;
- toepassen van hoor en wederhoor;
- toereikendheid van het klachtonderzoek;
- motivering van de beslissing op de klacht, waaronder ook het zonder nadere motivering overnemen van het oordeel van de klachtencommissie.

Eerdere jaarverslagen signaleerden dezelfde knelpunten, alsmede het vraagstuk van de bevoegdheid ingevolge de Politiewet 1998 tot het afdoen van klachten (zie Jaarverslag 1997, blz. 170–171).

Het is verontrustend te zien hoe het aantal klachten over de klachtbehandeling door de politie al een aantal jaren in verhouding aanzienlijk is, terwijl bovendien een groot deel van die klachten gegrond moest worden verklaard. Dit beeld van de Nationale ombudsman heeft intussen bevestiging gekregen met en in het onderzoeksrapport *Klagen bij de politie*, dat op 27 februari 1998 is aangeboden aan de voorzitter van de Tweede Kamer (zie hoofdstuk 7, § 7A.18.1). De voorzitters van het Korpsbeheerdersberaad, het Hoofdofficierenberaad en de Raad van Hoofdcommissarissen hebben op 1 juli 1998 de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties laten weten dat het rapport hun aanleiding gaf tot zorg. In een vervolgbrief van 14 december 1998 hebben zij laten weten welke aanpassingen van de regelgeving zij nodig achten. Gehoopt moet worden dat de maatregelen die in vervolg op het rapport zijn aangekondigd spoedig zullen worden uitgevoerd, en dat zij zullen leiden tot de zo noodzakelijke verbetering. Verandering van de regelgeving alleen is daartoe niet voldoende. Voor de gewenste verandering is voor alles ook nodig dat de cultuur en werkwijze op dit punt in en van de politiekorpsen de nodige aanpassingen zullen ondergaan.

De ervaringen op het terrein van de politie onderstrepen de noodzaak van een goede begeleiding van de invoering van hoofdstuk 9 van de Awb. Duidelijk is immers dat interne klachtbehandeling niet vanzelf gaat. Voorkomen moet worden dat, goede bedoelingen ten spijt, interne klachtbehandeling leidt tot een uitkomst zoals die blijkt uit het hiervoor genoemde onderzoeksrapport over de politie, namelijk dat het vertrouwen na de interne klachtbehandeling eerder was afgenomen dan toegenomen of hersteld.

Ook op andere terreinen dan dat van de politie heeft de Nationale ombudsman in 1998 rapporten uitgebracht naar aanleiding van klachten over interne klachtbehandeling. Steeds waren daarin één of meer beginselen van behoorlijke klachtbehandeling aan de orde. Deze rapporten betroffen:

- het openbaar ministerie (rapport 98/524);
- het Ministerie van Defensie (rapport 98/109, over de Koninklijke marechaussee, en rapport 98/342, over de Inspecteur-Generaal voor de Krijgsmacht);
- het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (rapport 98/184);
- het GAK (rapport 98/11);
- de gemeente Weert (98/239).

In rapport 98/548 heeft de Nationale ombudsman uitgesproken dat de beantwoording van een verzoek om informatie in het kader van een procedure van interne klachtbehandeling zijn grondslag primair vindt in vereisten van behoorlijke klachtbehandeling, en niet in de Wet openbaarheid van bestuur. Dit neemt niet weg dat in zo'n procedure criteria uit deze wet van overeenkomstige toepassing kunnen worden geacht.

In rapport 98/545 is overwogen dat een bestuursorgaan te allen tijde moet kunnen nagaan welke personen op enig moment voor hem werkzaam zijn geweest. Deze gegevens dienen verder zo lang te worden bewaard als nodig is in verband met een eventuele klachtprocedure.

Verder achtte de Nationale ombudsman het uitgangspunt onhoudbaar van het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Gelderland dat klagers die vaker dan één keer per half jaar een klacht indienen, niet meer serieus genomen behoeven te worden (rapport 98/536).

Naar aanleiding van een – niet gegronde – klacht over een beslissing van de Klachtencommissie Tolken, werkzaam op het terrein van de IND, om een klacht wegens termijnoverschrijding niet ontvankelijk te verklaren, overwoog de Nationale ombudsman (in rapport 98/360) dat de termijn voor het indienen van een klacht zodanig ruim moet zijn dat de klager voldoende gelegenheid heeft om de klachtwaardigheid van de gedraging te ervaren en om vervolgens zijn klacht in te dienen. De Klachtencommissie hanteert de vrij krappe termijn van zes weken, maar heeft de bevoegdheid om overschrijding van die termijn te accepteren. Verwacht mag worden dat zij een zekere ruimhartigheid betracht bij de beoordeling van aangevoerde redenen voor termijnoverschrijding.

De afgelopen jaren heeft de Nationale ombudsman zich meer dan eens kritisch uitgesproken over de gevolgen van de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector voor de positie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. In het nieuwe systeem heeft de Inspectie niet langer een taak op het terrein van de behandeling van klachten; zij kan alleen nog worden benaderd met meldingen (zie onder meer Jaarverslag 1997, blz. 384–385). De Nationale ombudsman heeft daarbij met bezorgdheid de vraag opgeworpen of de Inspectie ook onder de nieuwe regelgeving wel voldoende signalen blijft

ontvangen om haar taak als bewaakster van de kwaliteit van de gezondheidszorg adequaat te kunnen blijven vervullen.

In reactie op het Jaarverslag 1997 heeft de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de Nationale ombudsman laten weten dat een evaluatieonderzoek wordt uitgevoerd naar de genoemde wet, onder regie van Zorgonderzoek Nederland, en dat de behandeling van klachten deel zal uitmaken van het onderzoek.

Intussen is in 1998 het eerste rapport uitgebracht (98/341) over de toepassing door de Inspectie voor de Gezondheidszorg van de nieuwe Leidraad Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen. De Nationale ombudsman achtte het niet juist dat de Inspecteur geen onderzoek had ingesteld naar die aspecten van een melding die kwesties betroffen die van structurele betekenis waren voor de kwaliteit van de zorg in het betreffende verpleeghuis.

DEEL II DE NATIONALE OMBUDSMAN IN 1998

2 WETGEVING; AMBT; BUREAU

2.1 Wetgeving c.a.

2.1.1 De Nationale ombudsman in de Grondwet

Zoals in het Jaarverslag 1997 (blz. 38) nog kon worden gemeld, heeft de aanvaarding in eerste lezing door beide Kamers van de Staten-Generaal van het voorstel om het ambt van Nationale ombudsman in de Grondwet te verankeren, geleid tot de wet van 29 januari 1998, Stb. 67. Deze wet verklaart dat er grond bestaat het voorstel tot verandering in de Grondwet, zoals dat in eerste lezing is aanvaard, in overweging te nemen.

Na de verkiezing van een nieuwe Tweede Kamer is, met het oog op de tweede lezing, bij koninklijke boodschap van 14 september 1998 het voorstel van wet bij de Tweede Kamer aanhangig gemaakt «tot verandering in de Grondwet, strekkende tot opneming van bepalingen inzake de Nationale ombudsman» (Kamerstukken II 1997/98, 26 157, nrs. 1–3). Voor aanneming van het voorstel in tweede lezing is in beide Kamers van de Staten-Generaal een meerderheid van twee derden vereist. De Tweede Kamer heeft het voorstel op 28 januari 1999 zonder stemming aangenomen en de Eerste Kamer op 23 februari 1999. Na bekrachtiging door de Koningin treedt deze wijziging van de Grondwet in werking terstond na de bekendmaking in het Staatsblad.

De tekst van het nieuwe artikel 78a van de Grondwet is opgenomen in bijlage 7.1 bij dit jaarverslag.

2.1.2 De Wet Nationale ombudsman

2.1.2.1 In werking getreden wijzigingen van de Wet Nationale ombudsman

De Wet Nationale ombudsman (WNo) is in 1998 driemaal gewijzigd.

De eerste wijziging betrof artikel 9, zesde lid, eerste volzin, WNo. Deze wijziging, die plaatsvond bij de Aanpassingswet derde tranche Awb I (Stb. 1997, 510) en op 1 januari 1998 in werking trad, is al besproken in het Jaarverslag 1997 (blz. 38).

Op 30 juni 1998 is de wet van 18 juni 1998, Stb. 356, tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur in werking getreden. Het tijdstip van inwerkingtreding is geregeld bij koninklijk besluit van 18 juni 1998, Stb. 357. Het gaat hier om een ingrijpende wijziging van de WNo (zie ook Jaarverslag 1997, blz. 38–41). In Staatsblad 1998, 358 is de integrale tekst van de WNo geplaatst zoals deze na de wijziging is komen te luiden.

Nieuwe systematiek voor aanwijzing van bestuursorganen van decentrale overheden

Een belangrijk onderdeel van deze wetswijziging is een nieuwe systematiek voor de aanwijzing van de bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen waarop de WNo van toepassing is. Moest de WNo voorheen bij algemene maatregel van bestuur van toepassing worden verklaard op deze bestuursorganen, nu kan dit bij ministerieel besluit gebeuren. In het nieuwe artikel 1b WNo is bepaald dat de Minister van Binnenlandse Zaken (tegenwoordig: Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) een dergelijke aanwijzing doet op verzoek van de desbetreffende gebiedscorporatie. Provincies en waterschappen kunnen ook collectief om zo'n aanwijzing verzoeken. Tot 1 juli van ieder jaar bestaat de gelegenheid om een verzoek

tot aanwijzing bij de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in te dienen, waarna de aanwijzing op 1 januari van het daaropvolgende jaar ingaat. Een aanwijzing van bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen heeft plaats voor een periode van vier jaar, die telkens stilzwijgend met twee jaar wordt verlengd, tenzij ten minste een jaar voordat de verlenging zou ingaan om beëindiging van de aanwijzing wordt verzoekt. Ministeriële besluiten tot aanwijzing van bestuursorganen van decentrale overheden en mededelingen van beëindiging van dergelijke aanwijzingen worden in de Staatscourant gepubliceerd.

Op grond van het nieuwe artikel 1c WNo is de rechtspersoon waartoe het volgens artikel 1b aangewezen bestuursorgaan behoort, een door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vast te stellen vergoeding verschuldigd ter dekking van de kosten die zijn verbonden aan het beschikbaar stellen van de klachtvoorziening bij de Nationale ombudsman. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt nader geregeld hoe deze vergoeding wordt berekend en op welke wijze en op welk tijdstip zij moet worden betaald.

Via een aantal overgangsbepalingen in de wijzigingswet van 18 juni 1998, Stb. 356, wordt bereikt dat de overgang van de oude naar de nieuwe aanwijzingssystematiek naadloos verloopt. Deze overgang heeft op 1 januari 1999 zijn beslag gekregen (zie ook hierna, § 2.1.6). De algemene maatregelen van bestuur waarbij bestuursorganen van decentrale overheden onder de werking van de WNo waren gebracht (Stb. 1993, 488; Stb. 1996, 310; Stb. 1997, 490; Stb. 1997, 632; Stb. 1998, 324) zijn ingetrokken of uitgewerkt.

Verruiming van het begrip ambtenaar

Het begrip ambtenaar in de WNo is in twee opzichten nader gepreciseerd. Aan de desbetreffende begripsomschrijving in artikel 1, onderdeel b, WNo is de volgende zinsnede toegevoegd: «alsmede andere personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, ook na het beëindigen van de werkzaamheden». Daarmee wordt buiten twijfel gesteld dat de Nationale ombudsman ook gedragingen kan onderzoeken van bijvoorbeeld uitzendkrachten die voor een bestuursorgaan werkzaam zijn (geweest). Verder wordt in artikel 1a, vierde lid (dat het oude derde lid van dit artikel vervangt), bepaald dat een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan *onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is*. In de oude tekst luiden de laatste woorden: *waarbij hij in dienst is*.

Deze beide wijzigingen zullen overigens vrijwel geen verandering brengen in de praktijk van de Nationale ombudsman, aangezien het hier gaat om een codificatie van beleid dat de Nationale ombudsman al jaren volgt bij de interpretatie van het begrip ambtenaar.

Nieuwe formulering van het toepassingsbereik van de WNo

Artikel 1a WNo, waarin wordt bepaald op welke bestuursorganen de WNo van toepassing is, is ingrijpend herschreven. In het eerste lid van artikel 1a is alleen de vermelding van de ministers ongewijzigd gebleven. De aanwijzing van «bestuursorganen die onder verantwoordelijkheid van Onze Ministers werkzaam zijn» is geschrapt. Aangezien de Nationale ombudsman gedragingen van dergelijke «ondergeschikte» bestuursorganen – zoals bijvoorbeeld officieren van justitie en belastinginspecteurs – toerekent aan de minister onder wiens verantwoordelijkheid zij werkzaam zijn, is de aanwijzing van deze bestuursorganen al begrepen in de aanwijzing van de ministers, zodat zij niet afzonderlijk behoeven te worden aangewezen. Nieuw is de vermelding van de bestuursorganen

van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen die overeenkomstig artikel 1b zijn aangewezen. De aanwijzing van bestuursorganen op het terrein van de politie is in overeenstemming gebracht met het politiebepaling zoals dat sinds de inwerkingtreding van de Politiewet 1993 bestaat, en luidt nu: «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». Ook nieuw in artikel 1a WNo is de vermelding van bestuursorganen van de decentrale overheden voor zover het de gedragingen betreft van voor hen werkzame buitengewoon opsporingsambtenaren. Voorheen was deze aanwijzing geregeld bij het koninklijk besluit van 10 april 1995, Stb. 218, dat met deze wijziging van de WNo is ingetrokken.

Het vierde en laatste onderdeel van artikel 1a, eerste lid, WNo in de nieuwe redactie is de voor het instituut van de Nationale ombudsman meest ingrijpende verandering in de WNo. In dit onderdeel worden «andere bestuursorganen, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd» aangewezen. De oude tekst luidde: «andere bestuursorganen, aangewezen bij algemene maatregel van bestuur». Deze verandering houdt een overgang in van een gesloten systeem, met enumeratieve aanwijzing, naar een open systeem. Daarbij wordt de WNo van toepassing verklaard op alle bestuursorganen die niet in de overige onderdelen van artikel 1a, eerste lid, WNo zijn genoemd, althans voor zover een bestuursorgaan niet uitdrukkelijk bij algemene maatregel van bestuur van de werking van de WNo is uitgezonderd. In het oude systeem was de WNo alleen van toepassing op de «overige» bestuursorganen (voor het merendeel zogeheten zelfstandige bestuursorganen) die uitdrukkelijk waren aangewezen bij het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo. In het nieuwe systeem vallen alle bestuursorganen op het niveau van de centrale overheid van rechtswege onder de werking van de WNo, tenzij zij daarvan uitdrukkelijk zijn uitgezonderd (zie hierna, § 2.1.4). Het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo is ingetrokken.

Voor de praktijk van de Nationale ombudsman is dit een markante verandering. Voorheen kon de Nationale ombudsman op betrekkelijk eenvoudige wijze aan de hand van het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo vaststellen of hij bevoegd was om een gedraging te onderzoeken van een instantie waarover hij een klacht had ontvangen. Nu moet hij zich echter zelfstandig een oordeel vormen over de vraag of die instantie zelf een bestuursorgaan is, of onder verantwoordelijkheid valt van een bestuursorgaan. De ervaringen van het eerste halfjaar dat de gewijzigde WNo in werking is hebben uitgewezen dat zich met enige regelmaat lastige bevoegdheidskwesties aandienen. Enkele voorbeelden daarvan worden besproken in hoofdstuk 6, § 6.3.1. Uiteraard wordt bij de interpretatie van het begrip bestuursorgaan, gedefinieerd in artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht, scherp gelet op de jurisprudentie van de bestuursrechter. Deze jurisprudentie is echter nog beperkt, en de variëteit in bestuursorganen is groot.

Het hier bedoelde onderdeel van de wijziging van de WNo werd gezien als een neutrale operatie, waarmee geen uitbreiding van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman werd beoogd. Niettemin zijn er als gevolg van deze wetswijziging (zelfstandige) bestuursorganen binnen het bereik van de WNo gekomen die destijds niet waren aangewezen bij het op 1 november 1993 in werking getreden Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo. Zo zijn bij voorbeeld de zorgverzekeraars, voor zover zij de Ziekenfondswet en de Algemene wet bijzondere ziektekosten uitvoeren, binnen het bereik van de Wet Nationale ombudsman gekomen, evenals de gezinsvoogdij-instellingen en de Adviescommissie voor

Vreemdelingenzaken. Meer voorbeelden worden genoemd in hoofdstuk 6, § 6.3.1. Naar het zich laat aanzien betreft het hier steeds bestuursorganen waarvan het destijds niet de uitdrukkelijke bedoeling is geweest ze buiten de bevoegdheid van de Nationale ombudsman te laten vallen, hoewel zij in de oude situatie niet waren aangewezen. In zoverre is het nieuwe aanwijzingssysteem een verbetering ten opzichte van de oude situatie, in het belang van de burger die ook aanspraak mag maken op een onafhankelijke externe klachtvoorziening wanneer hij te maken heeft met instanties die zich in de uithoeken van het overheidsgebouw bevinden.

Tijdelijke uitzondering voor onderwijs- en onderzoekinstellingen

In het tweede lid van artikel 1a WNo is geregeld dat de nieuwe aanwijzingssystematiek (voorlopig) niet geldt voor bestuursorganen belast met onderwijs en onderzoek op het beleidsterrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Ten aanzien van deze bestuursorganen blijft gedurende een overgangperiode van vijf jaar de oude situatie van kracht, waarbij de WNo slechts op hen van toepassing is voor zover zij bij algemene maatregel van bestuur zijn aangewezen. Dit tweede lid van artikel 1a WNo vervalt op 30 juni 2003.

Gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet

Artikel 1a WNo bepaalt op welke *bestuursorganen* de WNo van toepassing is. In artikel 16 WNo is geregeld welke *gedragingen* buiten de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen. Deze systematiek werd destijds in zoverre doorbroken dat «gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet» waren vermeld in het oude tweede lid van artikel 1a WNo. Deze inconsequentie is nu opgeheven, doordat de desbetreffende bepaling is overgebracht naar artikel 16 (het nieuwe onderdeel g van dit artikel).

Registratiekamer

Aan artikel 1a, derde lid, WNo (voorheen het tweede lid) is de Registratiekamer toegevoegd als bestuursorgaan waarop de WNo niet van toepassing is. Voor de praktijk heeft deze wijziging geen gevolgen, aangezien de Nationale ombudsman zich ook zonder deze bepaling al niet bevoegd achtte gedragingen van de Registratiekamer te onderzoeken. Op grond van artikel 39 van de Wet persoonsregistraties is de klachtenregeling van artikel 14a en volgende van de Wet op de rechterlijke organisatie (Wet RO) immers van toepassing op de Registratiekamer.

Overigens ziet het ernaar uit dat de beoogde opvolger van de Registratiekamer, het College bescherming persoonsgegevens, wel onder de werking van de WNo zal worden gebracht. In een op 2 december 1998 door de Tweede Kamer ontvangen nota van wijziging van het voorstel van de Wet bescherming persoonsgegevens (Kamerstukken II 1998/99, 25 892, nr. 7) wordt voorgesteld het van overeenkomstige toepassing verklaren van de artikelen 14a en volgende van de Wet RO te schrappen, en in plaats daarvan de Nationale ombudsman bevoegd te maken gedragingen van het College te onderzoeken.

Verzoekschriften in een vreemde taal

Aan artikel 12 WNo is een nieuw vierde lid toegevoegd dat de Nationale ombudsman de mogelijkheid geeft een verzoekschrift dat in een vreemde taal is gesteld niet in behandeling te nemen indien voor een goede behandeling van de klacht een vertaling noodzakelijk is. Voordat de Nationale ombudsman tot het niet in behandeling nemen van het verzoekschrift kan besluiten, moet de verzoeker wel eerst in de gelegenheid zijn gesteld het verzoekschrift binnen een door de Nationale ombudsman gestelde termijn met een vertaling aan te vullen.

Wettelijk geregelde klachtvoorziening

Van principieel belang is het nieuwe onderdeel f van artikel 14 WNo. Daarin wordt bepaald dat de Nationale ombudsman niet verplicht (maar wel bevoegd) is een gedraging te onderzoeken waarover ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening een onafhankelijke klachtinstantie een klacht in behandeling heeft of heeft afgedaan. Een voorbeeld van een dergelijke klachtvoorziening is de klachtenregeling voor de raad voor de kinderbescherming ingevolge artikel 239, vijfde lid, Boek 1, van het Burgerlijk Wetboek. Met deze wetwijziging heeft de wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke instantie een aparte status gekregen in de WNo, en valt deze figuur niet meer onder het begrip wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening. De reikwijdte van dit laatste begrip wordt hiermee ingeperkt tot voorzieningen van bezwaar, beroep en beklag die – anders dan een klachtvoorziening – tot een rechtens bindende beslissing leiden. Het gevolg van dit onderdeel van de wetwijziging is onder meer dat het enkele openstaan van de mogelijkheid voor de verzoeker om van een dergelijke (gespecialiseerde) wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke instantie gebruik te maken, de plicht van de Nationale ombudsman om, desgevraagd door een klager, een onderzoek in te stellen niet opheft. Daarmee kent de wetgever aan klagers het recht toe om, ondanks het bestaan van een gespecialiseerde wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie, te kiezen voor klachtbehandeling door de Nationale ombudsman als algemene onafhankelijke klachtvoorziening.

Wanneer een klager zijn klacht in het kader van een wettelijk geregelde klachtvoorziening al heeft voorgelegd aan zo'n onafhankelijke instantie, dan zal de Nationale ombudsman in beginsel gebruik maken van de hem in het nieuwe onderdeel f van artikel 14 WNo gegeven bevoegdheid om geen onderzoek in te stellen zolang de klacht nog bij die onafhankelijke klachtinstantie in behandeling is, tenzij de klachtbehandeling bij die instantie onredelijk lang duurt. Na afdoening van de klacht door de onafhankelijke klachtinstantie zal de Nationale ombudsman zijn beslissing over het al dan niet ook zelf nog in onderzoek nemen van het verzoekschrift van de klager vooral laten afhangen van het antwoord op de vraag of de klager dan nog voldoende belang heeft bij een onderzoek van de Nationale ombudsman.

Samenloop met een strafzaak tegen verzoeker

Een andere nieuwe bepaling is neergelegd in het nieuwe onderdeel k van artikel 14 WNo. Dat biedt de Nationale ombudsman een hechtere wettelijke basis voor het niet instellen of niet voortzetten van een onderzoek indien en zolang het verzoekschrift betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp waarover, anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening, een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is. Deze bepaling vormt een door de Nationale ombudsman als noodzakelijk ervaren aanvulling op onderdeel j (voorheen: i) van artikel 14, dat van toepassing is in geval van een nauw samenhangende procedure ten aanzien van een gedraging van het *bestuursorgaan*. Van het nieuwe onderdeel k kan onder meer gebruik worden gemaakt indien er een nauw met de klacht samenhangende procedure gaande is waarin een gedraging van de *verzoeker* centraal staat. Aan deze bepaling bestaat vooral behoefte in het geval dat er een strafzaak tegen de verzoeker loopt, waarvan de afloop bepalend kan zijn voor het onderzoek of het oordeel van de Nationale ombudsman naar aanleiding van de klacht van verzoeker. In de regel wordt het onderzoek van de Nationale ombudsman voortgezet, of alsnog geopend, zodra de procedure bij de rechter is geëindigd.

Vervallen van verplichting tot ter-inzage-legging van «artikel 17-brieven»
De laatste volzin van artikel 17, derde lid, WNo is geschrapt. Dit betekent dat voor de Nationale ombudsman de verplichting is vervallen om op een door hem daarvoor aan te wijzen plaats afschriften ter inzage te leggen van de brieven, bedoeld in artikel 17, eerste lid, WNo, waarin hij verzoekers – en in voorkomend geval ook betrokken bestuursorganen en ambtenaren – mededeling doet van zijn beslissing om op grond van het bepaalde in artikel 14 of artikel 16 WNo een onderzoek niet in te stellen of voort te zetten. In de praktijk werd van die mogelijkheid tot inzage zelden of nooit gebruik gemaakt. Het was daarom weinig doelmatig om van al deze «artikel 17-brieven» geanonimiseerde kopieën te maken ten behoeve van de inzage. In de WNo is wel het recht van een ieder gehandhaafd om op verzoek, en in beginsel tegen een vergoeding, afschrift of uittreksel te krijgen van dergelijke brieven.

Verplichting om inlichtingen te verstrekken aan de Nationale ombudsman
Artikel 19, eerste lid, WNo is herschreven. In de tekst van artikel 19, eerste lid (oud), stond de bevoegdheid van de Nationale ombudsman om bestuursorganen, betrokken ambtenaren, getuigen en verzoekers op te roepen voorop. De verplichting om de Nationale ombudsman de inlichtingen te verstrekken die hij voor zijn onderzoek nodig heeft, gold naar de letter van de bepaling alleen voor hen die waren opgeroepen. In het nieuwe eerste lid van artikel 19 wordt de inlichtingenplicht vooropgesteld (los van het opgeroepen-zijn), en wordt daarnaast de oproepbevoegdheid vermeld.

Een andere wijziging in het eerste lid van artikel 19 betreft de laatste volzin daarvan. Gold het recht van opgeroepen om zich te laten bijstaan door een raadsman voorheen niet voor getuigen, nu mogen ook opgeroepen getuigen een raadsman meebrengen naar de Nationale ombudsman. Deze wijziging is aangebracht op advies van de Raad van State.

Artikel 30 gewijzigd; nieuw artikel 30

Artikel 30 WNo bevat een bepaling die voorkomt dat de Nationale ombudsman klachten over nieuw binnen zijn bevoegdheid gekomen bestuursorganen moet behandelen die gaan over gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan voordat die bevoegdheid is ingegaan. Aangezien nu alleen nog bestuursorganen van decentrale overheden niet vanzelf van rechtswege onder de werking van de WNo vallen – en daarmee het toepassingsbereik van de WNo alleen nog, bij ministerieel besluit, kan worden uitgebreid tot bestuursorganen van die decentrale overheden – kon artikel 30 WNo zodanig worden herschreven dat het alleen betrekking heeft op de gevallen waarin, ingevolge artikel 1b, bestuursorganen zijn aangewezen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen.

Het nieuwe artikel 30a bevat een regeling voor een overgangssituatie. Voor het eerst staan er bepalingen in de WNo die het mogelijk maken de bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van bepaalde (categorieën van) bestuursorganen te beëindigen. Artikel 1a, eerste lid, onderdeel e, geeft de mogelijkheid bestuursorganen bij algemene maatregel van bestuur van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman uit te zonderen. Artikel 1b, vijfde lid, geeft besturen van decentrale overheden die bij ministerieel besluit onder de werking van de WNo zijn gebracht, het recht om de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties na verloop van een bepaalde tijd om beëindiging van de aanwijzing te verzoeken. Wanneer aldus een einde is gekomen aan de bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van een bepaald bestuursorgaan, dan kunnen op grond van het nieuwe artikel 30a WNo nog een jaar lang verzoekschriften bij de Nationale ombudsman worden ingediend over gedragingen van dat bestuursorgaan die zich hebben

voorgedaan voordat het besluit in werking trad waarbij de bevoegdheid werd beëindigd.

Technische aanpassingen; overgangsbepalingen; tekstplaatsing

Voor het overige is bij de wet van 18 juni 1998, Stb. 356, naast wijzigingen in de Wet openbaarheid van bestuur, een aantal technische aanpassingen en redactionele verbeteringen in de WNo aangebracht. De wijzigingswet bevat verder enkele bepalingen van overgangsrecht, met name in verband met de overgang van de bij algemene maatregel van bestuur aangewezen bestuursorganen van decentrale overheden naar het nieuwe wettelijke regime van de artikelen 1b en 1c WNo. Ook worden bij de wijzigingswet enkele algemene maatregelen bestuur ingetrokken (zie ook hierna, § 2.1.3). Ten slotte geeft de wijzigingswet opdracht om de integrale tekst van de gewijzigde WNo in het Staatsblad te plaatsen, wat is gebeurd in Stb. 1998, 358.

Wijziging van de WNo bij de wet van 25 juni 1998, Stb. 446

De derde wijziging van de WNo in 1998 had een veel beperktere strekking dan de tweede. In artikel XXIX van de Invoeringswet schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (wet van 25 juni 1998, Stb. 446) is bepaald dat in artikel 3, tweede lid, onderdeel f, en in artikel 4, eerste lid, onderdeel c, WNo aan de gronden waarop de Tweede Kamer de Nationale ombudsman kan ontslaan, respectievelijk op non-activiteit stellen, wordt toegevoegd de omstandigheid dat ten aanzien van de Nationale ombudsman – bij onherroepelijk geworden, respectievelijk nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak – de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard. Op grond van het bepaalde in artikel 9, vierde lid, WNo is deze wijziging van overeenkomstige toepassing op een substituut-ombudsman. Zoals is bepaald bij koninklijk besluit van 9 november 1998, Stb. 622, is deze wijziging van de WNo op 1 december 1998 in werking getreden.

De tekst van de WNo zoals deze luidt sinds deze laatstgenoemde wetswijziging is opgenomen als bijlage 7.2 bij dit jaarverslag.

2.1.2.2 Bij de Staten-Generaal aanhangig wetsvoorstel tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman

Het voorstel van wet tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (kamerstukken II 1997/98, 1998/99, 25 837, nrs. 1–9) bevat ook het voorstel de WNo op enkele punten te wijzigen. Deze wijzigingen – in de artikelen 12 en 14 van de WNo – hebben de strekking het zogeheten kenbaarheidsvereiste in de WNo technisch aan te passen aan de invoering van de interne klachtregeling van de Algemene wet bestuursrecht (zie Jaarverslag 1997, blz. 41–42). Het wetsvoorstel is op 17 november 1998 met algemene stemmen aangenomen door de Tweede Kamer en vervolgens bij de Eerste Kamer aanhangig gemaakt.

2.1.3 Algemene maatregelen van bestuur ex artikel 1a, eerste lid, onderdeel d (oud), van de Wet Nationale ombudsman

2.1.3.1 Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo

Het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo is in 1998 tweemaal gewijzigd, en nadien op 30 juni 1998 ingetrokken.

De eerste wijziging, die plaatsvond bij koninklijk besluit van 22 december 1997, Stb. 1998, 23, trad in werking op 21 januari 1998. Deze wijziging is al besproken in het Jaarverslag 1997 (blz. 46–47), waarnaar hier wordt verwezen. De volledige tekst van het Aanwijzingsbesluit zoals die na deze wijziging is komen te luiden, is geplaatst in Stb. 1998, 24.

De laatste wijziging van het Aanwijzingsbesluit betrof slechts een terminologische aanpassing. Bij het koninklijk besluit van 28 mei 1998, Stb. 340, tot wijziging van een aantal koninklijke besluiten in verband met de invoering van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg is in de bijlage bij het Aanwijzingsbesluit, onderdeel H, onder 38, «Geneeskundigen als bedoeld in artikel 31 van het Schepelingenbesluit» vervangen door: Artsen als bedoeld in artikel 31 van het Schepelingenbesluit.

Het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo is, als gevolg van de herziening van artikel 1a WNo, ingetrokken bij de op 30 juni 1998 in werking getreden wet van 18 juni 1998 (zie hiervoor, § 2.1.2.1). Het heeft vier jaar en acht maanden dienst gedaan.

2.1.3.2 *Aanwijzing van vier gemeenten*

Bij koninklijk besluit van 26 mei 1998, Stb. 324, zijn de bestuursorganen van de gemeenten Breda, Gorinchem, Losser en Schijndel aangewezen als bestuursorganen waarop de WNo van toepassing is. Dit besluit is voor wat de gemeenten Gorinchem en Losser betreft met ingang van 12 juni 1998 in werking getreden, en met betrekking tot de gemeenten Breda en Schijndel met ingang van 1 juli 1998. Met de toetreding van deze vier gemeenten kwam het aantal gemeenten waarvoor de Nationale ombudsman de externe klachtvoorziening is op 22. De aanwijzing van deze vier gemeenten vond plaats in het kader van de zogeheten derde instapmogelijkheid die Staatssecretaris Kohnstamm heeft geboden aan die gemeenten die op zichzelf geïnteresseerd waren in de aansluiting bij de bevoegdheid van de Nationale ombudsman per 1 november 1997 – de «tweede instap» –, maar die de besluitvorming daarvoor niet tijdig hadden kunnen voltooien. Het koninklijk besluit van 26 mei 1998, Stb. 324, is de laatste aanwijzing van bestuursorganen van decentrale overheden die bij algemene maatregel van bestuur heeft plaatsgevonden.

2.1.3.3 *Intrekking/uitwerking van enkele algemene maatregelen van bestuur*

Met de inwerkingtreding van de wijziging van de WNo op 30 juni 1998 konden, naast het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo (zie hiervoor, § 2.1.3.1), nog twee andere algemene maatregelen van bestuur worden ingetrokken. Dit is gebeurd bij de wet van 18 juni 1998, Stb. 356, tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur.

Het koninklijk besluit van 1 september 1993, Stb. 488, houdende aanwijzing van de bestuursorganen van waterschappen als administratieve organen in de zin van de Wet Nationale ombudsman kon worden ingetrokken omdat in een overgangsbepaling in de wijzigingswet de bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van de provincies, de waterschappen en de aangewezen gemeenten was geregeld voor de periode tot de inwerkingtreding van een (eerste) ministerieel besluit tot aanwijzing van bestuursorganen van decentrale overheden als bestuursorganen waarop de WNo van toepassing is.

Ook de aanwijzing bij algemene maatregel van bestuur (koninklijk besluit van 10 april 1995, Stb. 218) van bestuursorganen van gemeenten en provincies voor de gedragingen van voor hen werkzame buitengewoon opsporingsambtenaren kon komen te vervallen, aangezien deze bestuursorganen nu rechtstreeks zijn aangewezen in artikel 1a, eerste lid, onder d (nieuw), van de WNo.

Verder zijn de algemene maatregelen bestuur waarbij de provincies en zeven gemeenten per 1 juli 1996, elf andere gemeenten per 1 november

1997 en nog eens vier gemeenten per 12 juni 1998 dan wel 1 juli 1998 werden aangewezen uitgewerkt op 1 januari 1999, de datum waarop voor de eerste keer een ministerieel besluit ex artikel 1b, eerste lid, WNo in werking trad. Het betreft de koninklijke besluiten van 12 juni 1996, Stb. 310, zoals gewijzigd bij besluit van 1 december 1997, Stb. 632, van 29 oktober 1997, Stb. 490, en van 26 mei 1998, Stb. 324.

2.1.4 *Algemene maatregel van bestuur ex artikel 1a, eerste lid, onderdeel e, en tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman*

De op 30 juni 1998 in werking getreden wijziging van artikel 1a WNo bij de wet van 18 juni 1998, Stb. 356, had niet alleen tot gevolg dat het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo kon worden ingetrokken, maar maakte het ook noodzakelijk om bij algemene maatregel van bestuur te regelen op welke bestuursorganen op grond van artikel 1a, eerste lid, onderdeel e, WNo de WNo niet van toepassing is, alsmede om – ingevolge artikel 1a, tweede lid, WNo – de bestuursorganen belast met onderwijs en onderzoek op het beleidsterrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen aan te wijzen waarop de WNo wel van toepassing is. Met betrekking tot de bestuursorganen van die onderwijs- en onderzoekinstellingen blijft immers gedurende een overgangperiode van vijf jaar het oude systeem van enumeratieve aanwijzing van kracht (zie hiervoor, § 2.1.2.1). In deze beide regelopdrachten van de formele wetgever is voorzien bij het Besluit bestuursorganen WNo en Wob (koninklijk besluit van 11 september 1998, Stb. 580, in werking getreden op 14 oktober 1998 en terugwerkend tot en met 30 juni 1998).

De – negatieve – lijst van bestuursorganen die van de werking van de WNo en de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) zijn uitgezonderd, bevat uitsluitend namen van instellingen die slechts voor een deel van hun taken aan de werking van de WNo en de Wob zijn onttrokken en die alle ook al met beperkingen ten aanzien van de toepasselijkheid van WNo en Wob stonden vermeld op de bijlage bij het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo. Het gaat hierbij om:

- de Nederlandse Omroep Stichting, waarop beide wetten uitsluitend van toepassing zijn voor zover deze instelling zich bezighoudt met programmacoördinatie en zendtijdindeling voor de landelijke omroep;
- De Nederlandsche Bank NV, op wier taken en bevoegdheden op grond van – kort gezegd – de artikelen 2, eerste, tweede en derde lid, 3, en 4, eerste lid, van de Bankwet 1998 WNo en Wob niet van toepassing zijn;
- de Verzekeringkamer, wier taken en bevoegdheden ingevolge de Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993, de Wet toezicht natura-uitvaartverzekeringsbedrijf en enkele pensioenfondswetten zijn uitgezonderd;
- de Stichting toezicht effectenverkeer, wier taken en bevoegdheden ingevolge de Wet toezicht effectenverkeer 1995 zijn uitgezonderd.

Op de – positieve – lijst van onderwijs- en onderzoekinstellingen op het beleidsterrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen staan tien (categorieën van) instellingen genoemd die ook al voorkwamen op de bijlage bij het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo (zie voor deze instellingen bijlage 6.1 van dit jaarverslag).

2.1.5 *Algemene maatregel van bestuur ex artikel 1c, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman*

Nadere regels voor de berekening, de wijze van betaling en het tijdstip van betaling van de vergoeding die de decentrale overheden verschuldigd

zijn ter dekking van de kosten voor het beschikbaar stellen van de klachtvoorziening bij de Nationale ombudsman zijn gesteld in het Vergoedingsbesluit Wet Nationale ombudsman (koninklijk besluit van 4 september 1998, Stb. 547, in werking getreden op 23 september 1998 en terugwerkend tot en met 30 juni 1998).

In dit besluit is vastgelegd dat een provincie, gemeente, waterschap of gemeenschappelijke regeling per verzoekschrift dat door de Nationale ombudsman wordt ontvangen over een gedraging van een bestuursorgaan van de desbetreffende decentrale overheid aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een vergoeding is verschuldigd van in beginsel f 1898. De betrokken gebiedscorporaties kunnen echter ook kiezen voor een gedifferentieerd bekostigingsmodel, waarbij zij f 5894 betalen voor verzoekschriften die leiden tot een onderzoek van de Nationale ombudsman en f 400 voor de overige gevallen. De genoemde bedragen worden geïndexeerd aan de hand van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde prijsindexcijfer van de consumptie van de overheid van de activiteit algemeen bestuur.

In het geval dat twee of meer verzoekschriften betrekking hebben op dezelfde gedraging, kan de Minister, de Nationale ombudsman gehoord, bepalen dat eenmaal de voor een dergelijk verzoekschrift geldende vergoeding is verschuldigd.

Jaarlijks stelt de Minister terstond na 31 augustus de per gebiedscorporatie over de voorafgaande periode van 1 september tot en met 31 augustus verschuldigde vergoeding vast, die uiterlijk op 30 november van het desbetreffende jaar moet worden betaald.

In de nota van toelichting bij het Vergoedingsbesluit wordt over het gedifferentieerde bekostigingsmodel opgemerkt dat in dit systeem tegemoet wordt gekomen aan de wens om enigermate rekening te houden met de omvang van de werkzaamheden die door het Bureau Nationale ombudsman dienen te worden verricht met betrekking tot een ontvangen verzoekschrift. Een verdergaande differentiatie dient echter te worden afgewezen, omdat anders te zeer de gedachte zou kunnen postvatten dat ruimte zou worden geboden voor discussie over de werkwijze van de Nationale ombudsman en de door hem genomen beslissingen over de afwikkeling van ontvangen verzoekschriften. Een dergelijke discussie zou de vrijheid van handelen van de Nationale ombudsman onder druk kunnen zetten, aldus de toelichting.

Kanttekeningen van de Nationale ombudsman bij het (gedifferentieerde) bekostigingsmodel

De Nationale ombudsman heeft bij herhaling zijn bezwaren naar voren gebracht tegen de wijze waarop zijn bevoegdheid over bestuursorganen van decentrale overheden wordt gefinancierd, namelijk uit bijdragen van de betrokken provincies, gemeenten en waterschappen zelf (zie bij voorbeeld Jaarverslag 1996, blz. 44-46). Naast bezwaren van principiële aard tegen het financieringsmodel als zodanig, heeft de Nationale ombudsman ook praktische bedenkingen tegen de manier waarop dit model nader is uitgewerkt in het Vergoedingsbesluit Wet Nationale ombudsman.

Vóór de totstandkoming van het Vergoedingsbesluit heeft hij zijn bedenkingen, bij brief van 23 februari 1998, onder de aandacht gebracht van Staatssecretaris Kohnstamm van Binnenlandse Zaken. Mede gelet op de uitkomsten van het overleg dat namens de Staatssecretaris is gevoerd met het Interprovinciaal Overleg, de Unie van Waterschappen en de betrokken gemeenten over de wijze van doorberekening van de kosten

van het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van de decentrale overheden, heeft de Staatssecretaris in de kritiek van de Nationale ombudsman echter geen aanleiding gezien tot wezenlijke aanpassingen van de plannen met betrekking tot de uitwerking van het financieringsmodel.

Dit betekent dat de Nationale ombudsman de kanttekeningen in zijn brief van 23 februari 1998 volledig van toepassing acht op het op 23 september 1998 in werking getreden Vergoedingsbesluit Wet Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman ziet de praktijkervaring met het Vergoedingsbesluit met enige bezorgdheid tegemoet, overigens uiteraard onder erkenning van het feit dat het bij het Vergoedingsbesluit gaat om een bevoegdheid en verantwoordelijkheid van de regering.

In de brief van 23 februari 1998 stelde de Nationale ombudsman de vraag aan de orde hoe – gegeven de gemaakte keuze voor de financiering van het werk van de Nationale ombudsman op hun terrein door de betrokken decentrale overheden zelf – de betaling door die gebiedscorporaties zo kan worden geregeld dat dit zo weinig mogelijk bestuurslasten, discussie en onvrede oproept. In dit verband uitte hij met name zijn bezorgdheid over het gedifferentieerde bekostigingsmodel waarvoor decentrale overheden kunnen kiezen. Deze differentiatie vestigt de bijzondere aandacht op de categorie van zaken die door de Nationale ombudsman wel voor onderzoek in aanmerking zijn gebracht. Binnen deze categorie kan de bewerkelijkheid van de afdoening namelijk zeer sterk uiteenlopen. De Nationale ombudsman voorziet dan ook – en kan op zichzelf goed begrijpen – dat, waar betrokken bestuursorganen moeite hebben met het moeten betalen van f 1898 voor een zaak die niet in onderzoek is genomen, overeenkomstige weerstanden zullen bestaan tegen het in rekening gebracht krijgen van een kleine zesduizend gulden voor een verzoekschrift dat is afgedaan via interventie, of eventueel met een kort rapport na een beperkt onderzoek. Het ligt zeer voor de hand dat dan de roep zal ontstaan om verdergaand te differentiëren in het tarief. Een verdere differentiatie is echter niet gewenst, zoals ook door de Staatssecretaris wordt onderkend.

Voor de Nationale ombudsman is essentieel dat in ieder geval moet worden vermeden dat betrokken bestuursorganen door de wijze waarop de financiële regeling is ingericht, worden uitgelokt om beslissingen van de Nationale ombudsman over de afdoening van een zaak ter discussie te stellen omdat zij zich daardoor financieel getroffen voelen. Daarmee zou immers de onafhankelijkheid van de Nationale ombudsman kunnen worden aangetast. De Nationale ombudsman acht allerm minst uitgesloten dat dit gevaar zich zal voordoen wanneer bij voorbeeld voor eenvoudige interventiezaken al een bedrag van verscheidene duizenden guldens moet worden opgebracht.

De Nationale ombudsman liet in zijn brief aan Staatssecretaris Kohnstamm weten het te betreuren dat bij het zoeken naar een ander bekostigingsmodel na de evaluatie van het proefproject (zie Jaarverslag 1997, blz. 47–49) niet of nauwelijks aandacht is gegeven aan het systeem waarbij decentrale overheden een bedrag betalen dat niet (primair) is gebaseerd op het aantal gerealiseerde klachten, maar op het inwoner-aantal. Dit is het systeem waaraan ook werd gedacht voordat tot het proefproject is besloten. Destijds bleek het niet mogelijk om daarover met de betrokken gemeenten overeenstemming te bereiken wegens verschil van inzicht over het aantal te verwachten klachten per duizend inwoners. Nu intussen praktijkervaring is opgedaan, gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het inmiddels wel mogelijk is om met de betrokken gebiedscorporaties tot overeenstemming te komen. Hij verwacht dat een

bekostigingsmodel waarbij het inwoneraantal de sleutel is, aanzienlijk minder aanleiding zal geven tot discussie, en – zolang het model van eigen financiering een gegeven is – op den duur gemakkelijker door de decentrale overheden kan worden aanvaard. Bovendien is zo'n model uitvoeringstechnisch gezien veruit het eenvoudigst. Zoals de Nationale ombudsman weet, zag de Staatssecretaris als nadeel van dit model dat de mede-overheden hiermee geen financiële prikkel wordt gegeven om door zorgvuldige interne klachtbehandeling zoveel mogelijk te voorkomen dat burgers een beroep moeten doen op de Nationale ombudsman. Naar de ervaring van de Nationale ombudsman zien echter de bestuursorganen van de decentrale overheden ook zonder financiële prikkel wel degelijk het belang in van het voorkomen van onnodige klachten bij de Nationale ombudsman. Verwacht mag worden dat de invoering van de regeling van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voor interne klachtbehandeling dit bewustzijn nog zal versterken.

In een brief van 12 mei 1998 aan Staatssecretaris Kohnstamm heeft de Nationale ombudsman nog enige nadere opmerkingen gemaakt over het vergoedingsmodel, ditmaal naar aanleiding van het concept-Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman zoals de Staatssecretaris hem dit bij brief van 29 april 1998 had voorgelegd. De Nationale ombudsman stelde tot zijn spijt vast dat de eerder door hem gemaakte opmerkingen geen invloed hadden gehad op de keus zoals die uiteindelijk is neergelegd in de concept-algemene maatregel van bestuur. Tegelijk constateerde hij dat de regeling ervan uitgaat dat zijn bureau medewerking verleent aan het verstrekken van allerlei detailgegevens, over aantallen verzoekschriften en de daarop genomen besluiten, per betrokken bestuursorgaan/rechtspersoon. Alleen dan zal de regeling immers kunnen worden uitgevoerd. In dit verband merkte de Nationale ombudsman op dat, nu er geen wettelijke verplichting bestaat, kennelijk ervan wordt uitgegaan dat deze medewerking op vrijwillige basis wordt verleend. Op dit punt zag hij zich gesteld voor een politiek voldongen feit.

De Nationale ombudsman merkte verder op dat een onderdeel van het concept-Vergoedingenbesluit heroverweging verdiende. Dit betrof de bepaling waarin wordt geregeld dat, in het geval dat twee of meer verzoekschriften betrekking hebben op dezelfde gedraging, de Minister, de Nationale ombudsman gehoord, kan bepalen dat de voor een dergelijk verzoekschrift geldende vergoeding slechts eenmaal verschuldigd is. In de voorgestelde tekst wordt de Nationale ombudsman immers duidelijk gecommiteerd aan de daar bedoelde beslissing. Een dergelijke – materiële – medeverantwoordelijkheid acht de Nationale ombudsman ongewenst, gelet op zijn opvatting over het financieringsmodel als zodanig. Het komt hem voor dat een rechtspersoon die in aanmerking wil komen voor een reductie als bedoeld in deze bepaling zich daarover zal moeten verstaan met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De Nationale ombudsman zou daar buiten moeten blijven. Overigens maakte de bepaling niet duidelijk wie het initiatief zou moeten nemen tot een besluit tot reductie, aldus de Nationale ombudsman in zijn brief van 12 mei 1998.

Ten slotte moet hier nog worden gewezen op een ander onwenselijk neveneffect van de wijze waarop de financiering is geregeld van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van de bestuursorganen van de decentrale overheden. Het directe verband dat in dit financieringsmodel wordt gelegd tussen ieder door de Nationale ombudsman over het bestuur van een bepaalde gebiedscorporatie ontvangen verzoekschrift en de door die gebiedscorporatie te betalen vergoeding, kan provincies, gemeenten en waterschappen ontmoedigen om voldoende actief voorlichting te geven aan hun burgers over de mogelijkheid om een klacht over de eigen gebiedscorporatie in te dienen

bij de Nationale ombudsman, uit vrees voor het oplopen van het bedrag van die vergoeding. Uit een onderzoek dat begin 1998 is gehouden in vier van de zeven gemeenten die zich op 1 juli 1996 in het kader van het zogeheten proefproject hebben aangesloten bij de Nationale ombudsman, is gebleken dat de inwoners van deze gemeenten na ruim anderhalf jaar nog slecht op de hoogte zijn van de mogelijkheid om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen over de eigen gemeente (zie ook hoofdstuk 5, § 5.3.1, en de brief van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 2 september 1998 aan de Tweede Kamer over het profiel van de klagers bij de Nationale ombudsman, kamerstukken II 1997/98, 25 920, nr. 5).

Kritiek van decentrale overheden op het bekostigingsmodel

Ook van de kant van betrokken decentrale overheden is kritisch gereageerd op het gekozen model voor de financiering van de behandeling door de Nationale ombudsman van verzoekschriften over bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen. Zo ontving de Nationale ombudsman ter kennisneming een afschrift van een brief van het dagelijks bestuur van de Unie van Waterschappen van 22 juni 1998 aan Staatssecretaris Kohnstamm van Binnenlandse Zaken waarin het bestuur laat weten ten principale van oordeel te zijn dat de Nationale ombudsman (geheel) uit de algemene rijksmiddelen gefinancierd dient te worden. Het functioneren van de Nationale ombudsman is immers in belangrijke mate te vergelijken met dat van de administratieve rechter. Voorts pleit ook het feit dat de Nationale ombudsman binnenkort een eigen positie in de Grondwet krijgt voor financiering uit 's Rijks kas. In wezen is de bekostiging van de Nationale ombudsman via vrijwillige bijdragen van decentrale overheden over wiens handelen hij moet oordelen in strijd met elementaire staatsrechtelijke beginselen, aldus de Unie van Waterschappen.

Het college van burgemeester en wethouders van Enschede deelde Minister Peper van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in een brief van 4 januari 1999 mee het onbegrijpelijk te vinden dat de externe behandeling van klachten van burgers tegen handelen van decentrale overheden niet uit de algemene middelen wordt gefinancierd, terwijl dat voor de externe rechtsbescherming tegen besluiten van diezelfde overheden wel geldt. Het wel gebruikte argument van «de vervuiler betaalt» kan dit verschil niet verklaren. Immers, ook bij door de rechter gehonoreerde beroepschriften zou het betrokken bestuursorgaan kunnen worden gezien als «de vervuiler». Het Enschedese college vindt dit te meer onwenselijk omdat het een drempel opwerpt voor gemeenten om gebruik te maken van een inmiddels alom gerespecteerd instituut als de Nationale ombudsman. Het kan tot gevolg hebben dat gemeenten ervan afzien hun burgers die mogelijkheid van externe klachtbehandeling bij dit onafhankelijke instituut te bieden. Dit werkt rechtsongelijkheid in de hand: «afhankelijk van de gemeente waarin je woont kun je wel of niet klagen tegen gedragingen van je gemeentebestuur», zo merkten burgemeester en wethouders van Enschede op in hun brief aan Minister Peper, waarvan zij de Nationale ombudsman een afschrift stuurden.

Het Interprovinciaal Overleg en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten stellen zich, verwijzend naar artikel 2 van de Financiële-verhoudingswet, op het standpunt dat het Rijk de decentrale overheden financiële compensatie moet bieden wanneer een wettelijke verplichting tot een externe klachtvoorziening wordt opgelegd. Staatssecretaris Kohnstamm heeft op dit punt als zijn opvatting gegeven dat financiële compensatie vooralsnog niet aan de orde is, omdat er geen sprake is van het aan decentrale overheden opleggen van een wettelijke verplichting om te voorzien in een onafhankelijke instantie voor externe klacht-

behandeling. Overigens is van de kant van het kabinet aangegeven dat het bepaalde in artikel 2 van de Financiële-verhoudingswet tot doel heeft dat het rijk zich rekenschap geeft van de financiële gevolgen van zijn beleid voor decentrale overheden, maar op zichzelf het rijk geen verplichting tot financiële compensatie oplegt.

2.1.6 *Ministeriële besluiten ex artikel 1b, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman*

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft op 21 december 1998 voor de eerste maal een besluit genomen op grond van artikel 1b, eerste lid, WNo. Bij dit besluit (nr. CW98/U62 550, Stcrt. 249, in werking getreden op 1 januari 1999) is de WNo van toepassing verklaard op de bestuursorganen van de volgende rechtspersonen:

- de waterschappen;
- de provincies;
- de gemeenten Apeldoorn, Beemster, Bernheze, Beverwijk, Breda, Brummen, Dantumadeel, Duiven, Enschede, Ermelo, Ferwerderadeel, Gaasterlân-Sleat, Gorinchem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Harenkarspel, Heusden, Katwijk, Langedijk, Leiderdorp, Lemsterland, Lisse, Losser, Middelharnis, Moerdijk, Nijkerk, Noordwijk, Oegstgeest, Reeuwijk, Roermond, Ruurlo, Schijndel, Steenwijk, Venlo, Voorschoten, Voorst en Weert.

Een tweede ministerieel besluit dateert van 21 januari 1999. Bij dit besluit (nr. CW99/U52553, Stcrt. 20, in werking getreden op 1 februari 1999) zijn de bestuursorganen van de gemeente Nijmegen aangewezen als bestuursorganen waarop de WNo van toepassing is. Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen had de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om spoedige aanwijzing verzocht in verband met het plotselinge en definitieve wegvallen van het eigen gemeentelijke ombudsmaninstituut. Artikel 1b, vierde lid, WNo biedt de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de mogelijkheid om de aanwijzing van bestuursorganen in werking te laten treden op een ander tijdstip dan 1 januari van enig jaar indien omstandigheden van dringende aard daartoe nopen. Naar het oordeel van Minister Peper waren dergelijke omstandigheden in het geval van Nijmegen aanwezig.

Daarmee is de WNo, wat de decentrale overheden betreft, per 1 januari 1999 van toepassing op de bestuursorganen van alle provincies en waterschappen en van 37 gemeenten, en met ingang van 1 februari 1999 tevens op een 38^e gemeente. Het gezamenlijke inwoneraantal van deze 38 gemeenten bedraagt ruim anderhalf miljoen. De provincies, waterschappen en de 22 gemeenten die al vóór 1 januari 1999 binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman waren gebracht, hebben alle gekozen voor voortzetting van de relatie met de Nationale ombudsman.

Uit de besluiten van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties blijkt verder dat alle waterschappen, vier provincies en 26 gemeenten de voorkeur hebben gegeven aan het bekostigingsmodel met het uniforme tarief van f 1898 per verzoekschrift. Acht provincies en twaalf gemeenten hebben de keuze gemaakt voor het gedifferentieerde model.

2.1.7 *Verdere verbreiding van externe klachtvoorzieningen bij gemeenten*

In het Jaarverslag 1997 (blz. 52–53) kon nog melding worden gemaakt van de brief van Staatssecretaris Kohnstamm aan de Tweede Kamer van 22 januari 1998 over de eisen die aan een externe klachtvoorziening

moeten worden gesteld (kamerstukken II 1997/98, 25 854, nr. 1). In deze brief vatte de Staatssecretaris zijn beleid nog eens samen met betrekking tot het voorzien in een externe klachtvoorziening door gemeenten. In de opvatting van de Staatssecretaris behoren alle gemeenten te beschikken over een externe klachtvoorziening, als sluitstuk op de interne klachtbehandeling. De Nationale ombudsman en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) zijn het hierin met hem eens. Waar echter de Nationale ombudsman en ook de VNG niet uitsluiten dat er uiteindelijk een wettelijke plicht tot een externe klachtvoorziening dient te komen, stond de Staatssecretaris een ontwikkeling van onderop voor: gemeenten kunnen en behoren op vrijwillige basis te voorzien in een externe klachtvoorziening. Indien na een redelijke termijn blijkt dat er nog gemeenten zijn die geen voorziening hebben getroffen, dan zal hij zich nader beraden over de wenselijkheid en noodzaak van een wettelijke verplichting. De benadering van onderop betekent dat de gemeenten (evenals de provincies en de waterschappen) de vrijheid hebben in de keuze van de vorm van een externe klachtvoorziening: een «eigen» voorziening, al dan niet samen met andere gemeenten, of aansluiting bij de Nationale ombudsman.

Tijdens de behandeling in de Tweede Kamer van het wetsvoorstel Wijziging van de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur (25 456), op 3 februari 1998, heeft de Staatssecretaris nader aangegeven dat eerst invoering van het *interne* klachtrecht voor alle bestuursorganen op het niveau van de centrale en decentrale overheid aan de orde is. Verder zullen de eisen moeten worden vastgelegd waaraan externe klachtvoorzieningen dienen te voldoen. Daarover zal de Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht (de commissie-Scheltema) om advies worden gevraagd. Ondertussen moeten krachtig ontwikkelingen van onderaf worden gestimuleerd om externe klachtvoorzieningen bij gemeenten tot stand te brengen. Nadat de commissie-Scheltema haar advies zal hebben uitgebracht, kunnen de betrokken partijen daarop reageren. Vervolgens kunnen de aan externe klachtvoorzieningen te stellen eisen wettelijk worden geregeld. Staatssecretaris Kohnstamm acht dan de tijd rijp om, aan de hand van de stand van zaken rond de ontwikkeling van externe klachtvoorzieningen op decentraal niveau, te bepalen of doorgegaan kan worden op de weg van vrijwilligheid of te besluiten tot een meer verplichtend stelsel. Daarnaast vanuit de Kamer gevraagd, sprak hij de verwachting uit dat dit stadium over vier tot vijf jaar zal zijn bereikt. De Kamer kon zich op zichzelf in meerderheid in dit stappenplan vinden, maar gaf wel blijk van enig ongeduld ten aanzien van de ontwikkelingen rond het tot stand komen van externe klachtvoorzieningen bij gemeenten.

Intussen heeft Staatssecretaris Kohnstamm op 9 februari 1998 de commissie-Scheltema gevraagd een advies uit te brengen over een regeling van de eisen die aan een externe klachtvoorziening gesteld kunnen worden.

Wat de financiering van externe klachtvoorzieningen bij decentrale overheden betreft, handhaafde Staatssecretaris Kohnstamm zijn standpunt dat de kosten van die voorzieningen, zolang het Rijk de mede-overheden op dit punt geen verplichting oplegt, door de decentrale overheden zelf zullen moeten worden opgebracht. Hij herhaalde deze opvatting op 17 juni 1998 in de Tweede Kamer, bij gelegenheid van de behandeling van het Jaarverslag 1997 van de Nationale ombudsman. De toen ingediende motie-Van Wijmen, die ertoe strekte de wenselijkheid en mogelijkheid te onderzoeken van bekostiging van de aansluiting van mede-overheden bij de Nationale ombudsman uit de algemene middelen, werd op 23 juni 1998 verworpen.

In het kabinet-Kok II berust de zorg voor aangelegenheden betreffende de Wet Nationale ombudsman bij Minister Peper van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De eerste gelegenheid voor de Tweede Kamer om met de nieuwe portefeuillehouder van gedachten te wisselen over externe klachtvoorzieningen bij decentrale overheden deed zich voor op 5 november 1998, bij de behandeling van het wetsvoorstel Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (25 837). Daarna vanuit de Kamer gevraagd, heeft Minister Peper toen zijn zienswijze gegeven met betrekking tot het vraagstuk van de externe klachtvoorzieningen bij decentrale overheden.

De Minister sprak zijn instemming uit met het standpunt van het vorige kabinet dat een externe klachtvoorziening een onderdeel is van een kwalitatief goed bestuur, en dat op termijn alle decentrale overheden een externe klachtvoorziening zouden moeten hebben. In 1997 hadden, naar zijn telling, 78 gemeenten voor een externe klachtvoorziening gezorgd. Daaronder bevonden zich 22 gemeenten die waren aangesloten bij de Nationale ombudsman. Per 1 januari 1999 zal de Wet Nationale ombudsman van toepassing zijn op de bestuursorganen van 37 gemeenten. Een enkele gemeente heeft zich intussen aangesloten bij de gemeentelijke ombudsman van een naburige gemeente. Hier en daar zijn gemeenten bezig met het zelf inrichten van een externe klachtvoorziening.

De Minister herinnerde eraan dat het opleggen door het Rijk van de verplichting voor decentrale overheden om voor een externe klachtvoorziening te zorgen, tot dan toe steeds was afgewezen onder verwijzing naar de decentrale verantwoordelijkheid. Hij stelde opnieuw vast dat de gedachte aan het opleggen van zo'n verplichting in de Kamer grote sympathie ontmoet. Verder constateerde hij dat het tempo bij gemeenten op dit punt wel erg laag is. Gelet op die trage totstandkoming van externe klachtvoorzieningen bij gemeenten, merkte hij dit onderwerp voor de komende jaren als urgent aan. Hij verwees naar het stappenplan dat Staatssecretaris Kohnstamm op 3 februari 1998 in de Kamer had ontvouwd. Volgens dat plan zou na verloop van vier of vijf jaar worden nagegaan of er op het punt van externe klachtvoorzieningen bij gemeenten nog witte vlekken zijn. Alleen al omdat een periode van vier à vijf jaar een reguliere kabinetsperiode overstijgt, zou de Minister willen uitgaan van een kortere tijd voor de uitvoering van het stappenplan. Hij zou willen bevorderen dat gemeenten haast maken met het voorzien in een onafhankelijke externe klachtvoorziening, en zal zich daarover onder meer verstaan met de VNG.

Minister Peper zei verder dat gemeenten in financiële zin wel wat over mogen hebben voor een goede externe klachtvoorziening. Hij betoonde zich niet aanstonds bereid om te bezien of door het Rijk een financiële regeling kan worden getroffen. Hij kende het bezwaar van gemeenten die bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten – een bezwaar waarvan het hem bekend is dat dit door de Nationale ombudsman wordt gedeeld – tegen de relatie waarbij als het ware elke klacht wordt voorzien van een rekening. Ook hij achtte dit een wat merkwaardige situatie. Hij vond het echter nog te vroeg om te zeggen waar de rekening moet worden neergelegd. Hij herhaalde zijn oproep aan gemeenten om nu echt tempo te gaan maken, evenals zijn toezegging aan de Kamer om op korte termijn over dit onderwerp met de VNG te spreken. Als de wil bij allen aanwezig is, zal er ook financieel uit te komen zijn, aldus de Minister.

2.1.8 *Bescherming van de naam ombudsman*

De Nationale ombudsman heeft bij herhaling aandacht gevraagd voor de

verwarring en misverstanden die worden opgeroepen door het ruime gebruik dat in de praktijk wordt gemaakt van de naam «ombudsman» en van woordsamenstellingen met het bestanddeel «ombuds» (zie Jaarverslag 1992, blz. 9–13, en Jaarverslag 1997, blz. 9–10). Daarbij is gepleit voor een bezinning door de wetgever op mogelijkheden om op dit punt te komen tot een vorm van regulering, althans voor zover het de publieke sector betreft. In Nieuw-Zeeland en Denemarken geniet de naam «ombudsman» wettelijke bescherming.

Staatssecretaris Kohnstamm heeft zich geruime tijd op het standpunt gesteld dat voor actie van de wetgever op dit punt onvoldoende aanleiding is, en dat problemen over onjuist gebruik van de term via redelijk overleg moeten zijn op te lossen. Tijdens de behandeling van het Jaarverslag 1997 in de Tweede Kamer, op 17 juni 1998, is hij enigszins van zijn terughoudende opstelling teruggekomen. De aanleiding daartoe vormden zijn ervaringen met enige openbare universiteiten.

Sinds 1 november 1995 is de Wet Nationale ombudsman van toepassing op de bestuursorganen van de openbare universiteiten. Niettemin hebben nadien enkele van deze instellingen een klachtenregeling ingevoerd waarbij een eigen ombudsman (of «ombudsfunctionaris» dan wel «ombudspersoon») in het leven is geroepen. De Staatssecretaris heeft in 1998 de colleges van bestuur van een aantal openbare universiteiten en hogescholen er bij brief op gewezen dat de term «ombuds» alleen dient te worden gebruikt voor klachtvoorzieningen die extern, geheel onafhankelijk en bovendien als laatste instantie een klacht beoordelen. Gelet op de bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van openbare universiteiten en hogescholen is het ongewenst wanneer deze instellingen zelf – daarnaast – een eigen externe klachtvoorziening in het leven roepen. Een eigen *interne* klachtvoorziening, die zo nodig als voorprocedure voorafgaand aan die bij de Nationale ombudsman kan fungeren, is daarentegen wel gewenst. In zo'n interne procedure is het gebruik van de term «ombuds» echter niet op zijn plaats. De Staatssecretaris verzocht de betrokken instellingen daarom de naamgeving te wijzigen en de klachtenregeling voor zoveel nodig aan te passen. Aan de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen deed hij het verzoek erop toe te zien dat de universiteiten bij de vormgeving van hun klachtenregelingen rekening houden met de hiervoor vermelde overwegingen.

Tijdens het debat in de Tweede Kamer op 17 juni 1998 drongen verscheidene woordvoerders van fracties aan op het overwegen van maatregelen ter bescherming van de naam ombudsman. De kamerleden Hoekema en Van Wijmen dienden een motie in waarin de regering werd gevraagd de voorbereiding van wet- of regelgeving ter hand te nemen ter bescherming van de naam ombudsman (kamerstukken II 1997/98, 25 920, nr. 3). Staatssecretaris Kohnstamm deelde bij die gelegenheid mee dat hij op zijn brieven aan de betrokken universiteiten en hogescholen enkele «nogal afhoudende» en een «zeer afhoudende» reactie had gekregen. Het antwoord dat de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen hem had gestuurd, bevestigde die afhoudende reactie. Gelet op deze ervaring zag de Staatssecretaris aanleiding om zijn aanvankelijke terughoudende opstelling te laten varen. Hij zegde de Kamer daarom een notitie toe waarin de voors en tegens van een wettelijke verankering of een andere vorm van bescherming van de naam ombudsman zullen worden besproken. Vervolgens kan aan de hand daarvan verdere besluitvorming plaatsvinden.

De toegezegde notitie wordt inmiddels ambtelijk voorbereid op het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Op voorstel van de indieners is de motie-Hoekema/Van Wijmen, gelet op de toezegging van de Staatssecretaris, van de kameragenda afgevoerd.

2.1.9 *Aan de Nationale ombudsman voor commentaar voor te leggen concept-wetsvoorstellen*

Op 28 januari 1983 heeft de ministerraad zich verenigd met een notitie van de toenmalige Minister van Binnenlandse Zaken aan de Minister-President, voorzitter van de Raad van Ministers, waarin een procedureafspraken is neergelegd voor circulaire, regelingen en wetsontwerpen die (mede) van belang zijn voor de Nationale ombudsman. Met betrekking tot wetsontwerpen staat in deze notitie vermeld dat de Nationale ombudsman gelegenheid krijgt om, voorafgaande aan de toezending van een wetsontwerp voor advies aan de Raad van State, zijn oordeel daarover te geven indien in dat wetsontwerp sprake is van uitbreiding of uitsluiting van zijn competentie. Bij aanbieding aan de Tweede Kamer zal aan de Kamer mededeling worden gedaan van het oordeel van de Nationale ombudsman. Een zelfde procedure wordt in acht genomen ten aanzien van een wetsontwerp waarin een bijzondere klachtenregeling wordt geïntroduceerd die de Nationale ombudsman tijdelijk onbevoegd maakt ingevolge het bepaalde in artikel 16 van de Wet Nationale ombudsman (zoals deze destijds luidde).

De toenmalige Minister van Binnenlandse Zaken heeft zijn notitie, nadat deze door de ministerraad was geaccordeerd, bij brief van 16 februari 1983 ter kennis gebracht van de Tweede Kamer (kamerstukken II 1982/83, 17 299, nr. 2).

Vastgesteld moet worden dat de procedureafspraken niet meer steeds wordt nageleefd. Met name in geval van wet- of regelgeving waarmee het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geen rechtstreekse bemoeienis heeft gehad, blijkt het (tijdig) consulteren van de Nationale ombudsman nogal eens te worden vergeten.

De Nationale ombudsman hecht er echter aan om, steeds wanneer zijn bevoegdheid direct of indirect aan de orde is, in de gelegenheid te worden gesteld om zijn zienswijze te geven. Dit geldt ook voor concept-wetsvoorstellen waarin een bijzondere klachtenregeling wordt geïntroduceerd, ook al is in geval van een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke instantie nu niet meer artikel 16, maar artikel 14, aanhef en onder f, van de Wet Nationale ombudsman van toepassing.

Om de destijds gemaakte procedureafspraken beter in herinnering te houden, verdient het wellicht aanbeveling de strekking ervan op te nemen in de Aanwijzingen voor de regelgeving.

2.2 **Ambt**

2.2.1 *Ontwikkeling langetermijnvisie op het instituut van de Nationale ombudsman; externe klachtvoorziening voor de rechterlijke organisatie*

In het Jaarverslag 1997 (blz. 56–64) is uitvoerig aandacht besteed aan het rapport *Blik op de toekomst van de Nationale ombudsman* en aan de standpunten die de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en de Nationale ombudsman hebben ingenomen naar aanleiding van de aanbevelingen die prof. mr. J. B. J. M. ten Berge c.s. in dit rapport hebben gedaan. Het standpunt van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken (kamerstukken II 1997/98, 25 560, nr. 1) is onderwerp geweest van een algemeen overleg dat de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken op 4 februari 1998 met de Staatssecretaris heeft gevoerd.

Tijdens dit overleg bleek dat de Kamer zich in grote lijnen kon vinden in de opvattingen en voornemens van de Staatssecretaris met betrekking tot de verschillende aanbevelingen uit het rapport die het kabinet en/of de formele wetgever aangaan. De Staatssecretaris zegde toe een voorstel tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman te zullen laten voorbereiden ter uitvoering van een aantal aanbevelingen. Op enkele aanbevelingen ging hij nog nader in.

Naar aanleiding van de aanbeveling om in de WNo te bepalen dat voor benoeming tot Nationale ombudsman of substituut-ombudsman een juridische opleiding en juridisch relevante werkervaring zijn vereist, stelde de Staatssecretaris vast dat de procedure voor de benoeming van de Nationale ombudsman de garantie biedt dat de betrokkene over voldoende juridische kennis beschikt, zodat deze eis niet in de wet behoeft te worden vastgelegd.

Hij achtte het niet op voorhand noodzakelijk een regeling in de WNo op te nemen voor het door de Nationale ombudsman verlenen van mandaat aan medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman. Hij zou dit punt betrekken in zijn overleg met de Nationale ombudsman.

In verband met de continuïteit in de bezetting van het instituut van de Nationale ombudsman verwees de Staatssecretaris naar artikel 9, tweede lid van de huidige WNo. De Tweede Kamer kan op voordracht van de nieuwe Nationale ombudsman de ambtstermijn van een substituut-ombudsman verlengen met ten hoogste zes maanden. In eerste instantie dient men bij de nieuwe Nationale ombudsman te rade te gaan over de vraag of continuïteit gewenst is. De nieuwe ombudsman moet dus besluiten of hij het, gezien de eenhoofdigheid van zijn functie, voor de continuïteit van belang vindt dat een substituut-ombudsman aanblijft. Een halfjaar is dan misschien wat kort. Veel verder dan hetgeen is vastgelegd in artikel 9, tweede lid wilde de Staatssecretaris echter niet gaan.

Over het onderwerp coulancebetaling merkte de Staatssecretaris op dat hij eerder had toegezegd een wettelijke regeling van schadevergoeding voor te bereiden. Tegelijkertijd heeft hij erop gewezen dat de commissie-Scheltema overbelast is. Het gaat om een ingewikkeld vraagstuk. Het advies is wel gevraagd, maar nog niet ontvangen.

Het begrip «wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening» in de WNo zal overeenkomstig de aanbevelingen van de onderzoekers worden vervangen door het begrip «bezwaar en beroep». Of het begrip beklag daarbij ook afzonderlijk moet worden genoemd, wordt nog bestudeerd.

De Staatssecretaris liet verder weten dat de Minister van Justitie en hij het er volstrekt over eens zijn dat er een externe klachtenregeling voor de rechterlijke macht dient te komen, die bekend gemaakt wordt aan alle burgers in Nederland. Tegen de achtergrond van de Grondwet is het moeilijk deze voorziening te regelen. Als deze klachtenregeling aan de Nationale ombudsman wordt toegewezen, zou bij de benoeming van de Nationale ombudsman de Kamer door de keuze van de persoon de onafhankelijkheid van de rechterlijke macht in het geding kunnen brengen. In artikel 116 van de Grondwet staat dat de instantie die het toezicht op de ambtsvervulling van rechters uitoefent zelf deel moet uitmaken van de rechterlijke macht. Een optie is, dat deze instantie los van de rechterlijke macht moet kunnen staan, maar dan moet eerst de Grondwet worden gewijzigd.

Vaststaat intussen dat er een externe klachtvoorziening moet komen. De primaire eisen die gesteld worden aan de externe klachtvoorziening worden vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht. Wie ten slotte degene is die de klacht behandelt, is een vraag waarover nog nadere besluitvorming moet plaatsvinden. Dat kan de procureur-generaal bij de Hoge Raad zijn of een speciaal aan te wijzen ombudsman die deel uitmaakt van de rechterlijke macht. Deze ombudsman voor de rechterlijke macht zou gedetacheerd kunnen worden bij de Nationale ombudsman, zodat hij gebruik kan maken van diens expertise. Het zou echter ook de Nationale ombudsman zelf kunnen zijn, zij het dat daarbij rekening gehouden moet worden met artikel 116 van de Grondwet.

Op het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is het door de Staatssecretaris toegezegde voorstel tot wijziging van de WNo in voorbereiding.

Met betrekking tot een externe klachtvoorziening voor de rechterlijke organisatie verdient vermelding dat de Minister van Justitie op 17 december 1998 de Contourennota *Rechtspraak in de 21^e eeuw* aan de Tweede Kamer heeft aangeboden, waarin de beleidsvoornemens voor de modernisering van de rechterlijke organisatie voor de komende jaren zijn neergelegd. In deze nota wordt ook aandacht geschonken aan het vraagstuk van de externe klachtvoorziening voor de rechterlijke organisatie. De wenselijkheid wordt uitgesproken om één klachtenregeling tot stand te brengen voor zowel gedragingen van rechters en ondersteunend personeel, als voor klachten over de organisatie als zodanig. Hoewel bij het ontwerpen van een onafhankelijke externe klachtvoorziening de gedachten al snel uitgaan naar de Nationale ombudsman, staat volgens de Minister van Justitie het bepaalde in artikel 116 van de Grondwet er aan in de weg dat een ander dan een rechter toezicht houdt op een rechter. Dit betekent dat de Nationale ombudsman niet op korte termijn bevoegd zou kunnen worden gemaakt om klachten over rechters en de rechterlijke organisatie te onderzoeken. Daarom wil de Minister de mogelijkheid bezien dat klachten kunnen worden ingediend bij een onafhankelijke rechterlijke ombudsman die uit de rechterlijke macht afkomstig is. Over de inrichting van deze regeling wil de Minister van Justitie onder meer de Nationale ombudsman consulteren.

2.2.2 *Ambtsdragers*

2.2.2.1 *Einde van ambtstermijn*

Op 1 oktober 1999 eindigt de tweede ambtstermijn van M. Oosting als Nationale ombudsman. Met het oog daarop heeft hij zich de vraag gesteld of hij, zo de Tweede Kamer daartoe zou willen besluiten, een herbenoeming zou willen aanvaarden, voor een derde termijn van zes jaar. Na ampele afweging heeft hij besloten daarvoor niet beschikbaar te zijn. Bij brief van 30 november 1998 heeft hij de Voorzitter van de Tweede Kamer hiervan in kennis gesteld en daarbij de volgende toelichting gegeven:

«Een ambtsperiode van in totaal twaalf jaar is een relatief lange tijd. Gezien de opbouwfase waarin het nog jonge instituut van de Nationale ombudsman in die jaren verkeerde, was continuïteit in de leiding ervan over een langere periode een goede zaak. Die opbouwfase is nu in een aantal opzichten achter de rug; op 1 oktober 1999 zal het instituut bijna achttien jaar oud zijn. Voor de goede verdere ontwikkeling van het instituut van de Nationale ombudsman acht ik het wenselijk dat er na twaalf jaar ruimte komt voor een wisseling van de wacht. In dit verband wijs ik op de eenhoofdigheid van het ambt van Nationale ombudsman. Dit betekent dat ambt en ambtsdrager nauw met elkaar

verknoot zijn, meer dan het geval is bij instellingen die worden gevormd door, of onder leiding staan van een college. Dat is een uniek kenmerk van het instituut van de Nationale ombudsman, waarvoor de wetgever uitdrukkelijk heeft gekozen. Wanneer er echter door de lengte van de totale ambtsperiode een te vergaande vereenzelving zou ontstaan tussen ambt en ambtsdrager, lijkt mij dat niet gewenst. Bij een ambtsperiode van achttien jaar is zo'n situatie niet uit te sluiten.

De structuur van het ambt van Nationale ombudsman geeft de bekleder van dit ambt ook een markante positie binnen het Bureau Nationale ombudsman, meer dan het geval zou zijn wanneer de leiding zou berusten bij een college. Ook in zoverre geldt dat er naar mijn oordeel evenwicht moet zijn tussen continuïteit en verandering.

Ten slotte is er de meer persoonlijke overweging, mede gezien het feit dat een eventuele derde ambtstermijn zou eindigen nog drie jaar voordat ik de wettelijke leeftijdsgrens van 65 jaar bereik, dat het in het algemeen niet goed is voor iemand om onevenredig lang dezelfde verantwoordelijke functie te vervullen. Ik hoop dat zich nog een mogelijkheid zal voordoen om mijn ervaring in te brengen in een andere functie.

Het zijn deze overwegingen die mij hebben gebracht tot mijn besluit. Ik hecht er zeer aan om op te merken dat dit besluit op geen enkele wijze voortvloeit uit een tekort aan voldoening in mijn werk. Integendeel, dit werk geeft mij ook nu, na ruim elf jaar, onverminderd grote voldoening, en het zal mij zeker moeite kosten om er over tien maanden afscheid van te nemen. Ik ben er dan ook nog steeds dankbaar voor dat de Tweede Kamer in 1987 en 1993 de verantwoordelijkheid voor het ambt van Nationale ombudsman aan mij heeft willen toevertrouwen.

Met het oog op de vereiste continuïteit leek het mij passend om u al op dit moment van het voorgaande in kennis te stellen. Immers, de procedure van werving, selectie en benoeming van een nieuwe Nationale ombudsman, zoals neergelegd in artikel 2, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman, zal de nodige tijd vergen. Ik hoop dat de aankondiging in deze brief zodanig tijdig is dat mijn opvolger op 1 oktober 1999 zal kunnen aantreden. Als dat op prijs zou worden gesteld, ben ik graag bereid om in de komende procedure informatie en eventueel advies te geven.

Ik stuur een afschrift van deze brief ter informatie aan onder meer de leden van de Commissie van aanbeveling als bedoeld in artikel 2, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman.»

De wijze van benoeming van de Nationale ombudsman is geregeld in artikel 2 van de WNo. De Tweede Kamer benoemt de Nationale ombudsman, voor een periode van zes jaar. De vice-president van de Raad van State, de president van de Hoge Raad en de president van de Algemene Rekenkamer maken in gezamenlijk overleg een – niet bindende – voordracht op, die de namen van ten minste drie personen bevat.

In de benoemingsprocedure is geen rol weggelegd voor het Bureau Nationale ombudsman. Niettemin is, met het oog op de selectie en benoeming van een nieuwe Nationale ombudsman, door het Bureau Nationale ombudsman een profielschets opgesteld, die de instemming heeft gekregen van het managementteam, de ondernemingsraad en de ambtsdragers. De directeur van het Bureau Nationale ombudsman heeft deze profielschets bij brief van 21 januari 1999 onder de aandacht gebracht van de Voorzitter van de Tweede Kamer, de vice-president van

de Raad van State, de president van de Hoge Raad en de president van de Algemene Rekenkamer, met het verzoek daarmee rekening te houden.

2.2.2.2 *Nevenfuncties ambtsdragers*

Nevenfuncties Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman bekleedt de volgende nevenfuncties (onbezoldigd):

- Consultant to the Board of Directors (sinds 29 oktober 1998; tot die datum: president) van het International Ombudsman Institute;
- voorzitter van het bestuur van de Nederlandse Onderzoekschool voor de Bestuurskunde;
- vice-voorzitter/secretaris van het bestuur van het Wereld Natuur Fonds;
- lid van het Curatorium van het Institute of Social Studies.

Nevenfuncties substituut-ombudsman

De substituut-ombudsman bekleedt de volgende nevenfuncties (onbezoldigd):

- rechter-plaatsvervanger in de arrondissementsrechtbank te Rotterdam;
- rechter-plaatsvervanger in de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage;
- raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof te Amsterdam;
- juridisch adviseur van de Stichting Kleinood te 's-Gravenhage.

2.3 **Het Bureau Nationale ombudsman**

2.3.1 *Personeel*

Formatie

In 1998 hebben vijftien medewerkers de dienst verlaten. In dezelfde periode zijn zestien nieuwe medewerkers aangetrokken.

De toegewezen personeelsformatie voor 1998 bedroeg, evenals in 1997, 90 plaatsen. De feitelijke bezetting van het Bureau Nationale ombudsman was op 31 december 1998: 104 medewerkers (zie tabel 1); het aantal medewerkers omgerekend in fulltime equivalenten: 92,30 (zie tabel 2). Op 31 december 1998 was het aandeel van de personeelsformatie dat, in de vorm van onderzoekers, direct is ingezet voor de onderzoektak 60% (1997: 63,8%). Van alle medewerkers werkte 37,5% in deeltijd (1997: 41,9%). Het aantal vrouwelijke medewerkers was 58,7% van het totaal (1997: 61,9%).

Tabel 1 Aantallen mannelijke en vrouwelijke werknemers, ingedeeld naar omvang van de werktijd*

	man			vrouw			totaal		
	<100%	100%	totaal	<100%	100%	totaal	<100%	100%	totaal
Situatie per 31-12-1998									
Ondersteunend	1	11	12	20	11	31	21	22	43
Onderzoek	2	29	31	16	14	30	18	43	61
Totaal	3	40	43	36	25	61	39	65	104
Situatie per 31-12-1997									
Ondersteunend	1	9	10	18	11	29	19	20	39
Onderzoek	3	27	30	22	14	36	25	41	66
Totaal	4	36	40	40	25	65	44	61	105

* Exclusief Nationale ombudsman en substituut-ombudsman

Tabel 2 Verdeling van de medewerkers (omgerekend in fulltime equivalenten) over de beide hoofdcategorieën, onderzoekers en ondersteuning*

	31-12-1998	31-12-1997
Onderzoekers	55,47	59,18
Ondersteuning	36,83	33,60
Totaal	92,30	92,78

* Exclusief Nationale ombudsman en substituut-ombudsman

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bij de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman was 3,5% (exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en inclusief langdurig zieken). In 1997 was het ziekteverzuim 2,98%.

Zwangerschaps-, bevallings- en ouderschapsverlof; kinderopvang

In 1998 hebben vier medewerkers gebruik gemaakt van de mogelijkheid van zwangerschaps- en bevallingsverlof en vijf medewerkers van de regeling voor betaald ouderschapsverlof. Voor medewerkers die daaraan behoefte hadden (14), zijn kinderopvangplaatsen gekocht in diverse gemeenten.

Opleiding, vorming en loopbaanbegeleiding

In 1998 is een bedrag van f 165 790 uitgetrokken voor deskundigheidsbevordering en loopbaanbegeleiding. Ten opzichte van 1997 (f 112 454) betekende dit een stijging met 47,5%. Het gaat om 1,7% (1997: 1,2%) van de personele uitgaven.

Georganiseerd overleg

Er vond negenmaal 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 van de onderzoekafdelingen en de daarbij te hanteren personele herschikkingsprocedure; de reorganisatie van de afdeling Informatievoorziening en Centrale Administratie en de afdeling Facilitaire dienst; de invulling van de 36-urige werkweek in 1999; de invoering van de Wet Samen; de afkoop van verlofuren in 1999; het houden van een arbeidstevredenheidsonderzoek; het houden van een telefonisch bereikbaarheidsonderzoek; de vervanging van koffie- en theeronden door automaten; het aantrekken van een trainee; de profielschets met het oog op de benoeming van een nieuwe Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman en de directeur voerden twee keer overleg met vertegenwoordigers van de ambtenarencentrales. Onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen waren onder andere: de nieuwe regeling van het georganiseerd overleg; de herbezetting in het kader van de 36-urige werkweek; de uitwerking van in het Sectoroverleg Rijkspersoneel overeengekomen arbeidsvoorwaarden; de voorgenomen reorganisatie van de onderzoekafdelingen.

2.3.2 Financiën

Voor het begrotingsjaar 1998 werd aan de Nationale ombudsman aanvankelijk, inclusief de middelen bestemd voor post-actieven en exclusief de loonbijstellingen, een budget toegekend van f 11 783 000.

Inclusief de bij eerste en tweede suppletoire begroting beschikbaar gestelde middelen, waaronder aan eigen bijdragen van provincies, gemeenten en waterschappen een bedrag van f 195 000, bedroeg het

budget van de Nationale ombudsman in 1998 f 12 596 000 (1997: f 13 767 000). Als het incidentele automatiseringsbudget (f 376 000) buiten beschouwing wordt gelaten, dan is, voorzover begin 1999 viel te overzien, in 1998 f 9 872 000 (79%) besteed aan personele uitgaven en f 2 601 000 (21%) aan materiële uitgaven.

2.3.3 *Organisatie*

Organisatieveranderingen

Het jaar 1998 heeft in het teken gestaan van uitgebreid intern overleg over wijzigingen in de structuur van het Bureau Nationale ombudsman. Dit kent al vele jaren drie onderzoekafdelingen. In december werd overeenstemming bereikt over een aantal veranderingen van structuur en werkwijze.

Al vele jaren kent het Bureau Nationale ombudsman een organisatorische scheiding tussen de openingstoetsing enerzijds en het verdere onderzoek anderzijds. De desbetreffende verdeling over aparte afdelingen zal voor een deel van het werkterrein van de Nationale ombudsman worden beëindigd, door al deze werkzaamheden te integreren binnen eenzelfde afdeling. Het betreft hier de volgende gebieden: vreemdelingenzaken, IBG, Ministerie van Financiën, Arbeidsvoorziening, waterschappen, provincies en gemeenten. Er is daarnaast gekozen voor verkleining van de omvang van de afdelingen, door het vormen van een vierde afdeling. Verder zal binnen de afdelingen zoveel mogelijk worden gewerkt met (resultaatgerichte) samenwerkingsverbanden (clusters van ten hoogste zeven onderzoekers).

Tot slot zal, om de afstemming tussen de afdelingen te verbeteren, de plaatsvervangend directeur worden belast met de coördinatie tussen hen. Het is de bedoeling om de aanpassingen in te voeren in de loop van 1999.

Op 1 oktober is van de afdeling Informatievoorziening en Centrale Administratie (ICA) het centrale administratiedeel (registreren en archiveren) ondergebracht bij de Facilitaire dienst. De naamgeving van afdeling ICA is daarbij tevens aangepast, in afdeling Informatie- en Communicatietechnologie (ICT).

Met ingang van 1 november is de samenstelling van het Managementteam (MT) veranderd. Bestond het MT voorheen uit elf leden en stafmedewerkers, het MT nieuwe stijl bestaat voortaan uit de directeur en de hoofden van de onderzoekafdelingen, met ondersteuning van een stafmedewerker. De vergaderfrequentie is overgegaan van maandelijks in wekelijks.

Bedrijfsvoering

De raming van de instroom was begin 1997, bij de begrotingsvoorbereiding voor het jaar 1998, aanvankelijk gesteld op 7700 klachten, met een daarmee overeenkomende formatie voor het Bureau Nationale ombudsman van 97.67 ftes. Omdat de instroom van klachten over de IND zich op dat moment nog neerwaarts ontwikkelde, is de raming voor 1998 uiteindelijk gesteld op 7000 klachten, en 90 ftes. De daarmee overeenstemmende financiële middelen zijn vervolgens beschikbaar gesteld. In 1998 zijn echter, als gevolg van de sterke aanwas van klachten over de IND, uiteindelijk 8437 klachten ontvangen. De gevolgen van deze sterke stijging konden niet meer worden meegenomen in de middelentoewijzing voor 1998. Daardoor heeft de bedrijfsvoering in 1998 onder druk gestaan.

De overgang van het oude automatiseringssysteem naar de eind 1997 geïnstalleerde nieuwe infrastructuur en programmatuur is begonnen op de eerste werkdag van 1998. Het in gebruik nemen van een geheel nieuwe tekstverwerkingsomgeving is nagenoeg probleemloos en volgens plan

verlopen. Het oude systeem is, nadat ook andere programmas waren geconverteerd, halverwege 1998 definitief afgekoppeld en verwijderd. Inmiddels is begonnen met de uitbouw van de mogelijkheden die het nieuwe systeem biedt.

In oktober 1998 is een onderzoek begonnen naar de interne communicatie van het Bureau Nationale ombudsman. Aanleiding hiervoor waren de groei van het Bureau, veranderingen in de werkwijze, de op handen zijnde reorganisatie en de uitkomsten van een arbeidstevredenheidsonderzoek. Het onderzoek wordt uitgevoerd als afstudeerproject, door een student Communicatiewetenschap aan de Katholieke Universiteit Nijmegen, en wordt afgerond in juni 1999.

2.3.4 *Huisvesting*

Het begin 1998 vastgestelde ontwerp van de herhuisvesting van de Nationale ombudsman in het kantoorpand aan de Bezuidenhoutseweg 151 is in 1998 in detail uitgewerkt. De renovatie van het pand begint in de loop van 1999. De geplande datum voor de verhuizing naar het pand is inmiddels verschoven van de eerste helft naar de tweede helft van het jaar 2000. Aan een kunstenaar is een opdracht verstrekt voor het ontwerpen van een kunstuiting aan de voorzijde van het pand.

3 HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN IN CIJFERS

3.1 De te behandelen zaken

In 1998 zijn 8437 verzoekschriften ontvangen, tegenover 7210 in 1997. Dit betekent een sterke stijging, van 17%. Het aantal verzoekschriften lag niet eerder zo hoog; ten opzichte van het eerdere «topjaar» 1996, met 7694 verzoekschriften, bedraagt de stijging nog 9,7%. De sterke stijging komt voor rekening van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie. Het aantal verzoekschriften op dit gebied was 2352, tegenover 764 in 1997 en 1164 in 1996, een stijging van 207,8% respectievelijk 102,1%. Het gaat hier om 27,9% van de totale instroom over 1998.

Het aantal afgedane verzoekschriften is 8299, tegenover 7407 in 1997. Dit is een stijging van 12%. De sterke toename van het aantal ontvangen verzoekschriften is niet gepaard gegaan met uitbreiding van de personeelsformatie van het Bureau Nationale ombudsman. Ondanks de aanzienlijke toename van het aantal afgedane zaken kon niet worden voorkomen dat de werkvoorraad steeg, van 1317 op 1 januari 1998 tot 1455 op 1 januari 1999, een stijging van 10,5%.

Tabel 1a geeft een overzicht van de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften over 1998 en 1997.

Tabel 1a Werkvoorraad verzoekschriften

Totalen				
in behandeling per 1 januari	1998	1 317	1997	1 514
ontvangen		+ 8 437		+ 7 210
te behandelen		9 754		8 724
afgedaan		- 8 299		- 7 407
in behandeling per 1 januari	1999	1 455	1998	1 317*

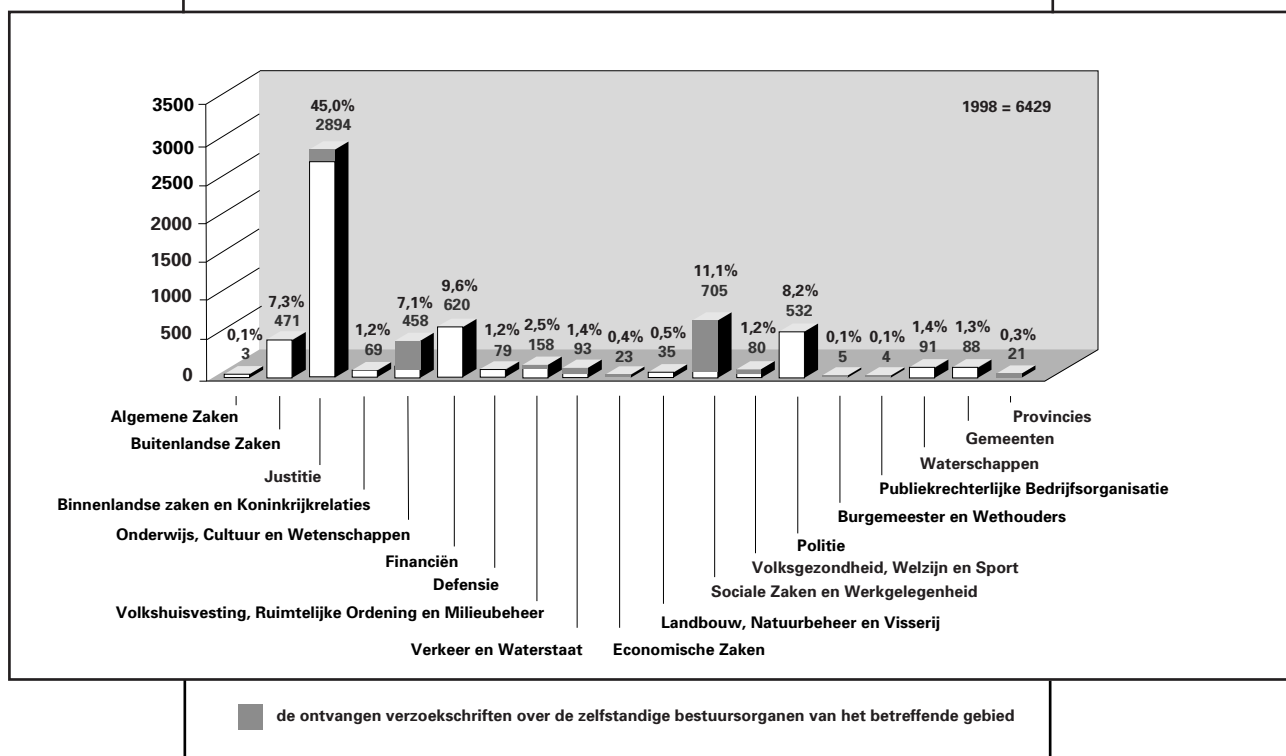
* In tabel 1a in hoofdstuk 3 van het Jaarverslag 1997 (blz. 69) is als werkvoorraad per 1 januari 1998 het getal 1344 genoemd. Naderhand is een correctie nodig gebleken ter grootte van 27 verzoekschriften.

In 1998 zochten 14 090 personen telefonisch contact met het Bureau Nationale ombudsman (zie hoofdstuk 6, § 6.5, tabel 7), tegenover 14 955 in 1997, een daling van 5,8%.

Alles bijeen wendden in 1998 22 527 personen zich telefonisch of schriftelijk tot de Nationale ombudsman.

Van de in 1998 ontvangen verzoekschriften zijn in de loop van het jaar 6429 ingedeeld bij één van de bestuursorganen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Grafiek 1b geeft een overzicht van dit aantal van 6429 verzoekschriften, ingedeeld per gebied.

Grafiek 1b Ontvangen verzoekschriften per gebied
(Verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan)



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

- ministeries: 4392 verzoekschriften (68,3%; 1997: 57,7%);
- zelfstandige bestuursorganen (inclusief pbo): 1300 verzoekschriften (20,2%; 1997: 25,3%);
- politie: 532 verzoekschriften (8,3%; 1997: 12,1%);
- lagere publiekrechtelijke lichamen: 200 verzoekschriften (3,1%; 1997: 4,7%).

Binnen de categorie zelfstandige bestuursorganen lagen de meeste verzoekschriften op het terrein van de uitvoeringsinstellingen voor de sociale zekerheid (Lisv: 449; SVB: 166). Op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen betrof het de Informatie Beheer Groep (met inbegrip van de OV-Studentenkaart BV), met 264 verzoekschriften, en de Dienst Omroepbijdragen, met 107 verzoekschriften.

Het grootste aandeel in grafiek 1b hebben de volgende gebieden:

- Justitie (45%);
- Sociale Zaken en Werkgelegenheid (11,1%);
- Financiën (9,6%);
- Politie (8,2%).

Het Ministerie van Justitie torent hoog uit boven alle andere gebieden, met 2800 verzoekschriften (63,8% van alle verzoekschriften die betrekking hebben op de ministeries; 1997: 42,8%). Ten opzichte van 1997 deed zich een stijging voor van 131,6%.

Zoals al opgemerkt, is dit toe te schrijven aan de sterke stijging van het aantal klachten over de IND. Het aantal IND-klachten bedroeg 2352, 36,6%

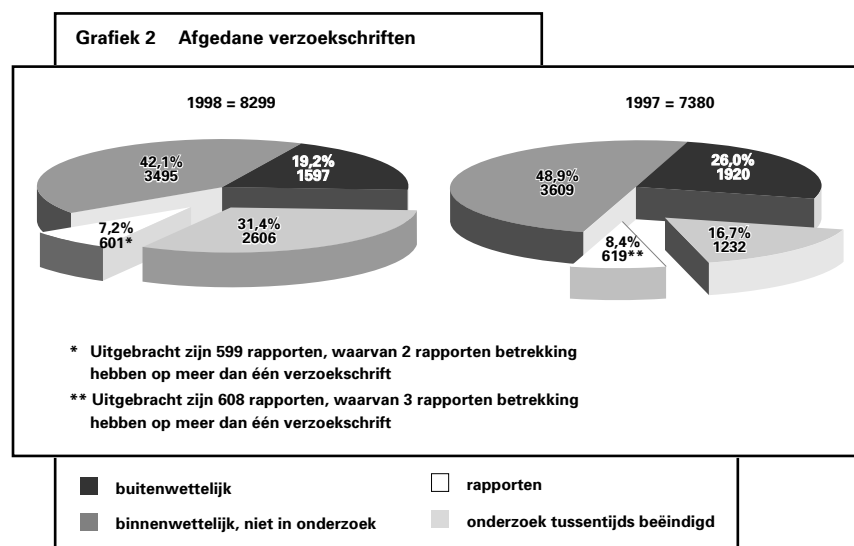
van het totaal aantal van 6429 verzoekschriften uit grafiek 1b. over 1998, en 27,9% van de totale instroom over 1998 van 8437 verzoekschriften. De overeenkomstige cijfers over 1997 waren 15,7% respectievelijk 10,6%. Het uitzonderlijk grote aandeel van de IND-klachten in de cijfers bij de Nationale ombudsman over 1998 heeft zijn doorwerking op de cijferopstellingen die hierna volgen, zowel wat betreft de verhoudingen binnen cijferopstellingen over 1998, als wat betreft de vergelijking met overeenkomstige cijferopstellingen over 1997. Waar nodig, zal aan dit punt aandacht worden besteed in de desbetreffende toelichting.

Naast de IND deed zich ook op enkele andere gebieden een stijging voor van de instroom ten opzichte van 1997, namelijk Buitenlandse Zaken (225%); gemeenten (76%); sociale zekerheid (32,5%). Daar tegenover stond een relatief sterke daling van de instroom op de terreinen Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (64,8%); Verkeer en Waterstaat (44,6%); arbeidsvoorzieningsorganisatie (41,6%); waterschappen (40,5%); Informatie Beheer Groep (28,5%); Financiën (18,7%); Volksgezondheid, Welzijn en Sport (18,4%).

3.2 Afgedane zaken

3.2.1 Cijfers afgedane zaken

In 1998 zijn 8299 verzoekschriften afgehandeld.



De afgedane zaken zijn te verdelen in drie categorieën:

1. buitenwettelijke verzoekschriften (betreffen instanties die, op grond van artikel 1a van de Wet Nationale ombudsman (verder WNo), niet vallen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman): 19,2% (1997: 26%);
2. binnenwettelijke verzoekschriften die (na toetsing aan artikel 16 en 14 van de WNo) niet in aanmerking kwamen voor onderzoek: 42,1% (1997: 48,9%);
3. binnenwettelijke verzoekschriften die in onderzoek zijn genomen en vervolgens zijn afgedaan: 38,7% (1997: 25,1%).

Grafiek 2 vertoont een beeld over 1998 dat sterk is verschoven ten opzichte van dat over 1997 (en dat ook de jaren daarvoor tamelijk stabiel was). In de eerste plaats is het aandeel van de buitenwettelijke verzoek-

schriften voor het eerst duidelijk gedaald, van 26% in 1997 (1996: 24,1%) naar 19,2%. Ook in absolute zin is die daling zichtbaar: van 1920 naar 1597 verzoekschriften.

Tegelijk steeg het aandeel van de zaken die zijn afgedaan via onderzoek, van 25,1% in 1997 (1996: 28,2%) naar 38,7%. Bezien vanuit het perspectief van de burger is het verheugend dat het aandeel van de zaken waarin hij moest worden teleurgesteld in zijn verwachting dat zijn klacht zou leiden tot onderzoek duidelijk is afgenomen.

Elk jaar leiden veel klachten niet tot onderzoek als uitkomst van de toetsing aan de bepalingen in artikel 16 van de WNo over de bevoegdheid van de Nationale ombudsman ten aanzien van de betreffende gedraging en artikel 14 van de WNo over de ontvankelijkheid van de klager (zie voor deze toetsing nader: hoofdstuk 6). Dit was ook het geval in 1998. Bij de behandeling van de 8299 afgedane zaken waren in verhouding de belangrijkste afwijzingsgronden uit deze twee artikelen:

- de afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman tot die van de rechter: alles bijeengenomen 10,6% (1997: 15,1%);
- kenbaarheidsvereiste: 9% (1997: 10,7%);
- kennelijk ongegrond: 6% (1997: 5,8%);
- kennelijk onvoldoende belang: 6% (1997: 2,1%);
- overschrijding van de jaartermijn of onvolledigheid van het verzoekschrift: 5,8% (1997: 7,3%).

Het aantal klachten dat is afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek bedraagt 3207. Daarvan hebben 601 (18,7%; 1997: 33,4%) geleid tot een rapport. Dat is 7,2% van alle 8299 afgedane zaken. Het aantal rapporten bedroeg 599 (1997: 608).

Het grootste deel van de genoemde 3207 verzoekschriften – 2606 (81,3%) – betreft zaken die in aanmerking waren gebracht voor onderzoek, maar waarbij het onderzoek tussentijds werd beëindigd, zonder het uitbrengen van een rapport. Dit is 31,4% van alle 8299 afgedane zaken. Het aantal van deze zaken is meer dan verdubbeld ten opzichte van 1997 (1232). Deze stijging betreft met name de klachten over de IND. Naast de genoemde 2606 zaken zijn nog 170 zaken al direct na binnenkomst afgedaan via interventie door Afdeling I.

In 2504 zaken van de genoemde 2606 zaken werd het onderzoek tussentijds beëindigd door de Nationale ombudsman. Daarvan werden 1570 zaken ter behandeling overgedragen aan de IND. Dit gebeurde volgens de daarover afgesproken procedure, waarvan de afloop wordt bewaakt door de Nationale ombudsman, die eventueel verdere stappen neemt als hij daarvoor reden ziet (zie verder hoofdstuk 10, § 10A.2.1.2). In 436 gevallen werd de zaak gesloten na interventie en in 333 zaken nadat de Nationale ombudsman al verder onderzoek had gedaan. In beide situaties vond de Nationale ombudsman reden voor beëindiging van zijn werkzaamheden omdat het betrokken bestuursorgaan inmiddels voldoende aan de klacht was tegemoet gekomen (zodat alsnog de situatie van artikel 14c WNo zich voordeed). Verder werd in 102 gevallen het onderzoek tussentijds beëindigd op initiatief van de klager; twee van de drie keer gebeurde dit omdat het bestuursorgaan hen intussen alsnog tegemoet was gekomen. Alles bijeen geldt voor ruim negen van de tien gevallen binnen de verzameling van 2606 afgedane zaken dat er geen aanleiding meer was voor verdere actie van de kant van de Nationale ombudsman omdat het betrokken bestuursorgaan de klager intussen voldoende tegemoet was gekomen. Voor de effectiviteit van het werk van de Nationale ombudsman is dit een belangrijk gegeven.

3.2.2 *Onderzoek uit eigen beweging*

In 1998 heeft de Nationale ombudsman één onderzoek voltooid dat was

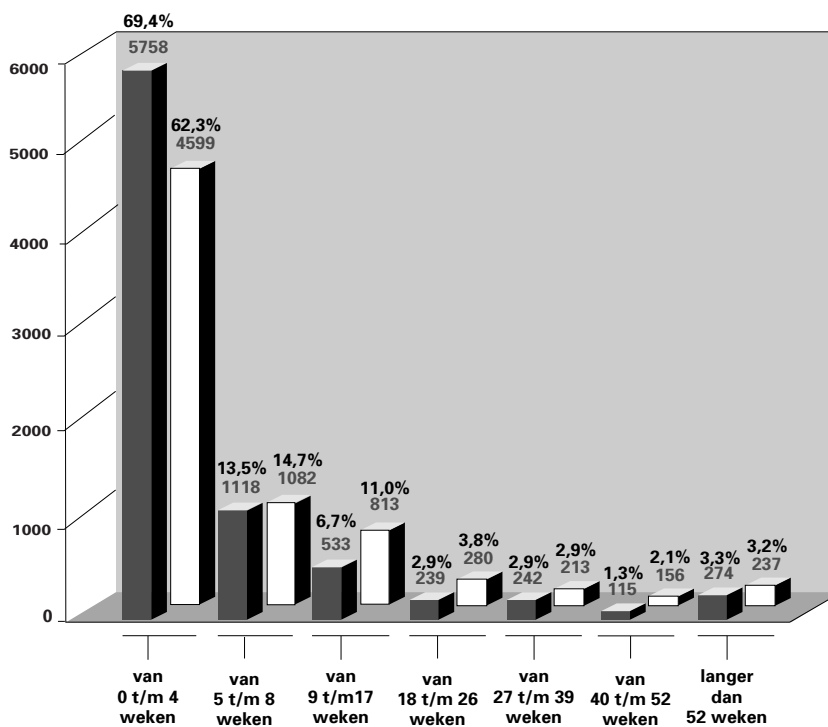
gebaseerd op de bevoegdheid van artikel 15 van de WNo, en dat was geopend in 1997. Het betrof de totstandkoming en het gebruik van individuele ambtsberichten in asielzaken, met als betrokken bestuursorganen de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister (Staatssecretaris) van Justitie. Het betreffende rapport (98/350) wordt behandeld in hoofdstuk 9, § 9.1.4.

Verder heeft de Nationale ombudsman op grond van de bevoegdheid van artikel 15 van de WNo op 29 mei 1998 een onderzoek geopend naar de gang van zaken rond de ongevallen met de AP-23 mijn in 1983 en 1984, met de Minister van Defensie als betrokken bestuursorgaan. Aanleiding tot dit onderzoek was een desbetreffend verzoek van de vaste Commissie voor Defensie uit de Tweede Kamer (zie nader hoofdstuk 14, § 14.1). Het onderzoek zal worden voltooid in 1999.

3.3 Doorlooptijden verzoekschriften

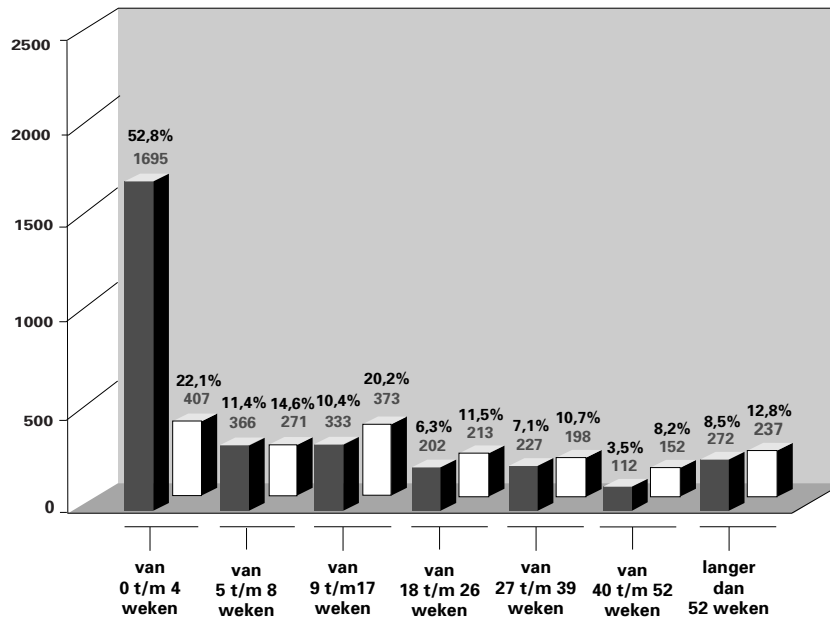
Hierna volgen twee grafieken met een overzicht van de doorlooptijden van alle zaken, respectievelijk van de zaken die zijn afgedaan via onderzoek.

Grafiek 3a Doorlooptijden alle afgedane verzoekschriften



■ 1998 = 8299 □ 1997 = 7380

Grafiek 3b Doorlooptijden via onderzoek afgedane verzoekschriften



■ 1998 = 3207 □ 1997 = 1851

Grafiek 3a laat zien dat van alle afgedane zaken 69,4% is afgehandeld binnen vier weken, tegenover 62,3% in 1997. Hier is vooral het effect zichtbaar van de IND-klachten, waarvan het overgrote deel op zeer korte termijn na binnenkomst kon worden afgedaan. Binnen acht weken is 82,9% afgedaan, en binnen een half jaar 92,6%.

Grafiek 3b betreft de zaken die zijn afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Ook hier is het genoemde effect zichtbaar van de IND-klachten: 52,8% van de 3207 zaken uit grafiek 3b is afgedaan binnen vier weken, en 64,2% binnen acht weken (1997: 22% respectievelijk 36,6%).

Wanneer een zaak wordt afgedaan met een onderzoek dat leidt tot een rapport vergt dat meer tijd. In totaal 611 zaken (1997: 589) werden afgedaan na een doorlooptijd van meer dan een half jaar, 384 (1997: 389) na meer dan veertig weken, en 272 (1997: 237) na meer dan een jaar. Op 1 januari 1999 waren 227 zaken in behandeling die ouder waren dan zes maanden (1 januari 1998: 294 zaken).

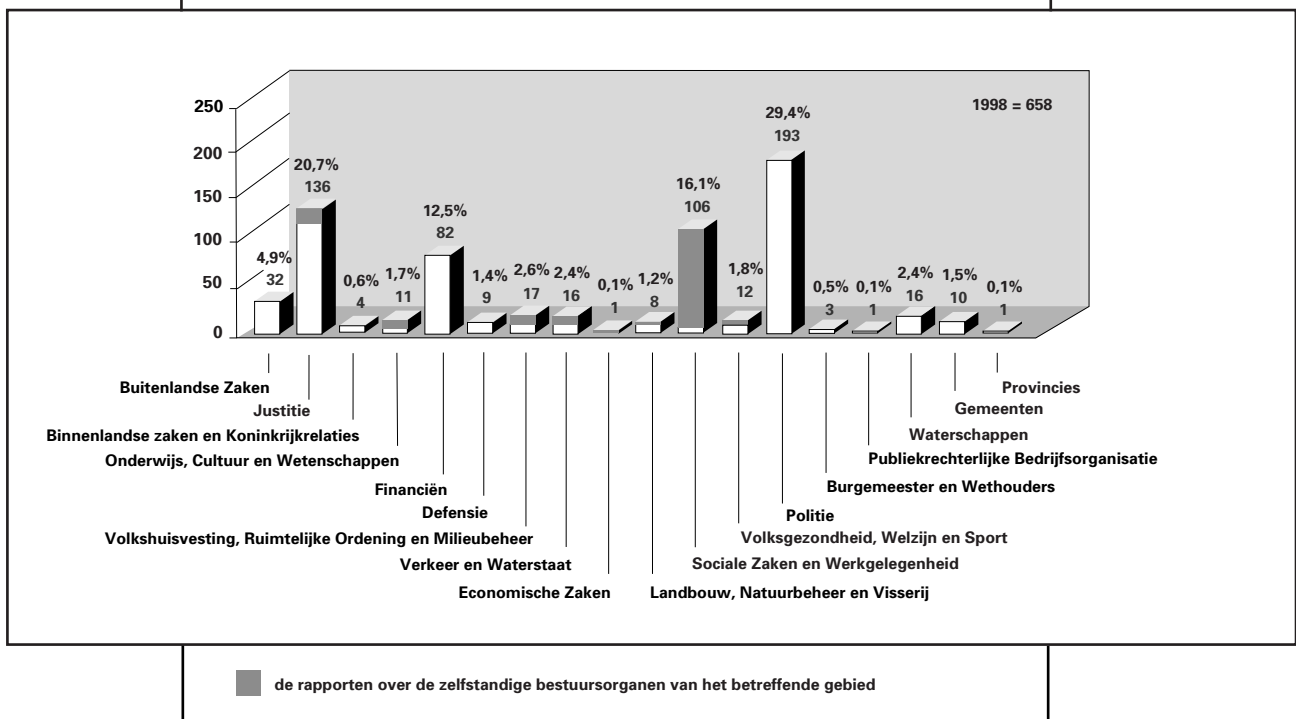
Deze situatie is niet bevredigend. Uiteraard vergt onderzoek de nodige tijd, door de activiteiten die nodig zijn voor de waarheidsvinding, de toepassing van hoor en wederhoor en het wettelijke vereiste van het uitbrengen van een verslag van bevindingen. Dit neemt niet weg dat voor dit deel van het werk de doorlooptijden in 1998, algemeen bezien, te lang waren. Dit vindt zijn oorzaak in de omstandigheid dat de personele sterkte van het Bureau Nationale ombudsman is achtergebleven bij de groei en de omvang van de instroom. Bij het opstellen, in februari 1998, van de raming voor de begroting 1999 is, gelet op de instroom over 1997 van

7210 klachten, nog uitgegaan van een raming van de instroom over 1998 van 7000 klachten. Het voor 1998 toegekende budget was afgestemd op een instroom van 7046 klachten over 1998. De toegestane personeelsformatie voor 1998 bleef met 90 plaatsen gelijk aan die voor 1997.

Het stemt tot tevredenheid dat niettemin het aantal zaken dat in 1998 is afgedaan ten opzichte van 1997 is toegenomen met bijna 900. Dit neemt niet weg dat het niet mogelijk is gebleken om de stijging van de instroom ten volle op te vangen en daar bovenuit ook nog de omvang van de voorraad zaken die in onderzoek waren te verkleinen. Evenals in voorgaande jaren is ook in 1998 voorrang gegeven aan een snelle afhandeling van zaken door Afdeling I (toetsing op bevoegdheid en ontvankelijkheid) en van de zaken die in aanmerking kwamen voor interventie. Dit streven was succesvol, maar ging onvermijdelijk enigszins ten koste van de behandeling van de zaken die moesten worden afgedaan met een rapport. Het aantal rapporten uit 1998 was nagenoeg gelijk aan dat over 1997. Daar komt bij dat een zekere voorrang is gegeven aan het voltooien van de zaken die het langst in onderzoek waren. Verder betreft een relatief groot deel van de rapporten uit 1998 klachten op het terrein van de politie (zie hierna, § 3.4), waar het onderzoek doorgaans meer tijd vergt dan dat op de andere terreinen. Ook dat alles heeft zijn doorwerking op de cijfers in grafiek 3b.

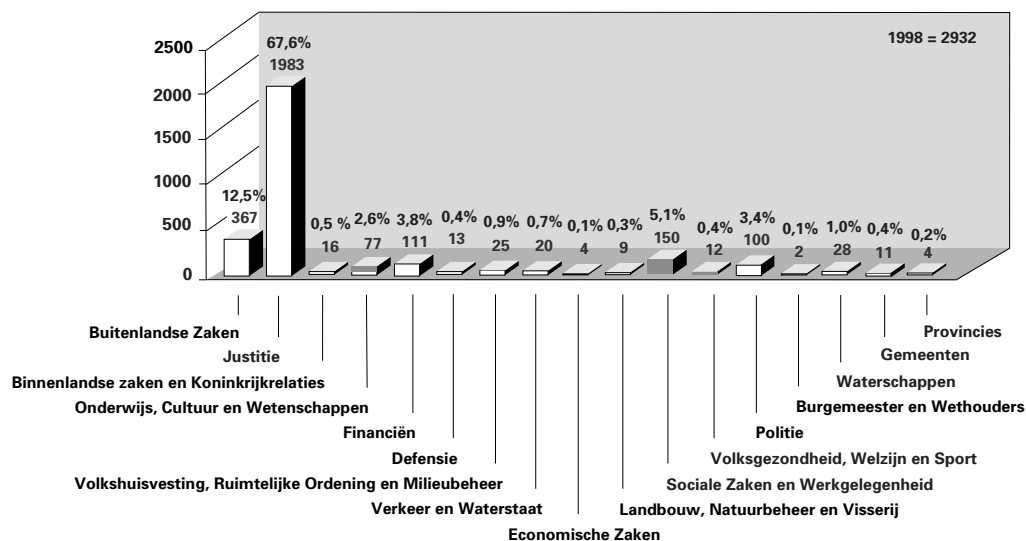
3.4 Afgedane zaken per gebied

Grafiek 4a Aantal rapporten per gebied
(Rapporten kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan)



De gebieden met in verhouding de meeste rapporten zijn: Politie: 193 (29,3%); Justitie: 136 (20,7%); Sociale Zaken en Werkgelegenheid: 106 (16,1%); het betreft hier vooral de uitvoeringsinstellingen sociale zekerheid, met 67 rapporten, en de arbeidsvoorzieningsorganisatie, met 36 rapporten) en Financiën: 82 (12,5%).

Grafiek 4b Afgedaan zonder rapport
(Verzoekschriften kunnen betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan)



■ de verzoekschriften over de zelfstandige bestuursorganen van het betreffende gebied

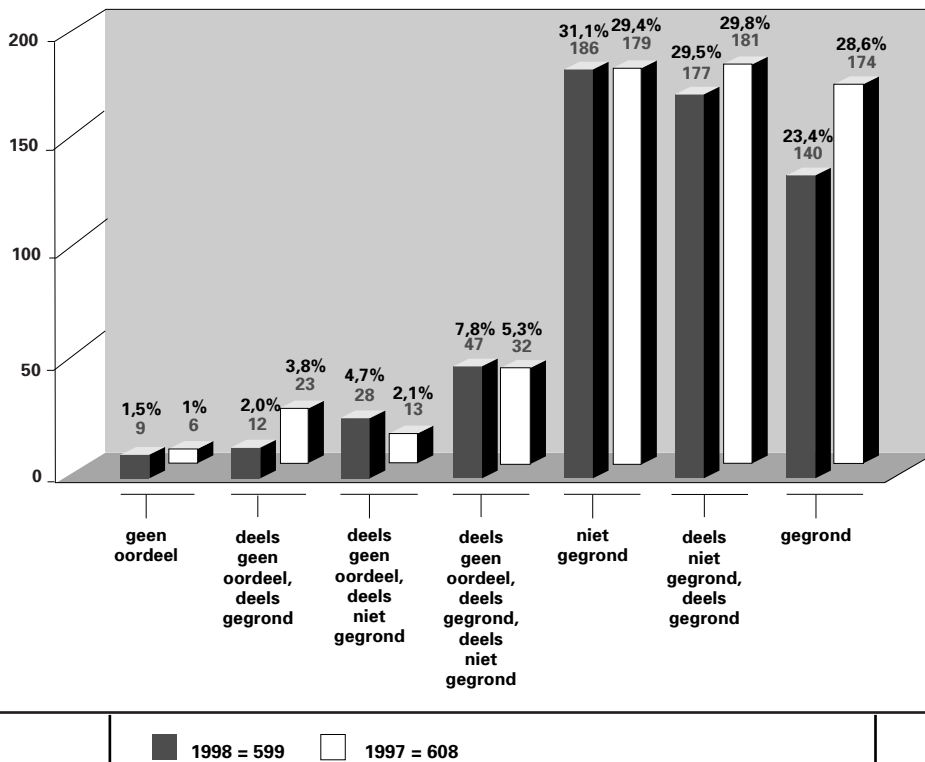
Justitie heeft veruit het grootste aandeel – 67,6% – in de zaken die zijn afgedaan zonder rapport. Opnieuw moet hier als verklaring de instroom op het terrein van de IND worden genoemd. Van de 2119 zaken op het terrein van Justitie die de Nationale ombudsman in 1998 heeft afgedaan nadat zij in aanmerking waren gebracht voor onderzoek, is 93,6% afgedaan zonder rapport (1997: 77%).

3.5 De conclusie van de Nationale ombudsman

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

Grafiek 5 bevat een overzicht van de conclusies in de 599 rapporten uit 1998. 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. In grafiek 5 zijn niet de 496 zaken opgenomen waarin de klacht al bij de toetsing direct na ontvangst kennelijk ongegrond is verklaard (zie hoofdstuk 6, § 6.3.3.1).

Grafiek 5 De conclusie van de Nationale ombudsman



In 140 rapporten werd de klacht geheel gegrond verklaard, een aandeel van 23,4% (1997: 28,6%). In 186 rapporten was de klacht geheel niet gegrond, een aandeel van 31,1% (1997: 29,4%). De rubrieken 2,4, 6 en 7 betreffen de 376 rapporten waarin de klacht geheel of op één of meer onderdelen gegrond werd verklaard, een aandeel van 62,8% (1997: 67,5%). De rubrieken 3,4, 5, en 6 betreffen de 405 rapporten waarin de klacht op één of meer onderdelen niet gegrond was, een aandeel van 67,6% (1997: 66,6%).

3.6 Reden voor de klacht; beoordeling door de Nationale ombudsman

3.6.1 Algemeen

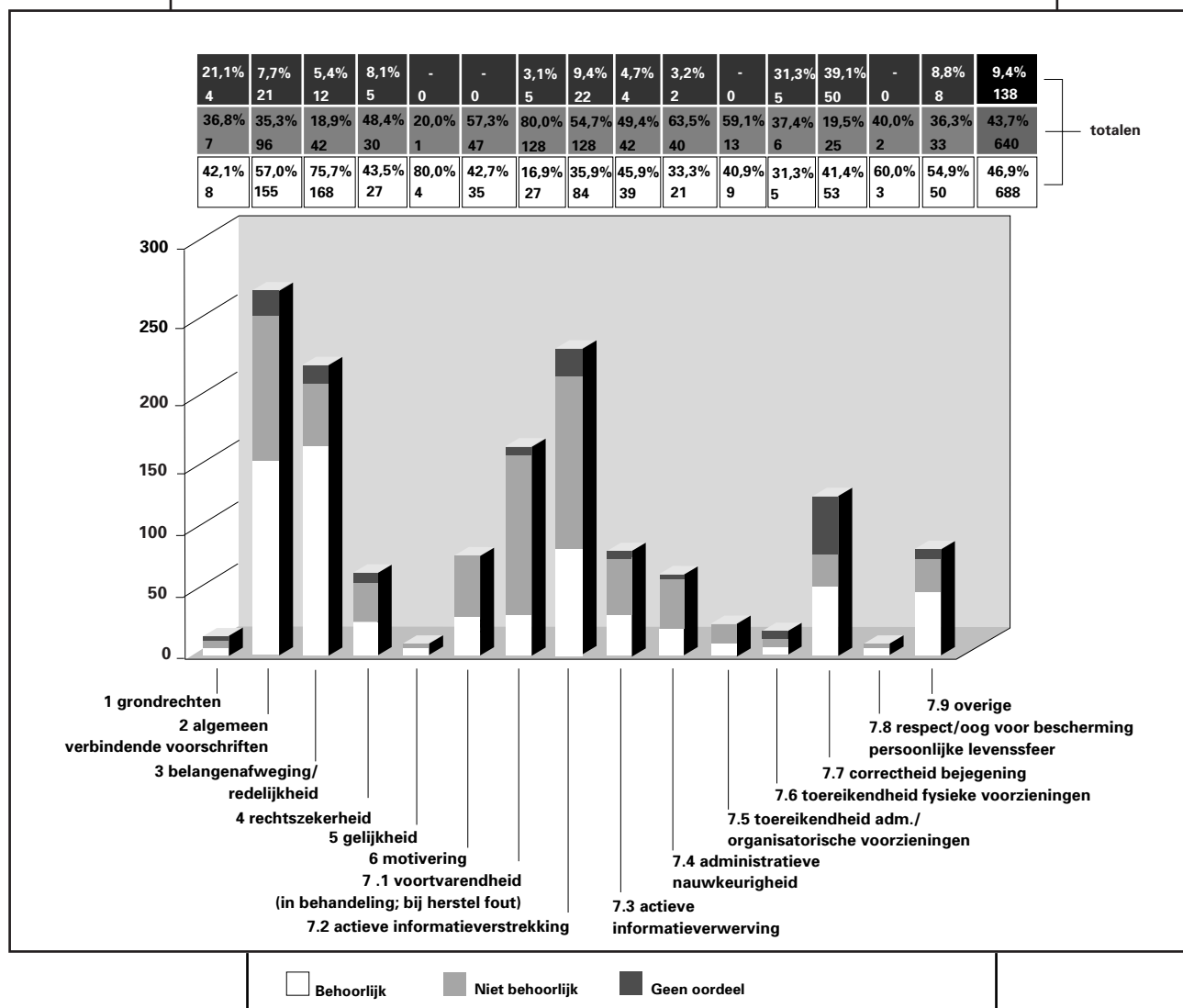
De Nationale ombudsman heeft de behoorlijkheidsnorm uit artikel 26, eerste lid van de WNo uitgewerkt in een aantal vereisten van behoorlijkheid (zie bijlage 5 bij dit jaarverslag). De klachten bij de Nationale ombudsman kunnen worden herleid tot deze vereisten. Dit betekent dat de scores op deze vereisten inzicht geven in de problemen met de overheid die aanleiding gaven tot een klacht bij de Nationale ombudsman. Grafiek 6a bevat een overzicht van het gebruik van de beoordelingscriteria in de 599 rapporten uit 1998. In totaal is 1466 keer een beoordeling gegeven, een gemiddelde per rapport van 2,4 (1997: 2,4). Tabel 6b bevat een vergelijkbaar overzicht voor de zaken die in aanmerking kwamen voor onderzoek maar niet hebben geleid tot een rapport. De gegevens uit deze

beide overzichten zijn de basis voor een beschouwing in hoofdstuk 1 over de meest voorkomende problemen in 1998.

3.6.2 De beoordeling in de rapporten

Grafiek 6a bevat een overzicht van de beoordelingen door de Nationale ombudsman in de 599 rapporten uit 1998.

Grafiek 6a Beoordelingscriteria per categorie en het oordeel in de rapporten
(In één rapport kan meer dan één beoordelingscriterium van toepassing zijn)



De informatie in grafiek 6a kent twee ingangen:

1. de verdeling van de totaalscore over de beoordelingscriteria

Zoals in voorgaande jaren hebben ook in 1998 de verschillende vereisten in de rubriek zorgvuldigheid (rubriek 7) het grootste aandeel: 54,8% (1997: 53,6%). Dit betreft met name de vereisten van actieve informatieverstrekking en van voortvarendheid.

In 1998 zijn de volgende vereisten in verhouding het meest aan de orde geweest:

- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 18,6%;
- actieve informatieverstrekking: 16%;
- belangenafweging/redelijkheid: 15,2%;
- voortvarendheid: 10,9%;
- correctheid van bejegening: 8,7%;
- actieve informatieverwerving: 5,8%.

Deze vereisten beslaan 75% van alle keren dat een beoordelingscriterium is gebruikt.

2. het oordeel per beoordelingscriterium

Van alle 1466 keren dat een beoordelingscriterium is gebruikt, luidt het oordeel voor 46,9% «behoorlijk» (1997: 45,2%) en voor 43,7% «niet behoorlijk» (1997: 48,5%). Het beeld krijgt meer reliëf wanneer de scores op de afzonderlijke vereisten worden gezien. Zo is het aandeel van het oordeel «behoorlijk» voor het vereiste van belangenafweging/redelijkheid 75,7%, en voor dat van overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften 57%. Daartegenover staat voor het oordeel «niet behoorlijk» bij het vereiste van voortvarendheid een score van 80%, en bij dat van actieve informatieverstrekking van 54,7%.

3.6.3 De reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken

Ook voor de zaken die tussentijds worden afgedaan, wordt vastgelegd welke van de vereisten van behoorlijkheid aan de orde waren. Tabel 6b vormt daarvan de neerslag.

Tabel 6b Reden voor de klacht in tussentijds afgedane zaken* **

	1998		1997	
	Totaal	%	Totaal	%
1. Grondrechten	7	0,2	6	0,4
2. Algemeen verbindende voorschriften	133	3,7	183	10,8
3. Belangenafweging/redelijkheid	146	4,1	159	9,4
4. Rechtszekerheid	116	3,3	58	3,5
5. Gelijkheid	4	0,1	4	0,2
6. Motivering	36	1,0	17	1,0
7. Zorgvuldigheid (totaal)	3 133	87,6	1 262	74,7
7.1. Voortvarendheid (in behandeling; bij herstel fout)	2 495	69,8	745	44,1
7.2. Actieve informatieverstrekking	312	8,7	271	16,1
7.3. Actieve informatieverwerving	94	2,6	37	2,2
7.4. Administratieve nauwkeurigheid	94	2,6	117	6,9
7.5. Toereikendheid admin./organisatorische voorzieningen	31	0,9	19	1,1
7.6. Toereikendheid fysieke voorzieningen	12	0,3	7	0,4
7.7. Correctheid bejegening	45	1,3	25	1,5
7.8. Respect/oog voor bescherming persoonlijke levenssfeer	2	0,1	4	0,2
7.9. Overige	48	1,3	37	2,2
Totaal	3 575	100	1 689	100

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

** Bij verzoekschriften die voor behandeling worden doorgegeven aan de IND werden vóór 1998 geen beoordelingscriteria vastgelegd. Vanaf 1998 zijn voor deze verzoekschriften ook beoordelingscriteria vastgelegd

Veruit de meeste van de scores in tabel 6b betreffen het vereiste van voortvarendheid. Ook in de score op dit punt is het effect zichtbaar van

het grote aantal IND-klachten, die voor het grootste deel betrekking hadden op lange behandelingsduur.

3.6.4 *De meest voorkomende problemen in de afgedane zaken*

Samenvoeging van de scores uit grafiek 6a en tabel 6b levert het aantal scores op voor elk van de beoordelingscriteria, en een totaal aantal scores van 5041 (zie voor een kanttekening daarbij: Jaarverslag 1995, blz. 24). Daarbinnen hebben de volgende vier vereisten het grootste aandeel:

- voortvarendheid: 52,7% (1997: 30,3%);
- actieve informatieverstrekking: 10,8% (1997: 15,8%);
- overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften: 8% (1997: 15,3%);
- belangenafweging/redelijkheid: 7,3% (1997: 12,4%).

Bij elkaar beslaan de scores op deze vier vereisten 78,8% van het totaal van de 5041 registraties. Verder hebben de vereisten van actieve informatieverwerking en van rechtszekerheid elk een aandeel van 3,6%, en heeft het vereiste van correctheid van bejegening een aandeel van 3,4%.

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat het hier gaat om scores op de verschillende vereisten van behoorlijkheid. Deze vereisten kunnen worden gezien als een gemeenschappelijke noemer voor de redenen van burgers voor het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman. In die zin vormen de scores een indicatie van problemen met de overheid zoals de klagers die ondervonden. Uit grafiek 6a komt overigens naar voren dat er duidelijke verschillen zijn in de mate waarin de Nationale ombudsman de klager volgde in zijn klacht.

3.7 De effecten van het werk van de Nationale ombudsman

In hoofdstuk 4 wordt nader ingegaan op de effecten van het werk van de Nationale ombudsman in 1998. Deze effecten kunnen zich langs verschillende wegen voordoen:

a. Interventie

Hiervoor, in § 3.2.1, is ingegaan op de zaken die in aanmerking waren gebracht voor onderzoek, maar waarin het onderzoek, in enig stadium voordat het was voltooid, tussentijds werd beëindigd. Aangegeven dat in ruim negen van de tien gevallen sprake was van een voor de klager positief effect.

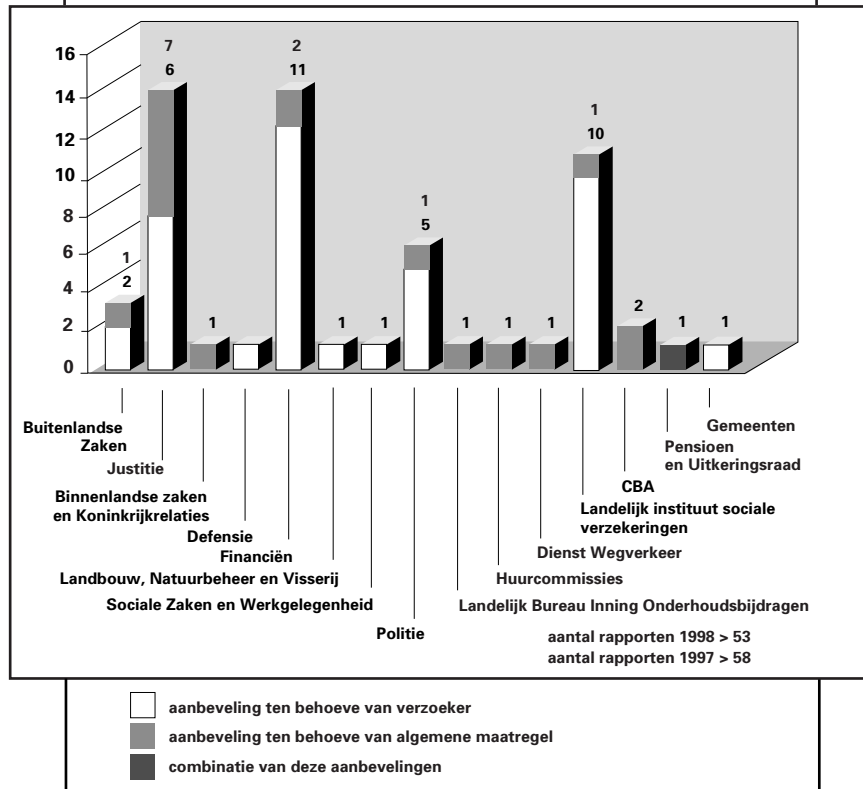
b. «Met instemming»

Het komt voor dat het betrokken bestuursorgaan tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman een maatregel neemt naar aanleiding van de klacht, zonder dat dit aanleiding geeft om het onderzoek vervolgens tussentijds te beëindigen. In zo'n geval kan de Nationale ombudsman 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 1998 in 29 rapporten (4,8%).

c. Aanbeveling

In 1998 is in 53 rapporten een aanbeveling gedaan (8,8%; 1997: 9,5%). Grafiek 7a bevat daarvan een overzicht. In de 53 rapporten met een aanbeveling ging het 39 keer om een aanbeveling ten behoeve van de klager, en negentien keer om een algemene maatregel.

Grafiek 7a Aanbevelingen per bestuursorgaan
(Eén rapport kan betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan)



Uit tabel 7b blijkt dat het betrokken bestuursorgaan op 1 januari 1999 in 37 gevallen op de aanbeveling had gereageerd. De aanbevelingen werden steeds opgevolgd. Op 8 februari 1999 was intussen een reactie ontvangen op vijf van de per 1 januari 1999 nog openstaande aanbevelingen in de overige twintig gevallen. Ook deze aanbevelingen werden alle opgevolgd.

In 1997 zijn aanbevelingen gedaan in 58 rapporten. Van de 25 aanbevelingen uit 1997 die op 1 januari 1998 nog openstonden, waren op 1 januari 1999 in twee gevallen de dossiers nog niet gesloten. Deze laatste twee aanbevelingen uit 1997 werden echter nog voor 8 februari 1999 opgevolgd. De overige per 1 januari 1998 nog openstaande aanbevelingen uit 1997 waren in de loop van 1998 al opgevolgd.

Tabel 7b Het resultaat van de aanbeveling*

	1	2	3	4	5	totaal
aantal rapporten 1998						53
<i>gebied**</i>						
Buitenlandse Zaken	1	-	1	-	1	3
Justitie	2	3	2	-	6	13
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	-	-	-	-	1	1
Defensie	1	-	-	-	-	1
Financiën	5	3	1	-	4	13
Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	1	-	-	-	-	1
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	-	-	-	-	1	1
Politie	1	2	1	-	2	6
Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	-	-	1	-	-	1
Huurcommissies	-	-	-	-	1	1
Dienst Wegverkeer	-	-	-	-	1	1
Landelijk instituut sociale verzekeringen	4	4	1	-	2	11
CBA	-	-	1	-	1	2
Pensioen- en Uitkeringsraad	-	-	1	-	-	1
Gemeenten	1	-	-	-	-	1

* Stand van zaken per 1 januari 1999

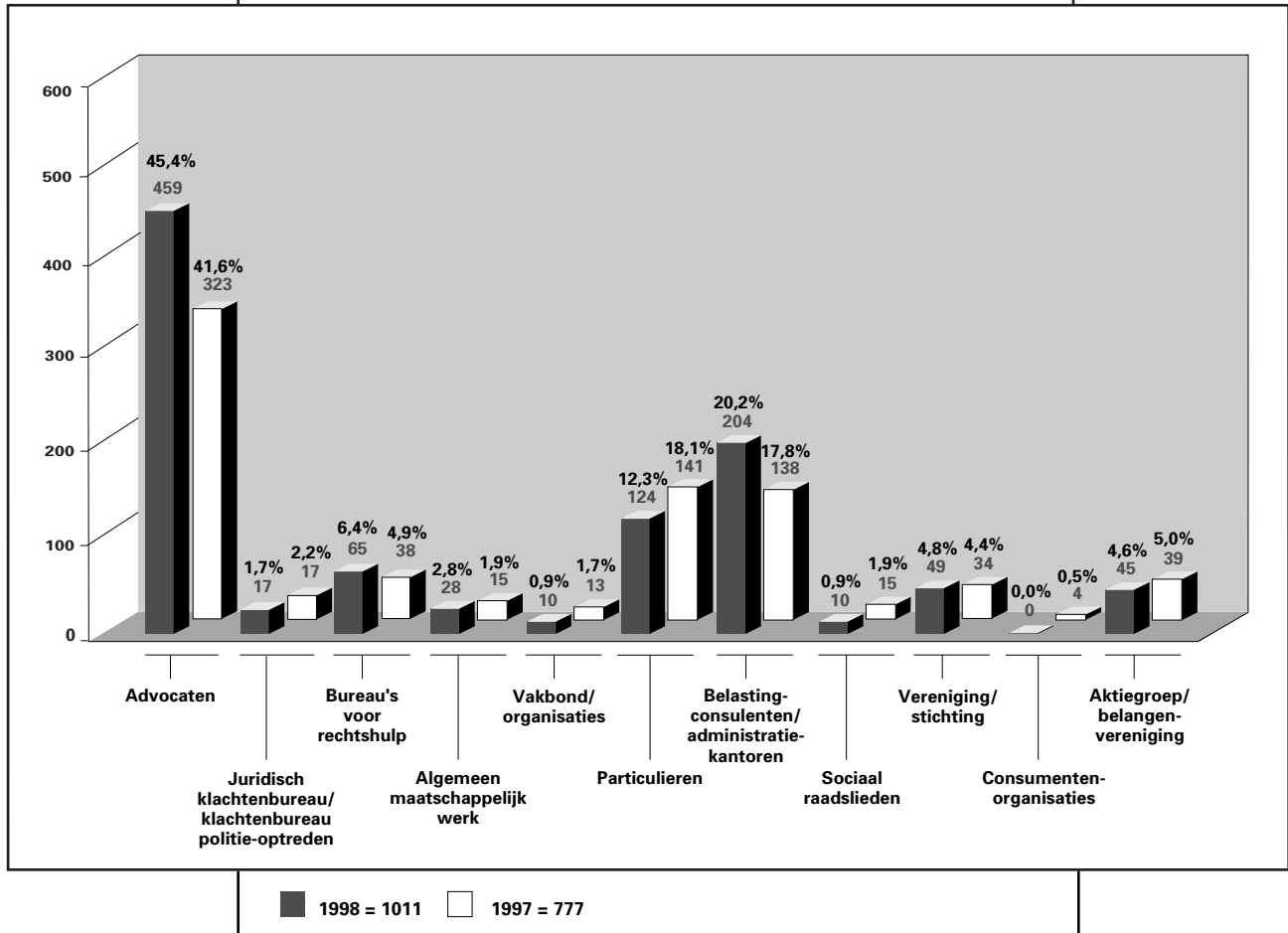
** Eén rapport kan betrekking hebben op meer dan één bestuursorgaan

Legenda tabel 7b

- 1 = opvolgen aanbeveling ten behoeve van verzoeker: gevraagde actie (excl. 2)
- 2 = opvolgen aanbeveling ten behoeve van verzoeker: schadevergoeding
- 3 = opvolgen aanbeveling inzake algemene maatregel
- 4 = niet opvolgen
- 5 = resultaat nog niet bekend

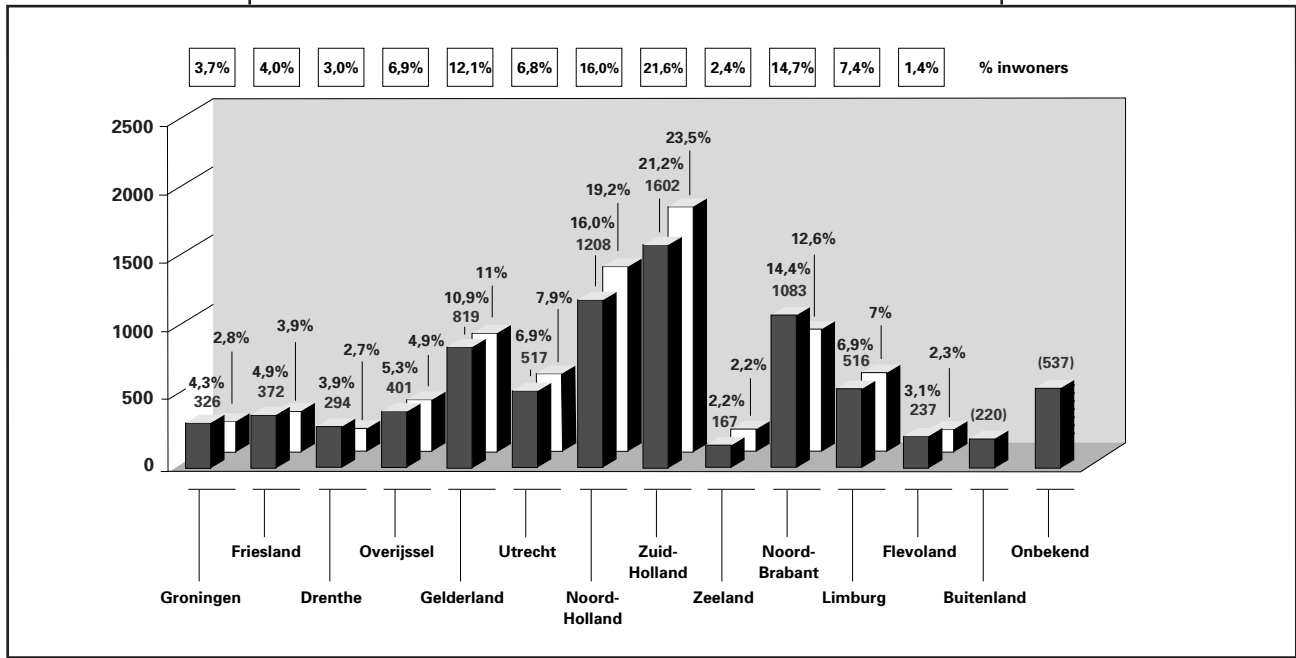
3.8 Enkele achtergrondkenmerken van indieners van verzoekschriften

Grafiek 8a Afgedane verzoekschriften ingediend door een intermediair



Voorzover dat uit het verzoekschrift kon worden opgemaakt, werd in 1011 zaken de klacht ingediend door een intermediair. Dit is 12% van de totale instroom van 8437 zaken (1997: 10,8%). Onder de intermediairs steeg het aandeel van advocaten licht, van 41,6% naar 45,4%. Er viel ook een lichte stijging waar te nemen van het aantal zaken dat werd ingediend door belastingconsulenten/administratiekantoren, van 138 naar 204.

Grafiek 8b Afgedane verzoekschriften verdeeld naar provincie verzoeker



■ 1998 = 8299 □ 1997 = 7380

Anders dan in voorgaande jaren was het aandeel van de klagers uit de drie Randstadprovincies (44,15) ongeveer gelijk aan dat binnen de bevolking als geheel, zodat niet langer sprake was van oververtegenwoordiging. Wellicht doet zich ook hier het effect voor van de IND-klachten, voorzover zij afkomstig zijn van asielzoekers die in grote aantallen gehuisvest zijn buiten de Randstad. «Onbekend» betreft met name verzoekschriften van asielzoekers die zijn ingediend via een intermediair, en waarvan niet duidelijk was waar betrokkenen hun verblijfsplaats hadden.

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 door Afdeling I beoordeeld op bevoegdheid en ontvankelijkheid (zie hoofdstuk 6). Het komt voor dat medewerkers van Afdeling I in dat kader telefonisch contact zoeken met de desbetreffende overheidsinstantie, met name wanneer de klacht betrekking heeft op de lange behandelingsduur van een verzoek/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.

In 1998 heeft Afdeling I op deze wijze in 170 zaken geïntervenieerd.

b. tijdens een onderzoek van de Nationale ombudsman:

In 1998 werd in 2606 zaken het onderzoek tussentijds beëindigd. In negen van de tien gevallen gebeurde dit nadat de Nationale ombudsman de zaak succesvol had behandeld via de interventiemethode. Van deze methode wordt met name gebruik gemaakt bij klachten die hun aanleiding vinden in het feit dat de klager geen succes had in zijn streven naar contact met het desbetreffende bestuursorgaan, of bij klachten waarvan behandeling geen uitstel kan dulden.

Het komt voor dat een bestuursorgaan in de loop van het onderzoek aangeeft maatregelen te hebben getroffen (of te zullen treffen), terwijl de Nationale ombudsman geen reden ziet om daarna het onderzoek tussentijds te beëindigen, zodat hij het afsluit met een rapport. In 1998 werd in 29 rapporten (4,8% van het totaal aantal uitgebrachte rapporten, 1997: 54; 8,9%) de zinsnede opgenomen dat de Nationale ombudsman met instemming kennis had genomen van een door een bestuursorgaan getroffen maatregel (zie ook hoofdstuk 3, § 3.7).

c. na afloop van een onderzoek van de Nationale ombudsman:

De Nationale ombudsman heeft de bevoegdheid om aanbevelingen te doen. In 1998 is dat gebeurd in 53 rapporten, 8,8% van het totaal aantal van 599 uitgebrachte rapporten (1997: 58; 9,5%). In 37 gevallen was aan het einde van 1998 al een reactie van het bestuursorgaan op de aanbeveling ontvangen. Deze aanbevelingen zijn allemaal opgevolgd (zie in dit verband ook hoofdstuk 3, § 3.7, grafiek 7a en 7b).

Zoals in hoofdstuk 3, § 3.7 is geschreven, zijn er 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 maatregelen met een meer structureel karakter, met als doel om soortgelijke gedragingen in de toekomst te voorkomen. Deze tweedeling geldt overigens ook voor actie die de overheid in bepaalde gevallen al onderneemt tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman.

In 1998 was in 38 gevallen de aanbeveling gericht op de individuele zaak van een verzoeker, achttien keer was de aanbeveling algemeen/preventief

van aard, en één rapport bevatte een combinatie van beide (zie hoofdstuk 3, § 3.7, grafiek 7a). Voor de goede orde wordt opgemerkt dat het meermalen voorkomt dat verschillende burgers klagen over steeds dezelfde soort gedraging. Wanneer die gedraging aanleiding geeft tot het doen van een aanbeveling, wordt er in de regel mee volstaan die aanbeveling op te nemen in het eerste rapport dat de Nationale ombudsman over de desbetreffende soort gedraging uitbrengt, en wordt deze niet herhaald in volgende, gelijksoortige zaken.

Van de 37 gevallen waarin al in 1998 een reactie van het betrokken bestuursorgaan werd ontvangen, ging het 28 keer om een aanbeveling ten behoeve van de verzoeker. In twaalf van deze zaken was schadevergoeding aan de orde.

d. onafhankelijk van een onderzoek van de Nationale ombudsman:

Soms komt de overheid al tot actie zonder dat de Nationale ombudsman een onderzoek heeft ingesteld. Dat kan het geval zijn wanneer een burger laat weten dat hij het voornemen heeft om naar de Nationale ombudsman te gaan.

Daarnaast kan de overheid ook tot actie komen wanneer een burger, in het kader van het (anticiperen op het) kenbaarheidsvereiste van de Wet Nationale ombudsman, de klacht eerst voorlegt aan de betrokken ambtenaar of instantie. Dat vereiste is juist ook bedoeld om de overheid de gelegenheid te geven zelf een probleem met een burger op te lossen. De burger die het aangaat komt in zo'n geval niet (meer) bij de Nationale ombudsman. Dit betekent overigens dat hier geen gegevens kunnen worden verstrekt over deze vorm van actie door de overheid, die duidelijk is gerelateerd aan het bestaan van de Nationale ombudsman als voorziening. Het is de Nationale ombudsman echter uit signalen van burgers bekend dat de hier bedoelde vorm van actie regelmatig voorkomt. Ten slotte kan de overheid ook in vragen van de Nationale ombudsman op een bepaald terrein in lopende individuele klachtonderzoeken reden zien tot actie om te komen tot een meer structurele aanpak van problemen op dat terrein waaruit steeds weer klachten voortkomen. Een voorbeeld daarvan is het onderzoek dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken heeft laten instellen naar de problematiek van de legalisatie en verificatie van documenten op de ambassades in de zogenoemde probleemlanden. Aan het besluit tot dat onderzoek lagen onder meer vragen van de Nationale ombudsman ten grondslag. Het onderzoek bevestigde knelpunten die ook de Nationale ombudsman had gesignaleerd, en gaf de Minister intussen aanleiding tot het aankondigen van maatregelen ter verbetering (zie hoofdstuk 9, § 9.3.1).

4.2 Actie door de overheid

Hieronder wordt een selectie weergegeven van maatregelen van bestuursorganen vooral naar aanleiding van interventies en aanbevelingen van de Nationale ombudsman. Het gaat daarbij ook om rapporten uit 1997, waar in 1998 op werd gereageerd. De maatregelen zijn geordend per aandachtsgebied.

In de desbetreffende hoofdstukken van deel III komen de meeste maatregelen overigens opnieuw – en vaak uitgebreider – aan de orde, maar dan binnen het kader van de behandeling van rapporten per bestuursorgaan.

4.2.1 Op het gebied van de politie

Het regionale politiekorps Utrecht heeft een verzoeker alsnog in de gelegenheid gesteld aangifte te doen van diefstal uit zijn kamer (rapport 98/34; met aanbeveling).

Het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond heeft op aanbeveling van de Nationale ombudsman in drie gevallen een schadevergoeding betaald aan verzoekers die extra kosten hadden moeten maken doordat het politiekorps op enigerlei wijze in gebreke was gebleven bij de afhandeling van de diefstal van hun auto (rapporten 97/389, 97/498, 98/317; alle met aanbeveling).

Ook heeft het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond schade vergoed aan een verzoeker wiens auto ten onrechte in beslag was genomen (rapport 98/518; met aanbeveling).

Het regionale politiekorps Haaglanden zal in het geval een vreemdeling zijn verzoek om een verblijfsvergunning wenst in te trekken steeds het daartoe voorgeschreven formulier (D37) gebruiken (rapport 98/436; met aanbeveling).

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van de aanpassing van het geautomatiseerde systeem waarmee de politie gegevens van verkeersovertredingen verwerkt (TOBIAS). Door de wijziging van het systeem is bij de invoer van gegevens controle mogelijk op enerzijds de datum en het tijdstip van de overtreding en anderzijds de datum en het tijdstip van de afgifte van het kentekenbewijs van het betrokken voertuig (rapport 98/261).

4.2.2 *Op het gebied van Buitenlandse Zaken*

In 1998 heeft de Nationale ombudsman veel klachten ontvangen over Nederlandse ambassades wat betreft de informatieverstrekking over en de behandelingsduur van verzoeken tot legalisatie en verificatie van documenten. In het merendeel van die zaken kon door tussenkomst van de Nationale ombudsman worden bereikt dat de verzoekers alsnog een beslissing op hun verzoek kregen of de door hen gewenste informatie ontvingen (interventies).

De Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Justitie hebben in een gezamenlijke reactie laten weten dat zij de aanbeveling overnemen die werd gedaan in het zogenoemde ambtsberichtenrapport, dat de Nationale ombudsman uitbracht naar aanleiding van een onderzoek uit eigen beweging naar de totstandkoming en het gebruik van individuele ambtsberichten in asielzaken door het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie.

De aanbeveling luidde in algemene zin om maatregelen te treffen met het oog op het bevorderen van de kwaliteit van individuele ambtsberichten in asielzaken, en om daartoe de procedure met betrekking tot de totstandkoming en het gebruik van deze ambtsberichten aan te passen. De aanbeveling werd ten aanzien van de Minister van Buitenlandse zaken op negen punten, en ten aanzien van de Staatssecretaris van Justitie op drie punten gespecificeerd.

De Minister van Buitenlandse Zaken heeft toegezegd de zogenoemde Vuistregels 1997 (interne richtlijnen voor ambtenaren van de afdeling Asiel- en Migratiezaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken) alsmede de bundel Consulaire voorschriften 1998 aan te passen op onder meer de volgende punten:

- het Ministerie van Buitenlandse Zaken gaat alleen over tot onderzoek in een individuele asielzaak na overleg en afstemming met de IND;
- wanneer de vertrouwenspersoon in het betrokken land derden inschakelt bij het onderzoek, wordt de Chef de Poste erbij betrokken;
- de vragen die het Ministerie van Buitenlandse Zaken aan de Post

- voorlegt, worden op zodanige wijze geformuleerd dat zij recht doen aan de reikwijdte en strekking van de vraagstelling van de IND;
- de Posten zullen erop toezien dat de vertrouwenspersonen in hun rapportage steeds inzicht kunnen geven in hun bronnen en de door hen gebruikte onderzoeksmethoden en technieken;
- wanneer in een ambtsbericht informatie wordt opgenomen die afkomstig is van één bron en die afwijkt van de door de asielzoeker verstrekte informatie, worden geen stellige conclusies getrokken;
- de Posten zullen de resultaten van een door een vertrouwenspersoon uitgevoerd onderzoek steeds kritisch bezien; in een individueel ambtsbericht wordt alleen relevante informatie weggelaten wanneer daarvoor een dringende en toereikende reden bestaat.

Voorts zal de Minister van Buitenlandse Zaken ernaar streven dat de Posten met meer dan één vertrouwenspersoon samenwerken, en dat de communicatie tussen het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de IND wordt verbeterd, met name waar het betreft de terugkoppeling van het resultaat dat het ambtsbericht heeft gehad in de asielzaak.

De Staatssecretaris van Justitie zal een nieuwe werkinstructie voor de IND laten verschijnen waarin is vastgelegd dat bij een verzoek van de IND om een ambtsbericht duidelijk moet zijn aangegeven op welke specifieke vragen het ambtsbericht zich moet richten.

Voorts zal de Staatssecretaris van Justitie waarborgen dat een uitgebracht ambtsbericht te allen tijde onmiddellijk na ontvangst door de IND voor commentaar wordt voorgelegd aan de betrokken asielzoeker.

Ten slotte heeft ook de Staatssecretaris van Justitie toegezegd dat de communicatie tussen de IND en het Ministerie van Buitenlandse Zaken zal worden verbeterd, met name waar het betreft de terugkoppeling van het resultaat van het ambtsbericht in de asielprocedure (rapport 98/350; met aanbeveling; zie hoofdstuk 9, § 9.2.4).

4.2.3 *Op het gebied van Justitie*

De Staatssecretaris van Justitie heeft in § 4.2.4. van hoofdstuk A6 van de Vreemdelingencirculaire de tekst aangepast waar het betreft het begrip tweede voorlopige voorziening (rapport 97/478; met aanbeveling).

De Minister van Justitie heeft op aanbeveling van de Nationale ombudsman een schadevergoeding betaald aan een verzoeker in wiens woning bij een huiszoeking lichtschakelaars waren beschadigd, en aan een verzoeker die ten onrechte stond geregistreerd in het opsporingsregister (rapporten 98/78 en 98/274; beide met aanbeveling).

Op aanbeveling van de Nationale ombudsman heeft de Minister van Justitie de folder «Voegen in het strafproces», die aan slachtoffers van delicten wordt uitgereikt, aangepast. In de folder is nu ook informatie opgenomen over:

- de mogelijkheid dat ter terechtzitting aan de benadeelde partij wordt gevraagd een toelichting te geven op zijn vordering;
- het afzonderlijke hoger beroep van de benadeelde partij, in het bijzonder het feit dat hiervoor de regels van de civiele procedure van toepassing zijn (hetgeen tot gevolg heeft dat dit beroep moet worden ingesteld door een advocaat).

De Minister van Justitie heeft in de folder verder de termijn van hoger beroep opgenomen (rapport 98/98; met aanbeveling).

Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) heeft op aanbeveling van de Nationale ombudsman zijn werkwijze aangepast in zaken waarin een alimentatieplichtige de alimentatie bij vooruitbetaling is verschuldigd. Het LBIO zal er in die gevallen voortaan van uitgaan dat

wanneer de alimentatieplichtige de alimentatie niet op de eerste dag van de maand heeft voldaan, er sprake is van een achterstand (rapport 98/273; met aanbeveling).

De Staatssecretaris van Justitie en de Minister van Buitenlandse Zaken hebben in een gezamenlijke reactie laten weten dat zij vrijwel volledig de aanbeveling overnemen die werd gedaan in het zogenoemde ambtsberichtenrapport, dat door de Nationale ombudsman werd uitgebracht naar aanleiding van een onderzoek uit eigen beweging naar de totstandkoming en het gebruik van individuele ambtsberichten in asielzaken door het Ministerie van Buitenlandse zaken en de IND (rapport 98/350; met aanbeveling; zie hierboven, § 4.2.2).

De Minister van Justitie heeft mogelijk gemaakt dat vrouwelijke buitengewoon opsporingsambtenaren de naam van hun echtgenoot kunnen laten vermelden op het aan hen verstrekte legitimatiebewijs (interventie). Familieleden van een gedetineerde in het huis van bewaring te Arnhem brachten diens gezondheidstoestand onder de aandacht van de Nationale ombudsman.

Deze legde de situatie van de gedetineerde voor aan de Minister van Justitie, met het verzoek de gezondheidssituatie van betrokkene nogmaals grondig te bezien. Een en ander leidde ertoe dat de gedetineerde alsnog kon worden opgenomen op de forensische observatie- en begeleidingsafdeling (FOBA) van het huis van bewaring Het Veer te Amsterdam (interventie).

Een verzoekster klaagde erover dat het Ministerie van Justitie haar en haar minderjarige dochter niet had gehoord naar aanleiding van het verzoek tot naamswijziging van haar echtgenoot. Deze had haar inmiddels verlaten, maar was nog geen procedure tot echtscheiding begonnen. De minderjarige dochter was geconfronteerd met een door haar niet gewenste naamswijziging.

Na tussenkomst van de Nationale ombudsman deed de Minister van Justitie de toezegging dat de procedure tot naamswijziging zou worden aangepast in die zin dat voortaan in dit soort gevallen steeds de zienswijze van de betrokken minderjarige en de andere ouder zal worden gevraagd (interventie).

4.2.4 *Op het gebied van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen*

USZO-Groningen heeft in tien gevallen waarin een klacht via interventie werd opgelost de toezegging gedaan dat indien de betrokkene door het handelen van USZO nadeel zou hebben ondervonden, dit nadeel zou worden vergoed.

Verder heeft USZO-Groningen afgezien van de eis tot directe betaling van een schuld, en in plaats daarvan een betalingsregeling aangeboden. Ook zag USZO-Groningen af van de invordering van wettelijke rente (rapport 98/347).

Alle dertig in onderzoek genomen klachten over de productgroep Studiefinanciering van de Informatie Beheer Groep (IBG) werden via interventie tot een bevredigende oplossing gebracht. Hier volgen enkele voorbeelden van de resultaten van die interventies.

De IBG besloot in een geval waarin het niet mogelijk bleek om de inkomensgegevens te verkrijgen van een in Suriname verblijvende vader alsnog de hardheidsclausule toe te passen en de studiefinanciering voor de kinderen los te koppelen van het inkomen van de vader.

Een aantal malen werd de vordering wegens teveel betaalde studie-financiering ingetrokken. Ook werden invorderingskosten en rente gerestitueerd.

In een aantal gevallen was, als gevolg van onjuiste (telefonische) informatieverstrekking door de IBG, onbedoeld een kleine studieschuld blijven openstaan. De IBG heeft deze schulden doorgehaald en toegezegd dat dit probleem zich in de nabije toekomst niet meer zou voordoen ten gevolge van een aanpassing van het opvraagstelsel van de IBG (interventies).

Een klacht over de OV-Studentenkaart BV werd opgelost met een andere interpretatie van de inkomensgegevens, die leidde tot halvering van de vordering (interventie).

De Nationale ombudsman heeft naar aanleiding van klachten over de productgroep Tegemoetkoming Studiekosten en Lesgeld van de IBG een aantal interventies gepleegd. Het ging daarbij veelal om de invordering van lesgeld. Hier worden enige voorbeelden van de resultaten van die interventies gegeven.

De procedure voor het machtigen tot inning van het lesgeld in drie termijnen zal worden geëvalueerd en bijgesteld. Twee keer werd alsnog betaling in termijnen toegestaan. In een ander geval werd de inning van het lesgeld gestaakt. Weer een andere invorderingsprocedure werd stopgezet wegens zeer bijzondere medische omstandigheden. Verder betaalde de IBG in één geval alle invorderingskosten terug, omdat de door de IBG ingeschakelde deurwaarder niet juist had gehandeld. De IBG liet weten niet meer van zijn diensten gebruik te zullen maken. Voorts kende de IBG in één zaak uit overwegingen van coulerance een tegemoetkoming in de studiekosten alsnog toe (interventies).

Op het terrein van de Dienst Omroepbijdragen (DOB) werden diverse interventies verricht. Daarbij werden door de DOB brieven alsnog beantwoord, werd het ten onrechte in rekening brengen van administratiekosten hersteld, werden aanmaningskosten kwijtgescholden en werd een verzoek tot teruggaaf van de provinciale televisie-opslag alsnog gehonoreerd (interventies).

4.2.5 *Op het gebied van Financiën*

De Belastingdienst had naar het oordeel van de Nationale ombudsman «niet behoorlijk» gehandeld door tot executoriale verkoop over te gaan van een inboedel waarop beslag was gelegd. De Staatssecretaris van Financiën bood verzoekster uiteindelijk een aanzienlijk hogere schadevergoeding aan (f 32 400) dan het aanvankelijke aanbod van f 7500 (rapport 98/448; met aanbeveling).

De Staatssecretaris van Financiën heeft alsnog de kosten vergoed van een huurauto voor de tijd dat ten onrechte beslag was gelegd op de eigen auto. De Nationale ombudsman reageerde met instemming op dat besluit (rapport 98/566).

De Belastingdienst had in verband met de gang van zaken rond de voorlopige aanslagregeling vennootschapsbelasting 1994 aan belanghebbende een bedrag aan coulerancerente toegekend onder aftrek van een fictief rentevoordeel. De Nationale ombudsman stelde vast dat er geen sprake was van een (fictief) genoten rentevoordeel. De Staatssecretaris van Financiën betaalde de volledige coulerancerente alsnog uit (rapport 98/283; met aanbeveling).

In drie zaken die betrekking hadden op rente- en schadevergoeding heeft de Nationale ombudsman het onderzoek tussentijds beëindigd. In twee gevallen gebeurde dit omdat de Staatssecretaris van Financiën alsnog overging tot uitbetaling van de verlangde rentevergoeding, en in het derde geval omdat de Staatssecretaris van Financiën tijdens het onderzoek het door hem aangeboden schadevergoedingsbedrag had verdubbeld (interventies).

In één geval werd het onderzoek op voorstel van de desbetreffende verzoekster beëindigd, nadat de Belastingdienst alsnog een belastingteruggave aan haar had overgemaakt (interventie).

Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst tijdens één onderzoek weten dat een ambtshalve opgelegde aanslag inkomstenbelasting zou worden vernietigd, omdat degene aan wie deze aanslag was opgelegd buiten haar schuld nooit een aanslagbiljet had ontvangen (rapport 98/494).

Op een uitkering van een verzoeker die in het buitenland woonde, had de inhoudingsplichtige, in dit geval de Sociale Verzekeringsbank (SVB), premies volksverzekeringen ingehouden. Deze premies konden in eerste instantie niet worden aangemerkt als premies voor een vrijwillige verzekering. Volgens de Belastingdienst was restitutie van die betaalde premies niet meer mogelijk, omdat de termijn voor het indienen van een T-biljet inmiddels was verstreken. Op basis van informatie die door de Nationale ombudsman bij de SVB werd ingewonnen, bleek dat verzoeker zich alsnog bij de SVB kon aanmelden als vrijwillig verzekerde over de buitenlandse periode, en dat de ingehouden premies alsnog konden worden aangemerkt als premies voor een vrijwillige verzekering (interventie).

In een aantal rapporten heeft de Nationale ombudsman aangegeven langs welke lijn de vraag dient te worden beantwoord of de Belastingdienst, in geval van storting op een onjuist rekeningnummer, bevrijdend heeft betaald. De Nationale ombudsman is van oordeel dat op de Belastingdienst een onderzoekplicht rust waaraan moet zijn voldaan voordat een dergelijke betaling als bevrijdend kan worden aangemerkt. Intussen zijn twee aanbevelingen met betrekking tot deze materie opgevolgd (rapporten 98/525 en 98/553; met aanbevelingen).

De Nationale ombudsman heeft in een tweetal zaken met betrekking tot storting op een verkeerd rekeningnummer het onderzoek beëindigd zonder een rapport uit te brengen, in het ene geval omdat de Belastingdienst het bedrag van een teruggaaf alsnog had gestort op een rekening van verzoekster, en in het andere geval omdat de Belastingdienst een schadeloosstelling had toegezegd ter grootte van het op de onjuiste rekening gestorte bedrag (interventies).

Een zogenaamde «Vamil-melding» werd door de Staatssecretaris van Financiën alsnog als tijdig aangemerkt (rapport 98/478; met aanbeveling).

De Belastingdienst heeft zijn excuses aangeboden voor het feit dat ambtenaren tijdens een boekenonderzoek ten onrechte vooraf het standpunt hadden ingenomen dat door de ondernemer omzet was verzwegen (interventie).

De Belastingdienst heeft de dagtekening van voorlopige aanslagen vermogensbelasting bij wijze van tegemoetkoming gewijzigd, omdat was verzuimd verzoeker tijdig en uitvoerig te informeren over de nieuwe wijze van dagtekening van aanslagen. Er was een zogenaamde flexibele

dagtekening ingevoerd, terwijl voordien aanslagen altijd werden gedateerd op de laatste dag van de maand (interventie).

In drie gevallen waarin werd geklaagd over door de Belastingdienst uitgevoerde verrekeningen is het onderzoek voortijdig afgesloten, omdat de Belastingdienst op toereikende wijze aan de klacht was tegemoet gekomen (interventies).

Eén verzoeker is door de Belastingdienst in de gelegenheid gesteld de door hem gestelde kosten van huishoudelijke hulp aan te tonen, waarna zijn beroepschrift tegen de vastgestelde betalingscapaciteit opnieuw zou worden beoordeeld (rapport 98/46; met aanbeveling).

De Belastingdienst heeft een verzoeker het restant van de gemaakte invorderingkosten kwijtgescholden, nadat de Nationale ombudsman had geoordeeld dat verzoeker ten onrechte niet tevoren op de hoogte was gesteld van het besluit om de hem opgelegde aanslag direct invorderbaar te verklaren (rapport 98/158; met aanbeveling).

In drie gevallen van klachten over dwanginvordering heeft de Nationale ombudsman het onderzoek voortijdig beëindigd, omdat met de door de Belastingdienst genomen actie voldoende aan de klacht was tegemoet gekomen (interventies).

De Belastingdienst had een verzoekster aansprakelijk gesteld op basis van een civielrechtelijke bepaling, met voorbijgaan aan de mogelijkheid om de aansprakelijkstelling te baseren op een fiscale regeling, die verzoekster een disculpatiemogelijkheid bood. De Staatssecretaris van Financiën heeft verzoekster alsnog in de gelegenheid gesteld om aan te tonen dat de disculpatiemogelijkheid op haar van toepassing was (rapport 98/9; met aanbeveling).

In twaalf zaken over het Centraal bureau motorrijtuigenbelasting werden de problemen tijdens het onderzoek opgelost. Daarbij ging het om kwesties als het uitblijven van de beslissing op een bezwaarschrift, het onvoldoende beantwoorden van vragen, slechte telefonische bereikbaarheid, het niet beantwoorden van brieven, en het vertraagd uitbetalen van een teruggaaf (interventies).

Naar aanleiding van een onderzoek naar de informatieverstrekking over kampeerauto's erkende de Staatssecretaris van Financiën dat belastingplichtigen behoefte hebben aan een aantal vaststaande objectieve criteria met betrekking tot het uiterlijk en de inrichting en de overige eisen voor kampeerauto's. Hij was daarom voornemens om nadere criteria hiervoor vast te leggen in het Uitvoeringsbesluit Motorrijtuigenbelasting 1994 (rapport 98/580).

De Staatssecretaris van Financiën liet de Nationale ombudsman tijdens een onderzoek weten dat de douane de schade zou vergoeden die aan verzoekers eigendommen was ontstaan (interventie).

De Staatssecretaris van Financiën zegde toe zijn medewerking te verlenen aan het tot stand brengen van een wand op de scheiding van de woning van verzoeker en die van zijn buurman (rapport 98/108; met aanbeveling).

De Minister van Financiën heeft een verzoek tot vergoeding van schade aan een dashboardkastje en een bumper van een auto heroverwogen en verzoekster alsnog schadeloos gesteld (rapport 98/294; met aanbeveling).

4.2.6 *Op het gebied van Defensie*

De Minister van Defensie heeft zich met een verzoeker verstaan over de schade die hij had geleden doordat zijn bagage in het ongereede was geraakt (rapport 98/389; met aanbeveling).

Naar aanleiding van de aanbevelingen van de Nationale ombudsman in de zaak van de Herculesramp heeft de Minister van Defensie de «werkgroep calamiteitenplannen» geadviseerd tot de vaststelling van een Aanwijzing Secretaris-Generaal met betrekking tot de nazorg jegens nabestaanden/familie van slachtoffers van rampen of zware ongevallen bij Defensie. Voorts zijn inmiddels 22 van de 30 individuele schadeclaims in deze zaak afgehandeld; over de resterende acht claims zijn de onderhandelingen nog gaande (rapport 97/480; met aanbeveling).

4.2.7 *Op het gebied van Verkeer en Waterstaat*

De Dienst Wegverkeer (RDW) heeft er zorg voor gedragen dat klanten die telefonisch om een herkeuring verzoeken, worden gewezen op het recht om bezwaar of administratief beroep in te stellen, alsmede op de eis dat dit schriftelijk dient te gebeuren. Tevens zal het APK-formulier zodanig worden aangepast dat daarop de beroepsmogelijkheden worden vermeld. De RDW onderzoekt verder nog op welke wijze inhoud kan worden gegeven aan de verplichting om klanten in dit soort gevallen een ontvangstbevestiging te zenden en nadere schriftelijke informatie te verstrekken (rapport 98/183; met aanbeveling).

Verder heeft de RDW in één geval alsnog een gemotiveerde beslissing genomen op de schadeclaim van de verzoeker. Ook werden aan betrokkene excuses aangeboden voor het niet tijdig beantwoorden van zijn brieven (interventie).

4.2.8 *Op het gebied van Economische Zaken*

De Kamer van Koophandel Centraal-Gelderland was bereid alsnog een beslissing te nemen over de vergoeding van kosten van een adviseur, die was ingeschakeld bij de bezwaarprocedure tegen een beslissing van de Kamer van Koophandel. Daarbij zou de door verzoekster ingezonden kostenspecificatie worden betrokken (interventie).

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

De Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij heeft een beslissing op een bezwaarschrift opnieuw bezien, en de betrokken verzoeker over de uitkomst van deze heroverweging geïnformeerd. Verzoeker krijgt alsnog een invoervergunning voor een bepaalde zending reptielen (rapport 98/502; met aanbeveling).

Staatsbosbeheer, regio Friesland, zegde toe een verzoeker in de toekomst op de hoogte te stellen van alle interne vacatures (interventie).

4.2.10 *Op het gebied van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) zal er voortaan op toezien dat medewerkers die zijn belast met de behandeling van bezwaarschriften, lopende een bezwaarschriftenprocedure geen uitspraken doen jegens derden over de mogelijke uitkomst van die procedure (rapport 98/245; met aanbeveling).

Het CBA draagt er zorg voor dat de regionaal directeuren voor de arbeidsvoorziening in ontslagzaken waarin geen verweer van de betrokken werknemer is ontvangen in beginsel pas tot besluitvorming overgaan nadat is gecontroleerd of de betrokken werknemer kennis heeft gekregen van de ontslagaanvraag en daadwerkelijk in de gelegenheid is geweest om daarop te reageren (rapport 97/526; met aanbeveling).

Het Arbeidsbureau Amsterdam heeft de kosten van een opleiding voor een verzoeker voor eigen rekening genomen (interventie).

Het Landelijk instituut sociale verzekeringen heeft USZO-Heerlen opgedragen om klachten van verzoekers alsnog te behandelen, en eventueel nadeel als gevolg van verzuim van USZO-Heerlen te vergoeden, dan wel verzoekers daarover te informeren (rapporten 98/62, 98/189, 98/230; alle met aanbeveling).

USZO-Heerlen zal zich inspannen een oplossing te bereiken voor die cliënten die als gevolg van registratiefouten bij USZO-Heerlen in problemen zijn geraakt met andere overheidsinstanties (rapport 98/429; met aanbeveling).

Verder heeft USZO-Heerlen toegezegd een verzoeker alsnog een toereikend antwoord te geven op zijn vragen (rapport 98/346; met aanbeveling).

Gak Nederland BV zal niet meer in een standaardbrief de mededeling opnemen dat het verstrekken van onjuiste informatie of het achterhouden van informatie in ernstige gevallen zal leiden tot strafrechtelijke vervolging. De beslissing om hiertoe over te gaan ligt bij het Openbaar Ministerie (interventie).

Gak Nederland BV heeft zijn registratiesysteem zodanig aangepast dat het voortaan ook diakritische tekens en namen met meer dan 18 tekens kan verwerken (rapport 98/325).

Voorts heeft Gak Nederland BV de kosten verbonden aan de uitvaardiging en betekening van een dwangbevel aan een verzoeker gerestitueerd (rapport 98/140; met aanbeveling).

Cadans heeft alsnog een door een werkgever ingediend reïntegratieplan aangemerkt als een ziekmelding, zodat de termijn van de loondoorbetalingsverplichting niet onnodig werd verlengd (rapport 98/426; met aanbeveling).

Een aantal interventies naar aanleiding van klachten over de uitvoeringsorganen van de sociale zekerheid leidde ertoe dat het betrokken bestuursorgaan erkende dat het niet juist had gehandeld, en dat het vervolgens de desbetreffende verzoeker alsnog tegemoet kwam en verontschuldigingen aanbood voor de gang van zaken. Daarbij kwamen onderwerpen aan de orde als: de vermelding van onjuiste gegevens op een toegezonden acceptgiro, het schorsen van een uitkering zonder voorafgaande waarschuwing, het toepassen van de onjuiste tariefgroep, en problemen rond terugbetalingsregelingen en de indiening van inkomensgegevens (interventies).

Een aantal klachten over de uitwerking van de «Regeling Ziekenfondsraad subsidiëring persoonsgebonden budget 1998» (PGB-regeling 1998) werd via interventie afgedaan. De SVB nam alsnog de bezwaren van verzoeker weg.

4.2.11 *Op het gebied van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*

De Pensioen- en Uitkeringsraad heeft uitvoering gegeven aan zijn wettelijke plicht tot publicatie van beleidsregels en heeft de toezegging gedaan de opvolger van verzoekster als pleitbezorger voor Wuv/Wubocliënten in Israël zijn boeken met beleidsrichtlijnen ter zake van de wetstoepassing volledig ter beschikking te stellen, voor zover deze daar om zou vragen (rapport 98/208; met aanbeveling).

Naar aanleiding van een klacht over het College ter beoordeling van geneesmiddelen met betrekking tot een door verzoekster aan dat College voorgelegde vraag over conserveringsmiddelen in insuline, is door de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld. Daaruit bleek dat een Deens bedrijf op kleine schaal insuline zonder conserveringsmiddelen vervaardigt en dat deze insuline aan verzoeksters apotheker kon worden geleverd. Daarmee waren verzoeksters problemen opgelost (interventie).

4.2.12 *Op het gebied van de waterschappen*

Het dagelijks bestuur van de Unie van Waterschappen volgt de aanbevelingen van de Nationale ombudsman in het Jaarverslag 1997, blz. 393. Deze aanbevelingen zagen op het gebruik van de wettelijke termijn voor de behandeling van bezwaarschriften, de uitleg van de regelingen die gelden op het terrein van de invordering, en het vraagstuk van de verdeling van de bewijslast en het risico bij het verzenden van stukken per gewone post.

Er is ook op het gebied van de waterschappen meermalen succesvol geïntervenieerd. Dat betrof bijvoorbeeld zaken waarin alsnog een beslissing op een bezwaarschrift werd genomen, waarin ten onrechte ingehouden invorderingskosten werden terugbetaald, alsnog kwijtschelding werd verleend of een schadevergoeding werd uitgekeerd, en een zaak waarin de toezegging werd gedaan om een bepaalde vaart regelmatig van een teveel aan planten te zullen ontdoen (interventies).

4.2.13 *Op het gebied van de provincies*

De provincie Zuid-Holland heeft toegezegd een verzoeker volledig te informeren over de voortgang van de privatisering van het object waar hij werkte (interventie).

4.2.14 *Op het gebied van de gemeenten*

De gemeente Apeldoorn zal voortaan, bij verzoeken om informatie, in voorkomende gevallen niet volstaan met te verwijzen naar het aanhangig zijn van een beroepsprocedure, maar de afweging maken of beantwoording van de vragen de procesgang zal benadelen. Indien dat niet het geval is, zal de gemeente de vragen beantwoorden. Wordt geoordeeld dat de procesgang wel zal worden benadeeld, dan zal de gemeente de burger schriftelijk en gemotiveerd meedelen dat en waarom niet op de vragen kan worden ingegaan (interventie).

De gemeente Enschede heeft de behandeling van een bezwaarschrift weer opgenomen en verzoeker in dat kader gehoord (interventie).

De gemeente Gorinchem heeft de kwestie van de verplaatsing van een aantal parkeerplaatsen opnieuw ter hand genomen en de haalbaarheid van een mogelijke oplossing bestudeerd. De gemeente heeft toegezegd hierover een beslissing te nemen (interventie).

De gemeente Heusden heeft een put verplaatst die aanvankelijk precies voor verzoekers inrit was aangebracht (interventie).

De gemeente Leiderdorp heeft verzoekers vragen met betrekking tot zijn aanslag onroerende zaakbelasting schriftelijk beantwoord (interventie).

De gemeente Nijkerk heeft alsnog gereageerd op verzoekers klachten over de hoogte van de verkeersdrempels die in de omgeving van zijn woning waren aangelegd (interventie).

De gemeente Oegstgeest heeft naar aanleiding van een onderzoek door de Nationale ombudsman alsnog op korte termijn een definitieve beslissing genomen op een verzoek tot verkoop van een stukje snippergroen (rapport 98/253; met aanbeveling).

5 NATIONALE OMBUDSMAN EN OMGEVING

5.1 Tweede Kamer der Staten-Generaal

Op 18 maart 1998 werd het Jaarverslag 1997 aangeboden aan de voorzitter van de Tweede Kamer. Op 28 mei vond het gebruikelijke overleg plaats naar aanleiding van het jaarverslag met de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken. Het Jaarverslag 1997 werd door de Tweede Kamer behandeld op 17 juni.

De Commissie voor de Verzoekschriften nodigde de Nationale ombudsman uit voor overleg, op 9 april en 12 november. Leden van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties brachten op 25 november een bezoek aan het Bureau Nationale ombudsman. De vaste Commissie voor Defensie voerde op 31 maart en 7 april overleg met de Nationale ombudsman. Dit leidde tot een verzoek van de Commissie aan de Nationale ombudsman van 15 april om een onderzoek te verrichten naar de gang van zaken rond de ongevallen met de AP-23 mijn in 1983 en 1984 (zie verder hoofdstuk 14, § 14.1).

5.2 Bestuursorganen; andere instanties

De Nationale ombudsman belegde drie bijeenkomsten voor het jaarlijkse overleg met de contactambtenaren: op 21 april voor de politie, op 22 april voor de ministeries en de zelfstandige bestuursorganen en op 17 november voor de decentrale overheden.

Op 26 mei vond het jaarlijkse overleg plaats met de gemeentelijke ombudsmannen.

Op 11 maart werd de Nationale ombudsman ontvangen in de Defensieraad, voor overleg naar aanleiding van rapport 97/480, over het optreden van de defensieorganisatie na de ramp met het Herculesvliegtuig op 15 juli 1996, en de wijze waarop vanuit Defensie op dit rapport was gereageerd.

Op 16 april werden de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman ontvangen in de vergadering van hoofdofficieren van justitie. De Nationale ombudsman bracht op 30 maart een werkbezoek aan de politie in Amsterdam en op 30 oktober een kort werkbezoek aan de Nederlandse ambassade in Islamabad, Pakistan. Verder waren er besprekingen met (vertegenwoordigers van) een aantal andere bestuursorganen.

Op 12 november ontving de Nationale ombudsman de gouverneur van Aruba, mr. O. Koolman.

5.3 Voorlichting

5.3.1 Voorlichtingsbeleid; onderzoeken

Elke burger die een klacht heeft over de overheid zou de weg moeten weten naar de Nationale ombudsman. Of burgers de Nationale ombudsman ook daadwerkelijk bereiken, hangt allereerst af van de vraag of zij bekend zijn met het bestaan van de Nationale ombudsman. Dit punt raakt het voorlichtingsbeleid van de Nationale ombudsman in algemene zin.

Het algemeen bekendheid geven aan het bestaan van de klachtmogelijkheid bij de Nationale ombudsman is een belangrijk doel van dit voorlichtingsbeleid. Burgers zullen immers op de hoogte moeten zijn van het bestaan en de functie van de Nationale ombudsman voordat zij, als zij daar aanleiding voor zien, gebruik kunnen maken van hun recht om een klacht in te dienen. De Nationale ombudsman ziet het dan ook als een permanente taak om te werken aan het bevorderen van de bekendheid in

onze samenleving van de Nationale ombudsman als voorziening voor de behandeling van klachten tegen de overheid.

Naast de gerichtheid op het «algemeen publiek» kent het voorlichtingsbeleid van de Nationale ombudsman specifieke doelgroepen, zoals intermediaire instanties als Bureaus voor rechtshulp en voor Sociaal Raadslieden, (ambtenaren van) bestuursorganen en wetenschapsbeoefenaren.

De Nationale ombudsman heeft besloten om bijzondere aandacht te geven aan methoden en mogelijkheden om de voorlichting aan burgers verder te verbeteren. Met het oog daarop is in 1998 een drietal onderzoeken verricht die ten doel hadden om gegevens te verkrijgen over het effect van het tot dusverre gevoerde voorlichtingsbeleid. Intussen is een begin gemaakt met de analyse van de onderzoekgegevens, en met daaruit voortvloeiende planvorming en activiteiten.

De voorlichting aan het «algemeen publiek» heeft tot nog toe voornamelijk vorm gekregen door de inzet van «free publicity». Concreet betekent dit dat informatie wordt aangeboden aan de regionale en landelijke nieuwsmedia waardoor de aandacht wordt gevestigd op het werk van de Nationale ombudsman. Verder verschijnt al vele jaren wekelijks een column in de Telegraaf, vindt verspreiding van folders en brochures plaats, en wordt intussen informatie over de Nationale ombudsman opgenomen in diverse gidsen en almanakken.

Om nader inzicht te krijgen in de bekendheid van de Nationale ombudsman en van zijn functie, is in 1998 een drietal onderzoeken uitgevoerd. Deze hadden betrekking op respectievelijk het profiel van de klagers bij de Nationale ombudsman en hun informatiezoekgedrag, de bekendheid van de Nationale ombudsman onder de Nederlandse bevolking in het algemeen, en de bekendheid van de gemeentelijke functie van de Nationale ombudsman bij inwoners van gemeenten die zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman.

Hieronder worden de uitkomsten van elk van deze onderzoeken kort weergegeven. In hoofdstuk 1, § 1.3, wordt ook ingegaan op een aantal conclusies uit de onderzoeken op het punt van de bekendheid van de Nationale ombudsman en de verwarring bij burgers rond het begrip «ombudsman», en op de betekenis van deze conclusies voor het voorlichtingsbeleid van de Nationale ombudsman.

Onderzoek «De Klacht Weg»

Enige jaren geleden zijn twee onderzoeken verricht (Timmer/Niemeijer uit 1994 en Jacobs-Wessels uit 1994, zie nader: bijlage 4.2) die onder meer waren gericht op de ervaringen en opvattingen van klagers bij de Nationale ombudsman. Het toen verkregen beeld is nu geactualiseerd door het onderzoek *De Klacht Weg*. Dit onderzoek was gericht op de volgende vragen: wie wenden zich schriftelijk of telefonisch tot de Nationale ombudsman (profiel klager); met welk type klacht; via welke kanalen (intermediaire organisaties, voorlichtingsactiviteiten, kennissen/familie e.d.) hebben zij de Nationale ombudsman weten te vinden? De uitkomsten zijn in juni 1998 beschikbaar gekomen. Ten behoeve van de beantwoording van een vraag, gesteld tijdens de behandeling van het Jaarverslag 1997, van het lid van de Tweede Kamer mevrouw dr. M. Bussemaker over het profiel van de klagers bij de Nationale ombudsman heeft de Nationale ombudsman de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bij brief van 12 augustus 1998 geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek *De Klacht Weg*.

Enkele uitkomsten zijn:

- verdeling man/vrouw: vergeleken met eerdere onderzoeken is met name op het punt van het geslacht enige verschuiving opgetreden.

- Waar in de eerdere onderzoeken werd geconstateerd dat in verhouding tot de Nederlandse bevolking als geheel vooral mannen bij de Nationale ombudsman klaagden (driekwart van de klagers was man), is in het jongste onderzoek een verschil op dit punt bijna verdwenen;
- leeftijdopbouw: de klagers zijn over alle leeftijdscategorieën verdeeld. Vergeleken met de Nederlandse bevolking als geheel vallen zij die schriftelijk een klacht indienen iets meer in de oudere leeftijdscategorieën, en zij die bellen juist minder vaak;
 - herkomst: het aandeel van de klagers (of hun ouders) van allochtone herkomst is iets hoger dan dat in de bevolking als geheel (in dit verband verdient de aandacht dat het aandeel van de klachten van asielzoekers in de instroom bij de Nationale ombudsman als geheel aanzienlijk is);
 - opleidingsniveau: de klagers zijn over alle opleidingscategorieën verdeeld. Hoger opgeleiden zijn oververtegenwoordigd (Nederlandse beroepsbevolking 30%; klagers 44%). Wat betreft het aandeel van de laagste opleidingscategorie is er overigens nauwelijks verschil met de beroepsbevolking als geheel;
 - werksituatie: de verdeling onder de klagers tussen de categorieën betaald werk/geen betaald werk vertoont geen opmerkelijke verschillen met de Nederlandse bevolking als geheel;
 - inkomenssituatie: bij de klagers is de hoogste inkomenscategorie (boven f 6 000) oververtegenwoordigd (Nederlandse beroepsbevolking 13%; klagers telefonisch 25%). Wat betreft de laagste inkomenscategorie is het verschil met de Nederlandse beroepsbevolking als geheel beperkter (Nederlandse beroepsbevolking 36%; klagers telefonisch 29%).

Uit het onderzoek komt naar voren dat het merendeel van de personen die zich telefonisch of schriftelijk tot de Nationale ombudsman wendden, dat deed op eigen initiatief, zonder te zijn doorverwezen door een intermediaire instantie als een Bureau voor rechtshulp of een Bureau Sociaal Raadslieden. Wanneer de respondenten zich al lieten verwijzen, gebeurde dat veelal door kennissen, burens of familie. Deze uitkomsten wijzen erop dat intermediaire kaders een bescheiden rol spelen wanneer burgers op zoek gaan naar een oplossing voor hun probleem of hun klacht. Dit onderstreept nog eens het belang van een breed ingezette publieksvoorlichting over de Nationale ombudsman en zijn functie. Tegelijk heeft dit de Nationale ombudsman aanleiding gegeven tot hernieuwing van de voorlichtingsactiviteiten gericht op de intermediaire kaders.

Uit het onderzoek bleek verder dat bijna de helft van de respondenten weet dat er naast de Nationale ombudsman ook andere ombudsmannen zijn. De belangrijkste die werd genoemd, was het instituut van de gemeentelijke ombudsman. De tweede antwoordcategorie omvatte ombudsmannen als de Stichting de Ombudsman, de vakantieman, de televisieombudsman. Gevraagd naar het verschil tussen de Nationale ombudsman en de Stichting de Ombudsman dacht slechts 16% van de telefonische klagers (aan de schriftelijke klagers is deze vraag niet gesteld) dit verschil te kennen. Zij gaven doorgaans aan dat de Nationale ombudsman verantwoordelijk is voor overheidszaken, en de ander voor consumentenzaken.

Onderzoek naar de landelijke bekendheid van de Nationale ombudsman
De laatste meting van de bekendheid van de Nationale ombudsman dateert van begin 1995, kort na een Postbus 51-campagne waarbij, in november-december 1994, een mix aan communicatiemiddelen is ingezet. Gevraagd naar een instantie waar men terecht kan met klachten over de overheid antwoordde 28% van de Nederlandse bevolking toen spontaan «de Nationale ombudsman». In het Jaarverslag 1995 (blz. 13) is ingegaan

op deze uitkomst. Om de gegevens te actualiseren, is eind 1998 een telefonische enquête gehouden. De onderzoekgegevens zijn in januari 1999 beschikbaar gekomen en zijn kort samengevat de volgende. De spontane bekendheid van de Nationale ombudsman was 17%. Verder antwoordde 24% van de respondenten spontaan «de ombudsman» op de vraag waar men kan klagen over de overheid. Bij achterstandsgroepen lag de bekendheid duidelijk lager: 11% noemde spontaan de Nationale ombudsman, 17% «de ombudsman». Vergeleken met 1995 lijkt de spontane bekendheid aldus te zijn gedaald. Hierbij past echter een kanttekening wat betreft de vergelijkbaarheid van de vraagstelling in beide onderzoeken. In het onderzoek in 1995 was namelijk niet voorzien in een aparte antwoordcategorie «een ombudsman». Dit betekent dat er rekening mee moet worden gehouden dat in dat onderzoek de antwoordcategorie «Nationale ombudsman», voor een niet meer te achterhalen deel, reacties zal bevatten die anders bij een aparte categorie «een ombudsman» terecht zouden zijn gekomen.

Op het punt van achtergrondkenmerken als geslacht, leeftijd, opleiding, inkomenssituatie en woonplaats komt uit het onderzoek van 1998 het volgende beeld naar voren:

- verdeling man/vrouw: mannen noemen bijna twee keer zo vaak spontaan «de Nationale ombudsman» of «de ombudsman» als vrouwen (23% en 31%, tegen 12% en 18%);
- leeftijdopbouw: vooral personen in de leeftijdsgroepen 35–54 jaar en 55–64 jaar noemen vaker «de Nationale ombudsman» of «de ombudsman»;
- opleidingsniveau: de factor opleiding heeft duidelijk effect op de bekendheid met de Nationale ombudsman. 27% van de hoger opgeleiden, en 21% van de middelbaar opgeleiden noemt spontaan «de Nationale ombudsman» (42% respectievelijk 19% noemt «de ombudsman»). Van de lager opgeleide respondenten noemt slechts 4% spontaan «de Nationale ombudsman» en 16% «de ombudsman»;
- inkomenssituatie: 21% van de respondenten met een hoger inkomen (meer dan f 6 000,-) noemt spontaan «de Nationale ombudsman» (37% «de ombudsman»). Bij de middeninkomens is dat 20% respectievelijk 24%, en bij de lagere inkomens 7% respectievelijk 13%;
- regio: er is een duidelijk verschil tussen de spontane bekendheid van de Nationale ombudsman bij respondenten uit de grote steden (volgens de onderzoeksmethodiek Amsterdam, Rotterdam en Den Haag) en de regio's West, Noord, Zuid en Oost. 24% van de respondenten uit de grote steden noemt spontaan «de Nationale ombudsman» (35%: «de ombudsman»), tegen gemiddeld 15% in de regio's (23%: «de ombudsman»).

Aan de respondenten die de Nationale ombudsman niet spontaan hebben genoemd, is gevraagd of zij wel eens hadden gehoord van de Nationale ombudsman. Op deze vraag naar de passieve naamsbekendheid reageerde 95% van de Nederlandse bevolking als geheel, en 90% van de respondenten uit de achterstandsgroepen bevestigend. Op dit punt is er geen verschil met het onderzoek uit 1995.

In het onderzoek is tevens een aantal vragen gesteld dat betrekking heeft op de kennis over de Nationale ombudsman. Zo is gevraagd of er naast de Nationale ombudsman nog andere ombudsmannen zijn. Ongeveer tweederde van de respondenten dacht dat dit niet het geval is. Degenen die wel meenden andere ombudsmannen te kennen, noemden vooral de gemeentelijke ombudsman.

Wat betreft de kennis van de verschillende werkvelden van de Nationale ombudsman gaf gemiddeld 62% van de respondenten het juiste antwoord op een aantal voorgelegde klachtsituaties. Ook hier doet de factor

opleiding zich gelden: hoger opgeleiden bleken beter op de hoogte dan lager opgeleiden. Verder is er ook hier een onderscheid wat betreft de factor leeftijd, in die zin dat de groep tussen 35–54 jaar het beste op de hoogte bleek. Tot slot bleken mannen beter op de hoogte dan vrouwen.

De associaties die de respondenten hadden bij «de Nationale ombudsman» zijn onderzocht door hun een aantal stellingen voor te leggen. Het merendeel bleek de stelling te onderschrijven dat de Nationale ombudsman een betrouwbare instantie is, die klachten tot op de bodem uitzoekt. Op de stelling «De Nationale ombudsman staat als een rechter boven de partijen», en de stelling «De Nationale ombudsman is er alleen voor heel belangrijke klachten» waren de reacties meer verdeeld. Bij de achterstandsgroepen is een vergelijkbaar beeld te zien.

Onderzoek naar de bekendheid van de gemeentelijke functie van de Nationale ombudsman

Wil de Nationale ombudsman zijn (relatief) nieuwe functie op het terrein van de gemeenten goed vervullen, dan is een voorwaarde dat de burgers en relevante doelgroepen uit de betreffende gemeenten hem weten te vinden.

In 1998 is uitvoering gegeven aan het communicatieplan dat is opgesteld naar aanleiding van de ervaringen die zijn opgedaan in het proefproject met de eerste zeven aangesloten gemeenten. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat de voorlichting zoveel mogelijk gebeurt in samenwerking met de desbetreffende gemeente. Daarbij kan het traject van de interne en de externe klachtbehandeling naar de burgers toe als één geheel worden gepresenteerd.

Onderdelen van het plan waren onder meer de verspreiding van folders op relevante punten in de gemeente, regelmatige informatie via de gemeentelijke media en ook via de lokale/regionale pers (waaronder de gemeentepagina in bijvoorbeeld huis-aan-huisbladen), een standaardverwijzing naar de Nationale ombudsman in klachtafdoeningsbrieven van de gemeente, en voorlichtingsbijeenkomsten ten behoeve van lokale intermediaire organisaties, zoals Bureaus voor Rechtshulp of Sociaal Raadslieden. Deze bijeenkomsten zijn gehouden in Apeldoorn, Steenwijk en Roermond. Naast de externe voorlichting is ook de interne communicatie, binnen de gemeentelijke organisatie, een onderdeel van het communicatieplan. Zo zijn bijdragen geleverd aan interne bijeenkomsten over klachtbehandeling in een aantal van de aangesloten gemeenten. De Nationale ombudsman heeft bij de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten die in 1998 waren aangesloten aandacht gevraagd voor het belang van een goede voorlichting. De gemeenten zijn daarbij voorzien van alle noodzakelijke informatie, met name ondersteunend voorlichtingsmateriaal van de Nationale ombudsman. Tevens is hun het aanbod gedaan om ook «op maat» ondersteuning te bieden.

Op 30 januari 1998 heeft Staatssecretaris Kohnstamm van Binnenlandse Zaken de evaluatie van het proefproject aansluiting gemeenten bij de Nationale ombudsman aan de Tweede Kamer gestuurd. Deze evaluatie liet zien dat de inzet van het instrument voorlichting door de betrokken gemeenten zeer divers was, en niet in alle gevallen structureel plaatsvond. In aansluiting op de evaluatie van het proefproject heeft de Nationale ombudsman van december 1997 tot en met februari 1998, als onderdeel van een bredere stadsmonitor, een bekendheidsonderzoek laten uitvoeren in vier van de zeven gemeenten die zich op 1 juli 1996, in het kader van het proefproject, hadden aangesloten bij de Nationale ombudsman. Via een steekproef is onderzocht of inwoners van deze vier gemeenten op de hoogte waren van het feit dat men met een klacht over de gemeente nu ook bij de Nationale ombudsman terecht kan. De uitkomst was dat na ruim anderhalf jaar gemiddeld slechts 7% van de inwoners – spontaan –

wist dat men met een klacht over hun gemeente bij de Nationale ombudsman terecht kan. Slechts een vijfde van de respondenten die spontaan de landelijke functie van de Nationale ombudsman noemden, en die dus als goed geïnformeerd konden worden beschouwd, wist dat de Nationale ombudsman ook klachten over hun gemeente behandelt.

Uit dit onderzoek is de conclusie getrokken dat in die gemeenten die het aangaat verdere intensivering van de voorlichting over de functie van de Nationale ombudsman noodzakelijk is. De Nationale ombudsman heeft met het oog daarop in oktober 1998 de colleges van burgemeester en wethouders van deze gemeenten uitgenodigd om de voorlichting zo actief mogelijk te (blijven) inzetten, en waar mogelijk extra activiteiten te ondernemen. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman de betrokken gemeenten verzocht hem te informeren over hun voorlichtingsactiviteiten. Het onderwerp is verder aan de orde gesteld tijdens het jaarlijkse overleg met de contactambtenaren van gemeenten en provincies, op 17 november 1998. In 1999 zal, mede naar aanleiding van de reacties van de gemeenten, worden besloten of er voor de Nationale ombudsman reden is om de voorlichting aan burgers van de aangesloten gemeenten ook zelf meer actief ter hand te nemen.

5.3.2 *Overige activiteiten*

Internet

De bouw van de website van de Nationale ombudsman is begin 1998 afgerond. De site is uitgebreid getest, en op 18 maart 1998, tegelijk met het Jaarverslag 1998, gepresenteerd. De site richt zich voornamelijk op de professionele doelgroepen van de Nationale ombudsman, zoals (medewerkers van) bestuursorganen, intermediaire organisaties, wetenschapsbeoefenaren en vakpers. De site is echter algemeen toegankelijk, en biedt ook praktische informatie over de klachtmogelijkheid bij de Nationale ombudsman. De belangrijkste informatie is ook in het Engels op te vragen. Wekelijks wordt de site geactualiseerd, met overzichten van uitgekomen rapporten en eventueel ander nieuws. Het gebruik van de website stijgt voortdurend. Inmiddels is er sprake van ruim honderd bezoekers per dag. De meest bezochte onderdelen van de site zijn nieuws, rapporten, jaarverslag en de publieksinformatie over klagen.

In 1998 zijn voorbereidingen getroffen om ook het jurisprudentiesysteem van de Nationale ombudsman op de site onder te brengen. Het doel is om de mogelijkheid te bieden om in een database met een bepaald zoekstelsel op trefwoord te zoeken naar rapporten van de Nationale ombudsman. Voor het op internet plaatsen van deze database is in het kader van overheidsbrede aandacht voor wet- en regelgeving op internet een subsidieaanvraag ingediend bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het kader van het «Project ter verbetering van de toegankelijkheid van wet- en regelgeving en parlementaire documenten door middel van elektronische publicatie hiervan»; deze aanvraag is gehonoreerd. Dit maakt het mogelijk om in de eerste helft van 1999 het jurisprudentiesysteem, en daarmee de meest belangwekkende rapporten van de Nationale ombudsman, via internet direct extern toegankelijk te maken. Tevens is in 1998 begonnen met het onderzoeken van de mogelijkheid voor het indienen van een klacht per e-mail. In 1999 zal daarover een beslissing worden genomen.

Voorlichtingsactiviteiten

Zoals hiervoor al is aangegeven, heeft in 1998 in het communicatiebeleid het verder bevorderen van de bekendheid van de Nationale ombudsman

bij de burger centraal gestaan. Uiteraard hebben daarnaast de reguliere voorlichtingsactiviteiten doorgang gevonden. Bij een aantal rapporten, zoals dat over de totstandkoming van individuele ambtsberichten in het kader van de procedure van behandeling van asielaanvragen (rapport 98/350, zie hoofdstuk 10, § 10A.2.6) en over het optreden van politie en justitie in het kader van de Eurotop (rapport 98/505, zie hoofdstuk 7, § 7A.15), is specifieke aandacht gevraagd van de media. Het Jaarverslag 1997 werd gepresenteerd op een persconferentie op 18 maart 1998. Ook is bij de media de aandacht gevestigd op de sterke stijging van het aantal klachten bij de Nationale ombudsman over de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

Verder is in het najaar van 1998 een proef genomen met de plaatsing van een redactionele kwart pagina en een advertentie in de huis-aan-huisbladen van twee gemeenten. Het doel daarvan was om, via een steekproef, inzicht te verkrijgen in het verschil in bereik van deze typen advertenties.

Verder is in december landelijk een redactionele kwart pagina in huis-aan-huisbladen geplaatst.

Ook in 1998 heeft de Nationale ombudsman weer een aantal columns over de normen van de Nationale ombudsman aangeboden aan de korpsbladen van de regionale politiekorpsen; ook werden enkele columns geschreven voor enkele andere interne bladen van bestuursorganen. Ook met die activiteiten is beoogd een bijdrage te leveren aan het uitdragen van het werk en van de normen van de Nationale ombudsman.

Verder is de brochure *De Nationale ombudsman. Een korte schets* herzien, met name naar aanleiding van de ingrijpende wijziging van de Wet Nationale ombudsman die op 30 juni 1998 van kracht werd. De vijfde druk van de brochure verscheen in juli, de Engelse vertaling in september. Ook de publieksfolder werd herzien.

5.4 Buitenlandse betrekkingen

Ook in 1998 werden de internationale contacten mede bepaald door het feit dat Nationale ombudsman M. Oosting president was van het International Ombudsman Institute (IOI), de wereldorganisatie van ombudsmaninstituten. Op 28 oktober heeft hij deze functie neergelegd, na haar vier jaar te hebben bekleed. Ook in 1998 was de Nationale ombudsman editor van de Newsletter for European Ombudsmen, die drie keer verscheen. Intussen is deze taak, na vijf jaar, eveneens overgedragen.

Op het Bureau Nationale ombudsman werden onder meer de volgende buitenlandse bezoekers ontvangen:

- dr M. Schutte, plaatsvervanger van de Public Protector van Zuid-Afrika, voor een korte werkstage;
- de heer Tanvir Nawaz Khan, Secretary General van de Commonwealth Society van Bangladesh;
- mevrouw Sonia Montana, assistent Ombudsman van Bolivia;
- Norwegian Committee for Monitoring of Intelligence, Surveillance and Security Services.

Verder had de Nationale ombudsman een ontmoeting met mevrouw Florence Mumba, rechter in het International Criminal Tribunal for the former Yugoslavia, en voordien de Ombudsman van Zambia.

Eind november 1998 arriveerde mr. Kenneth Dambruck, ambtenaar van de Nederlandse Antillen, voor een werkstage van een aantal maanden, ten behoeve van de voorbereiding van de instelling van het ombudsman-instituut voor de Nederlandse Antillen.

Nationale ombudsman M. Oosting ondernam, deels ook in zijn hoedanigheid van President van het IOI, de volgende buitenlandse activiteiten:

- deelname, met voordracht, aan het colloquium «Lavenir de la Médiation», ter gelegenheid van de viering van het 25-jarig bestaan van het Franse ombudsmaninstituut, op uitnodiging van de Médiateur de la République, 5 en 6 februari;
- deelname, met voordracht, aan de «3rd Asian Ombudsman Conference» in Macau, op uitnodiging van dr Luís de Mendonça Freitas, High Commissioner against Corruption and Administrative Illegality van Macau, 4–6 mei;
- deelname, met voordracht, aan de regionale conferentie voor de ombudsmaninstellingen van centraal, oostelijk en zuidelijk Afrika in Kampala, Oeganda, op uitnodiging van dr Jotham Tumwesigye, de Ombudsman van Oeganda, 24–26 augustus;
- deelname aan de «6th Round Table with European Ombudsmen», georganiseerd door de Raad van Europa in samenwerking met de Ombudsman van Malta, Malta, 6–9 oktober;
- deelname aan de jaarlijkse vergadering van de Board of Directors van het International Ombudsman Institute in Islamabad, Pakistan, 26–29 oktober;
- deelname aan een Workshop ten behoeve van het net ingestelde ombudsmaninstituut van Griekenland, op uitnodiging van Mr Nikiforos Diamandouros, de Ombudsman van Griekenland, Athene, 10–11 december.

Mr. H. J. I. M. de Rooij, plaatsvervangend directeur van het Bureau Nationale ombudsman, nam deel aan de «international conference on the establishment of an Ethiopian Human Rights Commission and the institution of Ombudsman», Addis Ababa, Ethiopië, 18–22 mei.

5.5 Voordrachten; publicaties

Voordrachten

Nationale ombudsman M. Oosting hield, naast de hiervoor genoemde voordrachten in het buitenland, een inleiding over het openbaar bestuur in Nederland, op het Duits-Nederlands congres over openbaar bestuur in het kader van de viering van de Vrede van Münster, in Münster, 26 november. Verder hield hij een voordracht bij de opening van het academisch jaar voor de juridische faculteit van de Universiteit Utrecht, en voordrachten op studentencongressen in Leiden en Enschede. De Nationale ombudsman en medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman hielden ook in 1998 bij verschillende gelegenheden een voordracht over het werk van de Nationale ombudsman.

Publicaties

Ook in 1998 werd weer een groot aantal rapporten van de Nationale ombudsman, al dan niet verkort of geannoteerd, gepubliceerd in jurisprudentieperiodieken of -rubrieken (zie voor een overzicht van vindplaatsen bijlage 3.2).

Op 2 september promoveerde mr A. S. I. Brouwer aan de Universiteit Utrecht op het proefschrift *Met recht behoorlijk ingesloten*. Een analyse van de uitspraken van de Nationale ombudsman op detentierechtelijk terrein van 1988–1997.

Sdu Uitgevers kwam in 1998 met een herdruk van het boek van W. Daniëls *Correspondentiewijzer*, dat in 1995 was verschenen in de «Wijzerreeks», onder de titel *Correspondentiewijzer voor de overheid*. Normen van de Nationale ombudsman.

De Rijksarchiefdienst heeft op het Bureau Nationale ombudsman een institutioneel onderzoek uitgevoerd in het kader van het Project Invoering Verkorting Overbrengingstermijn (PIVOT). Het onderzoek moest leiden tot een basis voor beslissingen met betrekking tot de archiefselectie, en is uitgevoerd door drs R. J. B. Hageman. Het rapport van het onderzoek verscheen als nummer 56 in de PIVOT-reeks van de Rijksarchiefdienst. Een verkorte versie is uitgebracht als eigen uitgave van het Bureau Nationale ombudsman, onder de titel *Behoorlijk behandeld*. Een institutioneel onderzoek naar actoren en handelingen op het terrein van de Nationale ombudsman in de periode (1964) 1982–1997.

Verder verschenen:

- Marten Oosting, Le Médiateur dans une perspective mondiale, in: *La Médiation: Quel avenir?* Actes du colloque des 5 et 6 février 1998, 25^e Anniversaire du Médiateur de la République Française, blz. 48–55;
- M. Oosting, De overheid in 1997, beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen*, april/mei 1998, jrg. 52, nr. 2, blz. 90–105;
- Marten Oosting, Universal government obligations and the protection afforded by the Ombudsman, in: *Reflections on the Universal Declaration of Human Rights. A fiftieth Anniversary Anthology*, published under the auspices of the Netherlands Ministry of Foreign Affairs, The Hague, Boston, London, 1998, blz. 223–229;
- Marten Oosting, *The independent Ombudsman in a democracy, governed by the rule of law*, International Ombudsman Institute, Occasional Paper 66, Edmonton, Alberta (Canada), september 1998 (Franse versie gepubliceerd als occasional paper 67);
- Marten Oosting, The Annual Report of the Ombudsman, in: International Ombudsman Institute and Linda C. Reif eds. *The International Ombudsman Yearbook*, volume 2, 1998, The Hague, London, Boston, 1998, blz. 86–97;
- Marten Oosting, *Normering van de overheid* (voordracht bij de academische zitting, ter gelegenheid van de opening van het academiejaar 1997–1998, Eindhoven, 7 oktober 1997, over «Beginselen van behoorlijk bestuur in Europa»), Stichting BeNeLux-Universitair Centrum voor Wetenschap en Cultuur in Europa, 1998;
- Marc Hertogh and Marten Oosting, Introduction: The Ombudsman and the Quality of Government, in: *The European Yearbook of Comparative Government and Public Administration*, Vol. III/1996, Joachim Jens Hesse and Theo A. J. Toonen eds., Baden-Baden, 1997, blz. 259–269.

Een overzicht van publicaties van Nationale ombudsman M. Oosting sinds zijn aantreden op 1 oktober 1987, en van een aantal andere publicaties over (aspecten van het werk van) de Nationale ombudsman is opgenomen in bijlage 4.

**DEEL III BEELD VAN HET IN 1998 VERRICHTE
ONDERZOEK**

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

6.1 **Inleiding**

De artikelen 1a en 16 van de Wet Nationale ombudsman (hierna WNo) stellen grenzen aan de bevoegdheid van de Nationale ombudsman tot onderzoek. Daarnaast bevat artikel 14 van de WNo een aantal ontvankelijkheidsbepalingen. Toepassing van deze bepalingen leidt ertoe dat niet alle verzoekschriften die de Nationale ombudsman ontvangt voor onderzoek in aanmerking komen.

Het is de taak van Afdeling I om de ontvangen verzoekschriften te toetsen op bevoegdheid van de Nationale ombudsman en ontvankelijkheid van de verzoeker. Verzoekschriften die in aanmerking komen voor onderzoek worden ter verdere behandeling doorgeleid naar de Afdelingen II en III. Komt een verzoekschrift niet in aanmerking voor onderzoek, dan wordt de betrokken verzoeker daarvan schriftelijk in kennis gesteld, waar mogelijk met een verwijzing naar de instantie waarbij hij wel terecht kan met zijn klacht. De taak van Afdeling I bestaat verder uit het behandelen van alle telefonisch naar voren gebrachte klachten en verzoeken om informatie.

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het werk van Afdeling I. Paragraaf 6.2 geeft een cijfermatig overzicht. In § 6.3 wordt nader ingegaan op de toetsing van de verzoekschriften op bevoegdheid en ontvankelijkheid. Vervolgens wordt in § 6.4 aandacht besteed aan de verzoekschriften die geen betrekking hebben op bestuursorganen in de zin van de WNo (de zogenaamde buitenwettelijke verzoekschriften). Tot slot wordt in § 6.5 kort ingegaan op de telefonisch ontvangen klachten en verzoeken om informatie.

6.2 **Cijfermatig overzicht van de verwerking van de verzoekschriften op Afdeling I**

De Nationale ombudsman ontving in 1998 8437 verzoekschriften. Dit betekent een flinke stijging, van 1227 (17%), ten opzichte van 1997 (7210). Deze stijging van de instroom is met name het gevolg van de aanzienlijke toename van het aantal klachten over de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie.

Tabel 1 Jaarvergelijking nieuw binnengekomen verzoekschriften per maand

	1994	1995	1996	1997	1998
januari	414	750	664	660	557
februari	354	713	657	710	623
maart	483	744	734	649	639
april	593	572	651	598	597
mei	451	645	653	564	594
juni	434	558	640	564	659
juli	368	548	703	676	857
augustus	437	549	621	437	662
september	430	579	580	519	896
oktober	486	577	641	630	863
november	749	650	599	617	765
december	691	488	551	586	725
Totaal	5890	7373	7694	7210	8437

Van de 8299 verzoekschriften die de Nationale ombudsman in 1998 heeft afgehandeld, is in 5092 gevallen een brief geschreven waarin de verzoeker werd meegedeeld en uitgelegd dat zijn klacht niet in aanmerking kwam

voor onderzoek. De overige verzoekschriften (3207) zijn afgehandeld nadat zij in onderzoek waren gegeven aan Afdeling II en III.

Op 1 januari 1999 had Afdeling I een werkvoorraad van 704 verzoekschriften (1 januari 1998: 583). Hiervan waren 310 al op bevoegdheid en ontvankelijkheid getoetst. Een beslissing over het al dan niet instellen van een onderzoek kon echter nog niet worden genomen, omdat er nog niet voldoende informatie aanwezig was, of omdat nog niet was voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

In 1998 behandelde Afdeling I 14 090 telefonische verzoeken om informatie. In vergelijking met 1997 (14 955 telefonische verzoeken) betekent dit een daling van 5,8%.

Tabel 2 Verdeling afgedane verzoekschriften

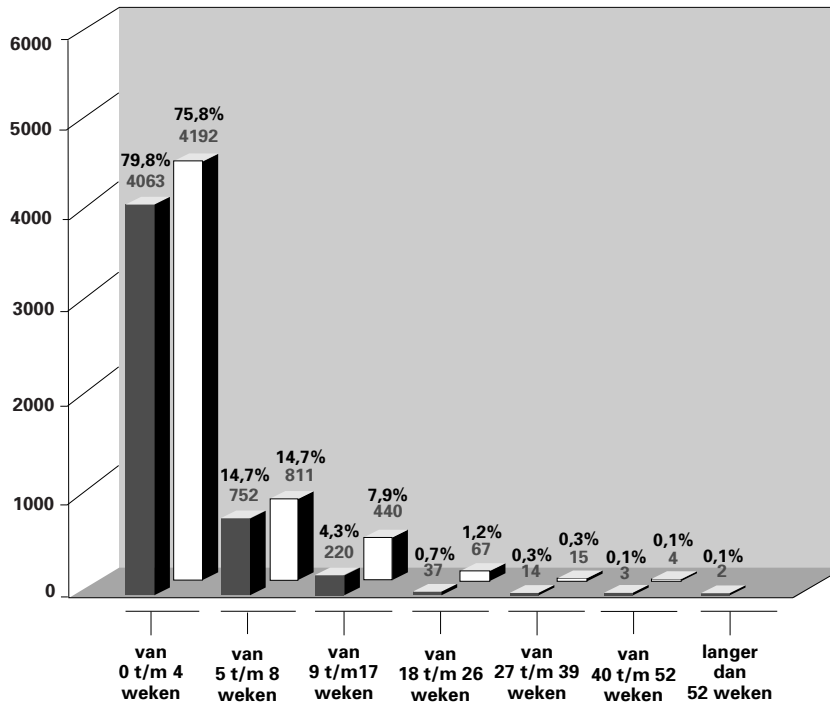
		1998	%	1997	%
1. Buitenwettelijke verzoekschriften:					
geen onderzoek, op grond van					
art. 1a	1 592				
art. 30	5				
		1 597	19,2	1 920	26,0
2. Binnenwettelijke verzoekschriften:					
a. Geen onderzoek, op grond van					
art. 16	892				
art. 14	2 235				
art. 13	22				
kennisgevingen	64				
overige (ingetrokken/non-respons)	+ 282				
		3 495	42,1	3 609	48,9
b. Via onderzoek afgedaan door Afd. II en III		+ 3 207	38,7	1 851	25,1
Totaal		8 299	100	7 380	100

Het aantal afgedane buitenwettelijke verzoekschriften (deze verzoekschriften hebben geen betrekking op bestuursorganen in de zin van de WNo) bedroeg in 1998 1597; dit is 19,2% van het totaal afgedane zaken (1997: 26%).

Het aantal op bevoegdheid en ontvankelijkheid beoordeelde verzoekschriften dat betrekking had op instanties die wel vallen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman, de binnenwettelijke verzoekschriften, bedroeg in 1998 6702. Daarvan leidden er 3495 (52,1%) niet tot onderzoek door de Afdelingen II en III (1997: 66,1%). De reden daarvoor was in 25,5% van deze 3495 zaken (1997: 27,1%) dat één van de criteria van artikel 16 van de WNo van toepassing was, en bij 63,9% (1997: 61,8%) dat één van de omstandigheden van artikel 14 van de WNo aan de orde was.

Bezien over alle 8299 in 1998 afgehandelde verzoekschriften, leidde 10,7% (1997: 13,3%) niet tot een onderzoek op grond van de toepassing van artikel 16, en 26,9% (1997: 30,2%) niet op grond van artikel 14.

Grafiek 3 Doorlooptijden door Afdeling 1 afgedane verzoekschriften



■ 1998 = 5092 □ 1997 = 5529

Uit grafiek 3 kan worden opgemaakt dat Afdeling I 94,5% van de verzoekschriften heeft afgedaan binnen acht weken; 79,8% werd binnen vier weken afgedaan.

6.3 De toetsing van de verzoekschriften

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de artikelen 1a, 16 en 14 van de WNo. Zoals in de inleiding al is aangegeven, zijn dit de bepalingen aan de hand waarvan de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van de verzoeker worden getoetst.

6.3.1 Artikel 1a: Bevoegdheidsafbakening naar bestuursorgaan

Het intrekken van het Aanwijzingsbesluit

In hoofdstuk 2, § 2.1.3 van dit jaarverslag wordt ingegaan op het intrekken, per 30 juni 1998, van het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo. In plaats van dit besluit is nu in onderdeel e van artikel 1a, lid 1 van de WNo bepaald dat de WNo van toepassing is op de gedragingen van «andere bestuursorganen, voorzover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd». Daarmee is het gesloten systeem van enumeratieve aanwijzing, via het Aanwijzingsbesluit, vervangen door een open systeem. Dit betekent dat het aan de Nationale ombudsman is om te bepalen of een instantie waarover hij een klacht ontvangt een (al dan niet zelfstandig) bestuursorgaan is, dan wel of deze werkzaam is

onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Besluitvorming op dit punt wordt afgestemd op de bestuursrechtelijke jurisprudentie.

Uitgangspunt bij de beoordeling of een instantie kan worden aangemerkt als een bestuursorgaan is artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarin is bepaald dat onder bestuursorgaan moet worden verstaan:

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

Artikel 1a, lid 1, onderdeel a van de WNo wijst de Ministers aan als bestuursorgaan. Als de gedraging van de instantie waarover wordt geklaagd kan worden toegerekend aan een minister merkt de Nationale ombudsman de betrokken minister aan als bestuursorgaan, en niet de instantie zelf.

Beslissingen van de Nationale ombudsman over zijn bevoegdheid

Hierna wordt een overzicht gegeven van beslissingen die de Nationale ombudsman naar aanleiding van ontvangen verzoekschriften en gelet op artikel 1:1 Awb heeft genomen ten aanzien van zijn bevoegdheid:

- De Nationale ombudsman acht zich bevoegd om gedragingen te onderzoeken van ziekenfondsen en particuliere zorgverzekeraars, voorzover deze zijn belast met de uitvoering van de Ziekenfondswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Bij de uitvoering van deze wetten hebben zij immers de bevoegdheid om eenzijdig de rechtspositie van burgers vast te stellen, zodat kan worden gesproken van het uitoefenen van openbaar gezag.
- Van het uitoefenen van openbaar gezag is eveneens sprake wanneer het gaat om de wijze waarop gezinsvoogdij-instellingen uitvoering geven aan de maatregel van ondertoezichtstelling van minderjarigen. Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek kent immers aan de gezinsvoogdij-instelling verschillende bevoegdheden toe (zie bijvoorbeeld artikel 258, lid 1, waarin is bepaald dat de gezinsvoogdij-instelling schriftelijke aanwijzingen kan geven betreffende de verzorging en opvoeding van de minderjarige, en het tweede lid van dit artikel dat bepaalt dat de met het gezag belaste ouder en de minderjarige deze aanwijzingen dienen op te volgen). Klachten over gedragingen die met deze taakuitvoering verband houden, komen dan ook in beginsel voor onderzoek door de Nationale ombudsman in aanmerking.
- De Stichting Reclassering Nederland dient te worden aangemerkt als een bestuursorgaan voorzover het gaat om het aanwijzen van reclasseringswerkers en het erkennen van instellingen om onder de verantwoordelijkheid van de Stichting Reclassering Nederland werkzaam te zijn. In zoverre oefent deze stichting openbaar gezag uit en valt zij onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman.
- Naar aanleiding van een klacht over het optreden van een medewerker van een bureau voor rechtshulp liet de Nationale ombudsman betrokkene weten dat hij zich niet bevoegd achtte deze klacht in behandeling te nemen. Een bureau voor rechtshulp valt onder de Stichting rechtsbijstand (zie artikel 18, lid 3 van de Wet op de rechtsbijstand). Deze stichting is een privaatrechtelijke rechtspersoon, en niet een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld. Van dit laatste is, gelet op de wetsgeschiedenis van artikel 1:1 Awb, alleen sprake als het gaat om een rechtspersoon waarop artikel 1, Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek oog heeft. Verder kan niet worden gezegd dat een medewerker van een bureau voor rechtshulp bij het verlenen van rechtshulp aan cliënten op enigerlei wijze openbaar gezag uitoefent.
- Niet als bestuursorgaan kan worden aangemerkt het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. te Den Haag (CAK).

Het CAK is, als rechtspersoon met volledige rechtsbevoegdheid, belast met de vaststelling en inning van de wettelijke eigen bijdragen ingevolge de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), en is daartoe door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aangewezen (zie artikel 16 van de AWBZ en de Beschikking aanwijzing administratie-instellingen bijzondere ziektekostenverzekering van 17 april 1998 (Stcrt. 1998, 78). Het CAK is niet krachtens publiekrecht ingesteld, en kan in die zin dan ook niet als bestuursorgaan worden aangemerkt. Evenmin kan worden gezegd dat het CAK met openbaar gezag is bekleed, hoewel tegen de beslissingen waarmee de eigen bijdrage wordt vastgesteld bezwaar en beroep openstaat. Het CAK voert zijn taak namelijk uit hetzij namens de ziekenfondsen, de ziektekostenverzekeraars en de uitvoerende organen, hetzij namens de Ziekenfondsraad (zie de artt. 4 tot en met 7 van het Administratiebesluit Bijzondere Ziektekosten). Het CAK handelt daarmee als gemandateerde, en is niet zelf met openbaar gezag bekleed. Als verantwoordelijk bestuursorgaan moet dan ook de desbetreffende zorgverzekeraar worden aangemerkt.

- Naar aanleiding van een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau voor Genealogie te Den Haag moest de betrokken verzoeker worden meegedeeld dat de Nationale ombudsman terzake niet bevoegd is. Vastgesteld werd dat genoemde stichting geen bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman is en dat gedragingen van deze stichting evenmin rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Een klacht van een verzoekster die was afgewezen voor het volgen van de huisartsopleiding heeft geleid tot de beslissing om de selectiecommissie van de afdeling Huisartsopleiding bij de Rijksuniversiteit Leiden en de Beroepscommissie Toelatingsprocedure Huisartsopleiding van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) aan te merken als bestuursorgaan. De regeling van de opleiding (met inbegrip van de toelating tot de opleiding) en de registratie van huisartsen is in handen gelegd van de krachtens privaatrecht ingestelde rechtspersoon KNMG, een vereniging met volledige rechtsbevoegdheid. De desbetreffende regelgeving is neergelegd in de statuten en reglementen van (organen van) de KNMG. Deze regelgeving is niet slechts van toepassing op leden van de KNMG, maar op een ieder die praktijk wil uitoefenen als huisarts. Ingevolge de desbetreffende regelingen zijn onder meer colleges ingesteld die bevoegd zijn om te beslissen over de individuele selectie voor de huisartsopleiding en, in beroep, over de procedure die bij een individuele selectie is gevolgd. Met deze beslissingen, die bepalend kunnen zijn voor de mogelijkheid om als huisarts werkzaam te zijn, wordt eenzijdig de rechtspositie van burgers vastgesteld. Het met succes gevolgd hebben van de huisartsopleiding is immers een voorwaarde om te kunnen worden ingeschreven in het register van erkende huisartsen van de KNMG. Inschrijving in dit register is op grond van diverse wettelijke voorschriften een vereiste om als huisarts te kunnen praktiseren.

Hoewel de regelingen met betrekking tot de opleiding en registratie van huisartsen privaatrechtelijk zijn vormgegeven, betreffen zij onmiskenbaar een publieke taak die in beginsel de overheid aangaat. De overheid heeft deze taak echter overgelaten aan de KNMG en aan op grond van regelingen van de KNMG in het leven geroepen organen. De wettelijke basis voor het toekennen van de desbetreffende bevoegdheden aan de KNMG en de hiervoor bedoelde organen is opmerkelijk smal. Deze is thans met name af te leiden uit artikel 14 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). Overigens bestaat over het overlaten van de regeling van medische

specialismen aan organisaties van beroepsbeoefenaren wel maatschappelijke overeenstemming. Uit de geschiedenis van de Wet BIG blijkt dat dit overlaten ook de instemming had van de Staten-Generaal. Betrokkenheid van de overheid bij de regeling van medische specialismen komt onder meer tot uitdrukking waar voor het merendeel van de desbetreffende regelingen van organisaties van beroepsbeoefenaren (zoals de KNMG) is bepaald dat deze de goedkeuring van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport behoeven. Overigens zijn ook al vóór de inwerkingtreding van de Wet BIG de desbetreffende regelingen van de KNMG tot stand gekomen in overleg met de minister onder wie volksgezondheid ressorteert.

De Nationale ombudsman is, gelet op het voorgaande, tot het oordeel gekomen dat de instanties waarover de desbetreffende verzoekster haar klacht heeft ingediend – de selectiecommissie en de beroepscommissie – openbaar gezag uitoefenen en daarom moeten worden aangemerkt als bestuursorganen in de zin van artikel 1:1, eerste lid, aanhef en onder b, van de Algemene wet bestuursrecht. De Wet Nationale ombudsman is op deze bestuursorganen van toepassing.

- Ook gerechtsdeurwaarders worden, voor zover zij ambtshandelingen verrichten, door de Nationale ombudsman aangemerkt als bestuursorgaan. Zij zijn bij die taakuitoefening immers met openbaar gezag bekleed. Aangezien gerechtsdeurwaarders niet van de werking van de WNo zijn uitgezonderd, is de Nationale ombudsman sinds de op 30 juni 1998 in werking getreden wijziging van de WNo (zie hoofdstuk 2, § 2.1.2.1) bevoegd om hun gedragingen te onderzoeken voor zover het gaat om de uitvoering van taken die tot het domeinmonopolie van de gerechtsdeurwaarder behoren: het uitbrengen van exploitatie, de tenuitvoerlegging van vonnissen en akten, en gerechtswerkzaamheden. Wat deze gerechtswerkzaamheden betreft, is de Nationale ombudsman overigens alleen bevoegd voor zover deze werkzaamheden niet onder verantwoordelijkheid van een rechter worden verricht. Op werkzaamheden van deurwaarders die niet tot hun ambtelijke taken kunnen worden gerekend, zoals bijvoorbeeld de uitoefening van het incassobedrijf en het verlenen van rechtsbijstand, is de WNo niet van toepassing.

Voor de goede orde moet hierbij worden aangetekend dat de Nationale ombudsman in het verleden gerechtsdeurwaarders niet als bestuursorgaan heeft aangemerkt, maar als ambtenaar werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Minister van Justitie. In het Deurwaardersreglement is bepaald dat het Algemeen Rijksambtenarenreglement (ARAR) gedeeltelijk op gerechtsdeurwaarders van toepassing is, dat de Minister van Justitie voor deurwaarders als bevoegd gezag fungeert en – kort gezegd – de president van de rechtsbank als diensthoofd.

Gelet op dit laatste is destijds geconcludeerd dat op ambtelijke gedragingen van deurwaarders toezicht wordt uitgeoefend door de rechterlijke macht, zodat de Nationale ombudsman, ingevolge het bepaalde in – thans – artikel 16, aanhef en onder g, WNo, niet bevoegd werd geacht naar deze gedragingen een onderzoek in te stellen. Bij nadere overweging moet worden geoordeeld dat deze redenering geen stand kan houden. De formele regeling van de ambtenarenstatus van gerechtsdeurwaarders in het verouderde Deurwaardersreglement geeft immers al lang geen juist beeld van de feitelijke gezagsverhouding waaronder de gerechtsdeurwaarder zijn ambtelijke werkzaamheden verricht. Daarnaast moet bij nader inzien worden geoordeeld dat het werken onder een rechter als diensthoofd niet een omstandigheid is waarop de bepaling in de WNo die thans is ondergebracht in artikel 16, aanhef en onder g, van toepassing is.

Overigens waren gerechtsdeurwaarders destijds niet aangewezen als bestuursorganen waarop de WNo van toepassing was, zodat de

Nationale ombudsman hoe dan ook indertijd niet bevoegd was gedragingen van deurwaarders te onderzoeken.

Overige zaken

De Nationale ombudsman is niet bevoegd om gedragingen van rechters te onderzoeken en te beoordelen. Ingevolge artikel 1:1, tweede lid onder c van de Awb worden onafhankelijke, bij wet ingestelde organen die met rechtspraak zijn belast niet aangemerkt als bestuursorgaan. Dit betekent onder meer dat de Nationale ombudsman zich niet bevoegd acht ten aanzien van (leden van) de regionale tuchtcolleges en het centrale tuchtcollege voor de gezondheidszorg. Voorzover het de toepassing betreft van de WNo moeten deze instanties worden geacht deel uit te maken van de rechterlijke macht. In dit verband is van belang dat, ingevolge artikel 60 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, de klachtenregeling van artikel 14a van de Wet op de rechterlijke organisatie van toepassing is op leden van de regionale tuchtcolleges en het centrale tuchtcollege.

Gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet

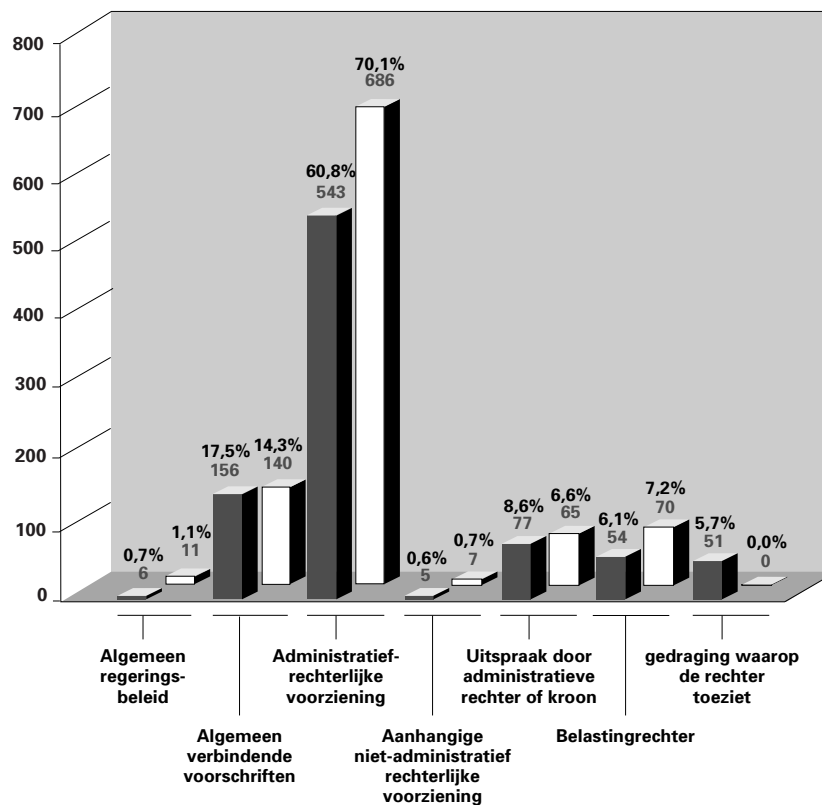
De Nationale ombudsman is niet bevoegd ten aanzien van gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet. Tot 30 juni 1998 was dit neergelegd in artikel 1a, lid 2 van de WNo. Per genoemde datum is deze bepaling overgebracht naar artikel 16 (het nieuwe onderdeel g). Voor nadere toelichting op deze wetswijziging wordt eveneens verwezen naar hoofdstuk 2, § 2.1.2.1.

6.3.2 *Artikel 16: Bevoegdheidsafbakening naar gedraging*

6.3.2.1 *Inleiding*

Indien de Nationale ombudsman op zichzelf bevoegd is ten aanzien van de instantie waarover wordt geklaagd, dient vervolgens te worden nagegaan of de Nationale ombudsman ook bevoegd is ten aanzien van de gedraging van deze instantie waarover wordt geklaagd. Ingevolge artikel 16 WNo is de Nationale ombudsman in een aantal gevallen/aangelegenheden niet bevoegd onderzoek te doen.

Grafiek 4 Verdeling verzoekschriften die op grond van art.16 niet in onderzoek zijn genomen



■ 1998 = 892 □ 1997 = 979

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

De Nationale ombudsman ontving in 1998 156 klachten over de inhoud van algemeen verbindende voorschriften. Dit is 17,5% van de verzoekschriften die op grond van artikel 16 WNo niet in onderzoek werden genomen (1997: 14,3%). De betrokken verzoekers worden in het algemeen verwezen naar de desbetreffende vaste commissie uit de Tweede Kamer, naar een politieke partij van hun voorkeur die in de Tweede kamer is vertegenwoordigd, of naar de Minister of Staatssecretaris die het aangaat.

Een niet onaanzienlijk deel van bedoelde klachten was afkomstig van uitkeringsgerechtigden. Zij klaagden erover dat hun netto-uitkering per 1 januari 1998 lager was dan in 1997, ondanks het feit dat, zo lieten zij veelal verontwaardigd weten, de regering had beloofd dat niemand aan koopkracht zou verliezen. De Nationale ombudsman deelde betrokkenen mee dat hij zich niet met deze kwestie mocht bemoeien, omdat een en ander rechtstreeks voortvloeide uit de (gewijzigde) belasting- en sociale verzekeringswetgeving per 1 januari 1998. Overigens raakt deze materie ook een andere afschrijfggrond van artikel 16, namelijk onderdeel a. Daarin is bepaald dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is tot onderzoek indien de aangelegenheid behoort tot het algemeen regeringsbeleid. De

Nationale ombudsman kon de betrokken verzoekers wel meedelen dat het kabinet had besloten om enige reparatiemaatregelen te treffen.

In 1998 werd met name over de volgende wettelijke regelingen geklaagd:

- de Mediawet en het Mediabesluit. Per 1 juli 1998 is in artikel 118 van de Mediawet bepaald dat de omroepbijdrage jaarlijks bij vooruitbetaling is verschuldigd. In artikel 48 van het Mediabesluit is geregeld dat betaling van de omroepbijdrage A in twee of vier termijnen alleen mogelijk is wanneer de Dienst omroepbijdragen is gemachtigd tot automatische incasso. De Nationale ombudsman ontving een flink aantal klachten over deze verandering. Betrokkenen waren het er niet mee eens dat niet langer per halfjaar of kwartaal met een acceptgiro kon worden betaald; zij hadden grote bezwaren tegen het verlenen van een machtiging;
- de Uitkeringswet tegemoetkoming twee tot vijfjarige diensttijd veteranen. Daarin is, in artikel 2, lid 3, onder meer bepaald dat «niet voor een uitkering in aanmerking komt de militair voor wie recht of uitzicht bestaat op financiële compensatie van de tijd doorgebracht in werkelijke dienst met enig pensioen». Omdat hun aanvraag om die reden was afgewezen, vroegen de betrokken veteranen aan de Nationale ombudsman om zijn invloed aan te wenden, opdat deze bepaling zou worden gewijzigd. De Nationale ombudsman moest betrokkenen echter teleurstellen in hun verwachting;
- de Huursubsidiewet. De klachten betroffen met name dat het bedrag dat men maximaal aan huur mag betalen om voor huursubsidie in aanmerking te komen werd bevroren op f 1 085. Dit betekende dat personen die voorheen wel voor huursubsidie in aanmerking kwamen, als gevolg van een huurverhoging ineens geen recht meer hadden op huursubsidie. Overigens is deze bepaling in de loop van 1998 weer ingetrokken;
- de Wet boeten, maatregelen en terug- en invordering sociale zekerheid. Geklaagd werd over het strenge karakter van deze wet.

6.3.2.3 *Onbevoegdheid Nationale ombudsman bij openstaan van een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening (artikel 16, onder c)*

De Nationale ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen zolang ten aanzien van de gedraging waarover wordt geklaagd een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat, of ingevolge een dergelijke voorziening een procedure aanhangig is. De Nationale ombudsman is, ingevolge het bepaalde in artikel 16, onder e WNo, overigens blijvend onbevoegd wanneer een dergelijke procedure eindigt in een rechterlijke uitspraak.

In 1998 betrof 60,8% van de zaken die niet tot onderzoek leidden onderdeel c van artikel 16 (1997: 70,1%).

Enkele voorbeelden

In een zaak werd erover geklaagd dat het Ministerie van Defensie geen medewerking wenste te verlenen aan de overdracht van pensioenaanspraken aan de Stichting Pensioenfonds Abp. Verzoeker had dit van genoemde stichting vernomen. Tegen een dergelijke beslissing van de Minister van Defensie staat echter bezwaar en beroep open. Dit betekent dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is terzake een onderzoek in te stellen.

In een andere zaak klaagde verzoeker erover dat het arbeidsbureau hem had meegedeeld dat de dienstverlening aan hem zou worden beëindigd. De Nationale ombudsman moest betrokkene berichten dat hij hem niet van dienst kon zijn. Verzoeker kon namelijk tegen het ontvangen besluit bezwaar aantekenen en vervolgens, ingevolge artikel 93 van de

Arbeidsvoorzieningswet, beroep instellen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

Een verzoeker in de provincie Drenthe was het er niet mee eens dat de Dienst omroepbijdragen (DOB) hem geen ontheffing wilde verlenen voor de provinciale televisieopslag. Ook hier bleek dat sprake is van een besluit in de zin van de Awb, waartegen bezwaar en beroep mogelijk is. De DOB liet weten verzoekers brief alsnog als een bezwaarschrift in behandeling te nemen, en zegde de Nationale ombudsman toe om voortaan in beslissingen inzake het niet-verlenen van ontheffing van de provinciale televisieopslag mededeling te doen over de mogelijkheid van het maken van bezwaar of, als het gaat om een beslissing op een bezwaarschrift, het instellen van beroep bij de bestuursrechter.

6.3.2.4 *Onbevoegdheid Nationale ombudsman ingeval van rechterlijke uitspraak (artikel 16, onder e)*

De Nationale ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien ten aanzien van de gedraging ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie een uitspraak is gedaan. Dit deed zich in 1998 in 77 gevallen voor; dat is 8,6% van de verzoekschriften die op grond van artikel 16 WNo niet in onderzoek werden genomen (1997: 6,6%).

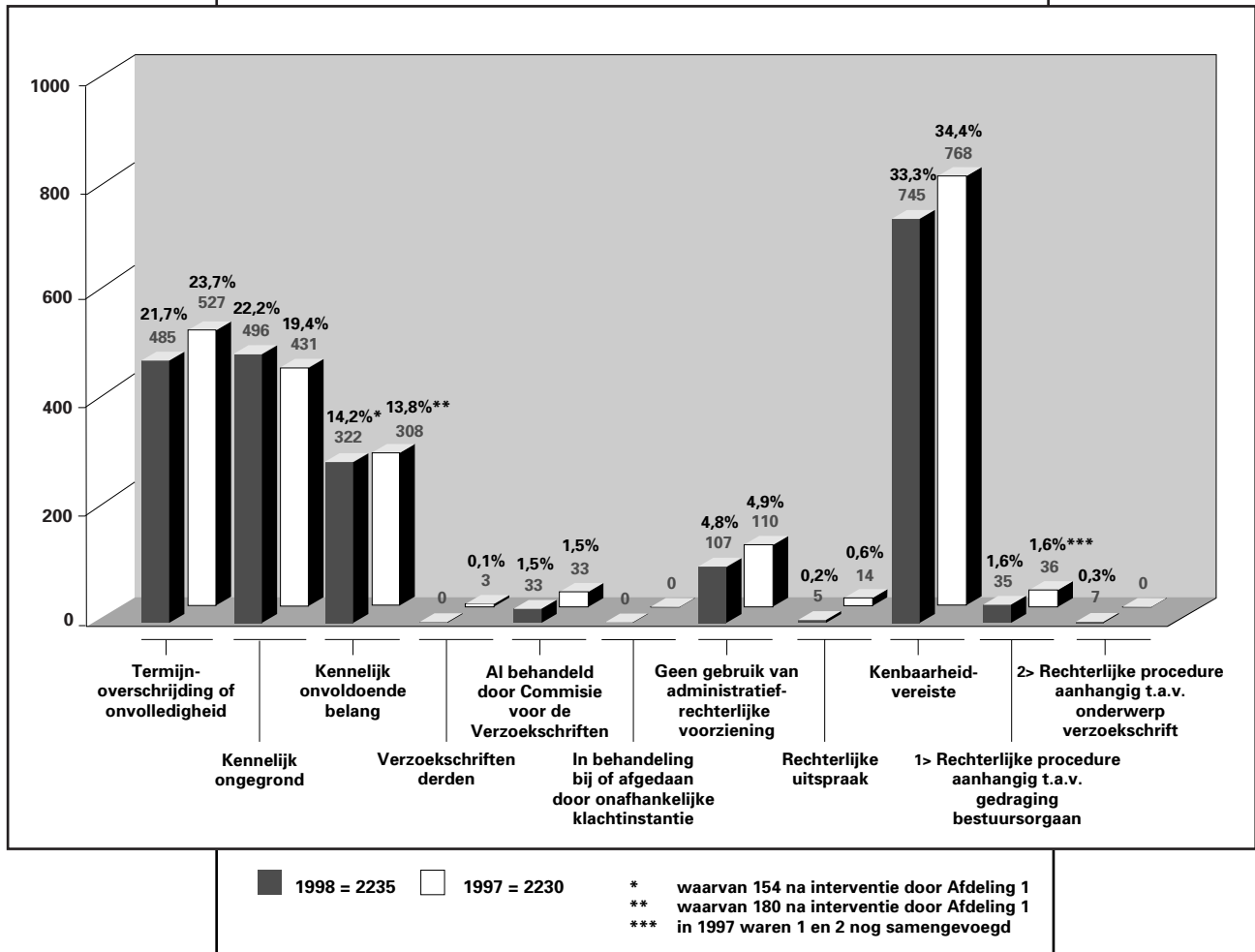
Vermeldenswaard is het volgende geval. Verzoeker klaagde erover dat personeel van de Penitentiaire Inrichting Lelystad een aantal aan hem geadresseerde brieven had geopend, die verzoekers vader bij zich had op het moment dat deze werd aangehouden voor het ondergaan van detentie. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat verzoekers vader over het openen van de brieven beklag had gedaan ingevolge artikel 51 e.v. van de Beginselenwet gevangeniswezen. De beroepscommissie uit de sectie gevangeniswezen van de Centrale Raad voor de Strafrechtstoepassing (CRS) had het door de vader ingestelde beroep tegen de beschikking van de beklagcommissie ongegrond verklaard, waarmee de eerdere beslissing van de beklagcommissie om het beklag ongegrond te verklaren, werd bekrachtigd. Omdat de klacht van verzoeker al onderwerp was geweest van de beklagprocedure en de beroepscommissie uit de sectie gevangeniswezen van de CRS (die voor de toepassing van de WNo volgens vast beleid van de Nationale ombudsman wordt aangemerkt als een rechterlijke instantie) daarover een eindbeslissing had gegeven, moest de Nationale ombudsman verzoeker mededelen dat op grond van artikel 16, onder e WNo het onderzoek niet zou worden voortgezet.

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

6.3.3.1 *Inleiding*

Als een verzoekschrift de toetsing aan artikel 1a en artikel 16 WNo heeft doorstaan, zodat de Nationale ombudsman bevoegd is om een onderzoek in te stellen, bestaat er in beginsel een onderzoekplicht. Die verplichting is er echter niet als zich één van de omstandigheden voordoet die zijn genoemd in artikel 14 WNo. In zo'n geval kan de Nationale ombudsman besluiten om van onderzoek af te zien. Vast beleid is om dan geen onderzoek in te stellen, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden die een afwijking van dit vaste beleid rechtvaardigen. Dit vaste beleid wordt echter niet toegepast ten aanzien van artikel 14, onder f, zoals dat luidt sinds de wetwijziging van 30 juni 1998 (zie hierna, § 6.3.3.4). Artikel 14 heeft door genoemde wetwijziging overigens meer veranderingen ondergaan (zie hoofdstuk 2, § 2.1.2.1).

Grafiek 5 **Overzicht van de verzoekschriftendie op grond van art.14 niet in onderzoek zijn genomen**



In § 6.2 is al vermeld dat 26,9% van de 8299 verzoekschriften die de Nationale ombudsman in 1998 heeft afgedaan niet in onderzoek is genomen omdat één van de omstandigheden van artikel 14 WNo zich voordeed. Het meest toegepast werd onderdeel a (termijnoverschrijding of onvolledigheid van het verzoekschrift), b (kennelijke ongegrondheid), c (onvoldoende belang) en i (kenbaarheidsvereiste).

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

Artikel 14, onder b WNo betreft de situatie dat de Nationale ombudsman al op voorhand, op basis van de op dat moment bekende gegevens en gezien de wetgeving die op de kwestie van toepassing is, en dus zonder het instellen van een onderzoek, een oordeel kan geven over de gedraging waarover wordt geklaagd. In 1998 werd artikel 14, onder b als afschrijvingsgrond toegepast in 22,2% van de 2235 verzoekschriften die zijn afgehandeld op grond van artikel 14 (1997: 19,4%).

Een voorbeeld is het geval waarin de verzoeker erover klaagde dat het Centraal Justitiele Incassobureau (CJIB) te Leeuwarden de door hem aangeboden Eurocheque niet had geaccepteerd. Hij had de cheque

aangeboden ter voldoening aan het vereiste van de zekerheidstelling voor de behandeling van zijn beroepschrift dat hij bij de kantonrechter had ingediend ingevolge de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wahv). Ingevolge artikel 11, lid 3 Wahv moet de zekerheid worden gesteld hetzij door middel van de toegezonden acceptgirokaart, hetzij anderszins door storting op de rekening van het CJIB. Daarmee is het afgeven van een (Euro)cheque als zekerheid uitgesloten. Omdat niets op de handelwijze van het CJIB viel aan te merken, liet de Nationale ombudsman betrokkene weten geen aanleiding te zien om een onderzoek in te stellen.

6.3.3.3 *Geen of onvoldoende belang bij een onderzoek (artikel 14, onder c)*

Bij artikel 14, onder c gaat het enerzijds om zaken waarin door interventie het belang van verzoeker bij een onderzoek door de Nationale ombudsman is komen te vervallen (zie ook het Jaarverslag 1997, blz. 105–106). In 1998 betrof dit 170 zaken (1997: 154).

Anderzijds doen zich ook kwesties voor waarin, om andere redenen, moet worden geconcludeerd dat er geen belang bij onderzoek bestaat, of het gewicht van de gedraging onvoldoende is. In 1998 ging het bij toepassing van onderdeel c om 14,4% van de 2235 zaken die werden afgedaan op grond van artikel 14 (1997: 13,8%).

Enkele voorbeelden

Verzoeker klaagde erover dat het Gak de portokosten niet vergoedde die hij jaarlijks moest maken voor het terugsturen van een vragenformulier ten behoeve van zijn arbeidsongeschiktheidsuitkering. Het Gak had verzoeker laten weten dat uitvoeringsorganisaties voor de sociale zekerheid hun kosten streng dienen te bewaken, en dat dientengevolge was besloten tot de door verzoeker gewraakte «wellicht minder sympathieke spelregels».

De Nationale ombudsman besloot geen onderzoek in te stellen en achtte daarbij het volgende van belang. De door het Gak gevraagde informatie was nodig voor een correcte uitvoering van verzoekers arbeidsongeschiktheidsuitkering. Daarbij was het niet teveel gevraagd wanneer verzoeker éénmaal per jaar een gering bedrag aan kosten voor een te verzenden formulier betaalde. Deelname aan het maatschappelijk en economisch verkeer brengt nu eenmaal bepaalde kosten met zich mee. De door verzoeker gemaakte kosten voor het terugzenden van een formulier maakten daar deel van uit. De Nationale ombudsman achtte het niet onredelijk dat die kosten voor rekening van verzoeker kwamen.

Een ander geval betrof het volgende. Verzoeker uitte zijn ongenoegen over het feit dat het door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat en het Korps landelijke politiediensten opgezette samenwerkingsverband op het terrein van de verkeersinformatie een Engelstalige naam had gekregen, namelijk Traffic Information Centre (ook wel aangeduid als: TIC-Nederland). Verzoeker vroeg zich af waarom er voor deze Nederlandse instelling geen Nederlandse naam beschikbaar was.

De Nationale ombudsman liet verzoeker weten dat hij begrip kon opbrengen voor diens ergernis over de Engelstalige naam. Met hem was hij van mening dat niet kon worden ingezien waarom geen Nederlandse naam aan de instelling had kunnen worden gegeven. Toch zag de Nationale ombudsman onvoldoende aanleiding om een onderzoek in te stellen. Hij wees er daarbij op dat, zoals ook het hoofd van TIC-Nederland al aan verzoeker had laten weten, de naam TIC-Nederland inmiddels ingeburgerd was geraakt in de verkeerstechnische wereld. Daarbij kwam dat de Nationale ombudsman niet de bevoegdheid heeft om een bestuursorgaan te gelasten (hetgeen verzoeker had gevraagd) om een andere naam te kiezen.

6.3.3.4 *Wettelijk geregelde klachtvoorziening (artikel 14, onder f)*

Met de wetwijziging van 30 juni 1998 is een nieuw onderdeel f opgenomen in artikel 14 WNo. Daarin is bepaald dat de Nationale ombudsman niet verplicht is tot onderzoek indien de klacht ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie in behandeling is of daardoor is afgedaan. In hoofdstuk 2, § 2.1.2.1 is al uiteengezet dat daarmee het begrip wettelijk geregelde klachtvoorziening is onttrokken aan het begrip wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening. Dit laatste begrip heeft voortaan dan ook alleen betrekking op die bestuursrechtelijke voorzieningen die leiden tot een rechtens bindende beslissing.

Een en ander betekent voor de toetsingspraktijk van de Nationale ombudsman dat artikel 16, onder c WNo (de Nationale ombudsman is niet bevoegd tot onderzoek wanneer bezwaar of beroep mogelijk is), en artikel 14, onder g WNo (de Nationale ombudsman is niet verplicht tot onderzoek wanneer geen (volledig) gebruik is gemaakt van de mogelijkheid van bezwaar en beroep), niet meer van toepassing zijn op wettelijk geregelde klachtvoorzieningen.

Het nieuwe onderdeel f van artikel 14 WNo is alleen van toepassing wanneer een onafhankelijke klachtinstantie de desbetreffende klacht in behandeling heeft of heeft afgedaan. Dit leidt ertoe dat de Nationale ombudsman in beginsel verplicht is een onderzoek in te stellen in het geval dat de verzoeker ervoor kiest om geen gebruik te maken van een voor hem openstaande wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke instantie, of wanneer zo'n voorziening heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt. Wil onderzoek aan de orde zijn, dan zal de verzoeker wel aan het kenbaarheidsvereiste van artikel 14, onder i, hebben moeten voldaan.

Het voorgaande deed zich voor in een zaak waarin werd geklaagd over een gedraging van de Raad voor de Kinderbescherming. Verzoeker had zijn klacht wel voorgelegd aan de directeur van de betrokken raad (en had daarmee voldaan aan het kenbaarheidsvereiste), maar had zich vervolgens niet gewend tot de bevoegde Klachtencommissie. Deze procedure wordt aangemerkt als een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie (zie het Besluit klachtbehandeling Raad voor de Kinderbescherming van 24 juni 1996). Gelet op het nieuwe onderdeel f van artikel 14 WNo nam de Nationale ombudsman de klacht in onderzoek.

Wanneer een verzoeker zich wel wendt tot een onafhankelijke klachtinstantie (behalve de procedure bij de Klachtencommissie voor de Raden voor de Kinderbescherming kan worden gedacht aan een procedure bij de Registratiekamer), dan zal de Nationale ombudsman, gebruikmakend van de hem in artikel 14, onder f WNo gegeven discretionaire bevoegdheid, behoudens bijzondere omstandigheden geen onderzoek instellen zolang die instantie de zaak nog in behandeling heeft. Daarna kan de verzoeker bij de Nationale ombudsman terugkomen. De Nationale ombudsman is dan niet verplicht om een onderzoek in te stellen. Kennisneming van de klachtafdoening door de klachtinstantie kan hem doen besluiten dat er onvoldoende aanleiding is voor een onderzoek.

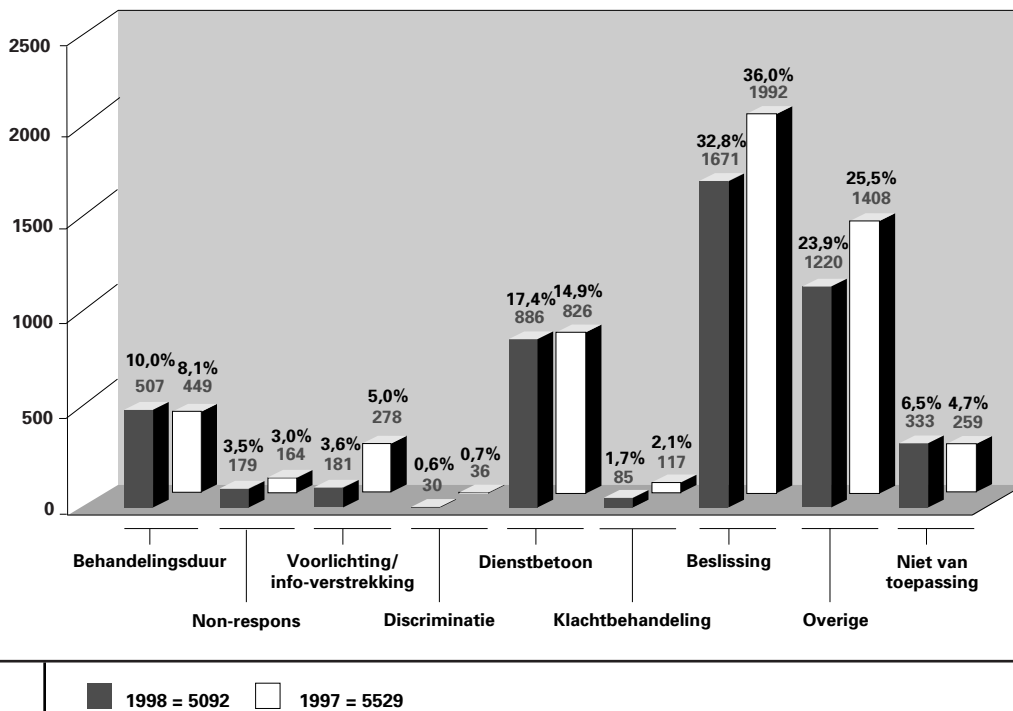
Deze conclusie zal echter niet te snel worden getrokken. De burger die niet tevreden is over de wijze waarop een (al dan niet onafhankelijke) klachtinstantie zijn klacht heeft behandeld, heeft in beginsel recht op een oordeel van de Nationale ombudsman. Gelet daarop zou het te ver voeren wanneer de Nationale ombudsman, als algemene externe klachtvoorziening ten aanzien van gedragingen van overheidsinstanties, het onderzoeken en beoordelen van gedragingen voor een bepaald

deelterrein vrijwel geheel zou overlaten aan een op dat deelterrein werkzame gespecialiseerde externe klachtvoorziening. In zoverre wordt wat betreft het nieuwe onderdeel f van artikel 14 WNo dan ook een algemene uitzondering gemaakt op het vaste beleid om geen onderzoek in te stellen wanneer één van de onderdelen van artikel 14 WNo van toepassing is, en alleen een uitzondering te maken op dit vaste beleid als zich bijzondere omstandigheden voordoen.

6.4 Buitenwettelijke verzoekschriften

Wanneer een verzoekschrift geen betrekking heeft op een instantie die een bestuursorgaan in de zin van de WNo is, wordt het aangemerkt als buitenwettelijk. Het aantal afgehandelde buitenwettelijke verzoekschriften was in 1998 19,2% van het totaal afgehandelde verzoekschriften (1997: 26%).

Grafiek 6 Afgedane buitenwettelijke en niet in onderzoek genomen binnenwettelijke verzoekschriften naar onderwerp van de klacht
(Eén verzoekschrift kan betrekking hebben op meer dan één onderwerp)



Tabel 7 Afgedane buitenwettelijke verzoekschriften naar aandachtsgebied*

	1998	%	1997
<i>A Overheid:</i>			
1. Gemeenten			
a. huisvesting	102	}	
b. bijstand c.a.	129		
c. heffingen/belastingen	112		
d. overige	157		
	500	31,3	
2. Lagere overheden overig			
a. gemeenschappelijke regelingen	1	0,1	
3. Rechterlijke macht	101	6,3	
4. Inhoud wettelijke regelingen	92	5,8	
5. Diversen (overheid in zijn algemeenheid, onduidelijk geschrift)	108	6,8	
<i>B Niet-overheid:</i>			
Overige (o.a. consumentenzaken verzekeringen, arbeids-, huur- e.a. civielrechtelijke kwesties)	795	49,7	
	1 597	100	1 920

* Eén verzoekschrift kan betrekking hebben op meer dan één aandachtsgebied

De onderwerpen die werden aangesneden in de buitenwettelijke verzoekschriften zijn, zoals elk jaar, zeer divers. De klachten en verzoeken om informatie hadden onder meer betrekking op arbeidsrechtelijke problemen, consumentenzaken, huurrecht, familierecht en medische kwesties. Zo werd een aantal brieven ontvangen met klachten over de wachttijden voor thuiszorg. Al deze brieven worden op Afdeling I met zorg behandeld. Waar mogelijk wordt de betrokkene verwezen naar de instantie die hem of haar wellicht wel van dienst kan zijn. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de geschillencommissies die ressorteren onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, gemeentelijke ombudslieden, de Ombudsman Verzekeringen en de Stichting de Ombudsman te Hilversum.

Gemeenten

Ook in 1998 had weer een in verhouding groot aantal van de buitenwettelijke verzoekschriften betrekking op gemeenten die niet onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen (31,3%; 1997: 31,1%). Het ging daarbij met name over de volgende onderwerpen:

- de behandelingsduur van bezwaarschriften tegen beschikkingen ingevolge de Wet waardering onroerende zaken;
- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de Wet voorzieningen gehandicapten;
- het niet-optreden naar aanleiding van illegale verbouwingen;
- het afwijzen van verzoeken om kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen;
- de Algemene bijstandswet, waaronder het niet in aanmerking komen voor bijzondere bijstand.

6.5 Telefonische behandeling van klachten en verzoeken om informatie

Tabel 8 Overzicht telefonische verzoeken om inlichten

Verdeling naar onderwerp	1998	1997
I. Buitenwettelijk		
<i>A Overheid:</i>		
1. Gemeenten		
a. huisvesting	325	}
b. bijstand c.a.	416	
c. heffingen/belastingen	307	
d. overige	1 116	
	2 164	
2. Lagere overheden overig gemeenschappelijke regelingen	10	
3. Rechterlijke macht	287	
<i>B Niet-overheid:</i>		
Overige (o.a. consumentenzaken, verzekeringen, arbeids-, huur- e.a. civielrechtelijke kwesties)	4 874	7 335
		7 825
II. Binnenwettelijk		
1. Politie/openbaar ministerie	1 139	
2. Belastingdienst	746	
3. Ministerie van Justitie (behalve O.M.)	835	
4. Informatie Beheer Groep	868	
5. Bestuursorganen belast met uitvoering sociale zekerheidswetgeving	1265	
6. Waterschappen	85	
7. Universiteiten/hogescholen	50	
8. Provincies	11	
9. Gemeenten	81	
10. Overige verzoeken	1 675	
		6 755
		7 130
Totaal	14 090	14 955

De Nationale ombudsman ontving in 1998 14 090 telefonische klachten en verzoeken om informatie (1997: 14 955).

In de telefoongesprekken met verzoekers bezien de medewerkers van Afdeling I, op basis van de verstrekte informatie, zoveel als mogelijk of de klacht in aanmerking komt voor onderzoek. Indien dit het geval is, of wanneer twijfel bestaat ten aanzien van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van de verzoeker, wordt hem of haar gevraagd om de klacht schriftelijk in te dienen. In de overige gevallen wijzen de medewerkers erop dat de klacht niet voor onderzoek in aanmerking komt en verwijzen zij, waar mogelijk, de betrokkene naar een andere instantie of naar een te volgen procedure.

7 POLITIE EN OPENBAAR MINISTERIE

7A POLITIE

7A.1 Inleiding

7A.1.1 Algemeen; cijfers

Cijfers

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van de politie bevat deze paragraaf een cijfermatig overzicht. Tabel 1 bevat gegevens over de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften. Een deel van de binnengekomen verzoekschriften is niet in onderzoek genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

Tabel 1 Politie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				345
Ontvangen in 1998				+ 532
Te behandelen	877			
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			432	} - 725
2) onderzoek				
a. rapport	193			
b. tussentijds beëindigd	100		293	
In behandeling per 01/01/99				152

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften op het terrein van de politie bedroeg 532, een daling van 9,8% ten opzichte van 1997 (590). Deze 532 zaken vormden 6,3% van alle 8437 verzoekschriften die de Nationale ombudsman in 1998 ontving.

Het aantal afgedane zaken op dit terrein bedroeg 725 (1997: 731). Deze 725 zaken betreffen 10,8% van de 6702 binnenwettelijke verzoekschriften die in 1998 werden afgedaan. Daarmee staat de politie op de derde plaats, na het Ministerie van Justitie (41,9%) en het Ministerie van Financiën (12,4%). Van de 725 afgedane zaken werden 293 (40,4%) afgedaan na in onderzoek te zijn genomen. Deze 293 zaken vormden 9,1% van de 3207 zaken die de Nationale ombudsman in 1998 afdeed nadat zij in aanmerking waren gebracht voor onderzoek. Daarmee komt de politie op de tweede plaats, na het Ministerie van Justitie (65,1%). Over de politie werden 193 rapporten uitgebracht (1997: 166), 32,2% van de 599 rapporten uit 1998. In 45,9% van de keren dat daarin een gedraging werd beoordeeld, luidde het oordeel «behoorlijk», in 38,7% «niet behoorlijk».

Wat betreft de beoordelingscriteria was het vereiste van overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften aan de orde in 28,1% van de oordelen in de rapporten, het vereiste van belangenafweging/redelijkheid in 13,5% en het vereiste van correctheid van bejegening in 12,8%.

7A.1.2 *Praktijkcontacten*

Inbreng van de Nationale ombudsman in de cursus voor hulpofficieren van justitie

Sinds 1996 levert de Nationale ombudsman een bijdrage aan de door het Landelijk Selectie- en Opleidingscentrum Politie georganiseerde verplichte cursus voor hulpofficieren van justitie (zie daarvoor ook Jaarverslag 1996, blz. 116 en 117).

Medewerkers en een oud-medewerker van het Bureau Nationale

ombudsman hebben daartoe in 1998 117 inleidingen verzorgd over de Nationale ombudsman en zijn werk.

Over een periode van drie jaar heeft een groot aantal hulpofficieren van justitie deelgenomen aan de cursus, die wordt afgesloten met de verstrekking van een certificaat aan de politieambtenaar. Sinds 1 april 1998 kunnen alleen gecertificeerde politieambtenaren optreden als hulpofficier van justitie.

Naar verwachting zal de cursusfrequentie in 1999 aanzienlijk afnemen, omdat inmiddels het grootste deel van de doelgroep de cursus heeft gevolgd. Daarmee zal ook het beslag dat voor dit doel is gelegd op de capaciteit van het Bureau Nationale ombudsman evenredig verminderen. Hoewel dit beslag aanzienlijk was, kijkt de Nationale ombudsman met voldoening terug op de geleverde inspanningen. Door de bijdrage aan de cursus is bij enige duizenden (leidinggevende) politieambtenaren de kennis van de Nationale ombudsman en van diens betekenis voor de praktijk van het politiewerk bevorderd.

Bezoeken aan politiekorpsen

De Nationale ombudsman bracht op 30 maart een bezoek aan de politie te Amsterdam.

Medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman hebben in 1998 inkijkstages verricht bij de regionale politiekorpsen Hollands Midden en Rotterdam-Rijnmond. In het laatste geval vond een oriëntatie plaats op grootschalig politieoptreden bij een zogenaamde risicowedstrijd in het betaalde voetbal. De Nationale ombudsman beschouwt het als waardevol dat, buiten de contacten met de politie die worden onderhouden naar aanleiding van zijn onderzoeken, medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman in de gelegenheid worden gesteld om langs die weg voeling te hebben met de politiepraktijk.

Columns

Ook in 1998 heeft de Nationale ombudsman weer een reeks van columns aangeboden aan de korpsbladen. Uit onderzoek is gebleken dat deze columns worden gewaardeerd; ze geven duidelijk en beknopt informatie over onderwerpen uit de politiepraktijk zoals die in het werk van de Nationale ombudsman aan de orde komen.

7A.1.3 Veiligheid bij het overbrengen van verdachten na aanhouding

In het werk van de Nationale ombudsman komt met een zekere regelmaat het vraagstuk aan de orde van de veiligheid van de betrokken politieambtena(a)r(en) wanneer een verdachte is aangehouden die vervolgens moet worden overgebracht naar het politiebureau om te worden voorgeleid. In dit verband rees voor deze situatie de vraag naar de onderlinge verhouding van de bevoegdheid tot het gebruik van handboeien en tot het fouilleren. Dit gaf aanleiding om hier aan dit onderwerp enige aandacht te besteden. Daartoe zal hieronder worden ingegaan op de vraag of verruiming van de bevoegdheid tot het verrichten van een veiligheidsfouillering de noodzaak tot het gebruik van handboeien zal verminderen.

Veiligheidsrisico's: boeien, fouilleren

Het overbrengen ter voorgeleiding van een aangehouden verdachte naar een politiebureau kan veiligheidsrisico's inhouden voor de betrokken opsporingsambtenaren, voor de verdachte zelf of voor omstanders. Het is dan ook van belang dat de betrokken opsporingsambtenaren maatregelen kunnen treffen om een veilige overbrenging zoveel mogelijk te waarborgen. Cruciale bevoegdheden in dit verband zijn die tot het

aanleggen van handboeien en tot het uitvoeren van een veiligheidsfouillering.

Risico's voor de veiligheid die uitgaan van de verdachte kunnen in veel gevallen effectief worden verminderd door hem handboeien om te doen. Het aanleggen van handboeien vormt echter een inbreuk op de grondwettelijk beschermde lichamelijke integriteit van de betrokken persoon. Een dergelijke inbreuk is alleen toelaatbaar wanneer die op goede gronden berust, en in die zin onvermijdelijk is. Daarom is een uitvoeringspraktijk waarbij het boeien van een aangehouden verdachte voor de overbrenging standaard plaatsvindt, niet juist. In elk individueel geval dient te worden overwogen of de feiten en omstandigheden het gebruik van handboeien rechtvaardigen.

Deze norm is neergelegd in artikel 22 van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar. Ingevolge deze bepaling kan een opsporingsambtenaar een persoon die rechtens van zijn vrijheid is beroofd ten behoeve van het vervoer handboeien aanleggen, indien de feiten of omstandigheden dit redelijkerwijs vereisen met het oog op gevaar voor ontvluchting, dan wel met het oog op gevaar voor de veiligheid of het leven van de persoon die rechtens van zijn vrijheid is beroofd, van de ambtenaar of van derden. Deze feiten of omstandigheden kunnen betreffen: het gedrag van de betrokkene, aanwezige kennis over eerder gevaarveroorzakend gedrag van die persoon, de aard of de ernst van het strafbare feit op grond waarvan de vrijheidsbeneming heeft plaatsgevonden, en de omstandigheden waaronder de overbrenging plaatsvindt, zoals de inrichting van de auto.

Wanneer zich niet één van de genoemde feiten of omstandigheden voordoet, is de opsporingsambtenaar niet bevoegd tot het aanleggen van handboeien. Dit betekent dat alleen een intuïtief gevoel dat sprake zou kunnen zijn van een veiligheidsrisico niet voldoende is als grondslag voor het boeien.

Een andere maatregel waarmee de veiligheid bij de overbrenging van een aangehouden verdachte kan worden gediend, is die van de veiligheidsfouillering. Ook deze maatregel houdt een inbreuk in op de lichamelijke integriteit. Op grond van artikel 8, derde lid, van de Politiewet 1993 is een politieambtenaar bevoegd tot het onderzoek aan de kleding van personen bij de uitoefening van een hem wettelijk toegekende bevoegdheid of bij een handeling ter uitvoering van de politietaak, indien uit feiten of omstandigheden blijkt dat een onmiddellijk gevaar dreigt voor hun leven of veiligheid, die van de ambtenaar zelf of van derden en dit onderzoek noodzakelijk is ter afwending van dit gevaar. De maatregel bestaat uit het met de hand aftasten van de kleding van de betrokkene. Het gaat daarbij om het zoeken naar gevaarlijke voorwerpen. Ook hier geldt dat het risico moet blijken uit objectiveerbare omstandigheden, en dat alleen intuïtie van de betrokken ambtenaar niet voldoende is als reden om van de bevoegdheid tot fouilleren gebruik te maken.

Het gegeven dat het alleen onder de genoemde omstandigheden is toegestaan een veiligheidsmaatregel te treffen, brengt mee dat niet in alle situaties waarin een aangehouden verdachte moet worden overgebracht elk veiligheidsrisico kan worden uitgesloten. Dit levert een spanningsveld op in de uitoefening van het politiewerk. Dit kan ertoe leiden dat vanuit het streven naar een zo groot mogelijke veiligheid van betrokken ambtenaren, verdachte en omstanders, in de praktijk wordt gekozen voor de meest veilige oplossing: het standaard boeien van een verdachte vóór de overbrenging, ongeacht de vraag of één van de hiervoor genoemde

omstandigheden zich voordoet. Dit kan echter betekenen dat de handboeien worden gebruikt in strijd met de Ambtsinstructie.

Een voorbeeld

Van de risico's die zich in de praktijk van het politiewerk kunnen voordoen, legde een politieambtenaar van het wijkbureau Nieuwezijds Voorburgwal te Amsterdam de Nationale ombudsman het volgende treffende voorbeeld voor.

In 1996 werd aan hem tijdens een surveillance portofonisch doorgegeven dat een man had getracht een vals biljet van DM 100 uit te geven in een winkel in een drukke winkelstraat. Aan de hand van het opgegeven signalement traceerde de politieambtenaar de man, die in het gezelschap was van een vrouw, in een winkel. Nadat was waargenomen dat de man weer trachtte te betalen met een vals biljet van DM 100, hield de politieambtenaar, samen met een ongewapende politieambtenaar in opleiding, de man en de vrouw aan in een nabijgelegen restaurant op het Damrak. Na de verdachten de reden van aanhouding te hebben meegedeeld, geleidden de politieambtenaren hen, in afwachting van hun overbrenging naar het politiebureau, naar buiten, waar het toen zeer druk was. De man was rustig, en zei niet te begrijpen dat hij werd verdacht van het uitgeven van vals geld. De vrouw was geëmotioneerd.

De betrokken ambtenaar concludeerde dat niet werd voldaan aan de wettelijke eisen voor het uitvoeren van een veiligheidsfouillering, omdat er geen sprake was van een uit objectiveerbare omstandigheden blijkend onmiddellijk gevaar. Hij stelde voorts vast dat zich evenmin feiten of omstandigheden voordeden die, objectief bezien, het aanleggen van handboeien rechtvaardigden. Hij zag derhalve af van het fouilleren of boeien. Hij had daarbij echter een uitgesproken onveilig gevoel.

Na de overbrenging naar het politiebureau werd een insluitingsfouillering verricht. Bij de man werd onder in de broekspijp een schietklaar vuurwapen aangetroffen. Voorts bleek dat de man bij zijn aanhouding een valse naam had opgegeven, en dat hij verschillende strafrechtelijke antecedenten had. Hij was onder meer veroordeeld wegens doodslag en verkrachting, en hij was gesignaleerd voor een levensdelict. Hij stond bekend als vuurwapengevaarlijk. Bij de signalering was vermeld dat hij moest worden aangehouden door een aanhoudingsteam. Bij een vorige aanhouding had hij verklaard in het vervolg direct te zullen schieten op politieambtenaren.

Het door de Amsterdamse politie aangedragen voorbeeld maakt duidelijk dat een gewetensvolle naleving van de regels die zijn gesteld voor het gebruik van de bevoegdheid tot het aanleggen van handboeien of tot een veiligheidsfouillering kan leiden tot situaties waarin, naar achteraf moet worden vastgesteld, sprake was van ernstige risico's.

Het voorbeeld onderstreept dat de politie zich in de uitvoeringspraktijk ziet geplaatst voor de soms lastige keuze tussen het waarborgen van een zo groot mogelijke (eigen) veiligheid en het in acht nemen van de grenzen van haar bevoegdheden op het punt van de veiligheidsfouillering en het aanleggen van handboeien voor het transport van verdachten.

Aanpassing van de regelgeving?

Wanneer de regeling van de beide bevoegdheden nader wordt bezien, trekt het de aandacht dat voor het besluit tot fouilleren zwaardere eisen gelden dan voor dat tot het gebruik van handboeien. Bovendien is fouilleringsbevoegdheid geregeld in een zwaardere regeling, namelijk de Politiewet zelf. Dat contrasteert met de wijze waarop de beide maatregelen, met elkaar vergeleken, door de aangehouden verdachte zullen worden beleefd. Naar immers mag worden aangenomen, zal een

veiligheidsfouillering direct na een aanhouding door de betrokkene veelal als minder belastend worden ervaren dan het aanleggen van handboeien. Weliswaar worden beide maatregelen op zichzelf veelal als onplezierig ervaren, maar een fouillering neemt slechts enkele ogenblikken in beslag, terwijl na het aanleggen van handboeien de verdachte meestal gedurende de gehele periode tussen aanhouding en voorgeleiding geboeid blijft. Bovendien houdt het gebruik van handboeien een zeker risico in op verwonding, hetzij veroorzaakt door de handboeien zelf, hetzij doordat de betrokkene de handen niet kan gebruiken ter afwering van een val en dergelijke.

Dit geeft aanleiding tot de vraag of er geen reden is om de voorwaarden voor het verrichten van een fouillering direct na een aanhouding te verruimen. Die vraag heeft hier vooral betekenis voorzover door een dergelijke verruiming zou kunnen worden tegemoetgekomen aan het begrijpelijke gevoel van onveiligheid bij uitvoerende politieambtenaren waar het gaat om de overbrenging van aangehouden verdachten. Daarnaast zou een eventuele uitbreiding van het aantal situaties waarin het is toegestaan een aanhoudingsfouillering toe te passen temeer van betekenis kunnen zijn wanneer daardoor het aantal gevallen zou afnemen waarin de behoefte wordt gevoeld tot het aanleggen van handboeien, en waarin daartoe ook daadwerkelijk wordt overgegaan.

Gedacht zou kunnen worden aan het verlenen aan politieambtenaren van de bevoegdheid tot het verrichten van een «aanhoudingsfouillering», dat wil zeggen de bevoegdheid om elke aangehouden verdachte te fouilleren met het oog op een veilige overbrenging ter voorgeleiding. Het zou daarbij met name gaan om het controleren van de verdachte op de aanwezigheid van vuur-, slag- of steekwapens en voorwerpen die bestemd zijn om een weerloosmakende of soortgelijke stof te verspreiden. Dit betekent dat het fouilleren beperkt zou kunnen blijven tot een betrekkelijk oppervlakkig aftasten van de verdachte. Voor zo'n aanhoudingsfouillering zou dan niet de voorwaarde moeten gelden die wel van toepassing is op de veiligheidsfouillering als bedoeld in artikel 8, derde lid, van de Politiewet 1993, namelijk dat sprake moet zijn van een uit objectiveerbare feiten of omstandigheden blijkend veiligheidsrisico. Het zou van de inschatting van de situatie door de betrokken politieambtenaar afhangen of deze in een bepaald geval overgaat tot het daadwerkelijk gebruik van de bevoegdheid tot de aanhoudingsfouillering. Daarbij zouden dan eventueel ook, anders dan nu het geval is, intuïtieve overwegingen van deze ambtenaar een rol kunnen spelen.

Een dergelijke verruiming van de bevoegdheid tot het fouilleren van de aangehouden verdachte kan ertoe leiden dat bepaalde veiligheidsrisico's worden uitgesloten, doordat aldus kan worden vastgesteld dat de verdachte geen gevaarlijke voorwerpen met zich draagt, of doordat hij daarvan zo nodig kan worden ontdaan. In althans een aantal gevallen kan dat ertoe leiden dat er niet langer reden behoeft te worden gezien tot het aanleggen van handboeien.

Bezien vanuit het perspectief van de aangehouden verdachte levert dat een verbetering op omdat het fouilleren zal worden ervaren als een lichtere maatregel dan het geboeid overbrengen.

Het vervallen van de bijzondere eisen zou overigens niet behoeven te betekenen dat de bevoegdheid tot de aanhoudingsfouillering in alle gevallen ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Het zou wel betekenen dat er geen bijzondere motiveringseisen zouden gelden voor het besluit om over te gaan tot een aanhoudingsfouillering. Daarmee zou de uitvoerende politieambtenaar op dat punt een zeer ruime discretionaire bevoegdheid krijgen. Deze bevoegdheid zal in de praktijk hooguit haar grens vinden

daar waar buiten elke twijfel is dat de aanhoudingsfouillerings geen enkel redelijk doel dient.

Voor de opsporingsambtenaar betekent de verruiming van de fouilleringsbevoegdheid dat hij ook op grond van een niet objectiveerbaar gevoel van onveiligheid een veiligheidsmaatregel kan treffen zonder dat – anders dan nu – voor het besluit daartoe een bijzondere motiveringseis geldt.

Het behoeft geen betoog dat de bevoegdheid tot het verrichten van een aanhoudingsfouillerings niet mag worden aangewend voor een ander doel dan het waarborgen van een veilige overbrenging van de aangehouden verdachte. Met name kan de aanhoudingsfouillerings niet worden gebruikt voor opsporingsdoeleinden, zoals ook de veiligheidsfouillerings daarvoor niet mag worden gebruikt.

In dit kader is van belang dat de bevoegdheid tot het verrichten van een aanhoudingsfouillerings, anders dan de bevoegdheid tot het verrichten van een veiligheidsfouillerings, alleen zou mogen worden toegepast jegens een persoon die is aangemerkt als verdachte. Ook de bevoegdheid om te fouilleren met een strafvorderlijk doel mag alleen worden toegepast ten aanzien van verdachten, zij het dat daarvoor ingevolge artikel 56 van het Wetboek van Strafvordering de verzwaarde eis geldt dat sprake moet zijn van ernstige bezwaren.

In artikel 20 van de Ambtsinstructie voor de politie is vastgelegd dat een onderzoek aan de kleding zoveel mogelijk wordt uitgevoerd door een ambtenaar van hetzelfde geslacht als degene die aan het onderzoek wordt onderworpen. Het ligt voor de hand deze voorwaarde ook te verbinden aan de bevoegdheid tot het verrichten van een aanhoudingsfouillerings.

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat een verruiming van de fouilleringsbevoegdheid de bevoegdheid als zodanig tot het gebruik van handboeien onaangetast laat. Zo zal het in de praktijk kunnen gebeuren dat de betrokken politieambtenaar besluit tot een aanhoudingsfouillerings, terwijl hij daarna, ongeacht de uitkomst van die fouillerings, ook reden ziet voor het aanleggen van handboeien. Ook kan de situatie rechtvaardigen dat direct wordt overgegaan tot het aanleggen van handboeien, zonder (ook) te fouilleren.

De Nationale ombudsman geeft het voorgaande in overweging aan hen die verantwoordelijk zijn voor de wetgeving op dit terrein. Het verdient in dit verband tevens overweging om niet alleen de bevoegdheid tot fouilleren – namelijk de veiligheidsfouillerings en de hiervoor voorgestelde aanhoudingsfouillerings – te regelen in de Politiewet, maar om ook de bevoegdheid tot het aanleggen van handboeien op te nemen in de Politiewet zelf.

7A.2 Toepassing van bepalingen betreffende de verdachte

In 1998 verschenen twintig rapporten (1997: 5) waarin de Nationale ombudsman een oordeel geeft over de toepassing van bepalingen betreffende de verdachte zoals neergelegd in de artikelen 27, 28 en 29 van het Wetboek van Strafvordering (Sv.).

In vier gevallen was de klacht gegrond en in twaalf gevallen niet gegrond. Verder was de klacht in twee gevallen deels gegrond, deels niet gegrond. Twee keer werd geen oordeel gegeven.

De vraag of de politie iemand op grond van artikel 27 Sv. al dan niet terecht als verdachte had aangemerkt, komt ook een aantal keren aan de orde in het kader van de beoordeling van (de rechtmatigheid van) de aanhouding (zie § 7A.3).

Het verhoor van de verdachte

Tien van de in 1998 uitgebrachte rapporten hebben (onder meer) betrekking op het verhoor van de verdachte door de politie. In vier gevallen was de betreffende klacht (deels) gegrond.

In rapport 98/210 is aan de orde het recht van een verdachte op een afschrift van het proces-verbaal van zijn verhoor. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie de verdachte een kopie van diens verklaring behoort te verstrekken, en niet ermee kan volstaan de verdachte daarvoor te verwijzen naar het openbaar ministerie. Een uitgebreide bespreking van dit rapport, met een aanbeveling van de Nationale ombudsman aan de Minister van Justitie, is opgenomen in § 7A.10.2.

7A.3 Vrijheidsbenemende dwangmiddelen

In 36 van de in 1998 uitgebrachte rapporten (1997: 24) komt de toepassing van vrijheidsbenemende dwangmiddelen door de politie aan de orde.

Staande houden en aanhouden

Achtentwintig van de rapporten over vrijheidsbenemende dwangmiddelen hebben (mede) betrekking op de dwangmiddelen staande houden en aanhouden. In achttien gevallen was de klacht niet gegrond, in acht gevallen gegrond. In één geval achtte de Nationale ombudsman de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. Eén keer werd geen oordeel gegeven.

In zes gevallen is onderzocht of een verdachte bij de aanhouding was geïnformeerd over de reden van zijn aanhouding. Tweemaal was de klacht daarover gegrond, driemaal niet gegrond. In één geval kon de Nationale ombudsman geen oordeel geven.

In de zaak die leidde tot rapport 98/488 was sprake van een aanhouding buiten heterdaad op bevel van de officier van justitie te Haarlem. De aanhouding was verricht door politieambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. De officier van justitie had het betreffende bevel afgegeven naar aanleiding van informatie die hij had gekregen van ambtenaren van het regionale politiekorps Kennemerland, die op hun beurt weer door de betrokken ambtenaren uit Amsterdam waren geïnformeerd.

De Nationale ombudsman stelde in de eerste plaats vast dat artikel 54 Sv. een regeling geeft voor de aanhouding buiten heterdaad. Ingevolge het eerste lid van dat artikel kan de officier van justitie in zo'n geval de aanhouding van de verdachte bevelen. In de regel zal, zoals ook in deze zaak, aan zo'n bevel een desbetreffend verzoek van de politie zijn voorafgegaan. De Nationale ombudsman overwoog dat het bevel de opsporingsambtenaar de bevoegdheid geeft tot aanhouding buiten heterdaad die hij anders, ingevolge het derde lid van artikel 54, alleen zou hebben als het optreden van een (hulp)officier van justitie niet kan worden afgewacht. Van een opsporingsambtenaar mag in beginsel worden verwacht dat hij het genoemde bevel van de officier van justitie ten uitvoer legt. Dit neemt echter niet weg dat hij ook dan in zoverre een eigen verantwoordelijkheid heeft dat hij, als hem intussen feiten of omstandigheden ter kennis zijn gekomen die, waren zij eerder bekend geweest, niet of vermoedelijk niet tot het aanhoudingsbevel zouden hebben geleid, met de officier van justitie contact behoort op te nemen over de betekenis van deze feiten of omstandigheden voor de uitvoering van het gegeven bevel. Daarbij moet met name worden gedacht aan feiten en omstandigheden die van belang zijn voor het eerdere besluit om de aan te houden persoon aan te merken als verdachte. Immers, de

rechtmatigheid van een aanhouding vereist dat de aan te houden persoon kan worden aangemerkt als verdachte, als bedoeld in artikel 27, eerste lid Sv.

In dit geval hadden de betrokken politieambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland verzoeker, nog voordat zij hem formeel hadden aangehouden, op het politiebureau een aantal vragen gesteld. Verzoekers verhaal leidde ertoe dat de betrokken politieambtenaren de indruk kregen dat verzoeker niet de dader kon zijn. Dit was van groot belang voor hun verdere optreden jegens verzoeker. Immers, op dat moment namen hun bevindingen de grondslag voor de verdenking van verzoeker weg; er was tenminste reden ontstaan voor ernstige twijfel op dat punt. Dit gaf hun aanleiding voor overleg met hun collega's van het regionale politiekorps Kennemerland te Haarlem over de tenuitvoerlegging van het bevel. De politie te Haarlem wenste in reactie daarop dat verzoeker toch werd aangehouden, voor een eventuele confrontatie met de aangever. De politie te Haarlem heeft op dat moment niet eerst de aanvullende informatie vanuit Amsterdam teruggekoppeld naar de officier van justitie in Haarlem. Evenmin is gebleken dat zij toen aan de politieambtenaren uit Amsterdam heeft laten weten dat zij wel contact had opgenomen met het openbaar ministerie.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de politieambtenaren te Amsterdam zich er in die situatie van hadden moeten vergewissen dat de wens tot aanhouding – na kennisneming van de nadere informatie – ook door de officier van justitie te Haarlem werd gehandhaafd. Het was immers de officier van justitie die, als daartoe bevoegd gezag, het bevel tot aanhouding had gegeven. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman volgde dat de politie te Amsterdam zich daarvan niet had vergewist. Niettemin hebben de betrokken politieambtenaren verzoeker, die was opgehouden, vervolgens aangehouden.

De Nationale ombudsman achtte deze gang van zaken onjuist. Gelet op hun hiervoor aangeduide eigen verantwoordelijkheid, en gezien de intussen verkregen informatie, hadden de politieambtenaren verzoeker niet mogen aanhouden zonder nader contact met de officier van justitie. Daarbij zouden zij hebben kunnen overwegen om verzoeker, nu die hun bekend was, op dat moment niet langer op te houden, in afwachting van het contact met de officier van justitie.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland «niet behoorlijk».

Dwangmiddelen ter identificatie

In twee rapporten (98/315 en 98/533) komt het gebruik van dwangmiddelen ter identificatie – in de vorm van het nemen van foto's van verzoekers – aan de orde. In beide gevallen was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ophouden voor verhoor en inverzekeringstelling

In zestien rapporten over vrijheidsbenemende dwangmiddelen komt het ophouden voor verhoor en de inverzekeringstelling aan de orde. Vijf keer was de klacht gegrond, elf keer niet gegrond.

In acht gevallen was de klacht (mede) gericht op de duur van het ophouden voor verhoor en/of de inverzekeringstelling. In twee van die gevallen achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Eén van die twee zaken betreft de zaak die leidde tot rapport 98/269. In die zaak was op 19 april 1996 bij het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond aangifte gedaan van seksueel misbruik in de periode 1983 tot en met 1987 door onder meer verzoeker. Verzoeker was ter zake aangehouden en ingesloten op het politiebureau.

Verzoeker had er onder meer over geklaagd dat de politie onvoldoende rekening had gehouden met zijn leeftijd en gezondheidstoestand. Voor de beoordeling van dat klachtonderdeel was onder meer het volgende van belang. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman was naar voren gekomen dat de door X, de aangever, de moeder van X en de oma van X afgelegde verklaringen voldoende grond boden voor een redelijk vermoeden van schuld jegens verzoeker. De politie had dan ook voorafgaand aan de aanhouding van verzoeker voldoende onderzoek verricht om die aanhouding te kunnen rechtvaardigen. Voorts was het, gelet op de aard van het delict en het belang van het opsporingsonderzoek, te billijken dat de politie verzoeker niet eerst had uitgenodigd om over de zaak te komen praten, maar contact had opgenomen met de officier van justitie om met hem over de aanhouding van verzoeker te overleggen. Toen de officier van justitie een bevel tot aanhouding en insluiting voor verhoor had gegeven, was het terecht dat de politie dit bevel vervolgens had uitgevoerd.

Gelet op verzoekers leeftijd, ruim 88 jaar, had de politie verzoeker niet ingesloten in een politiecel op het districts bureau, maar in een cel op de arrestantenafdeling van het hoofdbureau van politie te Rotterdam. De verzorging van arrestanten is daar professioneler en er kan direct een beroep worden gedaan op de aanwezige korpsarts. In zoverre had de politie voldoende rekening gehouden met verzoekers leeftijd en gezien diens leeftijd wellicht niet optimale gezondheidstoestand.

Tijdens zijn insluiting op 6 en 7 mei 1996 was verzoeker tweemaal verhoord. De verhoren vonden plaats op 6 mei 1996 omstreeks 10.20 uur en omstreeks 20.38 uur. Omstreeks 13.15 uur werd verzoeker voorgeleid voor de hulpofficier van justitie, waarna hij in verzekering werd gesteld. Aangenomen moet worden dat verzoeker in het belang van het onderzoek een aantal malen diende te worden verhoord. Dat tussen de twee verhoren enige tijd verstreek, werd gerechtvaardigd door het feit dat behalve verzoeker nog twee verdachten waren ingesloten voor verhoor. De verhoren met deze verdachten vonden op 6 mei 1996 plaats om omstreeks 10.00 uur, 13.00 uur en 16.30 uur. Ook werd op 6 mei 1996 getracht nader bewijsmateriaal te verzamelen, door het doen van huiszoeking bij de twee andere verdachten en de inbeslagname daarbij van onder meer videobanden.

De Nationale ombudsman kon echter niet inzien om welke redenen en met welk doel verzoeker moest worden ingesloten voor de nacht. Nu de andere verdachten bleven ingesloten en de videobanden in beslag waren genomen, was er geen of onvoldoende reden om te vrezen dat het onderzoek zou worden belemmerd door het heen-zenden van verzoeker voor de nacht. Verzoekers hoge leeftijd en gezondheidstoestand hadden voor de politie dan ook aanleiding moeten zijn hem niet voor de nacht in te sluiten, maar naar huis te laten gaan en, zo dit nog nodig bleek, de volgende dag op te roepen voor nader verhoor. Het was niet juist dat dit niet is gebeurd. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

7A.4 Overige dwangmiddelen

7A.4.1 Binnentreden

Het onderwerp binnentreden kwam in 1998 in negen rapporten aan de orde (1997: 8). In één geval was de klacht deels gegrond, en kon deels geen oordeel worden gegeven, in twee gevallen was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond. In de overige zes gevallen was de klacht niet gegrond.

Binnentreden ter hulpverlening en zonder toestemming

In de zaak die leidde tot rapport 98/474 begeleidde de politie verzoekers

echtgenote om enkele persoonlijke spullen uit de woning van haar en verzoeker te halen, nadat zij 's nachts de woning had verlaten in verband met een echtelijke ruzie. Verzoeker klaagde erover dat de politieambtenaren zijn woning hadden betreden, ondanks het feit dat hij hen had meegedeeld dat hij hen niet wenste binnen te laten. De Nationale ombudsman overwoog dat niet zonder meer was gebleken dat verzoekers echtgenote de politieambtenaren expliciet toestemming had gegeven. Iedere bewoner kan echter een derde de toegang tot een gemeenschappelijke woning ontzeggen, ook al geeft een andere bewoner toestemming. Gegeven de weigering van verzoeker konden de politieambtenaren er in dit geval niet van uitgaan dat zij toestemming hadden tot binnentreden. Voor binnentreden zonder toestemming is een schriftelijke machtiging nodig. De politie had deze niet bij zich. Het vereiste van een schriftelijke machtiging vervalt indien ter voorkoming of bestrijding van ernstig of onmiddellijk gevaar voor de veiligheid van personen terstond in de woning moet worden binnentreden. Van een dergelijk gevaar en daarmee ook van noodzaak tot hulpverlening was in dit geval echter geen sprake, zeker niet nu verzoekers echtgenote zich niet in de woning bevond. De klacht was op dit punt gegrond.

Binnentreden zonder toestemming

In de zaak die leidde tot rapport 98/289 (AB 1998, nr. 358) waren twee politieambtenaren naar de woning van verzoekster gegaan om haar zoon aan te houden. Verzoekster noch de zoon waren op dat moment aanwezig. Na aanbellen had een andere zoon van verzoekster, die toen veertien jaar was, de deur open gedaan. De politie was vervolgens uitsluitend op basis van diens toestemming de woning binnentreden.

De Nationale ombudsman overwoog dat ook minderjarige bewoners toestemming kunnen verlenen aan politieambtenaren om hun woning te betreden. Politieambtenaren mogen de toestemming van een minderjarige echter slechts als rechtsgeldig beschouwen indien hun blijkt dat de minderjarige tot adequate wilsvorming in staat is, en voldoende inzicht heeft in de situatie om het betreden van de woning te weigeren of toe te staan. De Nationale ombudsman was van oordeel dat verzoeksters zoon voldoende inzicht had om de situatie te beoordelen, zijn wil te vormen en kenbaar te maken en dat dit de politieambtenaren was gebleken uit de houding en het gedrag van de zoon. De politieambtenaren hadden dan ook niet onjuist gehandeld door verzoeksters zoon uitdrukkelijk te verzoeken om toestemming om de woning te betreden. Nu ook was komen vast te staan dat de politieambtenaren deze toestemming uitdrukkelijk hadden gekregen van de zoon, waren zij bevoegd de woning te betreden. Het was niet onjuist dat zij van die bevoegdheid gebruik hadden gemaakt. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de gedraging «behoorlijk» was.

7A.4.2 *Huiszoeking en doorzoeken auto's*

In 1998 verschenen zes rapporten over het onderwerp huiszoeking. In één geval was de klacht gegrond en in twee gevallen was de klacht niet gegrond. In de overige drie gevallen kon op dit punt geen oordeel worden gegeven.

In de zaak die leidde tot rapport 98/377 ontving de politie een tip dat verzoeker op een bepaalde datum en vanaf een bepaald adres een container met verdovende middelen zou verzenden naar Canada. Op de betreffende datum vond met toestemming van de officier van justitie een spoedhuiszoeking plaats op het terrein van verzoeker. Er werden geen verdovende middelen aangetroffen.

De Nationale ombudsman overwoog dat aan de tip die de politie had ontvangen jegens verzoeker een redelijk vermoeden van schuld aan een

strafbaar feit kon worden ontleend, zodat de politie mocht overgaan tot opsporingshandelingen, zoals observatie. De omstandigheid dat de tip mogelijk anoniem was, deed daaraan niet af. Ook aan een dergelijke tip mag een redelijk vermoeden van schuld worden ontleend. Dat geldt met name wanneer de anonieme tipgever concrete aanwijzingen geeft over de (vermoedelijke) plaats, de (vermoedelijke) pleger, het (vermoedelijke) tijdstip en de (vermoedelijke) aard van het strafbare feit. In dit geval bevatte de tip dergelijke informatie. Tijdens de observatie werd een deel van de informatie van de tipgever bevestigd. De politie had niet onjuist gehandeld door hierin aanleiding te vinden om de officier van justitie te benaderen met de vraag of tot huiszoeking mocht worden overgegaan. Toen die toestemming eenmaal was gegeven, mocht de politie tot die huiszoeking overgaan. De klacht was op dit punt niet gegrond.

7A.4.3 *Handboeien en fouilleren*

a. Handboeien

Het gebruik van handboeien kwam in 1998 in 27 rapporten aan de orde. In vijf daarvan ging het uitsluitend om de wijze waarop was geboeid. In 22 van de 27 rapporten werd de beslissing van de politie om handboeien aan te leggen beoordeeld. In vier van deze 22 rapporten werd tevens een oordeel gegeven over de wijze waarop het gebruik van de handboeien had plaatsgevonden.

Van de 22 klachten over de beslissing van de politie de handboeien te gebruiken, waren er tien niet gegrond, tien gegrond, één klacht deels gegrond en niet gegrond en één klacht was deels niet gegrond, terwijl over het andere deel van de klacht geen oordeel kon worden gegeven.

Geboeid in een politiecel

In drie zaken klaagden verzoekers erover dat politieambtenaren hen geboeid in een politiecel hadden laten verblijven. De Nationale ombudsman stelde bij zijn beoordeling daarvan in de eerste plaats steeds het volgende:

«Het aanleggen van handboeien betekent een inbreuk op het grondrecht van de integriteit van het lichaam. Uitgangspunt zal moeten zijn dat tijdens het verblijf van een arrestant in een politiecel of ophoudruimte het (voortgezet) gebruik van handboeien niet behoort plaats te vinden. Immers, anders dan kan gelden voor de situatie van de aanhouding en het daar op volgende vervoer van de arrestant, mag in beginsel ervan worden uitgegaan dat iemand van wie de vrijheid is ontnomen en die wordt ingesloten in een cel of een ophoudkamer, al door die insluiting zelf op een zodanige wijze onder controle is geplaatst dat er geen toereikende reden meer bestaat voor het gebruik van handboeien. Dit neemt niet weg dat er in zeer bijzondere gevallen reden kan zijn voor een uitzondering op dit uitgangspunt.

In dit verband kan aanknopingspunt worden gezocht bij de omstandigheden zoals die zijn genoemd in artikel 22 van de Ambtsinstructie, betreffende het gebruik van handboeien ten behoeve van het vervoer van een arrestant. Met name moet dan worden gedacht aan de situatie dat een reëel risico bestaat dat de persoon die wordt of is ingesloten zichzelf letsel toebrengt of het leven van zichzelf in gevaar brengt, of dat hij, op het moment dat hij ongeboeid in de cel of ophoudruimte wordt geplaatst, anderen letsel toebrengt of het leven van anderen in gevaar brengt. Voorzover de betreffende politieambtenaar zou oordelen dat een dergelijke situatie zich voordoet, mag worden verwacht dat hij, alvorens hij eventueel overgaat tot het gebruik van handboeien (of tot het laten voortduren van het gebruik daarvan), eerst nagaat of zich een minder vergaand alternatief voordoet om het bedoelde risico of gevaar af te wenden of te beperken, zoals insluiting in een dronkemanscel,

permanente camera-observatie, of overdracht van de arrestant aan een collega die nieuw staat ten opzichte van de ingeslotene.

Verder mag worden verwacht dat deze politieambtenaar zijn desbetreffende oordeel onverwijld ter toetsing voorlegt aan een meerdere, bij voorkeur de hulpofficier van justitie, voorzover niet al direct kan worden overgegaan tot voorgeleiding van de arrestant voor deze functionaris.»

In het geval dat leidde tot rapport 98/206 was er sprake van een verzoeker die, op het politiebureau aangekomen, agressief en emotioneel gedrag vertoonde. Gelet daarop was het niet onjuist dat de politie had geoordeeld dat er reden was voor het treffen van een maatregel die erop was gericht om dit gedrag op enigerlei wijze te beheersen. Uit het onderzoek waren echter geen concrete aanwijzingen naar voren gekomen op grond waarvan was gebleken dat zich één van de hiervoor genoemde bijzondere omstandigheden had voorgedaan. Voor zover zich overigens één van deze omstandigheden zou hebben voorgedaan, had mogen worden verwacht dat de zaak onverwijld aan de hulpofficier van justitie was voorgelegd. Dit was niet gebeurd. Voorts was niet gebleken dat de politie had gezocht naar een mogelijkheid tot het beheersen van verzoekers gedrag die minder ver ging dan het gebruik van handboeien tijdens de insluiting. De klacht was op dit punt daarom gegrond.

b. Fouilleren

In negen rapporten gaf de Nationale ombudsman een oordeel over fouilleren. In zes daarvan werd de beslissing om te fouilleren beoordeeld. In deze rapporten was de klacht in vijf gevallen niet gegrond en in één geval gegrond. In drie rapporten stond de wijze van fouillering ter beoordeling. Eén klacht was gegrond, één klacht niet gegrond, terwijl over één klacht geen oordeel kon worden gegeven.

In de zaak die leidde tot rapport 98/364 had de politie de cafetaria van verzoeker doorzocht en was zij een onderzoek aan lichaam en kleding van de aanwezigen begonnen, kort nadat zij de cafetaria had betreden. De Nationale ombudsman overwoog dat de politie, op grond van op heterdaad verrichte aanhoudingen van enkele verdachten van overtreding van de Opiumwet in de omgeving van de cafetaria en van haar eigen observaties, redelijkerwijs kon vermoeden dat vanuit de cafetaria van verzoeker overtredingen van de Opiumwet werden gepleegd. Gelet op deze bevindingen van de politie rustte er dan ook een zekere verdenking op de aanwezigen in de cafetaria. Voorts was er sprake van een zekere spoedeisendheid bij het onderzoek naar de aanwezigheid van verdovende middelen in de cafetaria. Daardoor kon van de politie niet worden gevergd dat zij voor elke aanwezige voorafgaand aan het onderzoek aan lichaam en kleding eerst diens mogelijke betrokkenheid bij handel en gebruik in verdovende middelen zou nagaan. In dit verband was mede van belang dat het aantal aanwezigen naast verzoeker beperkt was, namelijk tien personen. Ten aanzien van alle aanwezigen in de cafetaria was daarmee sprake van ernstige bezwaren als bedoeld in artikel 9, tweede lid Opiumwet. De ambtenaren waren dan ook bevoegd om hen allen aan lichaam en kleding te onderzoeken. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

In de zaak die leidde tot rapport 98/175 was sprake van een melding bij de politie van een massale vechtpartij in een discotheek. De politie begaf zich ter plaatse en hoorde dat enige werknemers met een pistool waren bedreigd. De discotheek werd vervolgens ontruimd, waarbij de politie iedere discoganger fouilleerde. Zij hield ieder aan die zich met geweld verzette tegen haar optreden of in elk geval daaraan niet wilde meewerken. Dit deed de vraag rijzen of de politie in redelijkheid kon besluiten een veiligheidsfouillering toe te passen op alle personen die de

discotheek moesten verlaten. Voor de beoordeling daarvan achtte de Nationale ombudsman het volgende van belang.

Ingevolge het bepaalde in artikel 8, derde lid van de Politiewet is een veiligheidsfouillering alleen toegestaan indien uit feiten en omstandigheden blijkt van een onmiddellijk dreigend gevaar voor leven of veiligheid van de politieambtenaar of van derden, en de fouillering noodzakelijk is ter afwending van dit gevaar.

Bij de politie was bekend dat een man had bedreigd met een pistool dat hij van een vriend had gekregen. Verder was een signalement van de vermoedelijke dader bekend en was aangegeven dat hij zich bevond in een kring van Marokkanen. De politie kon oordelen dat sprake was van een onmiddellijk dreigend gevaar voor leven of veiligheid van politieambtenaren en derden. In zoverre was er zeker reden tot het gebruik van de bevoegdheid tot fouilleren. De Nationale ombudsman overwoog vervolgens dat de betrokken politieambtenaren bij dit gebruik een onjuiste afweging hadden gemaakt door alle bezoekers van de discotheek – ongeveer 150 personen – bij het naar buiten gaan te fouilleren.

Gelet op het gegeven duidelijke signalement van de vermoedelijke dader en de aanduiding van de groep waarin hij zich bevond, kon de politie in redelijkheid niet tot het oordeel komen dat het ter afwending van het genoemde gevaar noodzakelijk was om alle bezoekers van de discotheek te fouilleren. Verwacht had mogen worden dat de fouillering zich had gericht op degenen die voldeden aan het signalement. Voorts was er reden geweest om ook de personen uit de aangegeven kring waarin de verdachte zich bevond te fouilleren. Dit betekende dat het besluit om zonder dergelijk onderscheid alle personen die de discotheek moesten verlaten te fouilleren in strijd was met artikel 8, derde lid, van de Politiewet.

Ten aanzien van de aanhouding overwoog de Nationale ombudsman dat uit het voorgaande voortvloeide dat een weigering tot medewerking door hen die niet voldeden aan het signalement en die evenmin behoorden tot de genoemde kring om mee te werken aan, of verzet van die personen tegen de fouillering geen strafbaar feit kon opleveren. Verzoekers behoorden, naar niet was weersproken, niet tot de hiervoor bedoelde categorie. Daarom had hun gedrag niet mogen leiden tot hun aanhouding. De onderzochte gedraging was op het punt van de aanhouding «niet behoorlijk».

7A.4.4 *Inbeslagneming*

In 1998 verschenen vier rapporten over het onderwerp inbeslagneming. In twee gevallen was de klacht niet gegrond, in één geval was de klacht gegrond en in één geval was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 98/518 achtte de Nationale ombudsman de klacht over inbeslagneming van een auto die niet als verzekerd stond geregistreerd in het Centraal Register van de RDW (Dienst Wegverkeer) gegrond (zie ook § 7A.19).

7A.5 Politieoptreden en vrijwilligheid

In 1998 verscheen één rapport (98/48) over een geval waarin de politie een beroep deed op de vrijwillige medewerking van een burger in het kader van een door de politie ingesteld onderzoek. De politie had haar drie maal als getuige gehoord in verband met een onderzoek naar enige roofovervallen. Verzoekster klaagde er over dat politieambtenaren hun herhaalde toezeggingen dat haar identiteit geheim zou blijven niet waren nagekomen.

Vast stond dat verzoekster tijdens alle verhoren te kennen had gegeven

dat zij anoniem wilde blijven. Zij had als reden daarvoor onder andere aangegeven de vrees dat haar man er achter zou komen dat zij escortwerk had gedaan. De politieambtenaren hebben ontkend dat zij toezeggingen hadden gedaan, of de indruk hadden gewekt dat verzoeksters anonimiteit was gewaarborgd. Een van hen zei verzoekster te hebben laten weten dat zij geen bedreigde getuige was.

De Nationale ombudsman gaf gelet op de tegenover elkaar staande verklaringen geen oordeel over de vraag of al dan niet (impliciet) een toezegging aan verzoekster was gedaan.

Ten overvloede overwoog de Nationale ombudsman het volgende: De regeling van artikel 226a van het Wetboek van Strafvordering (Sv.) houdt onder meer in dat de rechter-commissaris, op vordering van de officier van justitie dan wel op verzoek van de getuige, kan bevelen dat bij het verhoor van een getuige diens identiteit verborgen blijft als de getuige zich zodanig bedreigd kan achten dat, naar redelijkerwijze moet worden aangenomen, voor de ontwrichting van het gezinsleven van die getuige moet worden gevreesd. Blijkens de desbetreffende Memorie van Toelichting bestaat een reëel gevaar voor ontwrichting van het gezinsleven indien de bedreiging betrekking heeft op openbaarmaking van voor andere gezinsleden schokkende gegevens, zoals incestueuze of buitenechtelijke relaties.

Het voorgaande betekende dat in dit geval de bedreiging van verzoekster kon worden aangemerkt als een bedreiging in een door artikel 226a Sv. beschermd belang. Daarnaast viel het delict in kwestie, roofoverval dan wel diefstal met geweldpleging, onder de feiten als bedoeld in artikel 342 Sv. De ernst van het feit behoort overigens in beginsel pas een rol te spelen in het stadium van de bewijsbeslissing; ook bij een delict van minder ernstige aard kan immers sprake zijn van een reële bedreiging in beschermde belangen op grond waarvan een getuige anoniem dient te blijven. In zoverre was de mededeling die de betrokken politieambtenaar volgens zijn verklaringen aan verzoekster had gedaan, dat zij geen bedreigde getuige was dan wel niet anoniem kon blijven, niet juist. Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat de politie, in gevallen waarin een getuige in verband met bedreigingen om anonimiteit verzoekt, contact dient op te nemen met de officier van justitie. Deze beslist namelijk primair over de noodzaak om bij de rechter-commissaris in strafzaken een vordering in te stellen tot het anoniem horen van een getuige. Indien het verzoek niet kan worden gehonoreerd, dient de politie uitdrukkelijk te vragen of de getuige niettemin (verder) wil verklaren. In zo'n geval behoort zij er op te wijzen dat daartoe geen verplichting bestaat. De politie kan hier zo nodig, ter informatie, aan toevoegen dat de officier van justitie een vordering gerechtelijk vooronderzoek kan instellen, dat een getuige die in het kader van een gerechtelijk vooronderzoek voor de rechter-commissaris wordt gedagvaard een verschijning- en verklaringsplicht heeft, en dat de kans dat de rechter-commissaris het verzoek om anonimiteit zal honoreren gering is. Het is dan aan de getuige om te beslissen om te verklaren voor de politie, waarbij zijn naam via het proces-verbaal van die verklaring mogelijk aan een verdachte bekend wordt, dan wel om eventueel het verzoek om anonimiteit voor te leggen aan de rechter-commissaris.

7A.6 Geweldgebruik

7A.6.1 Arrestatieteam

In 1998 verschenen geen rapporten waarin de inzet van een arrestatieteam het onderwerp van de klacht was.

Klachten over vuurwapengebruik hebben in 1998 in één zaak tot een rapport (98/550; verder besproken in § 7A.13.3) geleid. In deze zaak had verzoeker er onder meer over geklaagd dat een ambtenaar van de regiopolitie Brabant-Noord hem met een vuurwapen had bedreigd. De Nationale ombudsman vond voldoende vast staan dat verzoeker de betreffende politieambtenaar met een glasscherf had bedreigd en achtte het voldoende aannemelijk dat deze politieambtenaar door de aanwezigheid van vele omstanders onvoldoende vluchtmogelijkheden had gehad. De Nationale ombudsman overwoog voorts dat er onder die omstandigheden voor de politieambtenaar sprake was geweest van een zodanige directe en ernstige bedreiging dat het niet onjuist was dat hij, bij wijze van noodweer als bedoeld in artikel 41 van het Wetboek van Strafrecht, had besloten tot het trekken van zijn vuurwapen en dat te richten op verzoeker, om aldus te trachten hem van zich af te houden. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging op dit punt dan ook «behoorlijk».

Vuurwapengebruik komt verder aan de orde in rapport 98/400 (zie direct hierna, § 7A.6.3).

7A.6.3 *Diensthond/wapenstok/fysiek geweld*

Politieambtenaren zijn bevoegd in de rechtmatige uitoefening van hun bediening geweld te gebruiken indien het door hen beoogde doel alleen daardoor kan worden bereikt en indien het belang van het doel het gebruik van geweld rechtvaardigt. Het daadwerkelijk gebruik van geweld door de politie moet in overeenstemming zijn met de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit.

In 40 rapporten uit 1998 kwamen verschillende vormen van geweldgebruik door de politie aan de orde (1997: 18). In 21 gevallen werd de klacht niet gegrond verklaard, en in acht gevallen gegrond. De Nationale ombudsman kwam in vier zaken tot de conclusie dat de klacht deels gegrond en deels niet gegrond was. In twee rapporten was de klacht voor een deel niet gegrond, terwijl voor het overige deel geen oordeel kon worden gegeven, en in twee rapporten was de klacht deels gegrond en kon over het andere deel geen oordeel worden gegeven. Verder kwam de toepassing van geweld aan de orde in twee zaken waarin de Nationale ombudsman zich op dit punt van een oordeel moest onthouden. In één geval luidde de conclusie dat de klacht deels gegrond en deels niet gegrond was en kon voor het overige deel geen oordeel worden gegeven.

Een klacht over de inzet van een politiehond was de aanleiding tot rapport 98/248. Verzoeker klaagde erover dat hij na het verlaten van een feestgelegenheid te 's-Gravenhage zonder enige aanleiding en ook zonder waarschuwing vooraf was gebeten door een politiehond van het regionale politiekorps Haaglanden.

Ingevolge artikel 8 van de Politiewet dient de daadwerkelijke inzet van een diensthond, evenals iedere andere geweldstoepassing door de politie, in overeenstemming te zijn met de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. Aan het gebruik van geweld moet bovendien zo mogelijk een waarschuwing vooraf gaan.

Volgens de Nationale ombudsman stond vast dat op het door verzoeker bezochte feest de gemoederen zodanig verhit waren geraakt, dat een massale vechtpartij tussen twee groepen feestgangers op straat direct voor de feestzaal dreigde. Door tussenkomst van enige politieambtenaren kon echter worden voorkomen dat de twee groepen, elk bestaand uit zo'n dertig à veertig personen, daadwerkelijk met elkaar slaags raakten.

De Nationale ombudsman nam verder als vaststaand aan dat verzoeker en minimaal twee van zijn drie metgezellen de politieambtenaren hadden gehinderd bij hun poging een massale vechtpartij tussen de twee groepen feestgangers te voorkomen. Een en ander was voorts geëscaleerd tot een handgemeen tussen verzoeker en zijn metgezellen en enige van de betrokken ambtenaren. Een inmiddels ter plaatse gearriveerde politiehondengeleider had verzoeker tenminste tweemaal gesommeerd de plaats te verlaten. Toen verzoeker niet voldeed aan deze sommingen had de hondengeleider zijn politiehond opdracht gegeven verzoeker te bijten. De hond had daarop verzoeker in zijn been gebeten. Direct daarna had de hond, op commando, verzoeker weer losgelaten.

De Nationale ombudsman overwoog dat wanneer de politie in het kader van een (grootschalig) politieoptreden ter handhaving van de openbare orde geweld gebruikt, daaraan risico's zijn verbonden. De politie dient in dat verband bij de inzet van een politiehond rekening te houden met het ervaringsgegeven dat een hond niet (altijd) in staat is om onderscheid te maken tussen personen die wel of niet in aanmerking komen om te worden gebeten. De Nationale ombudsman gaf voorts aan dat dit het grote belang onderstreept van een duidelijke waarschuwing aan alle aanwezigen om zich van de plaats te verwijderen. Daarnaast komt echter aan de burger die – al dan niet bedoeld – wordt geconfronteerd met een dergelijk politieoptreden een zekere eigen verantwoordelijkheid toe waar het betreft (het vermijden van) het risico om betrokken te raken bij eventueel geweldgebruik. De Nationale ombudsman merkte op dat in dit verband van die burger mag worden verwacht dat hij zich, zo enigszins mogelijk, van de plaats van het (mogelijke) politieoptreden verwijdert, ongeacht de vraag of de politie daar al dan niet om vraagt.

De Nationale ombudsman achtte in dit geval voldoende gebleken dat de omstandigheden van dien aard waren dat deze geweldstoepassing als zodanig rechtvaardigden, terwijl ook overigens aan de vereisten voor inzet van de politiehond was voldaan. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging daarmee «behoorlijk».

Vermeldenswaard is ook rapport 98/400. In deze zaak had verzoeker getracht om zich aan zijn aanhouding te onttrekken door in zijn auto weg te rijden. Ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden hadden verzoeker daarop achtervolgd. Uiteindelijk had de politie verzoeker klemgereden en alsnog aangehouden. Verzoeker klaagde over het geweldgebruik door de politie bij zijn aanhouding.

De Nationale ombudsman nam als vaststaand aan dat de politieambtenaren hun auto dwars op de weg hadden gezet en verzoeker hierdoor tot stoppen hadden gedwongen. Verzoeker had zijn auto op een paar meter afstand van hun auto stilgezet, en ongeveer tien politieauto's waren achter verzoekers auto gestopt. Vervolgens hadden de politieambtenaren hun dienstvuurwapen ter hand genomen en de zogenoemde uitpraatprocedure ten aanzien van de bestuurder toegepast. Deze procedure is onderdeel van de benaderingstechniek gevaarlijke verdachten. Op grond van artikel 1, derde lid, en artikel 7, eerste lid, van hun Ambtsinstructie zijn politieambtenaren onder meer bevoegd tot het (dreigen met) het gebruik van een vuurwapen wanneer zij reden hebben om aan te nemen dat de verdachte een voor onmiddellijk gebruik gereed zijnd vuurwapen bij zich heeft en dit tegen personen zal gebruiken. De hiervoor bedoelde uitpraatprocedure schrijft voor dat politieambtenaren luid en duidelijk waarschuwen dat bij elke verdachte beweging onmiddellijk wordt geschoten, dat de bestuurder de motor van zijn voertuig moet afzetten, met de handen omhoog naar buiten moet komen, en moet knielen.

De Nationale ombudsman overwoog dat de politieambtenaren, gelet op de wijze waarop verzoeker had getracht aan zijn aanhouding te ontkomen door te dreigen met een op een handgranaat gelijkende aansteker, er uit

veiligheidsoverwegingen toe hadden kunnen overgaan om hem te benaderen als gevaarlijke verdachte. Zij behoefden niet te weten dat het wapen waarmee verzoeker dreigde te gooien geen handgranaat was, maar een aansteker. Kennelijk was deze aansteker ook van dichtbij niet van een handgranaat te onderscheiden, aangezien de Explosieven Opruimingsdienst was gevraagd om ter plaatse een onderzoek in te stellen. De Nationale ombudsman overwoog voorts dat de betrokken ambtenaren bevoegd waren geweest om te dreigen met een vuurwapen en ook om dit vuurwapen eventueel daadwerkelijk te gebruiken. De Nationale ombudsman achtte het verder aannemelijk dat verzoeker, nadat hij zijn auto had verlaten, niet had meegewerkt aan zijn aanhouding, doordat hij geen gevolg had gegeven aan het bevel te knielen, en had geprobeerd weg te lopen. De betrokken ambtenaren waren dan ook bevoegd geweest geweld te gebruiken teneinde verzoeker aan te houden. De Nationale ombudsman merkte op dat de politie er, gelet op de gehanteerde uitpraatprocedure zelfs toe had kunnen overgaan te schieten. In plaats daarvan hadden drie betrokken ambtenaren verzoeker met een aantal gerichte trappen en stoten tegen de grond gewerkt, om hem zo snel mogelijk onder controle te krijgen en zo te voorkomen dat hij de vermeende handgranaat kon gebruiken. Gelet op het risico daartoe zoals de politieambtenaren dit op dat moment konden ervaren, achtte de Nationale ombudsman dit geweldgebruik noodzakelijk. Gelet op de aard van verzoekers verwondingen was niet gebleken dat de betrokken ambtenaren bij het onder controle brengen van verzoeker meer geweld hadden gebruikt dan in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs noodzakelijk was geweest. De Nationale ombudsman achtte het eerder aannemelijk dat verzoekers verwondingen waren veroorzaakt doordat hij naar de grond was gebracht. De klacht over het geweldgebruik was niet gegrond.

Over het drukken van een knie in de nek van een arrestant merkte de Nationale ombudsman in rapport 98/425 op dat een dergelijke handelwijze een gerede kans heeft op letsel. In dit geval waren de omstandigheden niet zodanig dat deze vorm van geweldgebruik te rechtvaardigen was. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Geweldgebruik door buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) kwam aan de orde in de zaak die leidde tot rapport 98/491.

In deze zaak had verzoekster geklaagd over het gewelddadig optreden van drie ambtenaren van het gemeentevervoerbedrijf Amsterdam (GVB) tegen een bij haar werkzame vrachtwagenchauffeur. In verband met het afleveren van goederen wilde de chauffeur gebruik maken van een laad- en loshaven voor het hoofdkantoor van het GVB in de binnenstad van Amsterdam. Tussen de chauffeur en de betrokken ambtenaren was een discussie ontstaan over het op die laad- en loshaven geplaatste dienstvoertuig. Nadat een van de ambtenaren het dienstvoertuig zodanig had verplaatst dat de chauffeur ook zijn vrachtauto op de laad- en loshaven kon plaatsen, wilde de chauffeur van de vrachtauto zijn voertuig inparkeren. Dit gebeurde op een zodanige wijze dat een van de betrokken ambtenaren letterlijk in het nauw, namelijk tussen de beide voertuigen, raakte, waarbij hij werd geraakt door een buitenspiegel van de vrachtauto. Een en ander vormde voor de betrokken ambtenaren aanleiding de chauffeur van de vrachtauto met geweld uit zijn cabine te trekken, waarna zij de chauffeur aanhielden op verdenking van poging tot doodslag en hem handboeien aanlegden. Bij de aanhouding was de bril van de chauffeur gesneuveld.

De Nationale ombudsman kon er begrip voor opbrengen dat de door de spiegel geraakte ambtenaar zich door het rijgedrag van de chauffeur bedreigd had gevoeld en dat een en ander een heftige emotionele reactie bij hem teweeg had gebracht. De Nationale ombudsman overwoog echter

dat ook in dergelijke omstandigheden BOA' s de nodige behoedzaamheid en terughoudendheid dienen te betrachten in hun optreden. Zij moeten er ook steeds scherp op letten zelfs niet de schijn te wekken dat zij hun bevoegdheden als BOA gebruiken in situaties die feitelijk buiten hun bevoegdheid vallen. De betrokken BOA' s waren niet bevoegd om een aanhouding te verrichten ter zake van een delict als poging tot doodslag. Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat de feiten en omstandigheden van dit geval hoe dan ook onvoldoende basis vormden voor een verdenking van poging tot doodslag. De betrokken BOA' s waren dan ook niet bevoegd geweest om de chauffeur aan te houden. Een en ander betekent dat de betrokken BOA' s ook niet bevoegd waren om geweld tegen de chauffeur te gebruiken om de aanhouding te effectueren, en dat zij evenmin bevoegd waren geweest de man handboeien aan te leggen. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

Het dreigen met een wapenstok kwam nog aan de orde in rapport 98/533. In deze zaak was een lawaaidemonstratie bij een politiebureau te 's-Gravenhage aanleiding voor het politieoptreden. De demonstratie had plaatsgevonden uit protest tegen een aantal arrestaties die de regiopolitie Haaglanden had verricht tijdens rellen in de avond dat de gemeenteraad van 's-Gravenhage vergaderde over het al dan niet slopen van een kraakpand. De politie had op een gegeven moment besloten de demonstratie te beëindigen en had daartoe een linie gevormd. Verzoeker wilde door de linie heen en was teruggedrongen. De wapenstok was daarbij in de hand gehouden.

De Nationale ombudsman merkte op dat wat betreft de wapenstok niet kon worden geoordeeld dat het in de gegeven omstandigheden onnodig provocerend was geweest om deze in de hand te houden. Hij achtte het aannemelijk dat daarmee ook was gedreigd, toen verzoeker zich niet had verwijderd. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de politie in een geval waarin iemand niet voldoet aan diverse bevelen zich te verwijderen in redelijkheid kan dreigen met een wapenstok, teneinde het bevel kracht bij te zetten, nu het alternatief is dat de politie tot aanhouding overgaat of daadwerkelijk geweld toepast. De onderzochte gedraging werd dan ook «behoorlijk» geacht.

7A.7 Controlebevoegdheden

In 1998 verschenen twee rapporten (mede) naar aanleiding van klachten over de uitoefening van controlebevoegdheden door de politie. De Nationale ombudsman achtte de klacht in beide gevallen niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 98/146 klaagde verzoeker, die bewoner was van een woonwagencentrum in Zoetermeer, erover dat door de manier waarop ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden de surveillances uitvoerden inbreuk was gemaakt op de privacy van de bewoners van het woonwagencentrum. Hij klaagde onder meer over de frequentie waarmee het toezicht werd uitgeoefend.

De Nationale ombudsman bracht naar voren dat artikel 2 van de Politiewet 1993 bepaalt dat de politie onder meer tot taak heeft de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en dat het hierbij enerzijds gaat om repressieve ordehandhaving, het optreden tegen een ordeverstoring, en anderzijds om preventieve ordehandhaving, het daadwerkelijk voorkomen van ordeverstoringen. De preventieve ordehandhaving door de politie gebeurt onder meer door middel van surveillance. De Nationale ombudsman vond het, gezien de in het verleden opgedane ervaringen met strafbare feiten, begrijpelijk dat het lokale driehoeksoverleg had besloten om het woonwagencentrum in de dagelijkse surveillanceroute op te nemen, om zo te bevorderen dat herhaling van de geconstateerde misstanden werd voorkomen. Vaststond dat het regionale politiekorps

Haaglanden voorafgaand aan het overheidsoptreden waarover was geklaagd, gedurende een (jaren)lange periode geen surveillance-activiteiten had uitgevoerd bij het woonwagencentrum.

Tegen die achtergrond bezien, achtte de Nationale ombudsman het niet onbegrijpelijk dat de bewoners zich door het surveilleren op zich, ongeacht de frequentie daarvan, al snel in hun persoonlijke levenssfeer voelden aangetast. Hij achtte het voorts aannemelijk dat ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden het woonwagencentrum maximaal drie maal per etmaal ter surveillance bezochten. Deze frequentie was niet dusdanig dat geoordeeld zou moeten worden dat verzoeker en de overige bewoners van het woonwagencentrum daardoor op een onacceptabele wijze in hun privacy werden beperkt. De onderzochte gedraging werd op dit punt dan ook «behoorlijk» geacht.

Rapport 98/241 behandelt de klacht van een eigenares en een medewerker van een café dat voornamelijk werd bezocht door personen met een Turkse afkomst. Verzoekers klaagden erover dat de regiopolitie Brabant Zuid-Oost het café in Eindhoven overdreven streng controleerde, mede in vergelijking met andere cafés in Eindhoven. Zij verweten de politie ook een discriminerend beleid ten opzichte van de Turkse gemeenschap.

De Nationale ombudsman wees erop dat op basis van onder meer de Drank- en Horecawet en de Algemene Politieverordening in de gemeente Eindhoven de Beleidsnotitie Horeca Stappenplan (verder: stappenplan) was opgesteld. De politie had in deze zaak volgens het stappenplan gerichte controles uitgevoerd op de naleving van het sluitingsuur van het café. Volgens de Nationale ombudsman was niet gebleken dat het optreden van de politie tegen het overtreden van het sluitingsuur enig verband had gehouden met het feit dat verzoeker of de bezoekers van het café van Turkse afkomst zijn. Met de korpsbeheerder en de hoofdofficier van justitie achtte de Nationale ombudsman het niet onjuist dat de politie ter voorkoming van overtreding van het sluitingsuur het café conform het stappenplan aan meer controles had onderworpen. Dat zij daartoe rond het sluitingsuur ter voorkoming van overtreding van het sluitingsuur voor het café post had gevat, was ook niet onjuist. De onderzochte gedraging werd «behoorlijk» geacht.

7A.8 Politiecellen

De Nationale ombudsman bracht in 1998 28 rapporten (1997: 11) uit die (mede) betrekking hebben op de handelwijze van de politie ten aanzien van personen die zich in politiecellen bevonden. De klachten betroffen met name de verzorging in een politiecel, de registratie daarvan, de insluitingsfouillering, het niet (tijdig) informeren van familieleden en het waarschuwen van een arts. In vijf gevallen werd de klacht niet gegrond geacht, en in drie gevallen gegrond. Deels gegrond en deels niet gegrond was de klacht in zes rapporten, en in zes zaken kon de Nationale ombudsman over de gedraging op dit punt geen oordeel geven. In vier rapporten werd de klacht ten dele niet gegrond geacht, terwijl over het andere deel geen oordeel kon worden gegeven, en in twee zaken was de klacht deels gegrond en werd over het andere deel geen oordeel gegeven. In twee andere rapporten luidde de conclusie dat de klacht deels gegrond, deels niet gegrond was, en werd over een ander deel geen oordeel gegeven.

Ook hier is rapport 98/206 het vermelden waard (zie ook § 7A.4.3). Ten aanzien van geboeid verblijf in een politiecel overwoog de Nationale ombudsman in dit rapport dat tijdens het verblijf van een arrestant in een politiecel of ophoudruimte in beginsel het (voortgezet) gebruik van handboeien niet behoort plaats te vinden. Niettemin kan er volgens de

Nationale ombudsman in zeer bijzondere gevallen reden zijn voor een uitzondering op dit uitgangspunt. In dit rapport wordt een aantal mogelijke omstandigheden genoemd en verbindt de Nationale ombudsman tevens enkele voorwaarden aan het besluit tot het (laten voortduren van het) gebruik van handboeien in een cel.

In de zaak waarover rapport 98/361 handelt, was verzoeker in verzekering gesteld op grond van artikel 124 van het Wetboek van Strafvordering. Dit artikel bepaalt dat indien iemand tijdens het plegen van ambtsverrichtingen voor de handhaving van de orde door een ambtenaar de orde verstoort of op enigerlei wijze hinderlijk is, de betrokken ambtenaar, na hem zonedig te hebben gewaarschuwd, kan bevelen dat hij zal vertrekken en, ingeval van weigering, hem kan doen verwijderen en tot de afloop van de ambtsverrichtingen in verzekering kan doen houden. Verzoeker klaagde onder meer over zijn verzorging tijdens het verblijf in de ophoudkamer. Over de verzorging die hem in de ophoudkamer ten deel was gevallen, waren geen gegevens bekend. Er waren geen insluitingsformulieren opgemaakt, omdat er, aldus de verklaring van de beide politieambtenaren, «juridisch niet kon worden gesproken van een insluiting».

Dit standpunt achtte de Nationale ombudsman niet houdbaar. Verzoeker was weliswaar niet aangehouden ter zake van een strafbaar feit, maar in verzekering gesteld op grond van artikel 124 van het Wetboek van Strafvordering. Daarmee was er, ook juridisch, naar het oordeel van de Nationale ombudsman wel degelijk sprake van een insluiting. Van verzoeker hadden dan ook in elk geval die gegevens moeten worden geregistreerd die onontbeerlijk waren in verband met de zorg gedurende de periode dat hij was ingesloten. Ook golden ten aanzien van verzoeker tijdens zijn insluiting de in artikel 32 van de Ambtsinstructie gestelde eisen voor medische verzorging.

De Nationale ombudsman bracht naar voren dat er, gelet op het geweld dat jegens verzoeker was toegepast, rekening mee had moeten worden gehouden dat verzoeker door dit geweld letsel had opgelopen. Het had daarom voor de hand gelegen dat de politieambtenaren over de toestand van verzoeker overleg hadden gepleegd met een arts. Dat de politieambtenaren geen arts hadden gewaarschuwd, vond de Nationale ombudsman dan ook niet juist, zodat de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk» was.

Het (laten) informeren van familieleden over de insluiting van een persoon is onder meer aan de orde in rapport 98/524. Artikel 27 van de Ambtsinstructie bepaalt dat, voor zover het bepaalde in het Wetboek van Strafvordering zich hiertegen niet verzet, de ambtenaar een familielid of huisgenoot van de ingeslotene zo spoedig mogelijk op de hoogte stelt van de insluiting. Is de ingeslotene minderjarig, dan doet de ambtenaar dit uit eigen beweging, indien de ingeslotene meerderjarig is, doet de ambtenaar dit slechts op verzoek van de ingeslotene.

In dit geval was de ingeslotene meerderjarig. In het onderzoek van de Nationale ombudsman was niet komen vast te staan of verzoeker daadwerkelijk had gevraagd of hij met zijn familie mocht telefoneren. De standpunten van verzoeker en de korpsbeheerder stonden op dit punt tegenover elkaar, terwijl niet was gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan de ene lezing aannemelijker was dan de andere. De Nationale ombudsman kon daarom op dit punt geen oordeel geven. Overigens merkte Nationale ombudsman op dat er in dit geval een strafvorderlijk belang had bestaan bij het voorkomen van contact tussen verzoeker en zijn familie. Verzoeker had namelijk een alibi opgegeven dat alleen kon worden bevestigd door twee van zijn familieleden. Een tussentijds contact tussen verzoeker en zijn familie zou daarmee aan de waarheidsvinding in de weg hebben kunnen staan.

Ten slotte wordt hier rapport 98/563 besproken. In de zaak die tot dit rapport leidde, klaagde verzoeker er onder meer over dat ondanks het feit dat hij op het politiebureau te Leeuwarden 's nachts al om een arts had gevraagd, deze pas de volgende ochtend omstreeks 11.00 uur was gekomen.

De Nationale ombudsman overwoog in het algemeen dat de politie in beginsel, zodra een ingeslotene om medische hulp vraagt, zo snel mogelijk een arts moet waarschuwen. De politie dient in dit verband grote terughoudendheid te betrachten bij de beoordeling of een arrestant medische problemen voorwendt. Bij twijfel moet een arts worden ingeschakeld.

In dit geval kon de Nationale ombudsman geen oordeel geven over de vraag of verzoeker 's nachts al om een arts had gevraagd. Wel stond vast dat verzoeker 's ochtends na aanvang van de dienst van de arrestantenbewaarder een verzoek om medische hulp had gedaan, en wel kort na 07.15 uur. De Nationale ombudsman achtte aannemelijk dat kort na 09.00 uur naar de GGD was gebeld. De betrokken arrestantenbewaarder kon, daarnaar gevraagd, niet aangeven hoe laat precies was gebeld met de GGD-arts, omdat dergelijke tijdstippen niet werden vastgelegd. Verzoeker was omstreeks 11.30 uur door een GGD-arts bezocht.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de regiopolitie Friesland geen verwijt kon worden gemaakt van de late aankomst van de GGD-arts op het politiebureau, nu zij daarvoor immers geen verantwoordelijkheid draagt. Ook overigens kon niet worden geoordeeld dat de politie ten aanzien van het waarschuwen van de arts onjuist had gehandeld. De Nationale ombudsman achtte hiervoor van belang dat volgens de politie (slechts) in dringende gevallen meteen een arts wordt gebeld, terwijl als daarvan geen sprake is, wordt gebeld aan het begin van de kantooruren (09.00 uur). Een dergelijke praktijk geeft naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen reden tot kritiek, mits in redelijkheid buiten twijfel is dat er inderdaad niet sprake is van een situatie waarin direct de komst van een arts geboden is. In dit geval was niet gebleken dat verzoeker zodanige medische hulp behoefde dat niet kon worden gewacht met het waarschuwen van de arts tot het begin van de kantooruren. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging dan ook «behoorlijk».

Voorts merkte de Nationale ombudsman nog op dat het niet-registreren van het tijdstip waarop de arts is gewaarschuwd niet in overeenstemming is met de al in 1991 door de Nationale ombudsman geformuleerde vereisten voor een goede arrestantenregistratie. Artikel 12 van de in 1994 in werking getreden Regeling politiecellencomplex bevat echter niet de verplichting om dergelijke tijdstippen te noteren. Dit gaf de Nationale ombudsman reden om dit rapport van 17 december 1998 onder de aandacht te brengen van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en hem in overweging te geven om de Regeling politiecellencomplex in deze zin aan te passen. Bij het afsluiten van het jaarverslag was hierop nog geen reactie ontvangen.

7A.9 Legitimatie

In 1998 verschenen drie rapporten waarin het niet noemen van de naam dan wel kledingnummer door een politieambtenaar mede onderwerp van de klacht was. In twee gevallen was de klacht gegrond, terwijl de Nationale ombudsman zich in de derde zaak moest onthouden van het geven van een oordeel.

7A.10 Informatie

Het vastleggen en verstrekken van informatie door politieambtenaren kwam in 1998 in 46 rapporten aan de orde (1997: 37; 1996: 21). In dit aantal zijn niet begrepen de rapporten die betrekking hebben op klachten over de wijze waarop de politie verkeersongevallen heeft geregistreerd. Die rapporten worden hierna behandeld (zie § 7A.14).

7A.10.1 Vastleggen van informatie

In veertien rapporten kwam het vastleggen van informatie aan de orde. In zes van die rapporten kwam de Nationale ombudsman niet toe aan het geven van een oordeel. In de acht andere zaken werd de klacht tweemaal gegrond geacht en viermaal niet gegrond. Eénmaal was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond. In het laatste geval was de klacht deels niet gegrond en kon over een ander deel geen oordeel worden gegeven.

Dat de Nationale ombudsman in zes zaken niet een oordeel heeft gegeven, heeft te maken met het feit dat er op dit punt niet door de betrokkenen was geklaagd over het vastleggen van informatie, maar over het feitelijke politieoptreden. In het onderzoek naar zo'n klacht stuit de Nationale ombudsman regelmatig op het verschijnsel dat politieambtenaren hun optreden onvoldoende of niet hebben vastgelegd. De Nationale ombudsman komt dan niet aan een oordeel toe, maar wijdt in dergelijke gevallen vaak een overweging ten overvloede aan dit punt. In de desbetreffende rapporten betreft dit onder meer het niet of onvoldoende vastleggen van: geweldgebruik (tweemaal), arrestantenverzorging (tweemaal), afspraken met een informant, veiligheidsfouillering en aanhouding op grond van de Vreemdelingenwet alsmede het niet op schrift stellen van verklaringen die zijn afgelegd in het kader van de klachtbehandeling. De Nationale ombudsman achtte het niet vastleggen van de desbetreffende informatie niet juist.

7A.10.2 Verstrekken van informatie

Het (niet of onvoldoende) verstrekken van informatie kwam in 1998 in 38 rapporten ter sprake. Dertienmaal werd de klacht gegrond geacht; in achttien zaken was de klacht niet gegrond. Twee keer was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond, terwijl in vijf zaken geen oordeel kon worden gegeven.

Klachten over informatieverstrekking komen voor in veel variëteiten. Hieronder wordt een aantal voorbeelden behandeld.

Verstrekken van informatie aan de verdachte

In de zaak die leidde tot rapport 98/210 vroeg verzoekers gemachtigde, advocaat te Amsterdam, op het politiebureau Meer en Vaart te Amsterdam aan een ambtenaar van de FIOD om inzage in de eerder die dag door haar cliënt afgelegde verklaring. Dit werd haar door de betrokken ambtenaar van de FIOD geweigerd. Raadpleging van het plaatsvervangend hoofd van de FIOD te Amsterdam en de verantwoordelijke officier van justitie te Amsterdam, leidde niet tot een andere beslissing op het verzoek om inzage. De Nationale ombudsman achtte de ter zake ingediende klacht gegrond.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat artikel 31 onder a van het Wetboek van Strafvordering, dat (onder meer) bepaalt dat de verdachte kennisneming van processen-verbaal van zijn verho(o)r(en) niet mag worden onthouden, onvoorwaardelijk is geformuleerd. Gelet hierop is een dergelijk proces-verbaal onder geen enkele omstandigheid een stuk waarvan de kennisneming aan de verdachte zelf of – gelet op

artikel 51 Sv. – aan diens raadsman mag worden onthouden. De Nationale ombudsman wees er in dit verband op dat artikel 31 Sv. in 1926 is ingevoegd in het Wetboek van Strafvordering op aandrang van de Commissie van Voorbereiding uit de Tweede Kamer, die «de rechten van de verdachte ten aanzien van kennisneming van de processtukken (...) niet voldoende gewaarborgd» achtte door artikel 30 Sv. Hieruit volgt (eveneens) dat deze bepaling is geschreven in het belang van de verdachte. De strekking van artikel 31 onder a Sv. is dat aan de verdachte geen stukken mogen worden onthouden waarvan hij de inhoud toch al kent.

Voorts was de Nationale ombudsman van oordeel dat het voorschrift zich richt tot eenieder die in een bepaalde fase van een strafrechtelijk onderzoek in staat moet worden geacht een verdachte of diens raadsman van een proces-verbaal van een eigen verklaring kennis te laten nemen, en dat het zich dus niet specifiek richt tot het openbaar ministerie. De Nationale ombudsman wees het door de betrokken officier van justitie aangehangen standpunt, dat er een koppeling is tussen artikel 30 en 31 Sv. in die zin dat kennisneming van de in artikel 31 onder a Sv. bedoelde processen-verbaal slechts mogelijk is na toestemming van het openbaar ministerie, dan ook af. Een dergelijke koppeling vindt immers geen steun in de tekst van de wet.

In de reacties op de klacht van de FIOD en de plaatsvervangend hoofdofficier van justitie te Amsterdam zag de Nationale ombudsman aanleiding tot een aanbeveling aan de verantwoordelijke bestuursorganen. De Staatssecretaris van Financiën en de Minister van Justitie werd in overweging gegeven, voor zoveel nodig, te bevorderen dat het beleid van de FIOD en het openbaar ministerie inzake de kennisneming van processen-verbaal van eigen verklaringen van verdachten in overeenstemming wordt gebracht met de geldende wettelijke regelingen. In dit verband wordt opgemerkt dat ingevolge het bepaalde in artikel 51 Sv. onder kennisneming van stukken niet alleen inzage wordt verstaan, maar ook het ontvangen van een afschrift.

In reactie op deze aanbeveling deelde de Minister van Justitie de Nationale ombudsman bij brief van 14 januari 1999 onder meer het volgende mee:

«Ik deel met het College (het college van Procureurs-generaal; N.o.) uw zienswijze dat artikel 31 sub a WvSv een verdachte of diens raadsman een onvoorwaardelijk en ongeclausuleerd recht geeft om hen kennis te laten nemen van de tekst van de door de verdachte tijdens zijn verhoor afgelegde verklaring. Het College heeft dan ook bij brief van 9 september jl. aan de (fungerend) hoofdofficieren van justitie verzocht om de interpretatie van artikel 31 sub a Wetboek van Strafvordering onder de aandacht te brengen van hun parketmedewerkers en van de onder de hoofdofficieren vallende opsporingsdiensten, voor zover deze betrekking heeft op het recht tot kennisneming van het proces-verbaal van verhoor door de verdachte en diens raadsman.»

Over de vraag of het onvoorwaardelijk recht van de verdachte of diens raadsman op kennisneming van de verklaring die de verdachte heeft afgelegd tijdens zijn verhoor zich ook uitstrekt tot het ontvangen van een afschrift van deze verklaring was de correspondentie van de Nationale ombudsman met de Minister van Justitie ten tijde van het afsluiten van dit jaarverslag nog niet afgesloten.

Informatieverstrekking in het kader van slachtofferhulp

De zogenoemde Wet Terwee (de artikelen 51a tot en met 51f van het Wetboek van Strafvordering) en de Richtlijn Slachtofferzorg geven het slachtoffer van een strafbaar feit een recht op informatie over de stand van zaken in de opsporing en vervolging van de verdachte. De bespreking van rapporten op dat terrein is hierna opgenomen (zie § 7A.13.1).

Een hieraan verwante kwestie is aan de orde in rapport 98/581. Verzoeker in die zaak had in 1991 aangifte gedaan van diefstal van schilderijen uit zijn woning. Vele jaren later ontdekte hij bij toeval een van zijn schilderijen in een catalogus van een kunsthandel. Hij wendde zich daarop tot het regionale politiekorps Hollands Midden, met het verzoek om beslag te leggen op het schilderij en de overige schilderijen op te sporen. De politie stelde wel een onderzoek in, maar legde geen beslag op het schilderij.

Drie maanden na verzoekers melding sloot de politie in overleg met de officier van justitie het opsporingsonderzoek af zonder resultaat. Verzoeker werd hierover echter pas negen maanden later geïnformeerd. De Nationale ombudsman achtte dat niet juist. Verzoeker verzocht de politie nadien in diverse brieven om hem gedetailleerde informatie te verstrekken over het opsporingsonderzoek. De politie beantwoordde die brieven van verzoeker onvoldoende. Dat was voor de Nationale ombudsman aanleiding om de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden de aanbeveling te doen om verzoeker door de politie te laten uitnodigen voor een gesprek over de bij hem levende vragen over het opsporingsonderzoek naar de van hem ontvreemde schilderijen. De korpsbeheerder reageerde op de aanbeveling bij brief van 19 januari 1999. Hierin liet hij de Nationale ombudsman onder meer weten bereid te zijn tot een gesprek met verzoeker. De Nationale ombudsman stelde verzoeker hiervan in kennis.

Informatieverstrekking aan derden

Op dit punt werd er onder meer geklaagd over de informatieverstrekking door de politie aan de nieuwsmedia, de Raad voor de Kinderbescherming, een arts, een maatschappelijk werker en een kantonrechter.

In de zaak die leidde tot rapport 98/363 constateerde de Nationale ombudsman dat het regionale politiekorps Hollands Midden een persbericht had uitgegeven over de aanhouding van verzoekster waarin ook de straat werd genoemd waarin zij woonde. Daarmee was de politie naar het oordeel van de Nationale ombudsman te ver gegaan, nu de eigen persregeling van het korps Hollands Midden bepaalt dat van aangehouden personen alleen het geslacht, de leeftijd en de woonplaats aan de nieuwsmedia worden verstrekt.

In een andere zaak (zie ook § 7A.4.1) was het volgende aan de orde. Verzoekers echtgenote had naar aanleiding van een huwelijks crisis de echtelijke woning verlaten. Zij vroeg vervolgens om hulp bij de politie om een aantal persoonlijke spullen uit de woning te halen. De politie verleende assistentie en in dat kader werd verzoeker aangehouden en in het politiebureau ingesloten. De politie besloot vervolgens een psychiater van de RIAGG te waarschuwen. Op basis van het door deze psychiater gegeven advies gaf de burgemeester later die dag een last af tot inbewaringstelling van verzoeker. In zijn advies had de psychiater vermeld dat verzoeker zijn echtgenote had gegijzeld en mishandeld en haar en de kinderen had opgesloten totdat de politie hem had overmeesterd. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de politie een dergelijke mededeling aan de psychiater had gedaan.

De Nationale ombudsman stelde in rapport 98/474 vast dat de politie niet strafvorderlijk was opgetreden, maar ter hulpverlening. Verzoekers echtgenote ontkende dat zij tegen de politie had gezegd dat verzoeker haar had gegijzeld en mishandeld. Wel had zij gezegd dat het een hectische nacht was geweest en dat zij bang was geweest. De politie had geen onderzoek gedaan naar de mogelijk door verzoeker gepleegde strafbare feiten. Zij had verzoeker noch zijn echtgenote gehoord. In de visie van de Nationale ombudsman betekende dit dat de politie ter zake geen gefundeerd standpunt had kunnen vormen. In die

situatie had zij zich moeten onthouden van strafrechtelijk kwalificerende uitlatingen naar de psychiater. Verzoeker was in bewaring gesteld op grond van de verklaring van de psychiater. De Nationale ombudsman achtte het aannemelijk dat de psychiater de bewuste mededeling had gedaan omdat de politie zich in een dergelijke, strafrechtelijk kwalificerende zin tegen hem had uitgelaten. De onderzochte gedraging was op dit punt dan ook «niet behoorlijk.»

7A.11 Optreden naar aanleiding van aangiften en meldingen

Het aantal rapporten uit 1998 met een oordeel over politieoptreden naar aanleiding van een aangifte en/of een melding bedraagt 50 (1997: 39). In 21 gevallen was de klacht niet gegrond en in elf gevallen gegrond; in één geval kon geen oordeel worden gegeven. Twaalf maal werd de klacht deels gegrond en deels niet gegrond geacht. In vier van die gevallen kon daarnaast over één onderdeel van de klacht geen oordeel worden gegeven. In twee zaken was de klacht deels gegrond en kon deels geen oordeel worden gegeven. In de laatste twee zaken was de klacht deels niet gegrond en kon deels geen oordeel worden gegeven.

Soort zaken

De ervaring heeft geleerd dat klachten van burgers op dit terrein kunnen worden onderverdeeld in drie hoofdcategorieën. De eerste categorie betreft de klacht dat de politie niet heeft gereageerd op een melding. Meestal betreft het de klacht dat de politie naar aanleiding van de (telefonische) melding niet ter plaatse wilde komen. Een dergelijke klacht was in 1998 achtmaal het onderwerp van een rapport. De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat de politie niet steeds op een melding van een burger kan reageren. Hij toetst het politieoptreden op dit punt aan het uitgangspunt dat de politie prioriteiten dient te stellen bij het nemen van een beslissing om wel of niet te reageren op een melding of een verzoek van een burger om controle of bijstand. De politie dient daartoe een aantal factoren tegen elkaar af te wegen, zoals de ernst en de spoedeisendheid van de betreffende melding, de capaciteit van de politie op dat moment, het aantal overige meldingen en het belang daarvan en de overige werkzaamheden.

De tweede categorie wordt gevormd door de klacht dat de politie heeft geweigerd een aangifte op te nemen. Daarover heeft de Nationale ombudsman in 1998 zestienmaal een oordeel uitgesproken. In elf van die zaken werd de klacht (deels) gegrond geacht, viermaal was de klacht niet gegrond en driemaal kon (deels) geen oordeel worden gegeven. De Nationale ombudsman hanteert bij de beoordeling van klachten over het niet opnemen van een aangifte als uitgangspunt dat politieambtenaren op grond van het bepaalde in artikel 163 van het Wetboek van Strafvordering verplicht zijn een aangifte op te nemen, tenzij al op voorhand en zonder nader onderzoek duidelijk is dat er geen sprake is van een strafbaar feit. Ook de visie van een politieambtenaar dat het strafbare feit waarvan aangifte wordt gedaan niet is te bewijzen, ontheft hem niet van de plicht de aangifte op te nemen. Het opnemen van een aangifte staat overigens los van het verdere vervolg dat aan de aangifte wordt gegeven.

De laatste categorie, en in aantal de grootste, betreft klachten over de wijze waarop de politie heeft gehandeld in het opsporingsonderzoek naar aanleiding van de opgenomen aangifte of melding. Een dergelijke klacht werd in 1998 33 maal beoordeeld. Klachten op dit terrein betreffen vooral het niet, gebrekkig of onvoldoende voortvarend instellen van een opsporingsonderzoek.

Interventies

Door middel van interventie slaagde de Nationale ombudsman er in op dit terrein een aantal zaken tot een goede afloop te brengen. Vier klachten van verzoekers over het feit dat de politie geen aangifte wenste op te nemen, werden opgelost doordat de politie na interventie door een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman alsnog de aangifte opnam. Vijfmaal werden verzoekers die erover klaagden dat de politie hen niet had geïnformeerd over de stand van zaken in het vervolg op hun aangifte, alsnog geïnformeerd nadat de Nationale ombudsman over de klacht contact had opgenomen met de politie.

Rapporten

De wijze waarop de politie te Rotterdam had gehandeld nadat zij de gestolen auto van verzoeker had aangetroffen, vormt het onderwerp van rapport 98/317. De betrokken ambtenaren hadden verzuimd om in het bedrijfsprocessensysteem van de politie na te gaan of de auto daarin was geregistreerd, waardoor verzoeker te laat erover werd geïnformeerd dat zijn auto was teruggevonden. Hij had toen al een andere auto gekocht. De Nationale ombudsman achtte het niet juist dat de politie vervolgens verzoekers schadeclaim had afgewezen en deed de aanbeveling om dat besluit te heroverwegen (zie voor een meer uitgebreide bespreking van deze zaak § 7A.19).

Politieoptreden naar aanleiding van de melding van verzoeker van inbraak in en beschadiging van zijn auto is aan de orde in rapport 98/337 (AB 1998, 359).

Verzoeker meldde de inbraak en beschadiging telefonisch aan het regionale politiekorps Groningen. Hij verzocht de politie om ter plaatse te komen.

De politie gaf aan niet ter plaatse te zullen komen en verzocht verzoeker om naar het politiebureau te komen om daar aangifte te doen. Toen verzoeker bij het bureau kwam, werd weliswaar de aangifte opgenomen, maar deelde een politieambtenaar hem ook mee dat de politie geen verder onderzoek kon doen, aangezien verzoeker in de auto had gereden en zo de eventuele sporen had gewist. Enkele maanden later verhoorde de politie twee verdachten in deze zaak en maakte zij proces-verbaal op. Dit proces-verbaal werd bijna twee maanden na het verhoor van de verdachten voorgelegd aan een zogenoemde filteraar van het arrondissementsparket te Groningen. Deze «filteraar» heeft tot taak zaken op haalbaarheid te beoordelen voordat die worden ingezonden aan het parket. De politie had de filteraar geadviseerd de zaak te seponeren wegens onvoldoende bewijs en omdat de zaak te lang was blijven liggen. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf de politie aan dat het feit dat politieambtenaren niet ter plaatse waren gegaan, was gebaseerd op de «regelgeving». Op een daartoe strekkende vraag van de Nationale ombudsman liet de politie weten dat daarmee werd gedoeld op informele interne werkafspraken die alleen summier op papier staan. De Nationale ombudsman overwoog dat de enkele verwijzing naar die interne afspraken, die niet kunnen worden gezien als regelgeving, het niet reageren op de melding niet kon rechtvaardigen of verklaren. Nu uit het onderzoek ook geen andere feiten of omstandigheden waren gebleken op grond waarvan de onderzochte gedraging was te verklaren en verzoekers melding ook niet van onbeduidend belang was, was er geen aanleiding om de weigering van de politie ter plaatse te komen te billijken. Ook de mededeling van een politiefunctionaris dat er geen onderzoek aan de auto kon worden verricht omdat verzoeker in de auto had gereden, achtte de Nationale ombudsman niet juist. Zo'n mededeling kan gemakkelijk als een verwijt worden opgevat, terwijl de politie zelf verzoeker had verzocht om naar het bureau te komen en had geweigerd ter plaatse te komen.

Ten slotte achtte de Nationale ombudsman de termijn van bijna twee maanden tussen het laatste verhoor van de verdachten en het moment waarop de zaak werd voorgelegd aan de «filteraar» te lang, gelet op het bepaalde in de artikelen 152, 153 en 155 van het Wetboek van Strafvordering. Bovendien had de politie in strijd gehandeld met de door haar zelf gehanteerde inzendingstermijn van dertig dagen. Een tekort aan personeel, zoals door de politie was aangevoerd, kon een en ander wel verklaren, maar niet rechtvaardigen.

De weigering van de politie te Utrecht om een aangifte op te nemen, vormt onder meer het onderwerp in rapport 98/34. Verzoeker in die zaak bewoonde een kamer. Ambtenaren van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Utrecht waren met een machtiging verzoekers afgesloten kamer binnengetreden, op zoek naar een derde van wie werd vermoed dat deze zich op verzoekers kamer schuil hield. De derde werd echter niet aangetroffen en de ambtenaren verlieten verzoekers kamer, echter zonder dat deze weer deugdelijk werd afgesloten.

Verzoeker constateerde later dat diverse eigendommen van zijn kamer waren ontvreemd en wilde aangifte doen van diefstal. Hij bezocht daartoe diverse malen een politiebureau, maar politieambtenaren weigerden de aangifte op te nemen.

De Nationale ombudsman achtte dat niet juist en wees daarbij op de plicht van politieambtenaren in artikel 163 van het Wetboek van Strafvordering om een aangifte op te nemen. Hij deed in het rapport daarom de aanbeveling aan de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht het daarheen te leiden dat verzoeker alsnog in de gelegenheid zou worden gesteld aangifte te doen van diefstal. Bij brief van 6 april 1998 deelde de korpsbeheerder mee dat de aangifte van verzoeker op 31 maart 1998 alsnog was opgenomen.

7A.12 Bejegening

In 1998 bracht de Nationale ombudsman 54 rapporten uit waarin (mede) een oordeel werd gegeven over bejegening door politieambtenaren (1997: 38). De Nationale ombudsman diende 37 maal een oordeel te geven over uitlatingen van politieambtenaren; de houding van de betrokken politieambtenaren was 20 maal voorwerp van onderzoek.

Bij klachten over bejegening is het soms niet mogelijk om vast te stellen wat zich precies heeft voorgedaan. Het gaat dan vaak om klachten over gesprekken tussen politieambtenaren en een burger waarbij geen getuigen aanwezig waren en waarbij de lezingen van betrokkenen over hetgeen er is gezegd tegenover elkaar staan. Indien in zo'n geval geen feiten of omstandigheden zijn aan te wijzen die de ene lezing aannemelijker maken dan de andere lezing, moet de Nationale ombudsman zich onthouden van het geven van een oordeel. In 1998 deed dit zich in 28 zaken voor. In vijf van die zaken was de klacht op een ander aspect niet gegrond en in vier zaken gegrond. In acht zaken was de klacht gegrond, terwijl in vijftien zaken de klacht niet gegrond was. Ten slotte was de klacht in drie zaken deels gegrond en deels niet gegrond.

De Nationale ombudsman heeft in 1998 vijfmaal een oordeel moeten geven over de klacht van een burger dat een politieambtenaar hem of haar had getutoyeerd. Rapport 98/198 betreft een van die zaken. In die zaak was verzoeker (51 jaar) nogal opvliegend en driftig het politiebureau binnengekomen, om aangifte te doen van het feit dat hij was gebeten door een pitbullterriër. De betrokken politieambtenaar had lang met verzoeker gesproken en had getracht om hem op zijn gemak te stellen. Daarbij had hij verzoeker getutoyeerd. Verzoeker klaagde daar later over. In het rapport wijdde de Nationale ombudsman allereerst de volgende

algemene beschouwing aan tutoyeren van burgers door politie-ambtenaren:

«In het maatschappelijk verkeer gelden bepaalde beleefdheidsnormen. In zijn externe contacten behoort een ambtenaar deze normen in acht te nemen, zoals hij, omgekeerd, mag verwachten dat degene met wie hij contact heeft datzelfde zal doen.

Als algemeen gebruikelijke beleefdheidsnorm geldt in elk geval dat volwassen personen in een zakelijk contact elkaar in beginsel niet tutoyeren, tenzij zij elkaar (goed) kennen, of het tutoyeren door de één, in de gegeven situatie, gebeurt met de kennelijke instemming van de ander. Bij het naleven van die norm in de praktijk kunnen verschillende factoren een rol spelen, zoals de leeftijd van elk van de betrokken partijen en een eventueel leeftijdsverschil tussen hen, en de vraag of sprake is van een eerste contact of van een herhaalde ontmoeting.

Wanneer tussen volwassen personen wel wordt getutoyeerd, veronderstelt de beleefdheid dat dit tutoyeren, ongeacht wie daartoe het initiatief nam, in beginsel gebeurt op basis van wederkerigheid. Daardoor wordt elk risico voorkomen dat het tutoyeren, ook al zou dat onbedoeld zijn, in het contact een element brengt van ongelijkwaardigheid. Door zijn informaliteit zal tutoyeren op zichzelf afstandverkleinend kunnen werken. Wanneer echter wordt getutoyeerd op basis van eenzijdigheid, zal dit door de ander kunnen worden ervaren als afstandvergroterend.

Overigens kan zich ook de omgekeerde situatie voordoen, waarin het gebruik van de aanspreekvorm «u» door de aldus aangesproken persoon wordt ervaren als een poging afstand te scheppen of te vergroten, of waarin die aanspreekvorm anderszins als niet passend wordt ervaren. Een en ander zal echter steeds moeten worden beoordeeld in de context van het specifieke contact.

Het voorgaande heeft bijzondere betekenis voor situaties waarin sprake is van contact tussen personen die zich ten opzichte van elkaar niet in een gelijke positie bevinden, dan wel van een contact dat niet (geheel) berust op vrijwilligheid van weerskanten.

Een dergelijke situatie kan zich zeker ook voordoen bij de uitoefening van de politietaak, bijvoorbeeld wanneer een politieambtenaar te maken heeft met een verdachte, een slachtoffer of een persoon die aangifte wil doen. Veelal zal dan ook sprake zijn van een zekere mate van afhankelijkheid van de betrokkene ten opzichte van de politie.

In die omstandigheid zal de politieambtenaar ervoor moeten waken dat hij de hiervoor bedoelde ongelijkheid en afhankelijkheid accentueert of versterkt. Een desbetreffend risico kan zich voordoen wanneer hij de ander tutoyeert zonder diens kennelijke instemming, terwijl die ander zich niet vrij voelt om daar tegen in te gaan, of om op zijn beurt eveneens te tutoyeren. Daarom zal de politieambtenaar er goed aan doen om, zekerheidshalve, niet te gauw aan te nemen dat de ander wel zal instemmen met het tutoyeren, en om op dit punt terughoudendheid te betrachten. Informele omgangsvormen binnen de politieorganisatie behoren niet als vanzelf te worden gevolgd in externe contacten. Dit betekent dat de betrokken politieambtenaar er goed aan doet om niet te gauw of te gemakkelijk aan te nemen dat de aanspreekvorm «u» door de zo aangesproken persoon zal worden ervaren als ongepast, om vervolgens daarin een rechtvaardiging te zien om betrokkene te tutoyeren. Voor zover een politieambtenaar de ander op zijn gemak wil stellen, en een goede atmosfeer wil bevorderen voor het contact, zal hij zich ervan bewust moeten zijn dat een dergelijk – op zichzelf positief te waarderen – streven niet direct verlangt dat hij ertoe overgaat die ander te tutoyeren.»

De Nationale ombudsman overwoog vervolgens dat het zeer wel mogelijk was dat de betrokken politieambtenaar was overgegaan tot het tutoyeren

van verzoeker vanuit de bedoeling om mede daardoor de verstandhouding met hem te bevorderen, in het belang van het opnemen van de aangifte. Niettemin was de Nationale ombudsman, gelet op de hiervoor weergegeven algemene overwegingen, van oordeel dat de betrokken politieambtenaar ervan had moeten afzien om verzoeker, destijds 51 jaar oud, te tutoyeren, nu was gebleken dat verzoeker daar niet op enig moment duidelijk toestemming voor had gegeven. Het feit dat verzoeker zich, kennelijk, niet tegen het tutoyeren had verzet, deed aan het voorgaande niet af. De onderzochte gedraging was in zoverre dan ook «niet behoorlijk».

7A.13 Hulpverlening

7A.13.1 Slachtofferhulp

In 1998 verschenen vier rapporten waarin (onder meer) hulpverlening door de politie aan slachtoffers van strafbare feiten aan de orde komt. In één geval was de klacht gegrond, in de overige drie gevallen niet gegrond.

In dit verband is de op 1 april 1995 inwerking getreden Wet Slachtofferzorg (ook bekend als Wet Terwee) van belang (zie ook Jaarverslag 1995, blz. 166). Met behulp van deze wet wordt beoogd de positie van het slachtoffer in het strafrecht te verbeteren.

Op grond van de door het College van procureurs-generaal op 22 maart 1995 vastgestelde «Richtlijn slachtofferzorg bij landelijke inwerkingtreding Wet Terwee» heeft de politie op dit punt onder meer de taak behulpzaam te zijn bij het tot stand brengen van een schaderegeling tussen dader en slachtoffer.

In de zaak die leidde tot rapport 98/486 klaagde verzoekster er onder meer over dat de politie haar geen informatie had gegeven over slachtofferhulp, nadat zij in verband met huisvredebreuk was weggevoerd uit de woning van haar broer.

De klacht was niet gegrond, omdat de politie verzoekster in redelijkheid niet als slachtoffer van een strafbaar feit had behoeven aan te merken en om die reden haar niet op de mogelijkheid van slachtofferzorg had behoeven te wijzen.

In de zaak die leidde tot rapport 98/492 klaagde verzoeker er onder meer over dat de politie had geprobeerd hem over te halen tot het betalen van een schadevergoeding aan de wederpartij, waardoor hij naar zijn mening schuld zou hebben erkend.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de politie overeenkomstig de richtlijnen had gehandeld door het schadevergoedingsverzoek van het slachtoffer aan verzoeker over te brengen. Hij achtte het politieoptreden op dit punt «behoorlijk».

7A.13.2 Burenruzies

Net als in 1997 en voorgaande jaren diende de Nationale ombudsman zich ook in 1998 enige malen uit te spreken over politieoptreden bij conflicten die hun oorsprong vonden in problemen van verzoekers met hun burens. Er verschenen hierover acht rapporten (1997: 2). In één geval was de klacht gegrond en in vier gevallen niet gegrond. In drie gevallen was de klacht deels niet gegrond, terwijl over een ander deel van de gedraging geen oordeel werd gegeven.

De Nationale ombudsman heeft als vast uitgangspunt dat in het geval van burencollicten het accent van het politieoptreden zoveel mogelijk behoort te liggen op bemiddeling, preventie en hulpverlening. Als de situatie echter na herhaalde bemiddelingspogingen toch escaleert en sprake is van – een gerechtvaardigde verdenking van – het plegen van strafbare feiten, behoort het tot de taak van de politie om repressief op te treden en naar aanleiding van een door één van de partijen gedane aangifte een behoorlijk onderzoek in te stellen.

De hier te bespreken rapporten 98/373 en 98/374 staan in direct verband met elkaar.

Rapport 98/373 betreft een klacht van de heer X, een inwoner van Breda, over de regiopolitie Midden- en West-Brabant. Nadat verzoekers echtgenote bij de politie aangifte had gedaan van seksueel misbruik van haar minderjarige dochter, ontstond het vermoeden dat ook een ander kind in de buurt slachtoffer was geweest van seksueel misbruik. Onder meer omdat de ouders van dat kind weigerden aangifte te doen, ontstond een conflict tussen verzoeker en de desbetreffende familie Y.

Verzoeker had er onder meer over geklaagd dat de politie zich door diverse gedragingen en uitlatingen, in zijn nadeel, partijdig had opgesteld in het conflict tussen de beide gezinnen. Met name klaagde hij erover dat politieambtenaren hem in uniform in zijn woning hebben bezocht, waarbij zij hem, in aanwezigheid van zijn kinderen, hadden beschuldigd van het verspreiden van laster over de familie Y.

De Nationale ombudsman achtte de handelwijze van de politie op dit punt «behoorlijk», omdat er onder de omstandigheden van het geval voor de politieambtenaren geen bijzondere reden was geweest om te verwachten dat zij niet in uniform hadden mogen verschijnen. Met betrekking tot de aanwezigheid van de kinderen bij het gesprek, overwoog de Nationale ombudsman dat voldoende aannemelijk was dat de politieambtenaren verzoeker uitdrukkelijk hadden gevraagd om de kinderen weg te sturen uit de kamer. Op het punt van de beschuldiging van het verspreiden van laster onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Ook had verzoeker er over geklaagd dat de politie zich partijdig had opgesteld, door medewerking te verlenen aan een buurtbijeenkomst naar aanleiding van het beweerde seksueel misbruik van het kind van de familie Y.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de politie er, vanuit een oogpunt van actieve informatieverstrekking en vanuit het oogpunt van het voorkomen van escalatie van het ontstane conflict, juist aan had gedaan een bijeenkomst te organiseren om de buurtbewoners een toelichting te geven op het lopende politieonderzoek.

Met betrekking tot verzoekers klacht dat een of meer bij het conflict betrokken ambtenaren van de regiopolitie Midden- en West-Brabant privé-contacten had(den) onderhouden met de familie Y, was uit het onderzoek gebleken dat de door verzoeker bedoelde politieambtenaar zich niet had beziggehouden met het opsporingsonderzoek naar het seksueel misbruik van verzoekers dochter. Ook was niet gebleken van enige invloed van de genoemde privé-contacten op het opsporingsonderzoek. Van mogelijke privé-contacten van andere politieambtenaren was de Nationale ombudsman niet gebleken. De Nationale ombudsman overwoog echter dat van de desbetreffende politieambtenaar wel had mogen worden verwacht dat hij met de dagelijkse leiding van het bij deze zaak betrokken politiebureau vooraf overleg zou hebben gepleegd over zijn contacten met de omgeving van de familie X in zijn vrije tijd, dit om zelfs maar de schijn van partijdigheid te voorkomen.

Rapport 98/374 betreft een klacht van de ook in rapport 98/373 genoemde familie Y over de regiopolitie Midden- en West-Brabant.

De familie Y werd benaderd door de heer X, verzoeker in de zaak van rapport 98/373, met de mededeling dat X, wiens dochter seksueel was misbruikt door een buurtgenoot, meende dat ook de minderjarige zoon van de familie Y door dezelfde buurtgenoot seksueel was misbruikt. Echtbaar Y, bevriend met de door X genoemde buurtgenoot, kon dit niet zonder meer geloven. Om die reden weigerden zij, ook na enige gesprekken met de politie over de gerezen verdenkingen, aangifte te doen. Dit leidde tot spanningen in de buurt omdat een aantal buurtgenoten, onder wie de familie X, het niet eens was met de beslissing van de familie Y om geen aangifte te doen.

Verzoekers hebben er onder meer over geklaagd dat de politie sterke druk op hen heeft uitgeoefend om aangifte te doen van seksueel misbruik van hun zoon, terwijl zij ervan overtuigd waren dat hun zoon niet was misbruikt.

De Nationale ombudsman overwoog in dit rapport dat niet valt in te zien om welke reden verzoekers was gevraagd aangifte te doen, nu de familie X al aangifte had gedaan en verzoekers zelf daarvoor (nog) geen reden hadden gezien. De Nationale ombudsman oordeelde over dit punt dat de politie door er onder de gegeven omstandigheden bij verzoekers op aan te dringen om aangifte te doen, en door aan de familie X te melden dat verzoeker nog geen aangifte wilde doen, had bijgedragen aan de problemen tussen verschillende groepen buurtgenoten in de woonomgeving van verzoekers.

7A.13.3 Overig

In 1998 verschenen acht rapporten op het terrein van hulpverlening door de politie die geen betrekking hebben op de in de vorige twee paragrafen besproken onderwerpen.

In vijf gevallen was de klacht niet gegrond, in de overige drie gevallen gegrond.

Opmerkelijk is de zaak die leidde tot rapport 98/550 (zie ook § 7A.5.3). Verzoeker, een Iraanse asielzoeker, had te horen gekregen dat hij zou worden teruggestuurd naar Iran. Vervolgens was hij geheel overstuurd geraakt, waarbij hij zichzelf had verwond en vernielingen had aangericht aan het interieur van het asielzoekerscentrum (AZC). De door het personeel van het AZC gewaarschuwde ambtenaren van het regionale politiekorps Brabant-Noord trachtten aanvankelijk verzoeker, nog steeds geheel overstuurd, te kalmeren. Toen die poging niets opleverde, pakten de politieambtenaren verzoeker vast, om hem tegen zichzelf in bescherming te nemen. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de politieambtenaren op een disproportioneel gewelddadige wijze tegen hem waren opgetreden door – onder meer – op ruwe wijze zijn gewonde arm op zijn rug te draaien.

De Nationale ombudsman stelde vast dat het politieoptreden had plaatsgevonden in het kader van de hulpverleningstaak. Hij overwoog dat de betrokken politieambtenaren, gezien de door hen aangetroffen situatie – verzoeker bloedde hevig uit een arm – en gelet op verzoekers gemoedstoestand, op zichzelf terecht hadden geoordeeld dat er reden was om op te treden in het kader van hun hulpverleningstaak. Voor de beoordeling van het politieoptreden was van belang dat verzoeker op het moment dat de politieambtenaren hem vastpakten niet voor rede vatbaar was, niet benaderbaar was, nog bij bewustzijn was en ook te kennen had gegeven geen verzorging nodig te hebben, terwijl bovendien de ambulance al onderweg was. De Nationale ombudsman kon wel begrip opbrengen voor de beslissing van de politieambtenaren om in te grijpen. Echter, in dit geval was (nog) geen sprake geweest van een situatie die hen direct noodzaakte om verzoeker beet te pakken, om hem aldus te dwingen zich onder medische behandeling te stellen.

Verder overwoog de Nationale ombudsman dat de manier van beetpakken, waarbij de politieambtenaren hadden getracht verzoekers armen op zijn rug te draaien, moest worden aangemerkt als een vorm van uitoefening van geweld. Het gebruik van geweld bij politieoptreden in het kader van haar hulpverlenende taak is toelaatbaar wanneer zich een zodanig conflict voordoet dat de plicht tot hulpverlening zwaarder weegt dan de verplichting wettelijke vrijheden te respecteren. Die situatie deed zich in dit geval echter niet voor. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

Rapport 98/540 gaat over het volgende. Verzoeker had er over geklaagd dat ambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland op 13 augustus 1997 voor zijn flat zonder reden een Poolse meisje, dat bij hem logeerde, samen met zijn hond had meegenomen.

Uit het onderzoek was gebleken dat de moeder van het minderjarige meisje kort daarvoor in Polen aangifte had gedaan van vermissing van het meisje. De politie had via de Poolse ambassade het verzoek gekregen om een onderzoek in te stellen naar de verblijfplaats van het meisje. Bij de aangifte had de moeder ook te kennen gegeven dat haar dochter op 13 augustus 1997 waarschijnlijk enige tijd op het adres van verzoeker zou verblijven. Toen het meisje op genoemd tijdstip inderdaad ter plaatse werd aangetroffen, werd zij door de politie meegenomen.

De Nationale ombudsman overwoog dat de uit Polen verkregen informatie naar objectieve maatstaven gemeten voldoende aanleiding had gegeven voor een verdenking ter zake van overtreding van de artikelen 279 (onttrekking van een minderjarige aan het wettig gezag), 280 (verbergen of het aan de nasporingen van politie en justitie onttrekken van zo'n minderjarige) en/of 282 (opzettelijke vrijheidsberoving) van het Wetboek van Strafrecht. Met het oog hierop hadden justitie en politie in redelijkheid kunnen beslissen om het meisje uit de omgeving van verzoeker, de verdachte, weg te halen.

De Nationale ombudsman overwoog verder dat het bovendien aanneemelijk was dat de politie het meisje ook had meegenomen in het kader van de hulpverleningstaak, in die zin dat daardoor overdracht aan het wettig gezag, de ouders van het meisje, kon plaatsvinden. De onderzochte gedraging was daarmee «behoorlijk».

7A.14 Politieoptreden en verkeer

7A.14.1 Aanrijdingen

De Nationale ombudsman bracht in 1998 zes rapporten uit waarin het optreden van de politie naar aanleiding van aanrijdingen aan de orde komt. In twee gevallen was de klacht niet gegrond en in vier gevallen deels gegrond en deels niet gegrond.

Invullen registratieformulier

Ingevolge de Richtlijn verbaliseringsbeleid bij verkeersongevallen van 10 mei 1995, in werking getreden op 1 juli 1995 (Stcrt. 1995, 122), zendt de politie zowel van verkeersongevallen waarvan proces-verbaal zal worden opgemaakt als van verkeersongevallen die alleen worden geregistreerd een registratieformulier aan het Verbond voor Verzekeraars (voorheen de NVVA; Nederlandse Vereniging van Automobiellassuradeuren).

Bij verkeersongevallen waarbij meer dan licht letsel of meer dan zeer lichte schade is veroorzaakt, dient een registratieformulier te worden opgemaakt. In die gevallen is ook het onderzoek door de politie naar het ongeval niet uitgebreid, omdat de afwikkeling van het ongeval in de regel civielrechtelijk plaatsvindt, via de verzekeringsmaatschappijen van betrokkenen. Zo wordt in die gevallen in de regel geen diepgaand

onderzoek gedaan naar zogenoemde stille getuigen (zoals krassporen op het wegdek, rem-, schuif- of slipsporen, glasscherven, lakschilders). Op het registratieformulier is een beperkte ruimte beschikbaar voor een situatieschets. In de regel wordt op die plaats een schets gemaakt waaruit de plaats van het ongeval, de verkeerssituatie en de richting van de voertuigen blijken. Er worden voor zo'n schets in het algemeen geen metingen verricht.

Rapport 98/328 betreft een klacht over het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland. Verzoeker raakte op 23 januari 1997 betrokken bij een aanrijding tussen twee personenauto's in de gemeente Elburg. Hij kwam van rechts uit een zijweg van een voorrangsweg. Verzoekers auto stond stil ongeveer één meter over de zogenoemde haaiantanden van de voorrangsweg, toen mevrouw P. hem aanreed. Mevrouw P. reed op de voorrangsweg en kwam voor verzoeker van links. De weg waarop mevrouw P. reed, maakt op de plaats van de aanrijding een bocht naar links gezien vanuit haar rijrichting. Mevrouw P. had dan ook ofwel naar links moeten afbuigen om de voorrangsweg te vervolgen, ofwel naar rechts moeten afslaan. Zij reed echter rechtdoor tegen de auto van verzoeker aan. Politieambtenaren van de regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland kwamen ter plaatse en maakten van de aanrijding een registratieformulier op, waarin zij een omschrijving gaven van het ongeval. Verzoeker achtte onder meer de omschrijving dat P. rechtsaf sloeg doordat zij de bocht te ruim nam onjuist. Voorts was volgens verzoeker de omschrijving dat de aanrijding plaatsvond op de rechterrijstrook van de zijweg niet juist. Hij verzocht de politie om deze omschrijving te wijzigen. De politie wijzigde in eerste instantie het formulier niet.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman wijzigde de politie alsnog het registratieformulier, met een proces-verbaal waarin een nieuwe omschrijving van het ongeval werd gegeven. Verzoeker achtte ook deze omschrijving onjuist, omdat de omschrijving dat P. rechtsaf sloeg en de bocht te ruim had genomen, was gehandhaafd.

De Nationale ombudsman overwoog over het invullen van het registratieformulier dat conclusies van de politie gebaseerd moeten zijn op vaststaande feiten, of eventueel op de bijzondere wetenschap van degene die het formulier invult. Wanneer onvoldoende vaststaat wie schuldig is aan het ongeval, verdient het aanbeveling dat in het registratieformulier de lezingen van elk van de betrokken partijen – kort – worden weergegeven. De Nationale ombudsman achtte verzoekers kritiek terecht en oordeelde op grond van de onderzoekgegevens dat mevrouw P. wel van plan was geweest om rechts af te slaan, maar dat zij deze bocht niet daadwerkelijk had genomen. Voorts waren de vermeldingen in het registratieformulier dat P. rechtsaf sloeg en dat zij mogelijk rechtdoor was gereden, onderling tegenstrijdig. De politie had in reactie op de klacht bovendien zelf laten weten dat P. rechtdoor was gereden. De politie had daarom ook moeten vermelden dat mevrouw P. had verklaard dat zij rechtsaf had willen slaan, maar dat de politie had geconstateerd dat mevrouw P. deze manoeuvre niet had uitgevoerd.

Voorts overwoog de Nationale ombudsman over het gewijzigde registratieformulier het volgende. In dit formulier was vermeld dat het mogelijk was dat mevrouw P. was geschrokken van verzoekers auto. Ook een dergelijke vermelding was niet juist, omdat dit slechts een veronderstelling was. Mevrouw P. had dit immers niet meegedeeld, en had dit ook niet als reden voor de aanrijding aangevoerd. Bovendien vormde dit geen verklaring voor het feit dat zij niet rechtsaf was geslagen, zoals zij had verklaard te willen doen, nu verzoeker op generlei wijze haar rijbaan om rechtsaf te slaan had geblokkeerd.

Het was echter juist dat de politie naderhand uit de eerste omschrijving van het ongeval de zin had weggelaten dat waarschijnlijk ook een

aanrijding zou hebben plaatsgevonden indien de tegenpartij niet plotseling rechtsaf was geslagen. Ook deze zin betrof immers een veronderstelling, zodat die eveneens niet thuishoorde in het registratieformulier.

In rapport 98/484 gaf de Nationale ombudsman een oordeel over een klacht dat in het registratieformulier niet uitdrukkelijk was vermeld dat verzoeker niet schuldig was aan de aanrijding tussen hem en een fietser die plotseling de weg was overgestoken. De Nationale ombudsman overwoog dat doorgaans de schuldige aan de aanrijding in het registratieformulier wordt aangeduid met 14.1. en de overige betrokkenen worden aangeduid met 14.2 en opvolgende nummers. Omdat verzoeker in het registratieformulier was aangeduid met 14.2, was voldoende tot uitdrukking gebracht dat hij niet de veroorzaker van het ongeval was geweest.

De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit punt niet gegrond.

Opmaken proces-verbaal

In de hiervoor genoemde Richtlijn verbaliseringsbeleid bij verkeersongevallen staat onder meer vermeld dat van een verkeersongeval steeds proces-verbaal dient te worden opgemaakt wanneer uit een oogpunt van verkeersveiligheid sprake is van een ernstige overtreding van de verkeerswetgeving, waarbij in de gegeven situatie de verdachte een ontoelaatbare mate van voorzienbaar gevaar heeft doen ontstaan. Ook dient de politie op grond van deze richtlijn onder meer een proces-verbaal van het verkeersongeval op te maken wanneer het verkeersongeval de dood van een der betrokkenen tot gevolg heeft en wanneer het verkeersongeval letsel tot gevolg heeft waardoor enige betrokkene in het ziekenhuis een medische behandeling moet ondergaan, behoudens die gevallen waarin er slechts één slachtoffer is en is komen vast te staan dat dit slachtoffer de enige verdachte is.

In rapport 98/380 gaf de Nationale ombudsman een oordeel over het vastleggen van informatie naar aanleiding van een verkeersongeval. In deze zaak was verzoeker op 10 mei 1997 betrokken bij een verkeersongeval, waarbij hij in botsing kwam met een auto die van rechts was gekomen. Ambtenaren van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland maakten ter zake een proces-verbaal op tegen verzoeker. Verzoeker was van mening dat de wegsituatie op de plaats van de aanrijding niet duidelijk was. Volgens hem was er sprake van een uitritsituatie. De officier van justitie seponeerde de strafzaak tegen verzoeker, omdat hij op grond van foto's tot de conclusie was gekomen dat de wegsituatie onduidelijk was. Verzoeker klaagde erover dat de politieambtenaren een te stellig en onvolledig proces-verbaal hadden opgemaakt.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport onder meer dat politieambtenaren naast belastende informatie ook ontlastende informatie in een proces-verbaal dienen op te nemen. Dit houdt in dat een onduidelijke situatie niet alleen moet blijken uit de verklaringen van betrokkenen, maar ook uit de in het proces-verbaal opgenomen bevindingen van de politie, zodat een officier van justitie en eventueel een rechter zich een juist oordeel kan vormen over de wegsituatie. Dit was ten onrechte niet gebeurd.

Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat in het registratieformulier van de aanrijding was vermeld waar de auto van de andere bestuurder zich ten tijde van het ongeval had bevonden, en dat niet was vermeld waar die auto zich voor het ongeval had bevonden. Dit was in strijd met de handleiding voor het opmaken van een registratieformulier.

Rapport 98/390 betreft een klacht over het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond. Verzoeker, rij-instructeur, reed op 3 oktober 1996 in zijn auto op de rijksweg A4 ter hoogte van Rotterdam. Mevrouw R., zijn leerlinge, was op dat moment de feitelijke bestuurster van de auto. Zij raakten op de snelweg betrokken bij een aanrijding waarbij mevrouw R. gewond raakte en naar het ziekenhuis moest worden overgebracht. De Nationale ombudsman overwoog dat de politie, in plaats van in eerste instantie te volstaan met het opmaken van een registratieformulier, op grond van de Richtlijn verbaliseringsbeleid bij verkeersongevallen meteen proces-verbaal had moeten opmaken. Naar aanleiding van verzoekers klacht heeft de politie alsnog proces-verbaal van de aanrijding opgemaakt.

7A.14.2 *Politie en de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften*

De Nationale ombudsman bracht in 1998 vier rapporten uit waarin politieoptreden in het kader van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV) aan de orde komt. In alle gevallen was de klacht gegrond (zie ook hoofdstuk 7B, § 7B.7, over het openbaar ministerie en de WAHV).

Rapport 98/261 betreft een klacht over de elektronische gegevensuitwisseling tussen het regionale politiekorps Utrecht, de Dienst Wegverkeer (RDW) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) te Leeuwarden voor het opstellen van beschikkingen op grond van de WAHV, waarbij geen rekening was gehouden met de vraag op wiens naam op het tijdstip van de gedraging het kenteken in het kentekenregister was ingeschreven. Verzoekers waren eigenaar van een autodemontagebedrijf dat gemiddeld vijftig autowrakken per maand kocht. Ten behoeve van de overschrijvingen van de kentekenbewijzen beschikken zij over een directe computerverbinding met de RDW. Verzoekers ontvingen ten minste vijf beschikkingen voor verkeersovertredingen die waren gepleegd met de auto's die zij hadden gekocht en waarvan het kenteken op hun naam was overgeschreven. De verkeersovertredingen hadden alle plaatsgevonden op de datum waarop de auto's aan verzoekers waren verkocht. Het tijdstip van de overtreding lag echter telkens vóór het tijdstip waarop de koop van de auto's en de overschrijving van het kenteken hadden plaatsgevonden. Verzoekers vonden het niet juist dat zij bij iedere beschikking beroep moesten instellen om de beschikking ongedaan te laten maken. Bij het vragen van informatie bij de politie en het CJIB verwezen deze instanties naar elkaar. Verzoekers vroegen zich af waarom de politie niet bij de RDW informatie kon inwinnen over het tijdstip van overschrijven van een kenteken. De gegevensuitwisseling tussen de betrokken instanties voor het opstellen van WAHV-beschikkingen vindt op de volgende wijze plaats. De politie brengt de gegevens van de beschikking in in het zogenoemde TOBIAS-systeem. Vervolgens vraagt zij de voertuiggegevens en de tenaamstelling van de kentekens via een datacommunicatiesysteem na bij de RDW. Daarna geeft de politie de gegevens van de beschikking inclusief de voertuiggegevens, na controle, met behulp van een ander datacommunicatiesysteem door aan het CJIB. Het CJIB maakt vervolgens de beschikkingen aan en zorgt voor de verzending ervan. De Nationale ombudsman oordeelde dat in het systeem van de elektronische gegevensuitwisseling in zoverre een gebrek was te constateren dat bij de invoer van de gegevens door de politie niet automatisch een signalering plaatsvond indien de datum van de WAHV-gedraging gelijk was aan de datum van tenaamstelling van het kentekenbewijs, maar het tijdstip van de tenaamstelling was gelegen ná het tijdstip van de overtreding waarvoor de WAHV-beschikking moest worden opgesteld. Degene die de gegevens invoerde, diende in deze gevallen derhalve extra

alert te zijn en zelf het initiatief te nemen om de historische gegevens na te vragen bij de RDW. Hierbij werd wel eens in strijd met de vereiste zorgvuldigheid gehandeld.

Naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman is het TOBIAS-systeem in die zin gewijzigd dat er een automatische signalering verschijnt wanneer de politie de gegevens onjuist verwerkt. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de aanpassing van het TOBIAS-systeem.

De zaak die leidde tot rapport 98/423 betrof een klacht van een verzoeker van Duitse nationaliteit over het optreden van het regionale politiekorps Utrecht. Op 12 juli 1995 werd met verzoekers auto in Nederland een snelheidsovertreding gepleegd. Op grond van de WAHV werd verzoeker via een aan zijn adres in Duitsland toegezonden beschikking een sanctie opgelegd. Verzoeker betaalde de sanctie noch de verhogingen, waarna hij werd opgenomen in het Nederlandse opsporingsregister (OPS). Op 23 mei 1996 bezochten politieambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht verzoeker in een hotel in Breukelen. Zij verzochten hem het sanctiebedrag inclusief de verhogingen te betalen. De politieambtenaren konden verzoeker niet meedelen waarop de sanctie betrekking had. Zij deelden hem toen mee dat een van de mogelijkheden bij niet-betalen inbewaringstelling van zijn voertuig zou zijn. Verzoeker klaagde er over dat deze wijze van optreden buitenproportioneel was.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat ten aanzien van verzoeker in het OPS stond aangetekend dat alleen een voorlopige maatregel conform artikel 32 WAHV tegen hem kon worden toegepast. Dit betrof de inbewaringstelling van het door verzoeker bestuurde voertuig. In artikel 32 is echter de beperking opgenomen dat de voorlopige maatregel alleen dan kan worden toegepast, indien aan de in artikel 31 WAHV omschreven vordering tot betaling van de openstaande sanctie niet wordt voldaan. Deze vordering kan worden gedaan door een bevoegde ambtenaar die bij de uitoefening van zijn toezichthoudende taak in het kader van de WAHV een betrokkene staande houdt. Daarvan was in dit geval echter geen sprake geweest. De politieambtenaren hadden verzoeker namelijk niet staande gehouden bij de uitoefening van hun toezichthoudende taak in het kader van de WAHV, maar hem benaderd naar aanleiding van de signalering in het OPS. Ten aanzien van verzoeker kon in deze situatie dan ook niet de voorlopige maatregel van artikel 32 WAHV worden toegepast. Het enige dat de politieambtenaren hadden mogen doen, was verzoeker erop wijzen dat van hem nog een boete met verhogingen openstond, en hem verzoeken deze te betalen. Bij niet-betaling door verzoeker mochten zij ten aanzien van hem geen voorlopige maatregel toepassen. Het was dan ook niet juist dat zij aan verzoeker hebben meegedeeld dat zij bij niet-betaling zijn voertuig ter verzekeringstelling in bewaring konden stellen.

Ten aanzien van de klacht dat de politieambtenaren niet konden meedelen waarvoor de sanctie was opgelegd, bleek uit het onderzoek van de Nationale ombudsman dat de politieambtenaren gebruik hadden gemaakt van de informatie zoals die stond vermeld op het uittreksel uit het opsporingsregister. Daarop was ook een feitcode aangegeven. Deze feitcode had evenwel betrekking op het jaar 1995, het jaar waarin de desbetreffende overtreiding was begaan. Deze feitcodes stonden aangegeven in het zogenoemde feitenboekje, dat intussen was herzien. Op het moment van inning van het sanctiebedrag beschikten de betrokken ambtenaren alleen over het feitenboekje uit het jaar 1996, en was de bewuste feitcode uit het jaar 1995 niet meer van toepassing op de betreffende overtreiding. Als gevolg hiervan konden zij verzoeker niet de gevraagde informatie geven.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat personen die staan gesignaleerd in het opsporingsregister in verband met een administratief-

rechtelijke sanctie ervan mogen uitgaan dat zij adequaat worden geïnformeerd omtrent de vraag voor welke overtreding de sanctie is verschuldigd. Hij wees in dit verband bij wijze van analogie op hetgeen in het EVRM en het IVBPR is bepaald omtrent de informatieverstrekking bij een aanhouding.

Rapport 98/477 betreft een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Politieambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te Aalsmeer hadden op 2 september 1997 verzoeksters 16-jarige zoon na staandehouding gesommeerd op zijn snorfiets achter de politieauto aan naar het bureau te rijden, terwijl haar zoon niet in het bezit was van een geldig bromfietscertificaat en bovendien werd vermoed dat de snorfiets was opgevoerd. Voorts had de politie verzoeksters zoon een afstandsverklaring laten ondertekenen voor deze snorfiets en afgesproken dat een boete dan achterwege zou blijven. Pas op het politiebureau was het de politie gebleken dat verzoeksters zoon niet over een bromfietscertificaat beschikte. De politie deelde toen mee dat hij hiervoor een proces-verbaal zou krijgen en dat er bovendien een technisch onderzoek zou plaatsvinden aan de snorfiets. Vervolgens deelde de politie aan verzoeksters zoon mee dat de bekeuring waarschijnlijk wel hoger zou zijn dan de waarde van de snorfiets, waarop de zoon voorstelde afstand te doen van de snorfiets, in ruil voor het achterwege laten van een bekeuring. De politie ging akkoord en maakte een afstandsverklaring op, die de zoon ondertekende.

De Nationale ombudsman overwoog dat op het moment dat de zoon aan de politie zijn voorstel deed niet zeker was of het rijden op een – vermoedelijk – opgevoerde snorfiets een gedraging was die de politie op grond van de WAHV zelfstandig mocht afhandelen, dan wel of het een feit betrof waarvoor de officier van justitie moest dagvaarden, zodat de politie proces-verbaal moest opmaken. Het vermogen van de snorfiets was immers nog niet bepaald en de uitslag van de desbetreffende test zou bepalend zijn voor de vraag of deze zaak bestuursrechtelijk dan wel strafrechtelijk moest worden afgehandeld. De politie had daarom (nog) niet op het voorstel van verzoeksters zoon mogen ingaan.

De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit punt gegrond.

7A.14.3 Overig

De Nationale ombudsman bracht in 1998 vijf rapporten uit waarin politieoptreden in het kader van de overige regelgeving met betrekking tot het verkeer aan de orde komt. In twee gevallen was de klacht niet gegrond en in één geval gegrond. Eén klacht was deels gegrond en deels niet gegrond. Eén klacht was deels niet gegrond, terwijl over een ander deel van de klacht geen oordeel kon worden gegeven.

Artikel 160, vierde lid van de Wegenverkeerswet 1994 (Wvw) bepaalt onder meer dat opsporingsambtenaren bevoegd zijn zich te vergewissen van de naleving van de bij of krachtens die wet vastgestelde voorschriften en zo nodig een voertuig ten aanzien waarvan zij een onderzoek wensen in te stellen naar een nabij gelegen plaats te doen voeren.

De zaak die leidde tot rapport 98/82 betrof een auto die in brand was geraakt. De ter plaatse geroepen politieambtenaren van het regionale politiekorps Hollands Midden wilden deze auto naar het politiebureau overbrengen voor een technisch onderzoek op grond van artikel 160 Wvw. Verzoeker verzette zich tegen de overbrenging van de auto, wat leidde tot geweldgebruik van de betrokken politieambtenaren tegen verzoeker. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de enkele omstandigheid dat er brand in de auto had gewoed niet voldoende was om te concluderen dat de auto moest worden meegenomen voor een technisch onderzoek. De politieambtenaren waren derhalve niet bevoegd tot het

instellen van zo'n onderzoek. Dit leidde voorts tot het oordeel van de Nationale ombudsman dat de politieambtenaren niet bevoegd waren geweld te gebruiken tegen verzoeker.

De Nationale ombudsman oordeelde in de zaak die leidde tot rapport 98/518 over het accepteren van een zogenoemde «groene kaart» als bewijs van verzekerd zijn van een motorrijtuig. Een ambtenaar van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond hield verzoeker staande en constateerde dat verzoekers motorrijtuig in het Centraal Register WAM (Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen) van de Dienst Wegverkeer als niet verzekerd stond geregistreerd. Verzoeker toonde de politieambtenaar de «groene kaart» waarop was vermeld dat het motorrijtuig was verzekerd. De politieambtenaar nam hiermee geen genoegen en vorderde dat verzoeker op grond van artikel 34 WAM met behulp van een verklaring van zijn verzekeraar aantoonde dat het motorrijtuig wel was verzekerd. Hij nam verzoekers motorrijtuig vervolgens in beslag. Verzoeker klaagde er in de eerste plaats over dat geen genoegen was genomen met de «groene kaart».

De Nationale ombudsman oordeelde dat de verzekeraar de «groene kaart» verstrekt aan de verzekerde na afsluiting van de verzekering. De «groene kaart» bewijst op zichzelf niet dat op het moment van controle ook daadwerkelijk is voldaan aan de verzekeringsplicht. De verzekering kan immers tussentijds zijn beëindigd. De betrokken politieambtenaar kon daarom in redelijkheid besluiten verzoekers «groene kaart» niet te accepteren als bewijs van verzekering van zijn auto.

Voorts klaagde verzoeker er over dat zijn auto in beslag was genomen. De terzake van toepassing zijnde richtlijnen bepalen dat terughoudend gebruik dient te worden gemaakt van het middel van inbeslagneming. De reden daarvoor is dat het WAM-register in zekere mate vervuild en onvolledig is.

De Nationale ombudsman overwoog dat verzoekers stellige ontkenning van het niet-verzekerd zijn voor de betrokken politieambtenaar aanleiding had moeten zijn om nader onderzoek te verrichten. Hiertoe had hij verzoeker kunnen voorstellen om op basis van vrijwilligheid mee te komen naar het politiebureau, of hem kunnen vergezellen naar zijn woning, voorzover deze woning niet ver van de plek van staandehouding lag. Daar had de politieambtenaar verzoeker in de gelegenheid kunnen stellen de verzekeringspolis en de daarop betrekking hebbende betalingsbewijzen te tonen. Omdat niet was gebleken van enige inspanning door de politie in de richting van dergelijk nader politieonderzoek oordeelde de Nationale ombudsman dat ten aanzien van de inbeslagneming niet de vereiste terughoudendheid in acht was genomen.

Verzoeker toonde na de inbeslagneming de politie alsnog de verzekeringspolis en betalingsafschriften. De politie weigerde toen echter de auto mee te geven, omdat zij een bevestiging van verzoekers verzekeraar overgelegd wilde zien alvorens over te gaan tot teruggave van de auto.

De Nationale ombudsman keurde dat af, omdat met de bewuste bescheiden voldoende werd aangetoond dat de auto was verzekerd en omdat voorafgaande aan een inbeslagneming deze bescheiden wél als bewijs van verzekering worden geaccepteerd.

De aanbeveling van de Nationale ombudsman tot het alsnog vergoeden van de taxikosten die verzoeker had gemaakt in verband met de inbeslagnaming werd opgevolgd.

7A.15 Openbare orde

In 1998 zijn drie rapporten verschenen die (deels) betrekking hebben op het optreden van de politie in het kader van de handhaving van de openbare orde. In twee gevallen was de klacht niet gegrond (zie hierna, onder 7A.15.2).

In één geval was de klacht deels gegrond, en deels niet gegrond (zie hierna onder 7A.15.1).

7A.15.1 *Eurotop*

Rapport 98/505 is uitgebracht naar aanleiding van de klacht van het Autonoom Centrum en Buro Jansen & Janssen te Amsterdam over het optreden van politie en justitie in het kader van de Eurotop die in juni 1997 in Amsterdam is gehouden. De belangrijkste elementen van dit rapport worden hierna weergegeven.

Aanleiding, bevoegdheid en onderzoek

Op maandag 16 en dinsdag 17 juni 1997 vond in Amsterdam een vergadering plaats van de Europese Raad. In verband met deze Eurotop waren uitgebreide politietiemaatregelen genomen om de veiligheid te garanderen van onder meer de buitenlandse delegaties en de duizenden journalisten, en ter handhaving van de openbare orde. Er was een speciale politieorganisatie gevormd, onder leiding van een tweetal algemene commandanten van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Samen met een tweetal operationele politiecommandanten coördineerden zij de maatregelen vanuit de zogenoemde Uniform Commandokamer (UCK). De UCK stond in directe verbinding met een beleidscentrum, dat werd gevormd door vertegenwoordigers van de leden van het Amsterdamse driehoeksoverleg.

De driehoek, verantwoordelijk voor veiligheid en openbare orde, hanteerde als voornaamste uitgangspunt dat de Eurotop ongestoord diende te verlopen. Daarnaast werd ernaar gestreefd de demonstratievrijheid zo min mogelijk te beperken.

In de dagen voorafgaand aan en tijdens de Eurotop vonden vele demonstraties plaats. In het kader daarvan verrichtte de politie bij verschillende gelegenheden een aantal aanhoudingen.

Het Autonoom Centrum en het Buro Jansen & Janssen te Amsterdam verzamelden een groot aantal klachten naar aanleiding van het politieoptreden in verband met de Eurotop. De klachten betroffen onder meer de bovengenoemde aanhoudingen, de omstandigheden waaronder de daarop gevolgde in verzekeringstelling ten uitvoer was gelegd en de uitzetting uit Nederland van uit het buitenland afkomstige demonstranten. Autonoom Centrum en Buro Jansen & Janssen stelden aan de hand van de klachten een zwartboek samen, en dienden namens de betrokkenen een klacht in bij de burgemeester van Amsterdam, de Minister van Justitie en de Nationale ombudsman.

Naar aanleiding van overleg met de burgemeester van Amsterdam, de Minister van Justitie en verzoekers besloot de Nationale ombudsman om, alvorens een eventueel onderzoek in te stellen, eerst de burgemeester/korpsbeheerder en de Minister, als meest betrokken bestuursorganen, de gelegenheid te geven om zelf een oordeel te geven over de klachten. De Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland adviseerde de burgemeester eind november 1997. Naar aanleiding daarvan brachten de leden van de driehoek een Evaluatie van het politieoptreden uit, waarin zij hun gezamenlijk standpunt weergaven over het politieoptreden in verband met de Eurotop.

De Minister van Justitie stelde een commissie in om de klachten te onderzoeken over de opvang van de in verzekering gestelde arrestanten. Deze Commissie Balkema bracht eind december 1997 verslag uit. Op 21 januari 1998 maakte de regering haar standpunt over de arrestantenopvang bekend.

Vervolgens stelde de Nationale ombudsman op 28 januari 1998, op hernieuwd verzoek van het Autonoom Centrum en het Buro Jansen & Janssen, een onderzoek in. Bij het onderzoek werden niet de onderdelen betrokken ten aanzien waarvan het driehoeksoverleg in zijn Evaluatie de klacht gegrond had geacht. Voorts besloot de Nationale ombudsman, toen de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland (de burgemeester van Amsterdam) een aantal individueel bij hem ingediende klachten over de Eurotop gegrond had verklaard, de desbetreffende klachtonderdelen eveneens buiten beschouwing te laten.

Op 27 mei 1998 besloot de Nationale ombudsman dat hij zich van een oordeel zou onthouden over de klachtonderdelen die betrekking hebben op gedragingen waarover intussen een rechterlijk oordeel was gevraagd. Dit betreft met name de arrestaties op verdenking van lidmaatschap van een criminele organisatie, en de daarop gevolgde inverzekeringstelling. Verder heeft het onderzoek van de Nationale ombudsman zich in zoverre beperkt tot hoofdlijnen, dat niet is ingegaan op individuele gevallen.

In het kader van het onderzoek werd de burgemeester van Amsterdam/de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, de Minister van Justitie, de Minister van Binnenlandse Zaken (en Koninkrijksrelaties) en de Minister van Defensie gevraagd om op de klacht te reageren, en om de benodigde informatie te verstrekken. Voorts werd een 24-tal betrokkenen gehoord, onder wie de leden van het driehoeksoverleg, hun vertegenwoordigers in het beleidscentrum, de algemeen commandanten en de operationeel commandanten.

Beoordeling

a. De Italiaanse trein – het noodbevel

In de middag van 14 juni 1997, de zaterdag vóór het begin van de Eurotop, vond in het centrum van Amsterdam de zogenoemde Werklozen-demonstratie plaats, waaraan tenminste 30 000 personen uit vele landen van Europa deelnamen.

Aan het eind van de ochtend van 14 juni 1997 had het beleidscentrum berichten van de spoorwegpolitie ontvangen dat een trein uit Italië op weg was naar Amsterdam, waarin zich zogenoemde chaoten bevonden die in de trein ernstige vernielingen hadden aangericht.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het beleidscentrum naar aanleiding van die informatie in redelijkheid kon overgaan tot het voorbereiden van een door de burgemeester te geven noodbevel.

Wanneer zou blijken dat daadwerkelijk op grote schaal vernielingen waren aangebracht, kon in redelijkheid worden aangenomen dat daarmee het risico bestond dat de inzittenden, die voornemens waren om deel te nemen aan de Werklozendemonstratie, in het kader van die demonstratie zouden trachten de orde te verstoren. Ook kon aannemelijk worden geacht dat de politie, onder meer gelet op de al benodigde politie-inzet bij de demonstratie en te verwachten ordeverstoringen tijdens de demonstratie, eventuele extra ordeverstoringen niet meer met gewone middelen zou kunnen tegengaan.

De burgemeester ondertekende in het begin van de middag een mandaatbesluit, waarin hij de algemeen commandant opdroeg om zo nodig een noodbevel te geven. De Nationale ombudsman overwoog in het rapport dat dit besluit echter niet voldeed aan de te stellen eisen, omdat het niet voldoende specifiek aangaf in welke situatie een noodbevel moest worden gegeven. Daarmee had de burgemeester de politie op dit punt teveel beoordelingsruimte gelaten.

De Nationale ombudsman oordeelde voorts dat het beleidscentrum in redelijkheid kon besluiten dat de inzittenden van de Italiaanse trein na

aankomst op het Centraal Station te Amsterdam in eerste instantie moesten worden opgehouden in de trein, totdat had kunnen worden vastgesteld of er vernielingen waren aangericht, en zo ja, welke personen daarvoor verantwoordelijk konden worden gesteld. Het duurde echter veel te lang totdat met name ten aanzien van de laatste groep Italianen – 150 personen – was besloten op welke wijze zou worden opgetreden. Intussen waren deze Italianen gedurende drie uren opgehouden geweest in de trein, zonder dat voor deze inperking van hun recht op bewegingsvrijheid nog een wettelijke grondslag bestond.

Aan het eind van de middag besloot het beleidscentrum de opgehouden Italianen over te brengen naar de penitentiaire inrichting Over-Amstel, om zo de druk op het Centraal Station te verminderen. De Nationale ombudsman overwoog op dit punt dat op dat moment nog niemand van de opgehouden Italianen was aangehouden, en dat evenmin al was besloten of een noodbevel zou worden gegeven. De voor insluiting vereiste wettelijke grondslag ontbrak dan ook, zodat het besluit tot insluiting niet mocht worden genomen. Daarmee was het eveneens onjuist dat de betrokkenen werden geboeid. De Nationale ombudsman merkte daarbij op dat het daarna alsnog wel gegeven noodbevel evenmin een wettelijke grondslag verschafte voor insluiting. Op grond van een noodbevel kan namelijk wel de bewegingsvrijheid worden ingeperkt, maar mag iemand niet van zijn vrijheid worden beroofd.

Aan het begin van de avond werd besloten tot daadwerkelijke toepassing van de noodbevelbevoegdheid. Hoewel de burgemeester in zijn mandaatbesluit de algemeen commandant had gemachtigd, werd het besluit genomen door het beleidscentrum, op advies van de algemeen commandant. Het beleidscentrum stelde – naar het oordeel van de Nationale ombudsman terecht – vast dat tegen de Italianen niet strafrechtelijk kon worden opgetreden, en besloot het optreden jegens de Italiaanse treinreizigers te brengen onder de werking van de noodbevelbevoegdheid.

De Nationale ombudsman overwoog dat het beleidscentrum echter had nagelaten om zich voldoende te informeren over de precieze omstandigheden die volgens de algemeen commandant aanleiding konden en moesten geven tot het gebruik van de noodbevelbevoegdheid. Omdat de burgemeester in zijn mandaatbesluit niet had aangegeven in welke situatie een noodbevel moest worden gegeven, had het beleidscentrum de beoordeling op dit punt niet mogen overlaten aan de politie. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het beleidscentrum mede daardoor niet onderkend dat de inmiddels gewijzigde omstandigheden geen aanleiding meer konden vormen voor het toepassen van de noodbevelbevoegdheid. De Werklozendemonstratie was namelijk inmiddels al afgelopen, en intussen had voldoende kunnen worden vastgesteld dat de schade in de trein, en overigens ook het gedrag van de 150 Italianen, in redelijkheid niet konden leiden tot een gegronde vrees voor ernstige wanordelijkheden. Een en ander betekende dat het beleidscentrum ten onrechte geen aanleiding heeft gezien om de aanvankelijk gekozen beleidslijn, inhoudende dat moest worden overgegaan tot het toepassen van de noodbevelbevoegdheid wanneer strafvorderlijk optreden niet mogelijk bleek, niet langer te volgen, en om af te zien van het geven van een noodbevel. Overigens is een daadwerkelijk noodbevel niet gegeven.

De Nationale ombudsman was voorts van oordeel dat het beleidscentrum ten onrechte niet heeft onderkend dat het in dit geval de burgemeester had moeten betrekken bij de uiteindelijke besluitvorming op dit punt. De – zware – noodbevelbevoegdheid is geattribueerd aan de burgemeester; met mandatering daarvan moet terughoudend worden omgegaan. In dit

geval ging het om een ingrijpende openbare ordemaatregel, waartoe de burgemeester zelf had moeten kunnen beslissen.

Overigens maakte de Nationale ombudsman ook, in verband met de verantwoordelijkheid van de burgemeester als bevoegd gezag voor de noodbevelbevoegdheid, kritische opmerkingen over de afstandelijkheid waarvoor de burgemeester van Amsterdam had gekozen.

b. De Italiaanse trein – het uitzetten

Nadat op de 150 Italianen de noodbevelbevoegdheid van toepassing was verklaard, vroeg het beleidscentrum de IND om medewerking bij het uitzetten van die groep. Het beleidscentrum deelde de IND daarbij mee dat het ging om een groep die de openbare orde had verstoord, en die niet in de stad, of buiten de stad, kon worden losgelaten zonder grote risico's voor (verdere) versterking van de openbare orde. Het beleidscentrum gaf bovendien aan dat er voor dit probleem maar één oplossing was: de Italianen over de grens zetten, door hen onder bewaking te laten terugreizen met de treinen waarmee ze ook waren aangekomen, op de voor die terugreis al geplande tijdstippen op die avond. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het beleidscentrum met deze schets de IND niet een juiste voorstelling van zaken gegeven.

De Nationale ombudsman overwoog in het rapport voorts dat de IND pas bij de plannen tot uitzetting is betrokken toen er nog maar nauwelijks tijd was om de daartoe benodigde besluitvorming adequaat te laten plaatsvinden. Dit had kunnen worden voorkomen wanneer het beleidscentrum de IND tijdig bij zaak had betrokken. Het is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet juist dat de IND niet al veel eerder op de dag is benaderd, toen het voornemen tot uitzetting opkwam.

Overigens achtte de Nationale ombudsman het eveneens onjuist dat het Amsterdamse driehoeksoverleg en het Landelijk Coördinatie Centrum de IND niet hebben betrokken bij de voorbereiding van de Eurotop. Doordat dit is nagelaten, is de IND niet in staat geweest om tijdig aan te geven welke mogelijkheden het vreemdelingenrecht wel en niet biedt in het kader van de handhaving van de openbare orde, met als gevolg dat die informatie niet in de voorbereiding is betrokken.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was er aan het begin van de avond geen reden meer om verder op te treden jegens de 150 opgehouden Italianen, en dus ook niet om hen uit te zetten uit Nederland. De IND moest en mocht echter afgaan op de informatie die het beleidscentrum had verstrekt. De IND besloot tot het verstrekken van een mondelinge collectieve last tot uitzetting. Afgaande op de informatie van het beleidscentrum concludeerde de IND dat de Italianen de openbare orde hadden verstoord. De IND paste daarop de algemene regel uit de Vreemdelingenwet toe dat een vreemdeling niet langer recht heeft op verblijf in Nederland als hij de openbare orde heeft verstoord. De IND leidde uit de omstandigheden, zoals geschetst door het beleidscentrum, af dat het onvermijdelijk was om voorbij te gaan aan het vereiste dat bij uitzetting een individuele vreemdelingenrechtelijke toetsing plaatsvindt. Daarom is niet nagegaan of er Italianen waren die een bijzonder verblijfsrecht hadden. In feite zijn zelfs de persoonlijke gegevens en de nationaliteit van de betrokkenen niet nagegaan. De IND had van het beleidscentrum begrepen dat er eenvoudig geen tijd was voor individuele toetsing en voor het uitschrijven van lasten tot uitzetting. Daarom heeft hij gemeend te moeten volstaan met het, zonder voorafgaand onderzoek, verstrekken van een collectieve, mondelinge last. Achteraf heeft de IND zich op dit punt beroepen op overmacht.

De Nationale ombudsman overwoog in het rapport dat de dienstdoende piketfunctionaris van de IND inderdaad door het beleidscentrum voor een

dilemma is geplaatst. Hij werd voor de keuze gesteld om ofwel medewerking te verlenen aan de voorgenomen uitzetting, met als consequentie dat niet kon worden voldaan aan een aantal formele vereisten uit de vreemdelingenwetgeving, ofwel geen medewerking te verlenen, met als consequentie dat zich risico's voor de openbare orde zouden kunnen voordoen. Gelet op de belangen die hij in de afweging heeft betrokken, was het op zichzelf niet onbegrijpelijk dat hij heeft gekozen voor de eerste optie.

De piketfunctionaris van de IND had naar de mening van de Nationale ombudsman echter, nu hem een zeer ongebruikelijk geval was voorgelegd, waarbij een oplossing werd verlangd die alleen kon worden geboden wanneer zou worden voorbij gegaan aan wettelijke vormvereisten, moeten onderkennen dat de desbetreffende besluitvorming de grenzen van zijn mandaat zou overschrijden. Daarom had mogen worden verwacht dat hij zich had verstaan met de hoogste ambtelijke leiding, in plaats van zelf een besluit te nemen.

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat ook had moeten worden onderkend dat het vreemdelingenrecht aan EU-onderdanen een bijzondere positie toekent. Zo is op EU-onderdanen niet de algemene regel van toepassing dat het verblijfsrecht vervalt bij verstoring van de openbare orde. Voor hen geldt een strenger criterium, namelijk of sprake is van een zogenoemde actuele bedreiging van de openbare orde. De IND had moeten toetsen aan dit laatste criterium. Dat is niet gebeurd. Ook is ten onrechte voorbijgegaan aan de wettelijke eis dat EU-onderdanen pas kunnen worden uitgezet nadat aan hen op aanwijzing van de Staatssecretaris van Justitie een schriftelijke weigering van verdere toegang is verstrekt, waartegen een rechtsmiddel openstaat. De betrokken Italianen zijn daarvan niet op de hoogte gesteld, doordat aan hen geen weigering is verstrekt.

Ten slotte had naar het oordeel van de Nationale ombudsman moeten worden onderkend dat EU-onderdanen, wanneer is vastgesteld dat zij niet (meer) in Nederland mogen verblijven, in beginsel vier weken de gelegenheid behoren te krijgen om vrijwillig te vertrekken, en niet mogen worden uitgezet zolang niet is beslist op een ingesteld bezwaar/beroep tegen de schriftelijke weigering. Hiervan kan alleen worden afgeweken in zogenoemde dringende gevallen. Dat vraagt dan echter een afzonderlijke, daarop gerichte toetsing. Overigens had bij zo'n toetsing moeten worden geconcludeerd dat de 150 Italianen gewoon de gelegenheid hadden moeten krijgen om later die avond terug te reizen met de trein waarmee ze waren gekomen.

De groep van 150 Italianen is vanuit de penitentiaire inrichting Over-Amstel teruggeleid naar één van de Italiaanse treinen, en samen met de overige Italianen naar de grens met Duitsland vervoerd. De grens werd echter niet op tijd bereikt, zodat pas de volgende ochtend verder kon worden gereisd. Dit is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet verwijtbaar aan het beleidscentrum, dat alle moeite heeft gedaan om de uitzetting te bespoedigen. De vertraging ontstond voor een belangrijk deel doordat inzittenden (herhaaldelijk) aan de noodrem trokken. Er was echter geen sprake van vermijdbare hiaten in de in acht te nemen voortgaande beweging naar de grens.

Vanaf een zeker moment vond echter vermenging plaats van de groep van 150 Italianen met de andere Italianen. De politie heeft, met medeweten van het beleidscentrum, niet volhard in het inkapselen van de groep op wie de last tot uitzetting betrekking had. Uit een oogpunt van beheersbaarheid is dit begrijpelijk. Feitelijk is daarmee echter wel de bewegingsvrijheid beperkt van alle Italianen. In zoverre is naar het oordeel van de

Nationale ombudsman ook onjuist gehandeld ten aanzien van al degenen die niet behoorden tot de groep van 150.

c. Het uitzetten van buitenlandse artikel 140-arrestanten

De Nationale ombudsman heeft in het rapport de arrestaties tijdens de Eurotop op grond van verdenking van lidmaatschap van een criminele organisatie niet beoordeeld, evenmin als de daarop gevolgde inverzekeringstelling. Wel heeft hij een oordeel kunnen geven over de uitzetting van de buitenlanders onder deze arrestanten. Hij overwoog daarover in het rapport het volgende.

De IND werd om medewerking aan de uitzetting verzocht tijdens een bijeenkomst op maandag 16 juni 1997, de eerste dag van de eigenlijke vergadering van de Europese raad. Het idee om daarbij, zoals bij de Italianen, gebruik te maken van een collectieve last, wees de IND af. De IND stelde aan de hand van dossieronderzoek vast dat 92 van de arrestanten een buitenlandse nationaliteit bezaten, en niet in het bezit waren van een bijzonder verblijfsrecht; 85 van hen waren EU-onderdaan. Ten aanzien van deze 92 personen verstrekke de IND een individuele schriftelijke last. Uit het feit dat de politie de betrokkenen had aangemerkt als verdachte van lidmaatschap van een criminele organisatie leidde de IND, zonder nader onderzoek ter zake, af dat ten aanzien van hen sprake was van verstoring van de openbare orde. De IND concludeerde dat daarmee was voldaan aan één van de criteria in de Vreemdelingenwet voor uitzetting van een vreemdeling.

De Nationale ombudsman overwoog op dit punt dat de IND hierbij ten onrechte geen onderscheid heeft gemaakt tussen de 85 EU-onderdanen en de zeven overige vreemdelingen. Evenals bij de 150 Italianen was gebeurd, heeft de IND ook in dit geval niet onderkend dat ten aanzien van EU-onderdanen zwaardere eisen gelden voor een eventuele uitzetting. Nagelaten is te toetsen of elk van de 85 EU-onderdanen een actuele bedreiging van de openbare orde vormde. Dit betekent dat het besluit tot het verstrekken van de lasten tot uitzetting van deze arrestanten gebaseerd was op ontoereikend onderzoek, en daarmee op een onjuiste grond.

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat wanneer op de juiste wijze zou zijn geconcludeerd dat de buitenlandse arrestanten, voor zover het EU-onderdanen waren, een actuele bedreiging voor de openbare orde vormden, de Staatssecretaris van Justitie, zoals ook ten aanzien van de 150 Italianen had moeten gebeuren, door middel van een aanwijzing had moeten bepalen dat deze 85 EU-onderdanen niet langer verblijfsrecht in Nederland hadden. Op grond van zo'n aanwijzing had dan aan hen een schriftelijke weigering van verdere toegang kunnen worden gegeven. Tegen die weigering hadden betrokkenen vervolgens een rechtsmiddel kunnen aanwenden. Pas na de aanwijzingen en de weigeringen hadden de lasten tot uitzetting kunnen worden verstrekt. Het zonder meer verstrekken van deze lasten was derhalve niet juist. Bovendien is door het achterwege laten van een schriftelijke weigering feitelijk ook aan deze buitenlandse arrestanten een rechtsmiddel onthouden.

Wanneer is vastgesteld dat een vreemdeling het land moet verlaten, is het uitgangspunt dat een termijn wordt gegund voor vrijwillig vertrek. Zoals ook al is opgemerkt onder b., geldt ten aanzien van EU-onderdanen dat zij in beginsel aanspraak hebben op een termijn van vier weken voor vrijwillig vertrek. In elk geval moet uitzetting van EU-onderdanen achterwege blijven zolang een beroep loopt tegen een schriftelijke weigering. Hiervan kan alleen worden afgeweken in zogenoemde dringende gevallen. De IND heeft echter niet onderzocht of daarvan sprake was. Bij het verstrekken van de lasten is niet aangegeven dat, en zo ja waarom, kon worden afgeweken van de termijn van vier weken voor

vrijwillig vertrek. Indien op dit punt wel een afweging was gemaakt, had overigens de conclusie moeten luiden dat zich geen dringend geval voordeed. Op het moment van het daadwerkelijke uitzetten was de Eurotop immers al afgelopen, zodat het kader waarin zich eventuele bedreigingen voor de openbare orde zouden kunnen voordoen niet meer bestond.

Al met al is naar het oordeel van de Nationale ombudsman ook bij de vraag of de buitenlandse arrestanten een termijn voor vrijwillig vertrek moest worden gegund ten onrechte buiten beschouwing gebleven dat EU-onderdanen een bijzondere rechtspositie hebben in het vreemdelingenrecht.

d. Slotoverweging; aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft in het rapport in een slotoverweging aan dat de hoofddoelstelling van de Amsterdamse driehoek van een ongestoorde Eurotop is verwezenlijkt, maar dat de inzet van middelen om dat doel te bereiken in een aantal opzichten de toets der kritiek niet kan doorstaan. Samengevat gaat het om de volgende punten.

Een groep van 150 Italiaanse treinreizigers is te lang opgehouden zonder rechtsgrond. Deze groep is vervolgens ten onrechte de toegang tot Amsterdam ontzegd. Dit is gebeurd op grond van onjuist gebruik van de noodbevelbevoegdheid van de burgemeester. De Italiaanse treinreizigers zijn overgebracht naar de penitentiaire inrichting zonder dat er een rechtsgrond voor insluiting was. Bovendien is deze groep daarna uitgezet uit Nederland zonder dat was voldaan aan de voorwaarden uit de vreemdelingenwetgeving voor uitzetting van hen, als EU-onderdaan. Blijkens uitspraken van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam (waartegen overigens hoger beroep is ingesteld), is een grote groep personen ten onrechte aangehouden als verdachte van lidmaatschap van een criminele organisatie, en in verzekering gesteld tot het eind van de Eurotop. Tot deze groep behoorden 85 EU-onderdanen. Ook zij zijn uitgezet uit Nederland zonder dat daarbij is voldaan aan de voorwaarden daarvoor uit de vreemdelingenwetgeving.

De Nationale ombudsman geeft in dit verband aan dat in een aantal situaties spanning heeft bestaan tussen enerzijds de effectiviteit en anderzijds de rechtmatigheid van het optreden ter handhaving van de openbare orde tijdens de Eurotop. Bij het maken van keuzen lijkt in voorkomende gevallen het beperken van risico's voorop te hebben gestaan, en lijkt de juridische houdbaarheid van de daarvoor ingezette middelen niet doorslaggevend te zijn geacht. In zoverre zou men kunnen zeggen dat het doel de middelen heeft geheiligd.

Daar komt bij dat de betrokken functionarissen niet in alle gevallen een goed inzicht hebben gehad in het voor hun optreden geldende juridische kader. Ook is tevoren niet op alle punten ten volle overdacht en uitgewerkt welke maatregelen konden worden genomen in het geval zich – voorzienbare – bijzondere moeilijkheden zouden voordoen. Dat had tot gevolg dat op enkele belangrijke momenten moest worden teruggevallen op improvisatie.

Met het oog op eventuele toekomstige grootschalige evenementen – zoals het Europese kampioenschap voetbal in het jaar 2000 – meent de Nationale ombudsman dat het – zowel uit een oogpunt van effectiviteit als van legitimiteit van het overheidsoptreden – van belang is dat goed in het oog wordt gehouden welke voorwaarden gelden voor het gebruik, in het kader van de handhaving van de openbare orde, van de noodbevelbevoegdheid op grond van de Gemeentewet, alsmede van bevoegdheden op grond van het strafrecht en het vreemdelingenrecht en welke beperkingen daaruit voortvloeien. De Nationale ombudsman acht het daarom van belang dat lering wordt getrokken uit de ervaringen van de Eurotop.

Wat betreft die ervaringen kan bij een volgende gelegenheid geen beroep meer worden gedaan op het argument dat sprake was van onvoorziene situaties, zodat improvisatie, desnoods tegen de wet in, onvermijdelijk was.

In dit verband heeft de Nationale ombudsman de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Minister van Justitie gezamenlijk aanbevolen om, in onderlinge afstemming, het rapport te betrekken bij de voorbereiding van beleid in algemene zin inzake overheidsoptreden bij grootschalige evenementen, een en ander ook in goede afstemming met de andere autoriteiten die op dat gebied een verantwoordelijkheid (kunnen) hebben, en om te laten weten tot welke conclusie een en ander heeft geleid. Bij het afsluiten van dit jaarverslag was op deze aanbeveling nog geen reactie ontvangen.

7A.15.2 *Overige rapporten*

Rapport 98/287 betreft een klacht over het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Verzoekers hadden er bezwaar tegen dat ambtenaren van dit korps ter handhaving van de openbare orde waren opgetreden in de omgeving van hun woning, terwijl de problemen die aanleiding hadden gegeven tot dat optreden, zich huns inziens hadden voorgedaan in en rondom het onder hun woning gelegen winkelcentrum. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam echter naar voren dat ook de omstandigheden rondom de winkel van verzoekers zodanig waren geweest dat een verscherpt politieoptreden aldaar gerechtvaardigd was geweest.

Rapport 98/52 betreft een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Noord-Holland-Noord. De Nationale ombudsman overwoog in dit rapport onder meer dat de politie in redelijkheid tot het oordeel had kunnen komen dat de locatie in Hoorn waar op 15 augustus 1997 een groot vuurwerk zou worden ontstoken met het oog op de veiligheid van voetgangers diende te worden afgesloten voor motorvoertuigen. De Nationale ombudsman overwoog voorts dat een dergelijke afzetting op zichzelf nog niet rechtvaardigde dat ook de toegang tot die locatie werd ontzegd aan journalisten met een motorvoertuig. Voor de politie was er alleen een toereikende reden om dat te doen indien en voor zover de politie door toelating van de betrokken journalist met een motorvoertuig op onaanvaardbare wijze zou zijn gehinderd in haar taakuitoefening, en/of wanneer door de toelating onaanvaardbare veiligheidsrisico's in het geding zouden zijn geweest. De Nationale ombudsman overwoog dat de politie in dit geval in redelijkheid tot het oordeel had kunnen komen dat sprake was van een onaanvaardbaar veiligheidsrisico.

7A.16 Vreemdelingendiensten

7A.16.1 *Algemeen*

Rapporten

In 1998 zijn twaalf rapporten uitgebracht die (deels) betrekking hebben op vreemdelingendiensten (1997: 16). Vier keer betrof het een klacht over een gedraging van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Utrecht, drie keer van het regionale politiekorps Haaglanden, en een keer van respectievelijk de regionale politiekorpsen Amsterdam-Amstelland, Gelderland-Midden, Brabant-Noord, Limburg-Zuid, en Flevoland. In vier gevallen was de klacht ten aanzien van de desbetreffende vreemdelingendienst niet gegrond, en in vijf gevallen gegrond. In twee gevallen was de klacht deels gegrond, en deels niet gegrond. Een keer was de klacht deels gegrond, terwijl over het resterende deel geen

oordeel kon worden gegeven. Ten slotte was de klacht in één geval deels gegrond en deels niet gegrond, terwijl over het resterende deel geen oordeel kon worden gegeven.

Daarnaast is een rapport uitgebracht over een gedraging van ambtenaren van het regionale politiekorps Midden- en West-Brabant, niet behorend tot de vreemdelingendienst van dit korps, waarbij gebruik is gemaakt van vreemdelingenrechtelijke bevoegdheden (rapport 98/29; zie hierna). De klacht was niet gegrond.

Eén van de genoemde rapporten over een gedraging van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Utrecht betreft niet het gebruikmaken van vreemdelingenrechtelijke bevoegdheden (rapport 98/34; zie voor een bespreking onder § 7A.11).

Interventies

In 1998 is slechts een viertal klachten over vreemdelingendiensten afgedaan door interventie. In 1997 bedroeg dat aantal nog vijfendertig. Dit jaar deden zich bij de vreemdelingendiensten geen structurele knelpunten voor in de uitvoeringspraktijk als gevolg van tekorten in de organisatie.

7A.16.2. *Enkele zaken*

Vreemdelingenrecht en lokaalvredebreuk

In het al genoemde rapport 98/29 komt onder meer aan de orde dat ambtenaren van het regionale politiekorps Midden- en West-Brabant verzoeker, een Liberiaan, hebben onderworpen aan vreemdelingenrechtelijke maatregelen, toen hij weigerde een winkel te verlaten na een conflict met de bedrijfsleider. De betrokken ambtenaren vroegen hem om inzage in zijn identiteitsbewijs en informeerden naar zijn verblijfsstatus. Verzoeker kon zijn identiteitsbewijs niet direct tonen, en bood aan daarin inzage te geven in zijn nabijgelegen woning. De betrokken ambtenaren hielden hem echter aan.

De Nationale ombudsman overwoog dat artikel 19, eerste lid, van de Vreemdelingenwet ambtenaren die zijn belast met vreemdelingentoezicht de bevoegdheid geeft personen staande te houden ter vaststelling van hun identiteit, nationaliteit en verblijfsstatus, wanneer er concrete aanwijzingen bestaan voor illegaal verblijf. In dit geval was echter geen sprake van aanwijzingen voor illegaal verblijf, zodat de ambtenaren niet bevoegd waren geweest om verzoeker in het kader van het vreemdelingenrecht staande te houden.

De Nationale ombudsman overwoog verder dat er wel reden was geweest tot optreden jegens verzoeker, maar dat dit bijvoorbeeld had moeten bestaan in strafrechtelijk optreden wegens lokaalvredebreuk. In dat kader hadden vervolgens eventueel ook maatregelen van vreemdelingentoezicht kunnen worden genomen.

De Nationale ombudsman overwoog voorts het volgende. Ingevolge artikel 17, eerste lid onder b, van de Vreemdelingenwet juncto artikel 64, onder a, van het Vreemdelingenbesluit zijn vreemdelingen verplicht desgevraagd alle inlichtingen te verstrekken die kunnen dienen ter vaststelling van onder meer identiteit en nationaliteit. Op grond van artikel 44, eerste lid, van de Vreemdelingenwet is het niet voldoen aan die verplichting een strafbaar feit. Tot die verplichting behoort echter niet het bij zich dragen en op eerste vordering tonen van een identiteitsbewijs. De betrokken vreemdeling kan aan zijn verplichting op dit punt voldoen door inzage te verlenen op het politiebureau of elders, bijvoorbeeld in zijn woning. Het niet op eerste vordering kunnen tonen van een vreemdelingendocument is derhalve niet een strafbaar feit.

De Nationale ombudsman overwoog in het rapport tot slot echter wettelijk gehouden te zijn rechtsgronden in acht te nemen waarop rechterlijke uitspraken zijn gebaseerd. In dit verband was in dit geval van belang dat verzoeker was vervolgd wegens het niet op eerste vordering tonen van

een identiteitsbewijs, en dat de kantonrechter te Breda hem deswege bij vonnis van 24 mei 1996 schuldig heeft verklaard.

De Nationale ombudsman kon dan ook niet anders dan de gedraging aan te merken als «behoorlijk», zowel ten aanzien van het staande houden van verzoeker in het kader van het vreemdelingentoezicht, als wat betreft zijn aanhouding omdat hij zijn vreemdelingendocument niet direct had kunnen tonen.

Toepasselijkheid Awb op advies van vreemdelingendienst

Vijf van de uitgebrachte rapporten hebben betrekking op de lange duur van de behandeling door een vreemdelingendienst van een aanvraag van een machtiging tot verblijf of een verblijfsvergunning (zie meer uitgebreid over dit onderwerp hoofdstuk 10, § 10A.2.2).

Rapport 98/42 betreft een aanvraag van een machtiging tot verblijf (mvv) bij de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Utrecht. De vreemdelingendienst had de aanvraag, voorzien van een advies, dertien weken na de indiening ter afhandeling doorgezonden naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND).

De Nationale ombudsman overwoog in het rapport dat een vreemdelingendienst een mvv-aanvraag met advies binnen een zodanige termijn dient door te zenden dat de IND de aanvraag kan afhandelen binnen de wettelijke termijn. Ingevolge het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bedroeg de termijn in dit geval acht weken. De onderzochte gedraging was op dit punt «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat de ter zake door de desbetreffende districtschef ingenomen stelling dat de beslistermijnen van de Awb betrekking hebben op beschikkingen, maar niet op adviezen van de vreemdelingendienst, niet juist is.

Rapport 98/436 betreft onder meer de klacht dat ambtenaren van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Haaglanden de vriendin van verzoeker ertoe hadden gebracht een verklaring te ondertekenen waarmee zij haar aanvraag om een verblijfsvergunning introk, zonder dat deze verklaring voor haar werd vertaald, en terwijl zij de Nederlandse taal onvoldoende beheerste om het te kunnen stellen zonder tolk. De politie nam tijdens het onderzoek de stelling in dat bij het desbetreffende gehoor, en bij de ondertekening van de verklaring, wel een tolk aanwezig was geweest.

De Nationale ombudsman achtte dat echter niet aannemelijk, onder meer omdat de politie geen nota voor een tolk had kunnen over leggen, en ook omdat het voor intrekking voorgeschreven formulier D37 ontbrak waarop de aanwezigheid van een tolk had moeten worden aangemerkt.

De Nationale ombudsman overwoog dat door het niet inschakelen van een tolk, en door het niet gebruiken van het intrekkingformulier, ten aanzien van verzoekers vriendin, die is uitgezet naar Kazachstan, ten onrechte geen toepassing was gegeven aan het bepaalde in de Vreemdelingencirculaire, paragraaf A.4/6.2.5. Dit klemde temeer omdat verzoekers vriendin daarmee als mogelijk slachtoffer van mishandeling geen passende behandeling had ontvangen.

De Nationale ombudsman deed de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden de aanbeveling om, voor zoveel nodig, te bevorderen dat het formulier D37 te allen tijde wordt gebruikt in de situaties waarin dat is voorgeschreven.

Bij brief van 18 december 1998 liet de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden weten dat hij de aanbeveling had overgenomen. Hij deelde mee dat de medewerkers van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Haaglanden waren geïnstrueerd conform de strekking van de aanbeveling.

Verbod van refoulement

Rapport 98/181 betreft de klacht dat de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Utrecht, na overleg met de IND, verzoeker heeft gepresenteerd aan de Armeense ambassade te Brussel, terwijl nog niet definitief vaststond dat hij geen vluchteling was (dit rapport wordt besproken in hoofdstuk 10, § 10A.2.3).

Uitlevering

Op deze plaats zij voorts nog verwezen naar een bespreking van rapport 98/332 in hoofdstuk 10, § 10A.2.6. Dit rapport heeft betrekking op de klacht over een gedraging van het Bureau Internationale Rechtshulp van het Ministerie van Justitie en/of het openbaar ministerie te Haarlem en/of de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie en/of de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Flevoland met betrekking tot een uitlevering aan de Verenigde Staten van Amerika op 1 juni 1996. Alleen wat betreft het aandeel van het regionale politiekorps merkte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging aan als «behoorlijk»; voor het overige was de klacht gegrond.

7A.17 Minderjarigen

In 1998 verschenen negen rapporten (1997: 5) die (onder meer) betrekking hebben op politieoptreden jegens minderjarigen. Vijf maal was de klacht niet gegrond en in drie gevallen was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. In één geval kon geen oordeel worden gegeven.

Geweld bij aanhouding

In twee zaken (rapport 98/141 en rapport 98/242) was sprake van geweldstoepassing bij de aanhouding van minderjarigen. In beide zaken werd de geweldstoepassing «behoorlijk» geacht, gezien de feitelijke omstandigheden die tot deze geweldstoepassing hadden geleid.

Insluiting van minderjarige verdachten

De Nationale ombudsman gaf in twee zaken een oordeel over het toepassen van dwangmiddelen bij de aanhouding van minderjarigen (rapport 98/23 en 98/56). Het ging daarbij onder meer om het (afzonderlijk) insluiten in een politiecel. In beide zaken werd de klacht op dit punt niet gegrond geacht.

In de zaak die leidde tot rapport 98/23 betrof de klacht onder meer het afzonderlijk van elkaar insluiten van drie jongens in de leeftijd van 14 en 15 jaar. Verzoekers gaven aan dat de jongens hierdoor erg overstuur waren geraakt, omdat zij nog nooit met justitie in aanraking zouden zijn geweest. Uit het onderzoek bleek dat de politie de drie afzonderlijk had ingesloten in afwachting van het hen af te nemen verhoor. Het is niet wenselijk, met name vanuit een oogpunt van waarheidsvinding, dat mede-verdachten die nog moeten worden gehoord in een gezamenlijke ruimte worden ingesloten. Het besluit van de politie om de jongens afzonderlijk in te sluiten was dan ook juist. Het feit dat zij dit kennelijk niet als prettig hadden ervaren, deed niet af aan dit oordeel.

Informatieverstrekking aan ouders en bejegening bij verhoor

In de zaak die leidde tot rapport 98/498 ging het er in de eerste plaats over dat ambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond op 8 februari 1996 een onderzoek hadden ingesteld op de basisschool (en in de groep) waar de – toentertijd – twaalfjarige zoon van verzoekers zat, zonder de ouders van de kinderen daarvan in kennis te stellen. Het betrof een onderzoek waarin de zoon was genoemd als mogelijke verdachte van verkrachting. Verzoekers waren van mening dat een dergelijk onderzoek emoties en vragen bij de kinderen kon oproepen, en achtten dit onjuist.

De Nationale ombudsman achtte het voldoende aannemelijk dat één of meer medewerkers van de politie Rotterdam naar aanleiding van een incident in een zwembad een bezoek hebben gebracht aan basisschool X. Tijdens dit bezoek is gesproken met de directeur van school X. Niet is gebleken dat politieambtenaren in de klassen zijn geweest of met leerlingen hebben gesproken. Naar aanleiding van het politiebezoek heeft in ieder geval leerkracht B. een gesprek gevoerd met enkele jongens van de school, onder wie de zoon van verzoekers. Nu het politieoptreden zo beperkt van aard was en er geen rechtstreeks contact is geweest tussen politieambtenaren en leerlingen van de school, bestond er geen noodzaak voor de politieambtenaren om de ouders van de betrokken leerlingen te informeren. Voor zover hiertoe de noodzaak al bestond, lag de verantwoordelijkheid hiervoor bij de schoolleiding, en was dit geen taak voor de politie. De onderzochte gedraging was in zoverre dan ook «behoorlijk». Verzoekers klaagden er verder over dat zij voorafgaand aan een verhoor op ongepaste wijze waren benaderd. De desbetreffende politieambtenaren merkten op dit punt op, dat de sfeer tijdens het verhoor heel gespannen was geweest, en dat ieder woord naar hun mening werd gewogen op een goudschaaltje. Eén van de ambtenaren stelde dat hij best een opmerking zou kunnen hebben geplaatst in de trant van: «hoe meer zielen, hoe meer vreugd», en erkende eveneens dat hij een verwachting had uitgesproken over een mogelijke vervolging door de officier van justitie. Hij merkte overigens op niets te hebben bedoeld met dergelijke opmerkingen.

Op dit onderdeel overwoog de Nationale ombudsman dat het voor zich spreekt dat het voor ouders van een jong kind bijzonder ingrijpend is om te worden geconfronteerd met de mogelijkheid dat dit kind wordt verdacht van een strafbaar feit, zeker wanneer dit een zo ernstig zedemisdrijf als verkrachting betreft. In die situatie dienen ouders – evenals hun kinderen – dan ook met de grootste zorgvuldigheid te worden benaderd.

In dit verband is een opmerking in de trant van «hoe meer zielen, hoe meer vreugd» minder gepast en getuigde het maken van deze opmerking van onvoldoende respect voor de situatie waarin verzoekers en hun zoon zich bevonden. Het was eveneens minder juist om al tijdens het eerste verhoor van de jongen uitspraken te doen over de kans op vervolging door de officier van justitie: het was niet aan de betrokken politieambtenaar om zich daarover op dat moment uit te laten. Hij had eventuele mededelingen omtrent deze beslissing moeten overlaten aan de officier van justitie.

In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

7A.18 Klachtbehandeling

7A.18.1 De kwaliteit van interne klachtbehandeling

Knelpunten in de interne klachtbehandeling

Elk jaar weer betreft een aanzienlijk aantal van de rapporten van de Nationale ombudsman over de politie (mede) de wijze van klachtbehandeling. Al vele jaren is een relatief groot deel van de onderzochte gedragingen op het gebied van de klachtbehandeling «niet behoorlijk». Steeds weer keren de volgende aandachtspunten ten aanzien van klachtbehandeling terug:

- de onpartijdigheid van de klachtbehandelaar;
- de behandelingsduur;
- het bieden van hoor en wederhoor;
- de toereikendheid van het onderzoek;
- de motivering van de beoordeling;

Ook in 1998 is gebleken dat knelpunten in deze voortduurden (zie hierna,

§ 7A.18.2). Een en ander betekent dat de kwaliteit van de interne klachtbehandeling onveranderd aandacht vraagt. Dit wordt onderstreept en bevestigd door de uitkomst van een evaluatieonderzoek naar de klachtbehandeling op grond van de Politiewet 1993, waar hieronder op zal worden ingegaan.

Rapport «Klagen bij de politie»

Op 27 februari 1998 hebben de toenmalige Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie het rapport *Klagen bij de politie* aangeboden aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Dit rapport bevat een eindrapportage van het onderzoek waartoe de Minister van Binnenlandse Zaken, in overleg met de Minister van Justitie en het korpsbeheerdersberaad, opdracht had gegeven. Doel van het onderzoek was:

«Het bieden van inzicht in de kwaliteit van de klachtenregelingen en de praktijk van de klachtafhandeling bij de regionale korpsen, het Korps landelijke politiediensten en de Rijksrecherche vanuit een juridische en een sociaal-wetenschappelijke invalshoek.»

In de brief van 27 februari 1998 constateren de beide Ministers terecht dat het rapport veel en waardevolle informatie bevat over de wijze waarop is vorm gegeven aan de klachtenregelingen en aan de toepassing ervan. In de brief noemen zij onder meer de volgende hoofdpunten:

«In het rapport wordt onder meer geconcludeerd dat er sprake is van een grote verscheidenheid aan regelingen, waarvan de vormgeving door min of meer toevallige omstandigheden lijkt ingegeven. Voorts blijkt uit het onderzoek dat de resultaten en effecten van een klachtenprocedure maar voor een klein deel afhankelijk zijn van de betreffende klachtenregeling. Wellicht zijn zaken als de professionaliteit van de klachtenbehandelaar en de houding van de betrokken ambtenaar van groter belang. Een aantal conclusies geeft reden tot zorg. Zo constateren de onderzoekers dat sommige klachtenregelingen en de toepassing daarvan op bepaalde punten in strijd zijn met de Politiewet 1993 of met de bedoeling van de wetgever. Voorts wordt in de politieregio's vaak minder lering getrokken uit klachten dan mogelijk is. Een verbinding tussen de klachtenprocedures en bijvoorbeeld algemeen kwaliteitsbeleid en personeelsbeleid wordt nog nauwelijks gelegd. Ook komt uit het rapport naar voren dat bij een aanzienlijk deel van de klagers het vertrouwen in de politie is afgenomen door de wijze waarop de klacht is behandeld.»

De beide Ministers gaven aan dat, alvorens definitieve conclusies kunnen worden getrokken, in overleg met betrokkenen moet worden gewerkt aan verbetering van de wijze waarop de politie met klachten omgaat. Het gaat daarbij zowel om wijziging van bestaande wetgeving als om verbetering van klachtbehandeling in de praktijk.

In een gezamenlijke brief van 1 juli 1998 aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben de voorzitters van het Korpsbeheerdersberaad, het Hoofdofficierenberaad en de Raad van Hoofdcommissarissen een reactie gegeven op het onderzoek. Met de Minister zijn zij van oordeel dat een aantal van de conclusies van het rapport reden geeft tot zorg. De doelstellingen van de klachtprocedure worden in meer of mindere mate niet gehaald, zodat meer prioriteit moet worden gegeven aan klachtbehandeling. Daarnaast dienen de reeds in gang gezette verbetertrajecten te worden geïntensiveerd.

De voorzitters van de beraden achten een min of meer gelijke klachtenbehandeling in de regio's wenselijk, waarbij voldoende ruimte bestaat

voor regionaal maatwerk, afhankelijk van de aard en de schaal van de betreffende regio.

Ten aanzien van de rol van de burgemeester in het klachtonderzoek lijkt naar de mening van de voorzitters een heroriëntatie geboden. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat het klachtonderzoek in de meeste regio's niet door de burgemeester wordt gedaan, maar via mandaat is neergelegd bij de politieorganisatie. Daarnaast vragen de voorzitters zich af of de afdoeningbevoegdheid, zoals die in een klein aantal regio's is gemandateerd aan de regionale burgemeesters, voldoende recht doet aan de verantwoordelijkheid van de korpsbeheerder in de klachtprocedure. Dit sluit aan bij kritiek terzake zoals de Nationale ombudsman die de afgelopen jaren meermalen heeft geuit (zie bijvoorbeeld Jaarverslag 1997, blz. 170–171).

Ten aanzien van de positie van de hoofdofficier van justitie besteden de voorzitters in hun brief aandacht aan de opvatting van de Nationale ombudsman dat bij de behandeling van een klacht over strafvorderlijk politieoptreden recht moet worden gedaan aan de gezagsrelatie tussen de hoofdofficier van justitie en de politie. De korpsbeheerder dient daartoe de hoofdofficier van justitie in kennis te stellen van een klacht die (mede) betrekking heeft op justitieel politieoptreden (zie ook de aanbeveling in rapport 95/428, en het Jaarverslag 1995, blz. 180). Blijkens het onderzoek-rapport is echter nauwelijks sprake van het informeren van het openbaar ministerie. Daarom ligt een nader te bepalen vorm van een, wettelijk verankerd, adviesrecht voor de hoofdofficier van justitie voor de hand. Inmiddels hebben de voorzitters van de beraden bij brief van 14 december 1998 aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hun visie gegeven op mogelijke aanpassing van hoofdstuk X van de Politiewet, met name gezien de inhoud van het wetsvoorstel voor hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

De Nationale ombudsman acht de resultaten van het onderzoek van groot belang voor het streven naar de zo noodzakelijk gebleken verbetering van de interne klachtbehandeling door de politie.

7A.18.2 *De behandeling van klachten*

In 1998 verschenen 62 rapporten die (mede) betrekking hebben op de wijze van klachtbehandeling door of namens de korpsbeheerders (1997: 54).

In 35 gevallen was de klacht gegrond, in twaalf gevallen niet gegrond, terwijl in twaalf gevallen de klacht deels gegrond, deels niet gegrond werd verklaard. In twee gevallen werd de klacht deels gegrond verklaard en werd deels geen oordeel gegeven. In één zaak kon geen oordeel worden gegeven. Daarmee is het aandeel van de zaken waarin de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard – 79% – aanzienlijk. In 1997 gold dit voor 76% van de zaken over de behandeling van klachten.

In de rapporten uit 1998 komen onder meer de volgende aspecten van klachtbehandeling aan de orde:

- *behandelingsduur*: 26 maal werd er (mede) over geklaagd dat de korpsbeheerder of, namens deze, de politie of de burgemeester van één van de tot de desbetreffende politieregio behorende gemeenten de klacht niet tijdig had afgedaan. In 25 gevallen was de klacht gegrond, in één geval niet gegrond.
- *onpartijdigheid in opstelling van de klachtbehandelaar*: in vijf gevallen werd (mede) geklaagd over de opstelling van de klachtbehandelaar, dan wel over het feit dat de klacht werd behandeld door een ambtenaar die zelf betrokken was geweest bij de gedraging waarop de

klacht betrekking had. In twee gevallen was de klacht gegrond, in twee niet gegrond, terwijl in één geval de klacht deels gegrond en deels niet gegrond was.

- *hoor en wederhoor*: in negen gevallen betrof de klacht (onder meer) het onthouden van de mogelijkheid om de klacht mondeling toe te lichten, danwel om te reageren op de standpunten van andere betrokkenen. In zes gevallen was de klacht gegrond, in twee niet gegrond, terwijl in één geval geen oordeel werd gegeven.
- *toereikendheid onderzoek*: in zeven zaken werd geklaagd (mede) over het niet of onvoldoende verrichten van onderzoek naar aanleiding van de klacht. In zes gevallen was de klacht gegrond, één klacht was niet gegrond.
- *motivering*: in zes gevallen werd erover geklaagd dat de beslissing op de klacht niet juist of niet volledig was gemotiveerd. In vijf gevallen was de klacht gegrond, in één geval deels gegrond, deels niet gegrond.
- *overnemen oordeel klachtencommissie*: in vijf gevallen werd er onder meer over geklaagd dat de korpsbeheerder zonder nadere motivering het oordeel van de klachtencommissie had overgenomen. In drie gevallen was de klacht gegrond, in twee gevallen niet gegrond.

Enkele rapporten

Behandelingsduur; informatieverstrekking aan de Nationale ombudsman

In de zaak die leidde tot rapport 98/54 klaagde verzoeker op 21 december 1996 bij de Nationale ombudsman erover dat hij sinds medio januari 1996 niets meer van de korpsbeheerder had vernomen over de afhandeling van zijn klacht. Verzoeker had op 25 november 1995 bij de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid een klacht ingediend over het politieoptreden op 16 november 1995, dat had plaatsgevonden in het kader van de ontruiming van een aantal kraakpanden.

Na een tweetal behandelingsberichten berichtte de chef van het district Stad Nijmegen verzoeker bij brief van 29 januari 1996 dat, na overleg met de korpsbeheerder, was besloten dat het onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht door de korpsbeheerder zelf zou worden verricht.

Op 7 februari 1997 bleek dat het regionale politiekorps Gelderland-Zuid en verzoeker op 29 januari 1996 een bemiddelingsgesprek hadden gevoerd en dat de regiopolitie als gevolg van het positieve verloop van dat gesprek verzoekers klacht als afgehandeld had beschouwd.

Verzoeker heeft in reactie op deze informatie gesteld dat een bemiddelingsgesprek niet heeft plaatsgevonden. De korpsbeheerder heeft dit vervolgens erkend. Uiteindelijk is de korpsbeheerder pas op 1 oktober 1997 gekomen tot de beoordeling van de klacht.

Uit het voorgaande blijkt dat de korpsbeheerder een periode van ruim 21 maanden nodig heeft gehad voor het afhandelen van verzoekers klacht. De Nationale ombudsman achtte dit veel te lang. Deze termijn is ook in strijd met de klachtenregeling van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid. De onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

Ten overvloede merkte de Nationale ombudsman op dat in de behandeling van deze zaak ook naar de Nationale ombudsman toe onjuist was gehandeld, doordat hem op 7 februari 1997 onjuiste inlichtingen waren verstrekt. De Nationale ombudsman keurde een dergelijke gang van zaken af. Hij moet er immers zonder meer op kunnen rekenen dat bestuursorganen hem tijdens zijn onderzoek te allen tijde juist informeren.

Informatieverstrekking aan de klager

In de zaak die leidde tot rapport 98/548 was de vraag aan de orde in hoeverre de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) van toepassing is op de eventuele verstrekking aan de klager van stukken in het kader van de behandeling van diens klacht.

De verzoeker in deze zaak klaagde er onder meer over dat de chef van het regionale politiekorps Gooi en Vechtstreek, als direct toezichthouder van twee bijzondere opsporingsambtenaren (BOA's) van de Vereniging Natuurmonumenten, hem inzage had geweigerd in het rapport «melding gebruik bijzondere bevoegdheden» van de betrokken ambtenaren. De korpschef stelde zich op het standpunt dat de Wob hem niet verplicht tot het verlenen van inzage in de rapportage, omdat het een document betrof dat was bestemd voor intern gebruik.

Onder verwijzing naar rapport 89/729 van 29 september 1989 (AB 1989, nr. 559) kwam de Nationale ombudsman tot de volgende beoordeling. In een procedure van klachtbehandeling berust de aanspraak op informatie niet (primair) op de Wob. Veeleer zijn het de vereisten van behoorlijke klachtbehandeling waaruit voortvloeit dat de indiener van de klacht in beginsel aanspraak heeft en moet kunnen doen gelden op stukken of informatie die aanwezig zijn/is bij het betreffende bestuursorgaan en die uit een oogpunt van het procesbelang van de klager niet aan hem onthouden behoren/behoort te worden. In dit verband brengt het belang van een zekere gelijkwaardigheid van partijen in een klachtprocedure met zich dat de overheid de klagende burger geen informatie behoort te onthouden die (mogelijk) van belang is voor de beoordeling van de aangelegenheid waarover wordt geklaagd. Verder geldt dat de oordelende instantie haar oordeel niet behoort te baseren op stukken die niet bekend zijn bij alle partijen: de klager en de ambtenaar over wie wordt geklaagd. Voor zoveel nodig zullen deze stukken in het kader van hoor en wederhoor aan de orde moeten zijn geweest.

De korpschef was in dit geval niet degene die de klacht behandelde; dat was de Vereniging Natuurmonumenten, als werkgever van de twee buitengewoon opsporingsambtenaren. Echter, het regionale politiekorps Gooi en Vechtstreek was wel direct betrokken bij de klachtbehandeling. De korpschef is immers de directe toezichthouder van de betrokken ambtenaren, en de coördinator BOA van het korps nam deel aan de klachtbehandeling. Daarom lag een analoge toepassing van de hiervoor genoemde vereisten van behoorlijke klachtbehandeling op deze situatie in de rede.

Uitgangspunt is dan dat een verzoek van de klager om inzage van stukken die in het kader van klachtbehandeling voor hem van belang (kunnen) zijn, in beginsel behoort te worden ingewilligd. Dit beginsel van «ja, tenzij» is eveneens uitgangspunt van de Wob (artikel 3, derde lid). De beslissing op een verzoek om informatie als hiervoor bedoeld, zal echter steeds de uitkomst zijn van een belangenafweging. Het belang van openheid, gelet op de genoemde vereisten van behoorlijke klachtbehandeling, zal daarbij moeten worden afgewogen ten opzichte van belangen die aanleiding kunnen geven om het verzoek af te wijzen. Een aantal van de criteria uit de artikelen 10 en 11 van de Wob kan daarbij in het kader van een procedure van klachtbehandeling analoog van betekenis worden geacht.

Op basis hiervan kwam de Nationale ombudsman tot het oordeel dat in dit geval de verwijzing van de korpschef naar het criterium van artikel 11, eerste lid Wob niet toereikend was. Voor zover al zou moeten worden geoordeeld dat het rapport «melding gebruik bijzondere bevoegdheden» bestemd was voor intern beraad als bedoeld in artikel 11 Wob, kon niet worden gesteld dat in dit rapport persoonlijke beleidsopvattingen voorkomen. Het ging hier slechts om waarnemingen van de betrokken ambtenaren en om feitelijke gegevens. Ook een analoge toepassing van de criteria uit artikel 10 Wob kon niet leiden tot de conclusie dat één van die belangen in redelijkheid diende te prevaleren boven het belang van verzoeker bij de gevraagde inzage. Evenmin was er aanleiding voor het

oordeel dat enig ander belang zich verzette tegen het verlenen van de gevraagde inzage. De korpschef kon daarom niet op basis van de daarvoor gegeven motivering komen tot weigering van de inzage van het rapport «melding gebruik bijzondere bevoegdheden». In zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Beslissing korpsbeheerder na advies klachtencommissie

In de zaak die leidde tot rapport 98/63 (AB 1998, nr. 198, m.n. P. J. Stolk) klaagde verzoekster over de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Zuid haar klacht had afgehandeld. Volgens verzoekster had de korpsbeheerder geen duidelijke beslissing genomen op haar klacht van 24 maart 1995, doordat hij slechts had verwezen naar het advies van de Commissie voor politiekklachten, en had hij dit advies ten onrechte overgenomen. In dat verband stelde verzoekster onder meer dat onvoldoende onderzoek was gedaan naar de relevante feiten. Verder had zij kritiek op het feit dat zij niet was gehoord in het kader van de formele klachtenprocedure, en bracht zij naar voren dat er ten onrechte van was uitgegaan dat zij genoeg had genomen met de uitleg van een betrokken politieambtenaar.

De Nationale ombudsman overwoog in de beoordeling van deze klacht onder meer het volgende. In zijn algemeenheid is er voor een korpsbeheerder geen reden om in zijn beslissing op een klacht nader te motiveren waarom hij het advies van een Commissie voor politiekklachten volgt, indien hij zich kan verenigen met een aan hem gericht advies van de Commissie, het onderzoek volledig is geweest en de aan het advies ten grondslag liggende motivering duidelijk en volledig is. Dit ligt anders als er sprake is van een onduidelijke of onvolledige motivering van het advies, of indien de aan het advies ten grondslag liggende motivering de beslissing niet kan dragen. Als de korpsbeheerder in dat geval het advies overneemt, dient hij in zijn conclusie het advies te verduidelijken of aan te vullen (zie ook Jaarverslag 1997, blz. 173–175).

In deze zaak was gebleken dat het advies van de Commissie voor politiekklachten niet berustte op een volledig onderzoek van het politieoptreden waarover verzoekster heeft geklaagd. De korpsbeheerder kon dan ook niet ermee volstaan om in zijn beslissing van 16 november 1995 slechts naar dit advies te verwijzen. De onderzochte gedraging was daarom «niet behoorlijk».

Toereikendheid onderzoek

Rapport 98/129 (AB 1998, nr. 230, m.n. P.J. Stolk) gaat over het volgende. Verzoeker klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat de korpsbeheerder zijn klacht had afgedaan zonder dat toereikend onderzoek was verricht. De klachtbehandeling namens de korpsbeheerder was als volgt verlopen. In eerste instantie was de directe meerdere X van twee van de betrokken ambtenaren belast met het onderzoek naar aanleiding van de klacht. Hij hoorde de twee ambtenaren en stelde een rapport op. Conform de klachtenregeling voor het regionale politiekorps Gelderland-Midden diende de burgemeester van Y vervolgens op grond van dat rapport de korpsbeheerder van advies ten behoeve van de afdoening. De burgemeester adviseerde de korpsbeheerder een nader onderzoek in te stellen. Hij voerde daartoe aan dat het naar zijn oordeel niet mogelijk was om op grond van het verrichte onderzoek te komen tot een inhoudelijk oordeel over de klacht. Hij wees er onder meer op dat X, die het onderzoek had verricht, deels betrokken was geweest bij de onderzochte gedraging. Ook gaf hij aan dat verzoeker niet in de gelegenheid was gesteld om te reageren op hetgeen de betrokken ambtenaren naar voren hadden gebracht.

De korpsbeheerder vroeg vervolgens advies aan de Klachtencommissie Politieregio Gelderland-Midden. Gelet op het advies van de burgemeester van Y, en het ter zake bepaalde in de klachtenregeling, was dat een juiste

stap. De Klachtencommissie deelde in haar advies onder meer mee dat zij zich op een groot aantal klachtpunten niet in staat achtte tot het geven van een oordeel. De commissie bracht in dat verband onder meer naar voren dat de twee betrokken ambtenaren die door X waren gehoord, hadden geweigerd tegelijk met verzoeker aanwezig te zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht door de commissie. Op hun voorstel afzonderlijk van verzoeker te worden gehoord, was de commissie niet ingegaan, omdat daarmee naar het oordeel van de commissie onvoldoende recht zou zijn gedaan aan het beginsel van wederhoor.

Naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie stelde de korpschef, conform de Klachtenregeling, een ambtsbericht op. Daarin gaf hij een lezing van de feiten die afweek van de lezing van verzoeker. Hij voegde een verklaring bij die één van de betrokken ambtenaren had opgesteld naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie. In die verklaring gaf de betrokken ambtenaar een lezing van de feiten die eveneens afweek van de lezing van verzoeker. De korpschef adviseerde de korpsbeheerder de klacht niet gegrond te verklaren, behoudens op het punt van de behandelingstermijn. De korpsbeheerder volgde dit advies op. Zijn afdoeningsbrief was gesteld in nagenoeg gelijke bewoordingen aan die in het ambtsbericht van de korpschef.

In reactie op de klacht van verzoeker bij de Nationale ombudsman deelde de korpsbeheerder mee dat de klacht zijns inziens wel voldoende was onderzocht. De Nationale ombudsman kon dit oordeel van de korpsbeheerder niet delen. De bezwaren tegen de wijze waarop het onderzoek was verricht die de burgemeester van Y in zijn advies aan de korpsbeheerder naar voren had gebracht, waren in het vervolg van de procedure immers niet weggenomen. Daarnaast was verzoeker niet in de gelegenheid gesteld om te reageren op hetgeen de betrokken ambtenaren in het kader van het onderzoek naar voren hadden gebracht en op het ambtsbericht van de korpschef. Daarmee was geen recht gedaan aan het beginsel van hoor en wederhoor, en was het onderzoek in zoverre ontoereikend. De Nationale ombudsman wees erop dat het beginsel van hoor en wederhoor niet inhoudt dat partijen te allen tijde in elkaars aanwezigheid behoren te worden gehoord. Verklaringen van de ene partij kunnen ook schriftelijk voor een reactie worden voorgelegd aan de andere partij.

Uit het voorgaande vloeide voort dat de korpsbeheerder een oordeel over de klacht had gegeven zonder dat het daaraan ten grondslag liggende onderzoek toereikend was geweest. De onderzochte gedraging was daarmee «niet behoorlijk».

Motivering

In de zaak die leidde tot rapport 98/337 (AB 1998, nr. 359) klaagde verzoeker er onder meer over dat de beheerder van het regionale politiekorps Groningen de afwijzende beslissing op zijn klacht onvoldoende had gemotiveerd. De korpsbeheerder had zijn oordeel gemotiveerd met de stelling uit het advies van de Klachtencommissie dat de politie conform de regelgeving had gehandeld. De korpsbeheerder had daarbij geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende klachtonderdelen uit verzoekers brief, waardoor in het midden was gebleven op welk klachtonderdeel deze stelling betrekking had. Bovendien had de korpsbeheerder verzuimd aan te geven aan welke regelgeving was getoetst. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de verwijzing naar regelgeving slechts betrekking had op informele werkafspraken, die alleen summier op papier stonden. Ten onrechte had de korpsbeheerder deze informele afspraken bestempeld als regelgeving. De Nationale ombudsman overwoog in dit verband dat het vereiste van zorgvuldigheid met zich meebrengt dat op alle klachtonderdelen wordt ingegaan, en dat bij toetsing aan regelgeving wordt aangegeven op welke regelgeving wordt gedoeld en hoe deze regelgeving luidt.

Algemeen

In het Jaarverslag 1997 (blz. 175–176) is onder meer aandacht besteed aan de correspondentie tussen de Minister van Justitie en de Nationale ombudsman over een mogelijke regeling voor de vergoeding van schade ten gevolge van strafvorderlijk politietoetreden. De Minister van Justitie heeft de Nationale ombudsman op 13 november 1998 laten weten dat een wetsvoorstel over dit onderwerp nog in bewerking is.

Verder is in het Jaarverslag 1997 (blz. 176) aangegeven dat nog niet alle aanbevelingen op dit terrein uit 1997 waren opgevolgd. Inmiddels zijn van de 10 aanbevelingen uit 1997 er negen opgevolgd. Over één aanbeveling is de correspondentie nog niet afgesloten.

Rapporten

In 1998 verschenen vijftien rapporten die (mede) betrekking hebben op klachten over de behandeling van verzoeken om schadevergoeding door de politie (1997: 16). Vier maal was de klacht gegrond, negen maal niet gegrond, terwijl in twee gevallen de klacht deels gegrond, deels niet gegrond was. In drie rapporten waarin de klacht over de wijze van behandeling van het verzoek om schadevergoeding gegrond werd verklaard, heeft de Nationale ombudsman een aanbeveling gedaan. Deze zaken worden hierna besproken.

Schade door niet tijdig geven van informatie over aantreffen gestolen auto

In de zaak die leidde tot rapport 98/317 klaagde verzoeker er in de eerste plaats over dat ambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, toen op 24 juli 1996 zijn op 16 juli 1996 in Rotterdam gestolen auto met Belgisch kenteken was teruggevonden, hadden nagelaten het bedrijfsprocessensysteem van hun korps te raadplegen, om na te gaan of zijn auto daarin als gestolen was vermeld. Verzoeker klaagde er voorts over dat het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond hem pas op 27 september 1996 had geïnformeerd over het feit dat zijn auto was teruggevonden.

De Nationale ombudsman oordeelde ten aanzien van deze beide klachten dat bij adequaat handelen van ambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond de informatie uit het bedrijfsprocessensysteem direct beschikbaar zou zijn gekomen, zodat verzoeker veel eerder had kunnen worden benaderd. De onderzochte gedraging was daarmee op beide punten «niet behoorlijk».

Daarnaast klaagde verzoeker over de behandeling van zijn verzoek om schadevergoeding. Hij had op 19 augustus 1996 een vervangende auto gekocht. Na het terugkrijgen van zijn gestolen auto had hij de vervangende auto verkocht met een verlies van f 2.500,-. Hij klaagde er over dat het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond zijn verzoek om schadevergoeding had afgewezen.

De manager van het Facilitair Bedrijf van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond deelde verzoeker op 3 juni 1997 mee dat de politie het verlies bij de verkoop van de vervangende auto niet kon worden aangerekend. De politie had verzoeker namelijk in kennis gesteld van het terugvinden van zijn auto direct nadat op 26 september 1996 zijn gegevens van het Centrale Meldpunt van het Vermiste Auto Register (VAR) waren ontvangen.

Namens de korpsbeheerder deelde de manager van het Facilitair Bedrijf de Nationale ombudsman mee dat het verzoek om schadevergoeding was afgewezen omdat niet kon worden vastgesteld dat de regiopolitie Rotterdam-Rijnmond onjuist had gehandeld. Voorts stelde hij zich op het standpunt dat verzoeker zelf verantwoordelijk was voor het verlies bij de verkoop van de vervangende auto.

Gelet op zijn oordeel ten aanzien van de eerste twee klachtonderdelen, achtte de Nationale ombudsman het standpunt van de manager van het Facilitair Bedrijf van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond niet houdbaar. Zo bezien, schoot de motivering van de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding duidelijk tekort, wat er ook was van het argument dat verzoeker zelf verantwoordelijk was voor zijn besluit om een vervangende auto aan te schaffen en om deze later te verkopen. De onderzochte gedraging was in zoverre eveneens «niet behoorlijk». Dit gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van de aanbeveling om het afwijzende besluit te heroverwegen, met inachtneming van het oordeel dat de politie was tekortgeschoten in de periode nadat verzoekers auto was teruggevonden.

Naar aanleiding van deze aanbeveling heeft de korpsbeheerder de geleden schade aan verzoeker vergoed.

Schade na aanhouding

In de zaak die leidde tot rapport 98/323 klaagde verzoeker er onder meer over dat de politie zijn verzoek om schadevergoeding had afgewezen. Verzoeker was door een ambtenaar van het regionale politiekorps Utrecht aangehouden en naar het politiebureau gebracht. Daardoor was hij een afspraak met cliënten misgelopen en had hij voorts taxikosten gemaakt. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam naar voren dat verzoeker terecht was staande gehouden, nadat de politie had geconstateerd dat hij geen gordel droeg terwijl hij aan het verkeer deelnam met zijn auto. De Nationale ombudsman stelde vast dat verzoeker, nadat hij de betrokken politieambtenaar op diens verzoek zijn rijbewijs had overhandigd, had geweigerd zijn personalia en adres te noemen aan die politieambtenaar. Hij had volstaan met een verwijzing naar de gegevens die waren vermeld op zijn rijbewijs, dat hij aan de politieambtenaar had overhandigd. Naar zijn zeggen waren deze gegevens correct.

Op zichzelf had van verzoeker mogen worden verwacht dat hij antwoord gaf op de hem gestelde vragen. Het optreden van de betrokken politieambtenaar tegen de weigering van verzoeker om te antwoorden, getuigde echter van nodeloos formalisme. Immers, het rijbewijs bevat, behalve de postcode, alle gegevens als bedoeld in artikel 3, eerste lid van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV). De politieambtenaar had er dan ook, mede ter voorkoming van escalatie, goed aan gedaan om de gegevens over te nemen, en slechts aanvullend te vragen om de postcode, als hij al ook die informatie had willen hebben. Behoudens het eventuele punt van de postcode had verzoeker materieel voldaan aan de vordering op grond van artikel 3, eerste lid, WAHV, zodat er onvoldoende reden was om te concluderen tot het strafbare feit als omschreven in artikel 34, eerste lid onder a WAHV.

Alles bijeen betekende het voorgaande dat er geen grond was tot aanhouding op basis van de WAHV. Evenmin was er aanleiding om verzoeker aan te houden op basis van overtreding van artikel 184, eerste lid en van artikel 435, aanhef en onder 4 van het Wetboek van Strafrecht. Artikel 34 WAHV geldt namelijk als *lex specialis* ten opzichte van de aangehaalde artikelen uit het Wetboek van Strafrecht, zodat deze in dit geval niet van toepassing waren. Aldus was de aanhouding ten onrechte – mede – op die artikelen gebaseerd.

De korpsbeheerder had de schadeclaim van verzoeker afgewezen omdat hij het optreden van de politieambtenaar proportioneel correct achtte, zodat het politiekorps niet aansprakelijk was voor eventuele schade. Nu het politieoptreden op het punt van de aanhouding de toets der kritiek niet kon doorstaan, schoot naar het oordeel van de Nationale ombudsman de motivering van de afwijzing door de korpsbeheerder van verzoekers verzoek om schadevergoeding tekort. De onderzochte gedraging was daarmee ook op dit punt «niet behoorlijk». De Nationale ombudsman deed de korpsbeheerder de aanbeveling om het besluit tot afwijzing van

verzoekers schadeclaim te heroverwegen. In reactie op deze aanbeveling deelde de korpsbeheerder mee verzoeker de door hem gemaakte taxikosten te zullen vergoeden. Hij zag echter geen aanleiding voor vergoeding van verdere kosten.

Schade na inbeslagname

In § 7A.14.3 is rapport 98/518 besproken, over de inbeslagname van een voertuig door het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond. De aanbeveling om verzoeker alsnog de taxikosten te vergoeden die hij had gemaakt in verband met deze inbeslagname werd opgevolgd.

7A.20 Politieoptreden en het burgerlijk recht

In 1998 verschenen drie rapporten die (onder meer) betrekking hebben op politieoptreden op het terrein van burgerlijk recht. In één geval was de klacht niet gegrond, in één geval deels gegrond, deels niet gegrond, terwijl in het derde geval geen oordeel kon worden gegeven.

Zaakwaarneming

Rapport 98/413 betreft een geval van zaakwaarneming. Het regionale politiekorps IJsselland schakelt al een aantal jaren X-BV in om, in geval van ruitbreuk, noodreparaties te verrichten wanneer de eigenaar of sleutelhouder van het betreffende pand niet bereikbaar is. De politie treedt in dergelijke gevallen op als zaakwaarnemer.

In dat verband klaagde verzoeker, eigenaar van glasbedrijf Y, er ten eerste over dat de politie in de periode vanaf begin 1993 onvoldoende actie had ondernomen om te komen tot een afspraak inzake een evenredige verdeling van te verrichten noodreparaties tussen drie plaatselijke glasbedrijven.

Deze klacht heeft de volgende voorgeschiedenis. Bij X-BV is de heer Z. werkzaam. De heer Z. is ex-werknemer van Glasbedrijf Y, het bedrijf van verzoeker, en heeft dezelfde naam als laatstgenoemd bedrijf. Dit heeft meermalen tot verwarring geleid wanneer de politie bij ruitbreuk als zaakwaarnemer optrad en daarbij X-BV inschakelde. De eigenaars van het betreffende pand dachten dan Glasbedrijf Y opdracht te hebben gegeven tot definitief herstel van de ruitbreuk, terwijl achteraf bleek dat zij te maken hadden gehad met de heer Z. van X-BV. Verzoeker berichtte de burgemeester van Zwolle bij brief van 14 september 1995 dat, afgezien van de naamsverwarring, ook het feit dat X-BV van de politie de opdracht kreeg voor alle noodreparaties tot gevolg had dat X-BV in een voorkeurspositie kwam, aangezien X-BV dan vervolgens ook meestal de opdracht kreeg om zorg te dragen voor definitief herstel.

In zijn beoordeling van dit klachtonderdeel stelde de Nationale ombudsman voorop dat (ook) voor overheidsinstanties contractsvrijheid geldt. De politie IJsselland is derhalve vrij in haar keuze van het bedrijf dat zij opdracht geeft voor noodreparaties bij glasbreuk, mits die keuze niet in strijd komt met de door de politie te behartigen belangen. Dat laatste wil in dit geval zeggen dat noodreparaties zo snel, goed en goedkoop mogelijk moeten worden verricht. Voorts dient de politie te Zwolle bij het gebruik van privaatrechtelijke bevoegdheden niet te handelen in strijd met geschreven en ongeschreven regels van publiekrecht, waaronder de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Deze regels zijn immers via de open normen van het privaatrecht ook van toepassing op privaatrechtelijke rechtshandelingen van de overheid.

Van de politie te Zwolle behoeft in beginsel niet te worden verwacht dat zij zorgt voor een evenredige verdeling van te verrichten noodreparaties tussen de glasbedrijven. De omstandigheid dat de keuze voor een bepaald glasbedrijf ertoe kan leiden dat dit bedrijf naderhand ook vaak wordt

ingeschakeld voor definitief herstel van de schade, kan op zichzelf de politie niet worden aangerekend. De politie dient zich er echter wel voor in te spannen dat geen verwarring ontstaat wanneer zij als zaakwaarnemer optreedt. Voorkomen moet immers worden dat deze zaakwaarneming ertoe leidt dat een gedupeerde voor definitief herstel X-BV inschakelt, terwijl deze eigenlijk voor ogen had dat de reparatie zou worden verricht door Glasbedrijf Y. Hierdoor ontstaat nadeel voor Glasbedrijf Y.

Gelet op het voorgaande, en gezien vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid, achtte de Nationale ombudsman het juist dat de politie gevraagd had gegeven aan het verzoek van Glasbedrijf Y om een extra zinsnede met uitleg op te nemen in de brief die zij achterlaat wanneer zij in het kader van zaakwaarneming bij ruitbreuk opdracht heeft gegeven tot het verrichten van een noodreparatie. Gezien vanuit datzelfde oogpunt was het juist dat de politie een gesprek had gearrangeerd met X-BV en Glasbedrijf Y. De politie had zich teruggetrokken uit het gesprek toen dit niet tot een oplossing bleek te leiden. Het zou denkbaar zijn geweest dat de politie toen zou zijn nagegaan of er nog een andere oplossing zou zijn te vinden. Het feit dat zij dit niet heeft gedaan, deed er echter niet aan af dat de politie zich in dit geval in verband met de belangen van glasbedrijf Y voldoende had ingespannen. Dat dit niet had geleid tot het door verzoeker voorgestane resultaat viel de politie niet te verwijten. De onderzochte gedraging was op dit punt «behoorlijk».

Ten tweede klaagde verzoeker erover dat de politie voor het verrichten van noodreparaties een contract had afgesloten met een concurrerend bedrijf, en daarbij zonder steekhoudende argumenten de door verzoeker uitgebrachte offerte terzijde had gelegd.

De Nationale ombudsman stelde het volgende vast. De politie verzocht op 4 december 1996 onder meer verzoeker en X-BV om een offerte uit te brengen met betrekking tot noodreparaties bij ruitbreuk. De politie diende bij de beoordeling van de offertes een afweging te maken op basis van de te verwachten kwaliteit en kosten van de noodreparaties. Een ander belangrijk aspect was de snelheid waarmee de reparaties zouden kunnen worden verricht.

Overwegingen over deze punten waren echter niet te vinden in de brief van de politie aan verzoeker. Daarmee had de politie haar beslissing om de samenwerking met X-BV te continueren onvoldoende gemotiveerd. Op dit punt was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Ten overvloede overwoog de Nationale ombudsman onder meer nog het volgende. De klacht van verzoeker omtrent de motivering van de keuze van de politie voor X-BV was aanleiding geweest voor een gesprek tussen verzoeker en de politie op 17 november 1997. Tijdens dit gesprek had de politie de keuze voor X-BV nader gemotiveerd. Deze argumenten konden de keuze voor X-BV dragen.

Eigendomsrecht

De volgende – niet alledaagse – zaak leidde tot rapport 98/80.

In deze zaak klaagde verzoeker erover dat het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland had geweigerd hem de opbrengst, en de wettelijke rente daarover, uit te betalen van een aangereden wild zwijn dat hij had gevonden en versleept naar de berm van de weg.

Verzoeker had op een avond in mei 1996 een, door een onbekend gebleven derde, aangereden wild zwijn aangetroffen. Ten overstaan van een kort daarna ter plaatse verschenen jachtopzichter en een opperwachmeester van de Koninklijke marechaussee maakte verzoeker, als vinder, aanspraak op het eigendomsrecht van het dier. De beide ambtenaren deelden verzoeker daarop mee dat het, inmiddels afgemaakte, zwijn als zogenoemd valwild naar een poelier zou worden overgebracht, waarna de

opbrengst van het dier door de poelier zou worden overgemaakt op de rekening van de benadeelde van de aanrijding met het dier. Daarop maakte verzoeker, als eigenaar van het dier, aanspraak op de vergoeding voor zover zich geen benadeelde zou melden. De volgende dag deelde een ambtenaar van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland verzoeker mee dat de opbrengst van het zwijn door de poelier zou worden overgemaakt naar de politie, waarna de politie het bedrag in de Staatskas zou storten.

De ingeschakelde poelier constateerde vervolgens dat het dier op zodanige wijze was beschadigd dat het niet meer voor consumptie geschikt was en dat het op grond van de Destructiewet moest worden vernietigd. De poelier stelde de waarde van het dier op nihil.

De Nationale ombudsman overwoog allereerst dat in deze zaak de door de politie aangehaalde Regeling valwild geen rol speelde, omdat de benadeelde van de aanrijding met het desbetreffende wild zwijn zich niet had gemeld. Daar stond tegenover dat in deze zaak wel sprake was van iemand die op grond van het eigendomsrecht aanspraak maakte op – de opbrengst van – het aangereden wild. De Nationale ombudsman overwoog hierover dat verzoeker zich terecht op het standpunt had gesteld dat hij door inbezitneming eigenaar was geworden van het aangereden dier. Dat wilde echter niet zeggen dat verzoeker als eigenaar aanspraak had op het kadaver of de geldelijke opbrengst daarvan. Op grond van het bepaalde in de artikelen 60 jo 70 van de Jachtwet hadden de ter plaatse verschenen ambtenaren terecht niet toegestaan dat verzoeker het dier onder zich nam. Het was juist dat zij het dier onder de hoede van een daartoe bevoegde toezichthouder hebben gebracht. Een door deze toezichthouder ingeschakelde poelier constateerde vervolgens dat het kadaver moest worden vernietigd op grond van de Destructiewet. De Nationale ombudsman overwoog dat verzoeker gezien de considerans en de bepalingen van de Destructiewet geen aanspraak had op teruggave van het dier, noch op uitbetaling van een vergoeding. Hij kwam tot het oordeel dat het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland in redelijkheid had kunnen komen tot het weigeren van uitkering van een vergoeding aan verzoeker.

7A.21 Overige rapporten op het terrein van de politie

7A.21.1 Administratieve organisatie

In 1998 verschenen tien rapporten die (mede) betrekking hebben op de administratieve organisatie van de politie. Daarnaast leidde interventie door medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman in acht gevallen tot een gunstig resultaat voor de betrokken verzoeker zonder dat een rapport werd uitgebracht. De meeste van deze klachten hadden betrekking op het niet of niet tijdig beantwoorden van brieven.

In zes gevallen was de klacht gegrond, twee maal niet gegrond en in twee gevallen deels gegrond en deels niet gegrond.

7A.21.2 Rijksrecherche

In 1998 verschenen twee rapporten die (mede) betrekking hebben op een gedraging van de rijksrecherche. In beide gevallen was de klacht niet gegrond. In een derde zaak leidde interventie door medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman tot een gunstig resultaat voor verzoeker zonder dat een rapport werd uitgebracht.

In de zaak die leidde tot rapport 98/336 klaagde verzoekster er onder meer over dat de rijksrecherche een onvolledig onderzoek had ingesteld naar

het – in haar ogen buitenproportioneel – gewelddadig optreden van ambtenaren van het regionale politiekorps Zeeland tegen een zoon van haar. Deze zoon was in augustus 1995, samen met een aantal vrienden, betrokken geraakt bij een massale vechtpartij voor de ingang van een discotheek te Westkapelle. Verzoeksters zoon was als gevolg hiervan gewond geraakt. Omdat verzoekster van mening was dat de verwondingen van haar zoon het gevolg waren van buitenproportioneel geweld gebruik door ter plaatse verschenen politieambtenaren, diende zij een schriftelijke klacht in bij de politie over dit politieoptreden.

Naar aanleiding van verzoeksters klacht kreeg de rijksrecherche opdracht een onderzoek in te stellen naar het desbetreffende politieoptreden. In het kader van dat onderzoek hoorde de rijksrecherche twintig (direct en indirect) bij de vechtpartij betrokken personen, te weten verzoekster zelf, haar bij de vechtpartij gewond geraakte zoon, acht andere personen uit de vriendengroep van verzoeksters zoon, twee ambulancemedewerkers, twee medewerkers van de discotheek en zes betrokken politieambtenaren. De Nationale ombudsman overwoog dat niet geoordeeld kon worden dat het onderzoek van de rijksrecherche onvolledig was geweest. De rijksrecherche had zo velen van de direct betrokkenen gehoord als mogelijk, had gedetailleerde verklaringen opgenomen, had zoveel mogelijk getracht de feitelijke toedracht vast te stellen en ook de inzet van de opgeroepen ambulance in het onderzoek betrokken. De onderzochte gedraging was «behoorlijk».

7A.21.3 *Overige rapporten*

In 1998 verschenen er achttien rapporten die (deels) betrekking hebben op gedragingen van de politie die niet vallen onder de in de vorige paragrafen aan de orde gekomen onderwerpen.

In drie gevallen was de klacht gegrond, en in negen gevallen niet gegrond, terwijl in twee gevallen de klacht deels gegrond en deels niet gegrond was. In vijf gevallen onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel, terwijl in één geval de klacht op een onderdeel niet gegrond was terwijl op een ander onderdeel geen oordeel werd gegeven.

7B.1 Algemeen; cijfers

Gezien de inhoudelijke samenhang tussen de taken van het openbaar ministerie en die van de politie wordt het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van het openbaar ministerie behandeld in dit hoofdstuk, direct na het gedeelte over de politie. Ter inleiding op het verslag over dit werk bevat deze paragraaf een cijfermatig overzicht. Opgemerkt wordt dat deze cijfers ook zijn opgenomen in de totaalcijfers over het Ministerie van Justitie (hoofdstuk 10A).

Tabel 1 bevat gegevens over de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften. Een deel van de binnengekomen verzoekschriften is niet in onderzoek genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

Tabel 1 Openbaar ministerie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				79
Ontvangen in 1998				+ 165
Te behandelen				244
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		125		} - 205
2) onderzoek				
a. rapport	48			
b. tussentijds beëindigd	32	80		
In behandeling per 01/01/99				39

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften was 165 (1997: 156). Het aantal afgedane verzoekschriften was 205 (1997: 200). Van de 205 afgedane zaken werden er 80 (39%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er werden 48 rapporten uitgebracht (1997: 47). In 52% van de keren dat daarin een gedraging werd beoordeeld, luidde het oordeel «behoorlijk», in 40% «niet behoorlijk», terwijl in de overige gevallen geen oordeel kon worden gegeven. Wat betreft het gebruik van de beoordelingscriteria was het vereiste van actieve informatieverstrekking aan de orde in 31% van de keren dat een beoordelingscriterium werd gebruikt.

7B.2 Openbaar ministerie en opsporing

In 1998 verschenen acht rapporten die (mede) betrekking hebben op de wijze waarop het openbaar ministerie had gehandeld in het kader van een opsporingsonderzoek van de politie. In twee zaken was de klacht gegrond, in vier zaken niet gegrond. In één geval achtte de Nationale ombudsman de klacht deels gegrond, deels niet gegrond, en in één geval deels gegrond en deels niet gegrond, terwijl voor het overige geen oordeel kon worden gegeven.

Plaatsing in het opsporingsregister

Rapport 98/30 betreft een klacht over onder meer het arrondissementsparket te Arnhem. Verzoekster klaagde erover dat de officier van justitie te Arnhem ten onrechte haar opsporing, aanhouding en voorgeleiding had bevolen en haar naam had laten opnemen in het opsporingsregister. Op 2 januari 1996 hadden ambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland verzoekster aangehouden, nadat bij een routinecontrole was gebleken dat zij in het opsporingsregister was

opgenomen als verdachte van heling. De politie bracht verzoekster over naar het politiebureau, alwaar zij werd gefouilleerd en ingesloten. De Minister van Justitie was van oordeel dat verzoekster terecht was aangemerkt als verdachte, en dat het bewuste bevel op goede gronden was gegeven.

De Nationale ombudsman deelde het standpunt van de Minister slechts ten aanzien van het aanmerken van verzoekster als verdachte en niet ten aanzien van het bevel tot opsporing, aanhouding en voorgeleiding. Immers, het adres van verzoekster was bekend, en aanwezig in het Herkenningsdienstsysteem te Arnhem. In die situatie had het voor de hand gelegen dat eerst aan haar zou zijn verzocht om naar het politiebureau te komen. In dit verband was met name van belang dat het ging om een al wat ouder en betrekkelijk gering feit (heling van een radiocassetterecorder met CD-speler van f 75). Pas wanneer verzoekster zou zijn verzocht om naar het bureau te komen, en vervolgens zou zijn gebleken dat zij niet op dit verzoek zou hebben gereageerd, zou er aanleiding kunnen zijn geweest tot het bewuste bevel. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk».

Inverzekeringstelling

Rapport 98/533 betreft de klacht dat de officier van justitie ten onrechte de toepassing van inverzekeringstelling had bevolen.

Op donderdag 12 januari 1995 vergaderde de gemeenteraad van 's-Gravenhage over het al dan niet slopen van het kraakpand De Blauwe Anslag te 's-Gravenhage. In de loop van die avond braken rellen uit rond de Dagelijkse Groenmarkt. Het regionale politiekorps Haaglanden (hierna ook: de politie) arresteerde een aantal personen en bracht hen over naar het politiebureau aan de Jan Hendrikstraat. Die nacht (13 januari 1995) verzamelde zich een groep sympathisanten van de aangehouden personen bij bedoeld politiebureau voor een zogenaamde lawaaidemonstratie. Verzoeker werd vervolgens om 1.20 uur aangehouden en overgebracht naar genoemd politiebureau, waar hij om 1.51 uur werd voorgeleid. Om 13.45 uur werd hij in verzekering gesteld en diezelfde dag om 18.36 uur heengezonden.

Blijkens het proces-verbaal was verzoeker aangehouden ter zake van het niet opvolgen van een ambtelijk bevel, voor welk feit geen voorlopige hechtenis is toegestaan. Volgens het proces-verbaal was pas ná de aanhouding van verzoeker met een fles gegooid en waren personen gesignaleerd die mogelijk waren betrokken bij openlijke geweldpleging eerder op die avond. Dit betekende dat er geen grondslag was om verzoeker in verzekering te stellen.

De politie en later ook de officier van justitie waren er echter van uitgegaan dat verzoeker was aangehouden wegens verdenking van dezelfde feiten – openlijke geweldpleging dan wel bedreiging met ernstige feiten – als de drie anderen die ongeveer gelijktijdig met hem op het bureau waren gearriveerd. Voor genoemde feiten is inverzekeringstelling mogelijk.

De Nationale ombudsman vond deze gang van zaken op zichzelf, gelet op de chaotische situatie in die bewuste nacht, voorstelbaar. Dat deed er echter niet aan af dat de enkele omstandigheid dat verzoeker (nagenoeg) tegelijkertijd op het politiebureau was binnengebracht met een aantal personen die waren aangehouden ter zake van openlijke geweldpleging of bedreiging, nog niet een feit of omstandigheid opleverde waaruit een redelijk vermoeden van schuld aan diezelfde feiten voortvloeide. De onderzochte gedraging was «niet behoorlijk».

7B.3 Openbaar ministerie en vervolging

De Nationale ombudsman bracht in 1998 tien rapporten uit die (mede) betrekking hebben op vervolging, of het uitblijven daarvan, door het openbaar ministerie. In twee zaken was de klacht gegrond, en in zeven zaken niet gegrond. In één zaak werd de klacht deels gegrond, deels niet gegrond verklaard.

Twee rapporten (98/102 en 98/260) betreffen onder meer de klacht dat de officier van justitie ten onrechte geen hoger beroep had ingesteld. Een derde rapport (98/95) betreft de klacht dat ten onrechte het ingestelde hoger beroep was ingetrokken.

In genoemde rapporten overwoog de Nationale ombudsman dat het openbaar ministerie ten aanzien van het instellen van hoger beroep, respectievelijk het intrekken daarvan beoordelingsvrijheid toekomt. Dit betekent dat er voor de Nationale ombudsman slechts dan reden zou zijn om de genomen beslissing af te keuren wanneer zou moeten worden geoordeeld dat het openbaar ministerie deze beslissing in redelijkheid niet had kunnen nemen.

De strafzaak waarop rapport 98/95 betrekking heeft, betreft een zeer ernstig verkeersongeval waarbij verzoeker zwaar gewond was geraakt, en zijn partner om het leven kwam. De bestuurder van de andere bij het ongeval betrokken auto werd vervolgd ter zake van overtreding van artikel 6 van de Wegenverkeerswet 1994 (aan schuld te wijten verkeersongeval waardoor een ander wordt gedood).

De arrondissementsrechtbank Almelo veroordeelde de betrokken bestuurder op 27 februari 1996 en legde daarbij de volgende straf op: het verrichten van onbetaalde arbeid ten algemene nutte, gedurende 180 uren, dit in de plaats van vier maanden gevangenisstraf; een voorwaardelijke gevangenisstraf voor de tijd van drie maanden met een proeftijd van twee jaren; en een ontzegging van de bevoegdheid motorrijtuigen te besturen voor de tijd van drie jaren.

Van deze uitspraak ging de officier van justitie in hoger beroep.

De advocaat-generaal te Arnhem heeft, voorafgaande aan de beslissing om het hoger beroep in te trekken, overleg gehad met de officier van justitie te Almelo, die de zaak in eerste aanleg had behandeld. Dit overleg heeft geleid tot de conclusie dat hoger beroep in deze strafzaak niet in de rede lag. Vervolgens heeft de officier van justitie het hoger beroep ingetrokken.

Deze beslissing berustte op de overweging dat van de behandeling van de strafzaak in hoger beroep geen andere, en dan met name geen zwaardere strafoplegging viel te verwachten. In dit verband was overwogen dat de door de rechtbank opgelegde straf, binnen de gestelde wettelijke en jurisprudentiële kaders, niet uitzonderlijk was, terwijl deze zaak niet zodanige aanwijsbare bijzonderheden had dat een wezenlijk andere maatstaf had moeten worden gehanteerd.

De Nationale ombudsman had er begrip voor dat de beslissing van het openbaar ministerie voor verzoeker moeilijk valt te aanvaarden. Dit betekende echter niet dat de Nationale ombudsman verzoeker kon volgen in zijn opvatting dat het hoger beroep niet had mogen worden ingetrokken.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de genoemde overwegingen om het hoger beroep in te trekken het genomen besluit in redelijkheid konden dragen. In deze was mede van belang dat in ons strafprocesrecht aan de omstandigheid dat een slachtoffer van mening is dat een verdachte niet hard genoeg is gestraft niet een zelfstandig en doorslaggevend gewicht toekomt in een situatie als deze. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk» (zie voor deze zaak ook hierna, § 7B.8).

7B.4 Inbeslagneming

De Nationale ombudsman bracht in 1998 één rapport uit (98/297) dat betrekking heeft op de teruggave van inbeslaggenomen goederen. De klacht werd niet gegrond verklaard.

Op 10 september 1996 vond een huiszoeking plaats in het huis van verzoekster en haar echtgenoot, in het kader van een strafrechtelijk financieel onderzoek tegen de echtgenoot. Daarbij werd een groot aantal goederen in beslag genomen, waaronder een auto, een televisie en sieraden. De officier van justitie besliste dat een aantal goederen diende te worden teruggegeven aan de echtgenoot van verzoekster, in deze vertegenwoordigd door de in zijn faillissement benoemde curator. Op 9 oktober 1996 nam de curator de genoemde goederen in ontvangst. Verzoekster klaagde erover dat de goederen waren teruggegeven aan de curator, zonder dat de nodige naspeuringen waren gedaan naar de civielrechtelijk rechthebbende op die voorwerpen. Volgens verzoekster, die op huwelijkse voorwaarden is gehuwd, behoorden bedoelde goederen haar toe.

De Nationale ombudsman stelde allereerst dat de hoofdregel is dat inbeslaggenomen goederen worden teruggegeven aan degene onder wie ze in beslag zijn genomen. In uitzonderingsgevallen kan het openbaar ministerie voorwerpen – onder bepaalde voorwaarden – doen teruggeven aan een ander dan de beslagene, namelijk aan degene die redelijkerwijs als rechthebbende kan worden aangemerkt. De Nationale ombudsman merkte daarbij op dat de bepalingen in het Wetboek van Strafvordering de officier van justitie echter niet dwingen tot een diepgaand onderzoek naar eigendomsrechtelijke verhoudingen rond een in beslag genomen voorwerp.

In deze zaak was van belang dat gesteld noch gebleken was dat de officier van justitie er tijdens het beslag door of namens verzoekster of haar echtgenoot op was gewezen dat er sprake was van huwelijkse voorwaarden en dat volgens de bepalingen van die voorwaarden een aantal inbeslaggenomen goederen tot het privé-vermogen van verzoekster behoorde.

Uitgaande van deze gegevens was de Nationale ombudsman van oordeel dat de officier van justitie kon beslissen om de goederen terug te geven aan de beslagene, die in deze werd vertegenwoordigd door zijn curator. De onderzochte gedraging was dan ook «behoorlijk».

7B.5 Tenuitvoerlegging van straffen

De Nationale ombudsman bracht in 1998 drie rapporten uit die betrekking hebben op de tenuitvoerlegging van straffen door het openbaar ministerie. In alle drie gevallen was de klacht niet gegrond. Voorts wordt verwezen naar § 7B.7 voor de bespreking van rapport 98/308, dat betrekking heeft op de wijze van tenuitvoerleggen van een gijzeling in het kader van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften.

Twee rapporten betreffen een klacht over het betekenen van verstekvonnissen.

Rapport 98/224 betreft een klacht over het laat betekenen van twee verstekvonnissen. Verzoeker klaagde er over dat het arrondissementsparket te Alkmaar verstekvonnissen van de politierechter te Alkmaar van 5 april 1991 en van 7 december 1993 pas op 7 februari 1996 aan hem had betekend.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat het niet aan het parket was te wijten dat verzoeker pas op 7 februari 1996 met de vonnissen was geconfronteerd.

Rapport 98/416 betreft een klacht over het parket van de procureur-generaal bij het gerechtshof te 's-Gravenhage. Verzoeker had zich als beledigde partij gevoegd in het strafproces tegen een verdachte ter zake van vernieling en bedreiging. Het gerechtshof veroordeelde de verdachte op 15 mei 1995 bij verstek wegens vernieling en bedreiging en wees verzoekers vordering tot schadevergoeding toe. Tevens veroordeelde het gerechtshof de verdachte om het bedrag van f 687,30 aan verzoeker te betalen.

Een gerechtelijke beslissing waartegen nog een rechtsmiddel openstaat, is in het geval van een verstekarrest pas uitvoerbaar na de betekening van de mededeling van de beslissing aan de veroordeelde. Deze betekening dient bij een voorwaardelijke verstekveroordeling zo spoedig mogelijk en in persoon te gebeuren. Dit geldt te meer als een benadeelde partij een vordering die hem bij rechterlijke beslissing is toegewezen pas kan innen nadat de beslissing uitvoerbaar is geworden.

Verzoeker klaagde erover dat het parket van de procureur-generaal bij het gerechtshof te 's-Gravenhage het verstekarrest, tot het moment dat hij zich op 1 december 1997 tot de Nationale ombudsman wendde, niet aan de veroordeelde had betekend, waardoor het arrest niet uitvoerbaar was geweest.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het parket van de procureur-generaal niet tekort was geschoten in zijn pogingen het verstekarrest aan de veroordeelde te betekenen.

7B.6 Schadevergoeding

In 1998 verschenen twee rapporten die (onder meer) betrekking hebben op klachten over de behandeling door het openbaar ministerie van een verzoek om schadevergoeding. Eén maal was de klacht niet gegrond, en één maal deels gegrond, deels niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 98/78 klaagde verzoeker erover dat het College van procureurs-generaal zijn verzoek had afgewezen om vergoeding van de schade die was ontstaan tijdens de op 11 september 1996 in zijn woning en garage verrichte huiszoeking. Verzoeker stelde dat daarbij schade was ontstaan aan zijn auto, aan de bestrating bij zijn huis, aan een hardstenen afdekplaat op een tuinmuur en aan lichtschakelaars in de badkamer.

Alleen ten aanzien van de schade aan de lichtschakelaars achtte de Nationale ombudsman de klacht gegrond. Van deze schade stond vast dat ze was ontstaan tijdens de huiszoeking. Dit gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot de aanbeveling tot heroverweging van de weigering deze schade te vergoeden. In reactie op deze aanbeveling liet het College van procureurs-generaal weten de kosten voor nieuwe lichtschakelaars te zullen vergoeden.

7B.7 De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften

De Nationale ombudsman bracht in 1998 drie rapporten uit die onder meer betrekking hebben op de uitvoering door het openbaar ministerie van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV; ook Wet Mulder). In twee rapporten was de klacht gegrond en in één rapport deels gegrond en deels niet gegrond (zie ook hoofdstuk 7A, § 7A.14.2, over de politie en de WAHV).

Gijzeling

Rapport 98/308 betreft onder meer gedragingen van het arrondissementsparket te Utrecht en het arrondissementsparket te Amsterdam. Het

rapport heeft betrekking op een klacht van een verzoeker die in verband met de WAHV was gegijzeld.

Indien het niet mogelijk blijkt om een administratieve sanctie op grond van de WAHV te verhalen op degene aan wie die sanctie is opgelegd, kan de officier van justitie de kantonrechter vorderen hem te machtigen om het dwangmiddel gijzeling toe te passen op degene aan wie de sanctie is opgelegd. De gijzeling kan worden opgelegd voor de duur van ten hoogste een week per opgelegde sanctie, en treedt niet in de plaats van de sanctie.

In het geval van verzoeker verleende de kantonrechter te Utrecht de officier van justitie te Utrecht machtiging om verzoeker te gijzelen in verband met een vijftal openstaande sancties. In de periode van 23 oktober 1996 tot en met 25 november 1996 werd verzoeker in het huis van bewaring te Krimpen aan den IJssel gegijzeld.

Verzoeker klaagde er over dat het arrondissementsparket te Utrecht zich er onvoldoende van had vergewist of hij een bekende woon- of verblijfplaats had. Volgens verzoeker was hij hierdoor niet behoorlijk opgeroepen om te verschijnen op de zitting(en) van de kantonrechter teneinde te worden gehoord in verband met de vordering(en) tot gijzeling.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat het Centraal Justitiele Incassobureau Leeuwarden (CJIB) (namens de officier van justitie) de vorderingen tot gijzeling van verzoeker pas aan de kantonrechter had voorgelegd nadat verzoekers adresgegevens herhaald waren geverifieerd, en hieruit was gebleken dat verzoeker geen bekende woon- of verblijfplaats had.

De plaatsvervangend hoofdofficier van justitie te Utrecht deelde de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek mee dat zijn parket geen enkele bemoeienis had gehad met de gijzeling van verzoeker. Volgens de hoofdofficier van justitie behoorden verzoekers zaken namelijk tot een grote groep zogenoemde «pro forma-dwangzaken» die, op grond van een afspraak tussen het kantongerecht te Utrecht en het CJIB, rechtstreeks door het CJIB aan het kantongerecht waren voorgelegd, zonder tussenkomst van het parket. De hoofdofficier te Utrecht erkende echter dat het Utrechtse parket ingevolge de WAHV formeel verantwoordelijk is voor de toepassing van dwangmiddelen. De Minister van Justitie deelde de Nationale ombudsman mee dat het arrondissementsparket te Utrecht door een ongelukkige samenloop van omstandigheden niet op de hoogte was geweest van het verloop van de bewuste zaken, hoewel dat in verband met de WAHV wel voor de hand had gelegen.

De Nationale ombudsman overwoog dat de officier van justitie zijn bevoegdheid om bij de kantonrechter een vordering in te stellen om te worden gemachtigd tot het toepassen van dwangmiddelen, niet mag delegeren, aangezien de WAHV daartoe geen ruimte biedt. Ook indien het CJIB op grond van beleidsafspraken «pro forma-dwangzaken» rechtstreeks voorlegt aan het kantongerecht, handelt het CJIB namens de officier van justitie, die verantwoordelijk is en blijft voor het instellen van de vordering.

Verzoeker had door betaling van de sancties de gijzeling willen beëindigen. Zijn gemachtigde had bij het arrondissementsparket te Utrecht, het arrondissementsparket te Amsterdam, het CJIB en bij het huis van bewaring te Krimpen aan den IJssel geïnformeerd naar de wijze waarop verzoeker een betalingsregeling kon aangaan ter beëindiging van de gijzeling. Deze instanties hadden naar elkaar verwezen. Verzoeker klaagde er over dat zijn gemachtigde van het kastje naar de muur was gestuurd.

De Nationale ombudsman overwoog dat indien een op grond van de WAHV gegijzelde persoon te kennen geeft dat hij de aan hem opgelegde administratieve sancties wenst te voldoen door middel van een betalingsregeling, duidelijk dient te zijn tot welke instantie de gegijzelde zich kan

wenden. De betrokkenheid van meerdere instanties bij de toepassing van het dwangmiddel gijzeling mag er niet toe leiden dat de verschillende instanties op een zodanige wijze naar elkaar verwijzen dat betrokkene feitelijk van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Het arrondissementsparket te Utecht was verantwoordelijk voor het gebruik van de machtigingen tot gijzeling van verzoeker. Gelet hierop had van dat parket een meer actieve opstelling mogen worden verwacht en heeft het vanuit een oogpunt van dienstbetoon onjuist gehandeld door verzoekers gemachtigde zonder meer te verwijzen naar het CJIB. Het arrondissementsparket te Amsterdam viel niets te verwijten.

Ten aanzien van het CJIB oordeelde de Nationale ombudsman als volgt. Het CJIB was in belangrijke mate betrokken bij de gijzelingszaken van verzoeker. Gelet hierop had ook van het CJIB een meer actieve opstelling mogen worden verwacht. Hieraan deed niet af het dat het arrondissementparket te Utrecht formeel verantwoordelijk was voor de gijzeling. Door verzoekers gemachtigde te verwijzen naar het arrondissementparket te Utrecht, had het CJIB vanuit een oogpunt van dienstbetoon onjuist gehandeld. Voorts was de eerdere verwijzing van het CJIB naar het arrondissementparket te Amsterdam evident onjuist, omdat de verantwoordelijkheid voor de gijzeling niet lag bij dit parket, maar bij het parket te Utrecht.

In verband met deze zaak klaagde verzoeker er ook over dat het CJIB pas op 25 november 1996, de dag dat zijn gijzeling was geëindigd, het verzoek om een betalingsregeling had gehonoreerd.

De Nationale ombudsman overwoog dat het verzoek om een betalingsregeling vanzelfsprekend mede was gericht op een zo spoedig mogelijke invrijheidstelling van verzoeker. Bij de beoordeling van dit verzoek was dan ook grote spoed geboden. De termijn tussen het eerste verzoek om een betalingsregeling van 6 november 1996 en de beslissing daarop van 25 november 1996 diende in het licht hiervan als te lang worden aangemerkt.

Bovendien klaagde verzoeker over de wijze van tenuitvoerlegging van de gijzeling in het huis van bewaring te Krimpen aan den IJssel. Voor een bespreking van deze klacht wordt verwezen naar § 10A.6.

Verzoek om informatie aangemerkt als beroepschrift

In de zaak die leidde tot rapport 98/320 had verzoeker een beschikking ontvangen van het CJIB in verband met een overtreding van de maximumsnelheid. Naar aanleiding daarvan wendde hij zich schriftelijk tot het arrondissementparket te Zutphen met het verzoek om informatie over de wijze waarop en de plaats waar de gedraging was geconstateerd. Het arrondissementparket merkte het verzoek om informatie aan als een beroepschrift. Ondanks diverse schriftelijke mededelingen van verzoeker dat hij alleen om inlichtingen had gevraagd, bleef het arrondissementparket verzoekers brief als een beroepschrift behandelen en besliste het dat het «beroep» van verzoeker niet ontvankelijk was, omdat verzoeker de gronden waarop het beroepschrift berustte niet had verstrekt.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het niet juist was dat de vraag van verzoeker was opgevat als een beroepschrift als bedoeld in de WAHV. Op het verzoek om informatie had het parket eenvoudig kunnen reageren, door verzoeker direct te verwijzen naar de politie, in plaats van een en ander te behandelen in de vorm van een beroepsprocedure. Van belang hierbij was dat uit het onderzoek van de Nationale ombudsman was gebleken dat het parket al kort na verzoekers verzoek om informatie had beschikt over de door verzoeker gevraagde informatie. De Nationale ombudsman oordeelde dat niet viel in te zien waarom het parket verzoeker deze informatie toen niet had verstrekt, mede gelet op het feit dat het parket pas ruime tijd later op het vermeende beroepschrift besliste.

Voorts kwam uit het onderzoek naar deze klacht naar voren dat het

arrondissementsparket te Zutphen een (concept-)standaardreactie op een verzoek om informatie had geconcipieerd. Hierin werd het verzoek om informatie aangemerkt als een beroepschrift. De Nationale ombudsman overwoog dat deze brief niet goed recht doet aan de situatie waarin iemand het parket vraagt om informatie over een door hem ontvangen WAHV-beschikking, omdat hij op basis van die informatie wil besluiten of hij al dan niet tegen die beschikking in beroep zal gaan. In zo'n geval mag worden verwacht dat betrokkene, eventueel via een gerichte doorverwijzing, snel een duidelijk antwoord krijgt op zijn verzoek om informatie, en niet meer dan dat. Aldus wordt hij in staat gesteld om een eventueel beroepschrift direct goed te motiveren; dat is ook in het belang van de officier van justitie als beroepsinstantie. Het is bepaald verwarrend dat iemand die slechts vraagt om informatie als antwoord krijgt dat zijn verzoek om informatie wordt aangemerkt als een beroepschrift, en dat het persisteren bij het verzoek om informatie ertoe leidt dat het beroepschrift wordt geacht te zijn ingetrokken, zoals in de brief van het parket is vermeld. Bovendien is het ongelukkig dat betrokkene wordt meegedeeld dat hij de gevraagde informatie pas krijgt bij de beslissing op zijn «beroepschrift».

In de zaak die leidde tot rapport 98/466 behandelde de officier van justitie een verzoek om informatie eveneens als een beroepschrift. Verzoeker verzocht de officier van justitie te 's-Gravenhage om toezending van foto's van de verkeersovertreding (het niet stoppen voor een rood verkeerslicht). Verzoeker deelde mee naar aanleiding van de foto's te willen terug komen op de zaak. De officier van justitie merkte verzoekers schrijven eveneens aan als een beroepschrift en verklaarde na enige tijd het beroepschrift ongegrond.

De Nationale ombudsman overwoog in deze zaak dat het niet ongebruikelijk is dat betrokkenen een beroep- of bezwaarschrift indienen met de mededeling dat zij daar later nog op zullen terugkomen in verband met het aanvullen van de gronden, of dat zij eventueel later zullen berichten het beroep of bezwaar in te trekken. Verzoekers brief wekte de indruk deze strekking te hebben. De officier van justitie had daarom de brief van verzoeker mogen opvatten als een beroepschrift. Voorts had verzoeker na het bericht van de officier van justitie dat hij verzoekers brief als verzoekschrift aanmerkte direct kunnen laten weten dat zijn brief niet als beroepschrift diende te worden opgevat. De officier van justitie had dan de beroepsprocedure direct kunnen beëindigen. Omdat verzoeker pas na het verlopen van de beroepstermijn had laten weten dat zijn brief niet als beroepschrift mocht worden aangemerkt, was de Nationale ombudsman van oordeel dat de beslissing van de officier van justitie geen nadelige gevolgen had gehad voor verzoeker.

Daarbij merkte de Nationale ombudsman in verband met deze zaak op dat de WAHV geen voorschriften geeft over informatieverstrekking in het geval beroep is ingesteld bij de officier van justitie tegen een opgelegde administratieve sanctie. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is hierop van toepassing. Ingevolge artikel 7:16, eerste lid van de Awb in samenhang met artikel 7 WAHV dient de officier van justitie de indiener van een beroepschrift in de gelegenheid te stellen te worden gehoord, tenzij één van de omstandigheden van artikel 7:17 Awb van toepassing is. Het betreft hier het kennelijk niet-ontvankelijk zijn of het kennelijk ongegrond zijn van het beroep, of de omstandigheid dat een belanghebbende heeft verklaard te willen afzien van het recht om te worden gehoord. De officier van justitie dient de indiener van het recht te worden gehoord op de hoogte te stellen. Deze bepalingen waren ten onrechte niet nageleefd.

7B.8 Slachtoffers van delicten

De Nationale ombudsman bracht in 1998 acht rapporten uit waarin onder meer wordt geoordeeld over hulpverlening door het openbaar ministerie aan slachtoffers van delicten. In drie gevallen was de klacht gegrond en in twee gevallen niet gegrond. In drie rapporten werd de klacht deels gegrond en deels niet gegrond verklaard.

Het Wetboek van Strafvordering geeft een ieder die meent schade te hebben geleden als gevolg van een strafbaar feit het recht om zich, indien de zaak aan de strafrechter is voorgelegd, als benadeelde partij in het strafgeding te voegen.

Zoals de Nationale ombudsman ook al in eerdere jaarverslagen heeft aangegeven, is de aandacht voor de positie van het slachtoffer in het strafproces de laatste jaren sterk toegenomen. Met name de zogenoemde Wet Terwee (wet van 23 december 1992, Stb. 1993, 29, landelijk in werking getreden op 1 april 1995) heeft de positie van het slachtoffer binnen het strafproces sterk verbeterd. Ten behoeve van een goede uitvoering van deze wet is een richtlijn op het gebied van de slachtofferzorg uitgevaardigd: Richtlijn Slachtofferzorg bij landelijke inwerkingtreding Wet-Terwee (Stcrt. 1995, 65). Deze richtlijn omschrijft de taken van de politie en het openbaar ministerie op het gebied van slachtofferzorg. De richtlijn wijst met name op het belang van een correcte bejegening van het slachtoffer, goede informatieverstrekking, en behulpzaamheid bij het tot stand brengen van een schaderegeling.

De richtlijn schrijft onder meer voor dat, indien het slachtoffer heeft aangegeven schadevergoeding te wensen, en het openbaar ministerie besluit de verdachte(n) (verder) te vervolgen ter zake van het strafbaar feit waardoor het slachtoffer schade heeft geleden, het openbaar ministerie het slachtoffer onverwijld een speciaal voegingsformulier toestuurt. Voorts brengt het openbaar ministerie het slachtoffer op de hoogte van plaats, datum en tijdstip van de zitting ook al heeft het slachtoffer het formulier niet geretourneerd, omdat betrokkene zich alsnog zou kunnen voegen ter terechtzitting.

Ter verduidelijking van de positie van het slachtoffer in het strafproces heeft het Ministerie van Justitie in april 1995 de publieksfolder «Voegen in het strafproces» uitgegeven.

Voegingsformulier

Rapport 98/60 betreft een klacht over onder meer het arrondissementsparket te Amsterdam. Verzoeker, die slachtoffer was geworden van een misdrijf en die zich als benadeelde partij wilde voegen in de strafzaak tegen de verdachte, klaagde erover dat hij zich door toedoen van het arrondissementsparket en/of de strafgriffie van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam niet in deze strafzaak had kunnen voegen, omdat zijn voegingsformulier niet tijdig in het strafdossier was gevoegd. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam vast te staan dat het voegingsformulier tijdig door het arrondissementsparket was ontvangen. De Nationale ombudsman overwoog dat niet bekend was op welk moment het parket het formulier aan de arrondissementsrechtbank had doorgezonden. De strafgriffie van de rechtbank had het formulier naar eigen zeggen pas na de terechtzitting van het parket ontvangen. De strafgriffie had echter geen datum van ontvangst op dit formulier vermeld. Uit een op dit formulier ter adressering aangebracht memo bleek slechts dat de strafgriffie dit formulier na de terechtzitting had ontvangen. Om die reden was niet met zekerheid vast te stellen op welk moment de griffie het formulier had ontvangen, zodat evenmin was vast te stellen of hier een verwijt moest worden gemaakt aan het arrondissementsparket, voor het niet tijdig doorsturen van het formulier naar de griffie, of aan de

griffie, voor het niet ervoor zorgen dat het formulier tijdig de strafgriffie bereikte. Gelet daarop achtte de Nationale ombudsman de gedraging van het arrondissementsparket en de strafgriffie «niet behoorlijk», nu aan beide instanties gezamenlijk moest worden toegerekend dat het voegingsformulier niet adequaat was verwerkt.

Met instemming nam de Nationale ombudsman kennis van het besluit van het College van procureurs-generaal om verzoeker een tegemoetkoming aan te bieden, ter hoogte van het griffierecht van een eventuele civiele procedure die verzoeker alsnog zou kunnen aanspannen om te trachten zijn schade te verhalen.

Horen slachtoffer bij intrekking hoger beroep door openbaar ministerie

In de zaak die leidde tot rapport 98/95 had verzoeker zich als benadeelde partij gevoegd in een strafzaak. Hij klaagde er onder meer over dat een officier van justitie te Almelo het in deze strafzaak ingestelde hoger beroep tegen de uitspraak van de arrondissementsrechtbank te Almelo had ingetrokken, zonder hem daarover eerst te horen en/of te informeren (zie over het intrekken van het rechtsmiddel als zodanig § 7B.3). De Richtlijn slachtofferzorg bepaalt dat het openbaar ministerie de belangen van het slachtoffer moet laten meewegen in de beslissing om al dan niet tegen een vonnis dan wel arrest in hoger beroep dan wel in cassatie te gaan. Deze gedragslijn is beperkt tot beslissingen over het instellen van hoger beroep of cassatie. Volgens de Nationale ombudsman ligt het echter in de rede om haar tevens van toepassing te laten zijn op beslissingen over het eventueel intrekken van een dergelijk rechtsmiddel, en is het in bepaalde gevallen niet ondenkbaar dat over een dergelijke beslissing met het betreffende slachtoffer vooraf overleg wordt gevoerd. De richtlijn verplicht het openbaar ministerie daartoe echter niet. Onder meer gelet daarop, kon niet worden geoordeeld dat het openbaar ministerie in dit geval onjuist had gehandeld.

Informatieverstrekking aan het slachtoffer

Rapport 98/98 betreft een klacht over onder meer het arrondissementsparket te Zwolle. Verzoeker was betrokken geweest bij een aanrijding, waarbij zijn auto was beschadigd. Hij wenste zich te voegen als benadeelde partij in de strafzaak tegen de twee verdachten van de aanrijding, teneinde zijn schade op hen te verhalen. Het arrondissementsparket te Zwolle had hem ten onrechte niet uit eigen beweging geïnformeerd over het verloop van de strafprocedure. Verzoeker klaagde er verder over dat de informatie in de aan hem gerichte brieven van het arrondissementsparket onjuist was, omdat het parket in deze brieven niet had aangegeven dat hij op de zitting zou kunnen worden ondervraagd. Verzoeker was tijdens de behandeling van de strafzaak tegen één van de verdachten op de terechtzitting gevraagd om zijn vordering toe te lichten.

De Nationale ombudsman overwoog op dit punt dat het parket, uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking over de gang van zaken tijdens de terechtzitting, verzoeker had moeten laten weten dat het mogelijk was dat hem zou worden gevraagd om een toelichting te geven op zijn vordering. Het was niet juist dat het parket dit niet had gedaan.

Verzoeker klaagde er ook over dat het arrondissementsparket hem niet voortvarend en toereikend had geïnformeerd over de mogelijkheid van het instellen van hoger beroep tegen het vonnis.

De Nationale ombudsman overwoog op dit punt dat verzoeker in zijn brieven aan het parket duidelijk had aangegeven dat hij over de mogelijkheid om hoger beroep in te stellen tegenstrijdige informatie had ontvangen van de officier van justitie. Het was begrijpelijk dat verzoeker door deze verschillen in informatie in verwarring was geraakt. Het parket had deze verwarring bij verzoeker kunnen wegnemen door hem kort na

het vonnis, en zeker naar aanleiding van zijn brieven, duidelijk te laten weten of hij hoger beroep had kunnen instellen, en zo ja op welke wijze. Het had verzoeker hierbij eveneens dienen uit te leggen wat de gevolgen zijn van het al dan niet onherroepelijk zijn van het vonnis voor het instellen van hoger beroep. Het parket had verzoeker immers niet de bijlage gezonden waarin informatie over het instellen van hoger beroep staat vermeld, terwijl de folder «Voegen in het strafproces» niet op alle vragen van verzoeker antwoord bood. Het was dan ook niet juist dat het parket verzoeker pas drie weken vóór het verstrijken van de beroeps-termijn alleen maar had laten weten dat deze termijn drie maanden bedraagt vanaf de uitspraak van het vonnis, en in deze brief bovendien had verwezen naar de (overigens onjuiste) informatie van de officier van justitie, waarvan verzoeker nu juist had laten weten dat hij die verwarrend vond.

Alle gedragingen waren «niet behoorlijk».

De Nationale ombudsman nam met instemming kennis van het voornemen van de Minister van Justitie om in de folder «Voegen in het strafproces» onder meer de termijn van hoger beroep op te nemen. Hij deed de aanbeveling aan de Minister van Justitie om, in aanvulling op dit voornemen, het ertoe te leiden dat in de folder «Voegen in het strafproces» ook informatie wordt opgenomen over:

- de mogelijkheid dat ter terechtzitting aan de benadeelde partij wordt gevraagd een toelichting op zijn vordering te geven;
- het afzonderlijk hoger beroep van een benadeelde partij, in het bijzonder het feit dat hiervoor de regels van de civiele procedure van toepassing zijn (hetgeen onder meer tot gevolg heeft dat dit beroep moet worden ingesteld door een advocaat).

In reactie op de aanbeveling bood de Minister bij brief van 15 juli 1998 een drukproef aan van de nieuwe folder «Voegen in het strafproces», waarin de in de aanbeveling genoemde informatie was opgenomen. De nieuwe folder is in augustus 1998 gedrukt, en per 15 september 1998 verspreid.

7B.9 Informatieverstrekking

De Nationale ombudsman bracht in 1998 veertien rapporten uit over onder meer informatieverstrekking door het openbaar ministerie. In vijf gevallen was de klacht niet gegrond, in zeven gevallen gegrond, in één geval deels gegrond en deels niet gegrond, en in één geval kon geen oordeel worden gegeven.

In de zaak die leidde tot rapport 98/454 was verzoeker in drie rechterlijke uitspraken veroordeeld tot gevangenisstraffen. Twee van deze uitspraken waren gedaan door het gerechtshof te Amsterdam.

Verzoeker klaagde erover dat onder meer het ressortsparket te Amsterdam en het arrondissementsparket te Haarlem hem naar aanleiding van zijn verzoek van 5 juni 1997 tot gratieverlening en opschorting of schorsing van (een) gevangenisstraf(fen) niet hadden kunnen duidelijk maken in welke volgorde de hem opgelegde straffen werden geëxecuteerd. Hij was van mening dat hij als gevolg van deze onduidelijkheid wellicht te lang gedetineerd was (geweest).

Artikel 15 van het Wetboek van Strafrecht schrijft voor op welke wijze de datum van de vervroegde invrijheidstelling wordt bepaald bij meer dan één tenuitvoer te leggen vrijheidstraf. Het feitelijk tenuitvoerleggen van de straffen geschiedt opeenvolgend per individuele vrijheidstraf. Het is voor een gedetineerde van belang om op de hoogte te zijn van de executievolgorde wanneer hij, zoals in dit geval, een gratieverzoek wil indienen. De Nationale ombudsman overwoog dat geen van de instanties waartoe verzoekers gemachtigde zich had gewend – onder meer de twee parketten – verzoekers gemachtigde (tijdig) de vereiste duidelijkheid had verschaft

over de gehanteerde executievolgorde. Het arrondissementsparket te Haarlem had pas op 11 juli 1997 meegedeeld dat alle drie de straffen bij elkaar waren opgeteld. De Nationale ombudsman merkte in dit verband op dat voor het tekort aan de vereiste (tijdige) duidelijkheid vooral het ressortsparket te Amsterdam een verwijt trof. Dit parket was in dit geval verantwoordelijk voor de tenuitvoerlegging van de drie rechterlijke uitspraken.

Het arrondissementsparket te Haarlem had, voor zover het zich niet voldoende in staat zou hebben geacht om de gevraagde duidelijkheid te verschaffen, in ieder geval kunnen overwegen om expliciet naar onder meer het ressortsparket te Amsterdam te verwijzen.

De Nationale ombudsman achtte de gedragingen van onder meer het ressortsparket en het arrondissementsparket «niet behoorlijk».

7B.10 Centraal Justitiele Incassobureau

De Nationale ombudsman bracht in 1998 zes rapporten uit over het Centraal Justitiele Incassobureau te Leeuwarden (CJIB). In vier rapporten was de klacht niet gegrond, in één rapport gegrond en in één rapport deels gegrond en deels niet gegrond.

7B.10.1 Tenuitvoerlegging van straffen

Rapport 98/66 betreft een klacht van een seropositief bevonden verzoeker die door zijn slechte financiële positie diverse strafrechtelijke en administratiefrechtelijke boetes niet kon betalen. Hij verzocht het CJIB of hij de straffen kon «uitzitten» en of hij daarover tijdig kon worden bericht in verband met zijn ziekte. Het CJIB deelde verzoeker onder meer mee dat niet onmiddellijk aan het verzoek tot tenuitvoerlegging van de straf kon worden voldaan. Hierop verzocht verzoeker om kwijtschelding van de boetes omdat hij inmiddels een combinatietherapie volgde tegen de mogelijk opkomende ziekte Aids. Hij kon daarom geen straf meer «uitzitten», omdat de therapie dan in het honderd zou lopen, aldus verzoeker. Het CJIB deelde verzoeker mee dat aan het verzoek om kwijtschelding niet werd voldaan en dat de officier van justitie in overweging was gegeven om de vervangende hechtenis ten uitvoer te leggen. Verzoeker klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat het CJIB zijn verzoek tot kwijtschelding van diverse boetevonnissen en administratiefrechtelijke sancties had afgewezen, en had meegedeeld dat het de officier van justitie in overweging zou geven een arrestatiebevel uit te vaardigen voor de tenuitvoerlegging van de vervangende hechtenis voor de geldboeten.

De Nationale ombudsman overwoog dat het CJIB het verzoek tot kwijtschelding had kunnen afwijzen, op grond van de executierichtlijn CJIB en het vaste beleid in WAHV-zaken om geen betalingsregeling toe te staan, omdat verzoeker in eerste instantie onvoldoende gegevens had overgelegd. Verzoekers klacht over de mededeling van het CJIB om de officier van justitie in overweging te geven om over te gaan tot tenuitvoerlegging van de vervangende hechtenis was gegrond. Het CJIB had namelijk na kennisneming van het punt van de combinatietherapie als argument tegen vervangende hechtenis eerst met verzoeker contact moeten opnemen over de aangevoerde medische bezwaren tegen die hechtenis. Daarbij had kunnen worden gevraagd om medische verklaringen, ter adstructie van die bezwaren. De Nationale ombudsman was van oordeel dat het niet juist was dat dit niet was gebeurd.

7B.10.2 De Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften

Voor een bespreking van de rapporten van de Nationale ombudsman over

de uitvoering van de WAHV door het openbaar ministerie wordt verwezen naar § 7B.7. In § 7A.14.4 worden de rapporten besproken die de Nationale ombudsman heeft uitgebracht naar aanleiding van klachten over politieoptreden in het kader van de WAHV.

Rapport 98/308 handelt over de rol die het CJIB heeft gespeeld bij een klacht over het ten uitvoer leggen van een gijzeling op grond van de WAHV. Dit rapport wordt besproken in § 7B.7, omdat de klacht ook twee arrondissementsparketten betrof.

7B.10.3 Overige

Gegevens uit het kentekenregister

De klacht waarover rapport 98/487 handelt, betreft het vermelden van een oud correspondentieadres van een verzoeker in het kentekenregister door de Dienst Wegverkeer (RDW). Verzoeker klaagde bij de Nationale ombudsman niet over het CJIB. Echter, omdat de vermelding van het correspondentieadres in het kentekenregister gevolgen heeft voor het toezenden van een beschikking op grond van de WAHV door het CJIB wordt dit rapport op deze plaats besproken.

Verzoeker liet in 1994 bij het op zijn naam registreren van een auto een correspondentieadres met een postbusnummer in het kentekenregister opnemen. In januari 1997 kocht hij een andere auto. Deze auto liet hij op zijn woonadres registreren. Het CJIB, dat van het kentekenregister gebruik maakt, stuurde verzoeker naar diens correspondentieadres een beschikking van een administratiefrechtelijke sanctie wegens het overtreden van een verkeersvoorschrift op 25 februari 1997 met de laatstgenoemde auto. Verzoeker betaalde deze sanctie niet op tijd, waardoor hem een verhoging in rekening werd gebracht. Verzoeker was van mening dat de beschikking naar zijn woonadres gestuurd had dienen te worden, omdat het kenteken van de auto ook zijn woonadres vermeldt. De Nationale ombudsman overwoog dat een correspondentieadres een adres is waarheen men zijn post kan laten sturen, maar waar men niet woont. Een correspondentieadres is gekoppeld aan een persoon. Omdat verzoeker bij de registratie van de auto op zijn woonadres niet had laten weten dat hij geen prijs meer stelde op het handhaven van het correspondentieadres, was er voor de RDW geen reden geweest om in het kentekenregister het correspondentieadres te wijzigen in het woonadres.

7B.11 Administratieve organisatie van de parketten en van het Centraal Justitieel Incassobureau

De Nationale ombudsman bracht in 1998 elf rapporten uit die onder meer betrekking hebben op de administratieve organisatie van de parketten. Eén rapport daarvan heeft eveneens betrekking op het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB).

Daarnaast werden negen klachten afgehandeld via de interventiemethode, met een gunstige uitkomst voor de betrokken verzoeker, en is één klacht ingetrokken omdat het bestuursorgaan verzoeker tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman alsnog tegemoet is gekomen.

In de elf rapporten was de klacht vijf maal gegrond, twee maal niet gegrond en in vier gevallen deels gegrond en deels niet gegrond. De klacht over het CJIB was gegrond.

In het Jaarverslag 1997 (blz. 202) is rapport 97/541 besproken. De Nationale ombudsman deed in dit rapport de aanbeveling aan de Minister van Justitie om te bevorderen dat de brief van verzoeker van 16 maart 1996 door het arrondissementsparket te 's-Gravenhage alsnog zou worden beantwoord. Per faxbericht van 5 februari 1998 liet het openbaar

ministerie aan de Nationale ombudsman weten dat de aanbeveling met een brief van 3 februari 1998 aan verzoeker was opgevolgd.

7B.12 Klachtbehandeling door het openbaar ministerie

In 1998 verschenen vier rapporten over onder meer de inhoudelijke klachtbehandeling van het openbaar ministerie. In drie rapporten was de klacht gegrond, in het vierde rapport deels gegrond en deels niet gegrond.

Op dit moment bestaat er voor het openbaar ministerie nog geen wettelijke plicht tot een klachtenregeling. Die plicht zal er komen wanneer de Algemene wet bestuursrecht zal zijn aangevuld met hoofdstuk 9 «Klachtbehandeling», met algemene regels voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Een en ander neemt niet weg dat het openbaar ministerie klachten op adequate wijze behoort te behandelen, waarbij de vereisten van zorgvuldigheid in acht moeten worden genomen.

In het Jaarverslag 1997 (blz. 203) zijn de reacties weergegeven van de Ministers van Justitie en van Binnenlandse Zaken op de aanbeveling van de Nationale ombudsman in rapport 95/428. De Minister van Binnenlandse Zaken liet in zijn brief van 4 april 1997 onder meer weten dat de vraag naar de (gewenste) rol en positie van de (hoofd)officier van justitie zou worden meegenomen in een evaluatieonderzoek naar de praktijk van de politiekklachtenregelingen. Het rapport van dit onderzoek is op 15 januari 1998 verschenen (zie verder: hoofdstuk 7A, § 18).

In rapport 98/524 zag de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Verzoeker werd op 28 januari 1996 door de regiopolitie Zeeland aangehouden als verdachte van een woninginbraak. Hij werd geboeid en overgebracht naar het politiebureau te Goes voor verhoor.

De strafzaak tegen verzoeker over de woninginbraak werd op 2 juli 1996 geseponeerd op grond van het ontbreken van wettig bewijs (sepotcode 02).

Op 29 november 1996 diende de gemachtigde van verzoeker bij de officier van justitie te Middelburg een klacht in over de aanhouding. In deze klacht deelde verzoekers gemachtigde onder meer mee dat verzoeker van mening was dat de zaak ten onrechte was geseponeerd met gebruikmaking van sepotcode 02 in plaats van sepotcode 01 (ten onrechte als verdachte aangemerkt).

De officier van justitie stuurde de klacht door naar de regiopolitie Zeeland, die de klacht voorlegde aan de Commissie voor politiekklachten. Deze commissie gaf geen beoordeling ten aanzien van de sepotcode, en achtte verder de klacht niet gegrond. Op 26 mei 1997 deelde de hoofdofficier van justitie de gemachtigde van verzoeker onder meer mee dat het arrondissementsparket te Middelburg instemde met het advies van de Commissie voor politiekklachten.

Verzoeker klaagde er in deze zaak onder meer over dat het arrondissementsparket te Middelburg had ingestemd met het advies van de Commissie voor politiekklachten, en niet had beslist op zijn klacht over de toegepaste sepotcode.

De Nationale ombudsman overwoog dat het klachtonderzoek van de Commissie voor politiekklachten niet had voldaan aan de eisen van een behoorlijke klachtprocedure, nu de commissie en de korpsbeheerder in het onderzoek hadden afgezien van nader wederhoor. Verder overwoog de Nationale ombudsman dat de beslissing tot het aanleggen van handboeien bij verzoeker door de politieambtenaren op 28 januari 1996 niet juist was.

Op grond van deze overwegingen kwam hij tot het oordeel dat de officier van justitie te Middelburg niet zonder meer had kunnen instemmen met

het advies van de Commissie voor politiekachten. Ook bij marginale toetsing konden de in het voorgaande bekritiseerde aspecten van de wijze van klachtbehandeling en de inhoudelijke beoordeling van de klacht de toets der kritiek niet doorstaan.

Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat het een beginsel van behoorlijke klachtbehandeling is dat de desbetreffende overheidsinstantie expliciet en tijdig reageert op klachten van burgers.

Het advies van de Commissie voor politiekachten bevatte, voor zover van belang, het oordeel dat de vraag naar de gebruikte sepotcode ter beoordeling stond aan de officier van justitie, en niet aan de commissie. In zijn brief van 26 mei 1997 was de hoofdofficier niet nader ingegaan op dit punt. Dit was niet juist.

De Nationale ombudsman achtte de gedragingen dan ook «niet behoorlijk».

Hij deed aan de Minister van Justitie de aanbeveling om er voor te zorgen dat de officier van justitie te Middelburg alsnog zou beslissen op de klacht van verzoeker over de toegepaste sepotcode.

De Minister van Justitie deelde bij brief van 11 januari 1999 mee dat de officier van justitie te Middelburg inmiddels op de klacht van verzoeker had beslist en daarbij tot de conclusie was gekomen dat de sepotcode moest worden gewijzigd.

7B.13 Overige rapporten op het terrein van het openbaar ministerie

In 1998 bracht de Nationale ombudsman twaalf rapporten uit die (deels) betrekking hebben op gedragingen van het openbaar ministerie en die niet vallen onder de onderwerpen in de vorige paragrafen.

In tien gevallen was de klacht niet gegrond, in één geval gegrond, en in één rapport was de klacht deels niet gegrond en kon deels geen oordeel worden gegeven.

CID-informant

Rapport 98/31 betreft het volgende.

Verzoeker had gedurende enkele jaren werkzaamheden verricht voor de (Regionale) Criminele Inlichtingendienst (RCID) van het regionale politiekorps Groningen (tot 1 april 1994 de gemeentepolitie Groningen). In mei 1995 was op last van het arrondissementsparket te Groningen een eind gekomen aan de samenwerking tussen verzoeker en de RCID. Verzoeker had naar aanleiding van en in verband met deze beëindiging een aantal klachten. Hij klaagde er onder meer over dat door de wijze waarop aan zijn samenwerking met de RCID een eind was gekomen, de hulpverlening was bemoeilijkt die hij aan RCID-informanten verleende. In dit verband klaagde hij er met name over dat het hem op last van de officier van justitie te Groningen niet werd toegestaan om als hulpverlener een bezoek te brengen aan een gedetineerde informant Y. Volgens verzoeker ging het in het geval van Y om een vorm van specifieke hulpverlening, die de reclassering of andere erkende hulpverleners niet zouden kunnen verlenen. Het specifieke karakter van de hulpverlening hing samen met zijn hoedanigheid van CID-informant.

De Nationale ombudsman overwoog dat was komen vast te staan dat verzoeker geen professionele hulpverlener was, die door het openbaar ministerie te Groningen als zodanig was erkend. Verzoeker had tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet, althans onvoldoende duidelijk gemaakt wat het specifieke karakter van zijn hulpverlening was. Voorts had het openbaar ministerie verzoeker al in 1990 laten weten dat hij niet werd erkend als hulpverlener. Dit betekende dat er geen verband was tussen de beëindiging van verzoekers CID-werkzaamheden in 1995 en de weigering jegens verzoeker om als hulpverlener te worden toegelaten

tot de gedetineerde Y. In deze omstandigheden kwam verzoeker dan ook geen andere status toe dan die van reguliere bezoeker.
De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk».

In 1998 zijn drie verzoekschriften ontvangen die betrekking hadden op het Ministerie van Algemene Zaken (1997: 5). Twee daarvan leidden niet tot onderzoek, terwijl één op 1 januari 1999 nog in behandeling was.

9.1 Algemeen; cijfers

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van het Ministerie van Buitenlandse Zaken bevat deze paragraaf een cijfermatig overzicht. Tabel 1 bevat gegevens over de aantallen te behandelen en afgedane verzoekschriften. Een deel van de binnengekomen verzoekschriften is niet in onderzoek genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

Tabel 1 Ministerie van Buitenlandse Zaken: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				80
Ontvangen in 1998				+ 471
Te behandelen				551
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		107		} - 504
2) onderzoek		} 397		
a. rapport	30			
b. tussentijds beëindigd	367			
In behandeling per 01/01/99				47

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften (471) dat (mede) betrekking had op het Ministerie van Buitenlandse Zaken steeg zeer sterk ten opzichte van 1997 (145), met 225%. Deze stijging heeft met name betrekking op klachten over de Visadienst, die valt onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie gezamenlijk, en die is ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie (zie § 9.2.3, en hoofdstuk 10, § 10A.2.2).

Ook het aantal afgedane zaken (504) steeg sterk ten opzichte van 1997 (152), met 231%. Van alle 504 afgedane zaken werden 397 (78,8%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek.

Er werden 30 rapporten uitgebracht (1997: 30). In 57% van de keren dat daarin een oordeel werd gegeven, luidde dit «niet behoorlijk», en in 32,9% «behoorlijk». De behoorlijksvereisten die het meest aan de orde kwamen, waren die van actieve informatieverstrekking (in 24,1% van de oordelen in de rapporten en in 83,7% van de zaken waarin het onderzoek tussentijds werd beëindigd) en van voortvarendheid (in 19% van de oordelen in de rapporten).

De Nationale ombudsman bracht op 30 oktober 1998 een kort werkbezoek aan de Nederlandse ambassade in Islamabad (Pakistan). Twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman bezochten in april 1998 de Nederlandse ambassade in Lagos (Nigeria), in het kader van het onderzoek naar individuele ambtsberichten (zie hierna, § 9.2.4).

9.2 Het Ministerie zelf

9.2.1 De Minister van Buitenlandse Zaken

In 1998 zijn dertien rapporten verschenen die (deels) betrekking hebben op een gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken als zodanig, of van de Minister van Buitenlandse Zaken (twee keer).

De klacht was in zes gevallen gegrond, en in één geval niet gegrond. Zes keer werd de klacht deels gegrond en deels niet gegrond geacht.

Hulp aan gedetineerde in Marokko

Rapport 98/453 betreft een klacht van een vrachtwagenchauffeur die in 1994 in Marokko op verdenking van drugsmokkel is aangehouden en sindsdien is gedetineerd in Tanger (Marokko). Hij klaagde er over dat de Minister van Buitenlandse Zaken hem onvoldoende ondersteuning heeft geboden tijdens zijn detentie, die voor hem erg bezwarend is. In reactie op de klacht deed de Minister onder meer mee dat de detentiesituatie in Marokko problematisch is, en dat sedert geruime tijd binnen het kader van de samenwerking van Europese vertegenwoordigingen in Marokko werd getracht daarin verbeteringen te bewerkstelligen. Ten aanzien van de beantwoording van de schuldvraag gaf de Minister aan dat hij niet zou treden in de rechtsgang in Marokko.

Ten aanzien van de meer specifieke klachtpunten wat betreft het bieden van ondersteuning aan verzoeker overwoog de Nationale ombudsman in de eerste plaats dat de Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging in Marokko adequaat had gereageerd op een melding van verzoekers zuster dat de gezondheid van verzoeker gevaar liep. Een medewerker van de Nederlandse vertegenwoordiging in Marokko heeft een bezoek gebracht aan verzoeker. Uit het daarvan gemaakte verslag komt naar voren dat verzoekers gezondheidstoestand niet zo ernstig was als zijn zuster had gevreesd.

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat de informatieverstrekking door het Ministerie van Buitenlandse Zaken aan verzoekers gemachtigde niet geheel in overeenstemming was geweest met de op dat punt gewekte verwachtingen.

Hulp bij het verkrijgen van een laissez-passer

In de zaak die heeft geleid tot rapport 98/235 klaagde verzoeker erover dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken onvoldoende medewerking had verleend bij het verkrijgen van een laissez-passer voor zijn echtgenote en twee kinderen.

De Nationale ombudsman overwoog in het rapport dat de afhandeling van de aanvraag om het laissez-passer onnodig was vertraagd doordat er enige tijd onduidelijkheid had bestaan over de taakafbakening van de Belgische ambassade te Beiroet, die Nederlandse consulaire taken heeft waargenomen zolang er nog geen Nederlandse vertegenwoordiging in Beiroet aanwezig was, en de sinds oktober 1996 geopende Nederlandse ambassade te Beiroet. Getuige het feit dat uiteindelijk zowel de Belgische als de Nederlandse ambassade een laissez-passer hebben afgegeven, had het Ministerie van Buitenlandse Zaken er niet tijdig voor gezorgd dat die onduidelijkheid werd opgeheven.

9.2.2 De Minister voor Ontwikkelingssamenwerking

In 1998 zijn twee rapporten uitgebracht die betrekking hebben op de Minister van Ontwikkelingssamenwerking. In één geval was de klacht gegrond. Eén keer werd de klacht deels gegrond en deels niet gegrond geacht.

Hulp bij het verkrijgen van een aanstelling

In de zaak die heeft geleid tot rapport 98/403 klaagde verzoeker, van Ethiopische origine, die onder auspiciën van de Minister voor Ontwikkelingssamenwerking werkzaam was geweest voor de Food and Agricultural Organisation van de Verenigde Naties (FAO) er onder meer over dat de Minister voor Ontwikkelingssamenwerking zich onvoldoende had ingespannen om hem te helpen aan een aanstelling, nadat hij door het Directoraat-Generaal Internationale Samenwerking van het Ministerie van Buitenlandse Zaken niet in aanmerking was gebracht voor een vervolgaanstelling bij de FAO.

De Nationale ombudsman overwoog in het rapport dat niet de Minister

voor Ontwikkelingssamenwerking verantwoordelijk was voor het verzorgen van een vervolgaanstelling, maar de FAO en verzoeker zelf. Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat de Minister zich bereid had getoond om verzoeker, in afwijking van het gebruikelijke, een aantal keren ter wille te zijn bij vervolgplaatsingen in Afrika. Verzoekers grief dat de Minister zich onvoldoende had ingespannen, was daarmee ongegrond.

9.2.3 *Het Bureau Visadienst*

In 1998 zijn op het terrein van de Visadienst 313 zaken afgedaan (1997: 75). Een gedraging van de Visadienst wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie gezamenlijk. De klachten betreffen voor het overgrote deel de lange duur van de behandeling van verzoeken en bezwaarschriften. Tien klachten zijn afgedaan door het uitbrengen van een rapport. Voorts zijn 199 klachten ter behandeling doorgezonden naar de IND, en 94 klachten afgedaan via de interventiemethode.

Voor een bespreking van enkele van de genoemde rapporten (98/87 en 98/232), en interventies wordt verwezen naar hoofdstuk 10, § 10A.2.2, waarin de behandeling van visumaanvragen door de IND aan de orde komt.

Interventie

Met betrekking tot aanvragen voor een visum of een machtiging tot voorlopig verblijf is in vijf gevallen in het kader van de interventiemethode de klacht voorgelegd aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken. In één van die gevallen was de klacht dat de Nederlandse ambassade te Sofia onvoldoende klantgericht is bij het behandelen van visumaanvragen.

Nadat de klacht was voorgelegd aan het Ministerie, liet een medewerkster van het Ministerie telefonisch weten dat de Nederlandse ambassade te Sofia recent was geconfronteerd met een grote en niet voorzienbare toename van het aantal te behandelen visumaanvragen. In verband daarmee was de personele bezetting van de ambassade tijdelijk uitgebreid. De medewerkster liet weten dat de Minister van Buitenlandse zaken had besloten die, aanvankelijk tijdelijke, personeelsuitbreiding om te zetten in een permanente uitbreiding. De medewerkster zegde voorts toe dat verzoeker zou worden geïnformeerd over de gerezen problemen en de oplossing hiervan. De Nationale ombudsman sloot daarop het onderzoek.

9.2.4 *Individuele ambtsberichten*

Inleiding en onderzoek

In het Jaarverslag 1997 (blz. 220) is aandacht besteed aan het onderzoek dat de Nationale ombudsman in april 1997 op eigen initiatief, op grond van de bevoegdheid van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman, is begonnen naar de totstandkoming en het gebruik van individuele ambtsberichten in asielzaken. Uitgangspunt in dit onderzoek was de overweging dat individuele ambtsberichten moeten voldoen aan hoge kwaliteitseisen. De Nationale ombudsman heeft het onderzoek gericht op de procedurele aspecten van asielzaken waarin door het Ministerie van Buitenlandse Zaken een individueel ambtsbericht is uitgebracht aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie. Een zorgvuldige procedure vormt immers de basis voor betrouwbare resultaten.

Het onderzoek betrof met name individuele ambtsberichten die waren uitgebracht in het jaar 1996 en in het eerste kwartaal van 1997. Voorzover zich na deze periode belangrijke ontwikkelingen hebben voorgedaan, zijn deze ook betrokken in het onderzoek.

In het kader van het onderzoek werden aan beide betrokken bestuursorganen, de Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Justitie, een groot aantal vragen voorgelegd.

Ook de Chefs de Poste van de Nederlandse ambassades in een zestal landen waar in verhouding het meest onderzoek naar aanleiding van individuele asielzaken wordt verricht, werd gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden. Het betrof: Ethiopië, Federatieve Republiek Joegoslavië, Iran, Nigeria, Turkije en voormalig Zaïre.

In het kader van het onderzoek bestudeerden medewerkers van de Nationale ombudsman 59 asiëldossiers, verdeeld over de genoemde zes landen. Verder voerden zij gesprekken met een aantal betrokken ambtenaren van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en van de IND, met de ambassadeur en met medewerkers van de Nederlandse ambassade in Nigeria, met een medewerker van de Nederlandse ambassade in Iran, met een Iraanse en met een Nigeriaanse vertrouwenspersoon, met twee vreemdelingenadvocaten en met een beleidsmedewerker van VluchtelingenWerk Nederland.

Het onderzoek is op 18 augustus 1998 afgerond met het 298 pagina's tellende rapport 98/350. Zowel de media als de vakpers (JB 1998, nr. 195; JV 1998, nr. 173, m.n. R. Fernhout) besteedden veel aandacht aan dit rapport.

Bevindingen

In de BEVINDINGEN is een beschrijving gegeven van het proces van de aanvraag, de totstandkoming en het gebruik van individuele ambtsberichten. Per fase van dit proces is de informatie van de zijde van de betrokken bewindslieden weergegeven, is aangegeven in hoeverre voor de desbetreffende fase beleidsregels bestaan, zijn – ter illustratie – citaten opgenomen uit de dossiers die zijn bestudeerd, en zijn de opmerkingen weergegeven van de andere betrokkenen, voor zover zij over de desbetreffende fase inlichtingen hebben verstrekt.

De BEVINDINGEN bevatten voorts informatie van feitelijke aard. Deze betreft onder meer de aantallen uitgebrachte individuele ambtsberichten (1899 in de periode waarop het onderzoek betrekking heeft) en de verdeling naar landen, alsmede een overzicht van de (23) Posten in het buitenland die ten tijde van het onderzoek van de Nationale ombudsman voor onderzoek in asielzaken gebruik maakten van vertrouwenspersonen. In de BEVINDINGEN is vervolgens aandacht besteed aan een aantal algemene aspecten. Onder meer is de visie van beide bewindslieden op de rol van het Ministerie van Buitenlandse Zaken in individuele asielzaken weergegeven, en is aangegeven welke knelpunten door hen, en door een aantal betrokken Chefs de Poste, werden gezien met betrekking tot de praktijk rond de totstandkoming en het gebruik van individuele ambtsberichten.

Ten slotte bevatten de BEVINDINGEN de verklaringen van de drie rechtshulpverleners met wie in het kader van het onderzoek werd gesproken.

Beoordeling, conclusie en aanbeveling

In de inleiding van de BEOORDELING benadrukte de Nationale ombudsman dat hoge eisen moeten worden gesteld aan individuele ambtsberichten, aangezien deze een belangrijke rol spelen in individuele asielzaken. In verband hiermee moeten dergelijke hoge eisen ook worden gesteld aan de procedure van totstandkoming van individuele ambtsberichten. Zoals in de inleiding al is aangegeven, vormt een zorgvuldige procedure immers de basis voor betrouwbare resultaten.

Vervolgens is de Nationale ombudsman ingegaan op de verhouding tussen de Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van

Justitie. In dat verband stelde hij vast dat de Staatssecretaris van Justitie verantwoordelijk is voor de behandeling van asielzaken. Deze verantwoordelijkheid betreft zowel de te nemen besluiten – op de asielaanvraag en op een eventueel bezwaar – als het verloop van de procedure. De verantwoordelijkheid van de Minister van Buitenlandse Zaken in asielzaken waarin een individueel ambtsbericht wordt uitgebracht aan de IND beperkt zich tot het onderzoek dat aan zo'n ambtsbericht ten grondslag ligt en tot de inhoud van dat ambtsbericht. De Nationale ombudsman overwoog dat uit deze scheiding van verantwoordelijkheden voortvloeit dat de Staatssecretaris van Justitie/de IND de regie behoort te voeren over de procedure in een individuele asielzaak.

Voorafgaand aan de beoordeling van het feitelijke proces van de totstandkoming en het gebruik van individuele ambtsberichten, zijn twee kwesties aan de orde gekomen die kenmerkend zijn voor asielzaken waarin een individueel ambtsbericht wordt uitgebracht.

In de eerste plaats wees de Nationale ombudsman er op dat asielzoekers doorgaans afkomstig zijn uit landen waarin het bijna per definitie niet eenvoudig is om ter plaatse onderzoek te verrichten. De te verwachten problemen bij onderzoek ter plaatse betekenen volgens hem dat de resultaten van dat onderzoek steeds met een kritische blik moeten worden gezien, en dat deze in de regel niet zonder meer mogen worden vertaald in stellige uitspraken over feitelijkheden.

In de tweede plaats ging de Nationale ombudsman in op de belangen van bronbescherming en van geheimhouding van onderzoeksmethoden en -technieken. Hij stelde in dit verband dat in die gevallen waarin aan de asielzoeker geen (volledige) openheid van zaken kan worden gegeven, gewaarborgd moet zijn dat de rechter wél de mogelijkheid heeft om de onderzoekresultaten te controleren en te beoordelen. Daartoe dient van het onderzoek in het land van herkomst een zorgvuldige verslaglegging plaats te vinden.

Daarna is de procesgang van het individuele ambtsbericht stapsgewijs behandeld.

a. Aanvraag door de IND

Met betrekking tot de aanvraag, door de IND aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken, van een individueel ambtsbericht overwoog de Nationale ombudsman dat de IND de reikwijdte en de strekking dient te bepalen van de vragen die het Ministerie van Buitenlandse Zaken moet beantwoorden. Daarom dient deze vraagstelling te voldoen aan de eis van specificiteit. Uit het onderzoek is echter gebleken dat de IND er in een aantal gevallen mee heeft volstaan het Ministerie om een onderzoek te vragen zonder aan te geven waar dat onderzoek zich op moest richten. Een dergelijke geheel open vraagstelling acht de Nationale ombudsman niet juist.

Omdat bedoelde eis van specificiteit niet is neergelegd in een richtlijn aan de IND, deed de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Justitie de aanbeveling om de criteria waaraan een verzoek om een ambtsbericht dient te voldoen, neer te leggen in een richtlijn.

b. Vraagstelling aan de Post

Naar aanleiding van een verzoek van de IND om een onderzoek formuleert de betrokken afdeling van het Ministerie van Buitenlandse Zaken (de afdeling Asiel- en Migratiezaken) ten behoeve van de desbetreffende Post concrete onderzoeksvragen. Gezien de verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van Justitie voor de asielprocedure en voor de te nemen beslissingen, dient de Staatssecretaris/de IND te bepalen op welke punten eventueel onderzoek moet worden verricht. Uit het onderzoek is gebleken dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken in een aantal gevallen, zonder

overleg met de IND, voor de Post vragen heeft opgesteld met een andere strekking dan die van de IND. De Nationale ombudsman heeft deze praktijk afgekeurd. Aangezien de binnen het Ministerie geldende richtlijnen de ruimte bieden voor een dergelijke handelwijze, deed hij de Minister van Buitenlandse Zaken de aanbeveling op dit punt maatregelen te treffen.

Uit het onderzoek is verder naar voren gekomen dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken in een aantal gevallen op eigen initiatief, en zonder voorafgaand overleg met de IND, een onderzoek in een individuele asielzaak is begonnen. Omdat het de Staatssecretaris van Justitie/de IND is die de regie behoort te voeren over elke asielprocedure, acht de Nationale ombudsman een dergelijke gang van zaken niet juist. Ook op dit punt werd de Minister van Buitenlandse Zaken aanbevolen de richtlijnen aan te passen.

c. Onderzoek in het land van herkomst; de vertrouwenspersonen

Voor het verrichten van het onderzoek in het land van herkomst van de betrokken asielzoeker wordt veelal een lokale vertrouwenspersoon ingeschakeld. Gezien hun cruciale rol bij de totstandkoming van ambtsberichten moeten zware eisen worden gesteld aan de selectie van deze vertrouwenspersonen. Hun betrouwbaarheid, objectiviteit en deskundigheid moeten zijn gewaarborgd. Het onderzoek heeft de Nationale ombudsman geen aanwijzingen gegeven dat de selectie van vertrouwenspersonen niet op een zorgvuldige wijze plaatsvindt.

Wél benadrukte de Nationale ombudsman het belang om per land over meer dan één vertrouwenspersoon te beschikken. Dit biedt onder andere de mogelijkheid om het werk van de ene vertrouwenspersoon te laten controleren door een andere vertrouwenspersoon. In de periode waarop het onderzoek betrekking heeft, werkte uitsluitend de Post te Teheran, Iran, met meer dan één vertrouwenspersoon. Dit gaf de Nationale ombudsman aanleiding de Minister van Buitenlandse Zaken aan te bevelen om zich in te spannen voor de aanstelling van meer dan één vertrouwenspersoon per land.

Uit het onderzoek is gebleken dat de door de desbetreffende Ambassades aangestelde lokale vertrouwenspersonen regelmatig derden inschakelen voor het verrichten van feitelijk onderzoekwerk. Deze inschakeling van derden gebeurt geheel buiten de Post om. De Nationale ombudsman oordeelde dat een dergelijke gang van zaken niet valt te rijmen met het delicate karakter van de taak van de vertrouwenspersonen. Indien inschakeling van een derde noodzakelijk is, mag volgens hem worden verwacht dat de betrokken Chef de Poste daarvan op de hoogte is, en in beginsel ook dat hij uitdrukkelijk heeft ingestemd met de inschakeling van de betrokken derde. Hij gaf de Minister van Buitenlandse Zaken in overweging om op dit punt de richtlijnen aan te vullen.

Met betrekking tot de instructies die aan de vertrouwenspersonen worden gegeven, oordeelde de Nationale ombudsman dat zij er – terecht – op worden gewezen dat bij de autoriteiten van het desbetreffende land niet bekend mag worden dat hun onderzoek een in Nederland verblijvende asielzoeker betreft, alsmede dat hun bronnen en hun methoden en technieken van onderzoek voldoende uit hun rapportages moeten blijken. In zoverre zag hij geen reden voor kritiek.

Overigens heeft het onderzoek van de Nationale ombudsman geen aanwijzingen opgeleverd dat de vertrouwenspersonen hun onderzoekwerk voor de Nederlandse Posten niet naar behoren verrichten.

d. Rapportage vertrouwenspersonen

De meeste vertrouwenspersonen leggen hun onderzoekbevindingen vast in een schriftelijke rapportage aan de betrokken Chef de Poste. Juist omdat controle op het eigenlijke onderzoekwerk van vertrouwenspersonen vaak niet of slechts in beperkte mate mogelijk is, dient deze

rapportage zo volledig mogelijk te zijn. Uit het dossieronderzoek van de Nationale ombudsman is echter gebleken dat in een aantal gevallen de vertrouwenspersonen in hun rapportages aan de betrokken Chef de Poste niet (voldoende) inzicht hebben gegeven in hun methoden van onderzoek, en niet hebben vermeld wie hun bronnen waren en wat de reden was van de specifieke deskundigheid van deze bronnen. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Hij deed de Minister van Buitenlandse Zaken de aanbeveling om er actief op te doen toezien dat de vertrouwenspersonen in hun rapportages te allen tijde inzicht geven in hun bronnen en in hun onderzoeksmethoden.

e. Rapportage betrokken Post aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken

Op basis van de schriftelijke, of in een aantal gevallen mondelinge, rapportage van de vertrouwenspersoon stelt de betrokken Post een rapportage, in de vorm van een memorandum, op ten behoeve van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Gezien de verantwoordelijkheid van de Chef de Poste voor de zorgvuldigheid van het ter plaatse verrichte onderzoek mag worden verwacht dat de Post de onderzoekresultaten in alle gevallen kritisch beziet alvorens deze worden doorgegeven aan het Ministerie. Met het oog op de mogelijkheid om de onderzoekbevindingen te controleren en te beoordelen dient uit de rapportage van de Post steeds voldoende duidelijk te blijken op welke wijze de Post aan zijn informatie is gekomen.

In de terzake geldende richtlijnen is aangegeven dat in deze rapportages moet worden aangegeven op welke wijze de desbetreffende informatie is verzameld, en dat de onderzoekbevindingen zo mogelijk moeten worden gemotiveerd.

Deze laatste eis geldt, blijkens de richtlijnen, altijd in die gevallen waarin een oordeel wordt gegeven over de authenticiteit van stukken.

Uit het dossieronderzoek is echter gebleken dat in een aantal gevallen in de rapportage van de Post aan het Ministerie onvoldoende inzicht is gegeven in de bronnen of in onderzoeksmethoden. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk.»

Een bijzondere categorie wordt gevormd door authenticiteitonderzoeken.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat in de desbetreffende rapportages van de Posten steeds een gemotiveerd oordeel is gegeven over de authenticiteit van de onderzochte documenten. In geen van de onderzochte dossiers bevond zich echter referentiemateriaal, zoals een specimen van een authentiek document of een voorbeeld van een authentiek stempel of logo. In zo'n situatie is het voor degenen die in het vervolg van de procedure een rol spelen, zoals de IND en eventueel de rechter, niet goed mogelijk om de opvatting van de zijde van de Post over de authenticiteit van een onderzocht document te beoordelen. De Nationale ombudsman noemde dit, gezien de verhouding tussen beide betrokken Ministeries en gezien de verhouding tussen de uitvoerende en de rechterlijke macht, een onwenselijke situatie. Omdat op dit punt, mede naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman, inmiddels aangescherpte richtlijnen waren uitgevaardigd, deed de Nationale ombudsman hier geen aanbeveling.

Overigens verklaarde de Chef de Poste te Belgrado dat de bevindingen van zijn vertrouwenspersoon niet worden gecontroleerd indien het om authenticiteitonderzoeken gaat. De Nationale ombudsman achtte dit niet juist. In dat verband deed hij de Minister de aanbeveling er actief op te doen toezien dat alle Posten de resultaten van een onderzoek van een vertrouwenspersoon te allen tijde kritisch bezien.

f. Controle en beoordeling door het Ministerie van Buitenlandse Zaken

Op basis van de informatie van de Post stelt het Ministerie van Buitenlandse Zaken het individuele ambtsbericht ten behoeve van de IND op. De informatie van de Post dient door het Ministerie te worden gecontroleerd

op volledigheid. Gebleken is dat in de periode waarop het onderzoek betrekking heeft niet steeds voldoende controle heeft plaatsgevonden op de volledigheid van de informatie vanuit de Posten, met name op de vermelding van bronnen en van onderzoeksmethoden. De Nationale ombudsman achtte dit onjuist.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman zijn ook op dit punt richtlijnen uitgevaardigd. Om die reden zag de Nationale ombudsman geen aanleiding dienaangaande een aanbeveling in zijn rapport op te nemen. Hij wees er wel op dat het aan de Minister van Buitenlandse Zaken is om er op toe te zien dat deze richtlijnen in de praktijk steeds worden nageleefd.

Met betrekking tot de beoordeling van de inhoud van de informatie van de Posten heeft de Minister aan de Nationale ombudsman meegedeeld dat indien er slechts sprake is van één bron, het desbetreffende punt niet mag worden gemeld in het ambtsbericht, ofwel in het ambtsbericht ten aanzien van dat punt geen stellige conclusies mogen worden gebruikt.

Gezien de problemen die zich kunnen voordoen bij onderzoek in het land van herkomst van asielzoekers onderschreef de Nationale ombudsman het uitgangspunt dat informatie die afkomstig is van slechts één bron alleen met de nodige terughoudendheid mag worden gebruikt. Uit het dossieronderzoek is echter gebleken dat in een aantal individuele ambtsberichten stellige uitspraken zijn gedaan op punten waarover slechts uit één bron informatie was verkregen. In deze gevallen was volgens de Nationale ombudsman niet de vereiste terughoudendheid in acht genomen. Omdat op dit punt niets was geregeld in de richtlijnen, deed de Nationale ombudsman ook hierover een aanbeveling aan de Minister.

g. Selectie van informatie ten behoeve van het ambtsbericht

In verband met de bescherming van bronnen, van methoden en technieken, en van buitenlandse betrekkingen wordt slechts een deel van de informatie vanuit de Post weergegeven in het individuele ambtsbericht. De Nationale ombudsman heeft in een eerder rapport (rapport 97/95; zie Jaarverslag 1997, blz. 219–220) al overwogen dat deze belangen, die er tegen pleiten om een asielzoeker – volgens vaste praktijk – inzage te geven in de stukken die ten grondslag liggen aan het ambtsbericht, in het algemeen moeten prevaleren boven het belang dat de betrokken asielzoeker heeft bij inzage in deze stukken. Tegelijkertijd overwoog de Nationale ombudsman in dat eerdere rapport dat erkend moet worden dat de betrokken asielzoeker duidelijk kan worden belemmerd in zijn verweermogelijkheden indien hem kennisneming van de achterliggende stukken wordt onthouden. Dit betekent dat de selectie van de beschikbare informatie voor het ambtsbericht nauw luistert, en dat steeds per geval zorgvuldig zal moeten worden beoordeeld of er een toereikende reden is om bepaalde informatie, die van belang is voor het te nemen besluit, niet in het ambtsbericht op te nemen en aldus aan de asielzoeker te onthouden. In dat verband noemde de Nationale ombudsman het begrijpelijk dat bijvoorbeeld de naam van de vertrouwenspersoon of de precieze kenmerken op grond waarvan een document als niet-authentiek wordt aangemerkt, geheim worden gehouden. Ten aanzien van bijvoorbeeld de wijze waarop bepaalde informatie is verzameld, zag de Nationale ombudsman echter in het algemeen onvoldoende reden om de asielzoeker daarover geen informatie te geven.

Uit het dossieronderzoek zijn verschillende gevallen naar voren gekomen waarin over de bronnen, de onderzoeksmethoden of de reden van niet-authenticiteit minder informatie in het desbetreffende ambtsbericht is opgenomen dan redelijkerwijs mogelijk was geweest. Daardoor zijn de betrokken asielzoekers onnodig belemmerd in hun mogelijkheid om adequaat te reageren.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft het Ministerie

van Buitenlandse Zaken de richtlijnen ook op dit punt aangescherpt. Daarin is nu aangegeven dat bij het opstellen van een ambtsbericht steeds kritisch moet worden bezien of geheimhouding van bronnen of van de reden van niet-authenticiteit van een document noodzakelijk is. De Nationale ombudsman onderschreef deze richtlijnen. Gezien het belang van openheid, die essentieel is voor het vertrouwen van de betrokken asielzoeker in de asielprocedure, deed de Nationale ombudsman de Minister de aanbeveling er actief op te doen toezien dat alleen dan in een ambtsbericht relevante informatie wordt weggelaten indien daarvoor een dringende en toereikende reden bestaat.

h. De achterliggende stukken

In de periode waarop het onderzoek betrekking heeft, werden de achterliggende stukken door het Ministerie van Buitenlandse Zaken niet beschikbaar gesteld aan de IND. Gezien de verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van Justitie voor de te nemen beslissing op een asiel-aanvraag achtte de Nationale ombudsman dit niet juist. Overigens heeft de Rechtseenheidskamer Vreemdelingenzaken van de arrondissementsrechtbank 's-Gravenhage in april 1998 uitgesproken dat de Staatssecretaris zich door middel van kennisneming van de achterliggende stukken dient te vergewissen van de juistheid van de in een ambtsbericht opgenomen conclusies. Deze uitspraak had er inmiddels toe geleid dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken aan ambtenaren van de IND inzage geeft in de achterliggende stukken. De Nationale ombudsman noemde deze ontwikkeling een belangrijke verbetering van de procedure. Omdat hij erop vertrouwde dat deze praktijk zal worden bestendig, zag hij geen aanleiding om op dit punt een aanbeveling te doen.

i. Het gebruik van het ambtsbericht door de IND

Zodra de Minister van Buitenlandse Zaken een individueel ambtsbericht heeft uitgebracht aan de Staatssecretaris van Justitie, komt de zaak weer geheel in handen te liggen van de IND. Gezien de verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris voor het besluit op een asielaanvraag of op een eventueel bezwaarschrift tegen een afwijzing van zo'n aanvraag, is een beoordeling door de IND van de informatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken een cruciale stap in de procedure. Deze beoordeling zal moeten zijn gericht op aspecten als specificiteit, begrijpelijkheid, consistentie en actualiteit. Daarnaast zal moeten worden beoordeeld hoe de informatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken zich verhoudt tot de informatie die de betrokken asielzoeker heeft verstrekt, en dient te worden bepaald welk gewicht aan de informatie van het Ministerie moet worden toegekend met het oog op het te nemen besluit.

De Nationale ombudsman achtte het onjuist dat de IND in de periode waarop het onderzoek betrekking heeft, besluiten heeft genomen in de desbetreffende asielzaken zonder kennis te hebben genomen van de achterliggende stukken. Zoals hiervoor is aangegeven, is de praktijk op dit punt inmiddels verbeterd.

Uit het dossieronderzoek is gebleken dat de IND in verschillende gevallen genoeg heeft genomen met ambtsberichten waarin niet werd ingegaan op concrete vragen van de Staatssecretaris aan de Minister. Uit die zaken blijkt dat de IND de uitgebrachte ambtsberichten niet in alle gevallen voldoende zorgvuldig heeft getoetst op volledigheid. Ook dat achtte de Nationale ombudsman niet juist.

De IND behoort asielzoekers in de gelegenheid te stellen te reageren op de inhoud van een eventueel individueel ambtsbericht, vóórdat op de asielaanvraag, of op een bezwaarschrift tegen de afwijzing van zo'n aanvraag, wordt beslist. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de IND in de periode waarop het onderzoek betrekking heeft niet volgens vaste praktijk, in de daarvoor in aanmerking komende gevallen, individuele ambtsberichten om commentaar heeft voorgelegd

aan de betrokken asielzoeker, vóórdat op de asielaanvraag of op een bezwaarschrift werd beslist. In zoverre noemde de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten aanzien van het moment waarop het ambtsbericht wordt voorgelegd aan de betrokken asielzoeker overwoog de Nationale ombudsman dat het, met het oog op de voortgang van de procedure, de voorkeur verdient dat dit direct na het uitbrengen van dat ambtsbericht gebeurt. Uit het onderzoek is echter gebleken dat een ambtsbericht dat in de bezwaarfase is uitgebracht meestal pas met de stukken voor de zitting van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken danwel van de ambtelijke commissie wordt meegestuurd. Op deze wijze, zo oordeelde de Nationale ombudsman, wordt de betrokkene echter gedurende enige tijd onnodig de mogelijkheid onthouden om een reactie voor te bereiden op dat ambtsbericht. Hij noemde dat onjuist, en deed de Staatssecretaris van Justitie de aanbeveling om te waarborgen dat een ambtsbericht te allen tijde onmiddellijk na ontvangst om commentaar wordt voorgelegd aan de betrokken asielzoeker.

Ten slotte wees de Nationale ombudsman op het grote gewicht dat de Staatssecretaris van Justitie vaak toekent aan de inhoud van een individueel ambtsbericht. Juist daarom moet volgens hem veel belang worden gehecht aan een, in alle fasen, zorgvuldige procedure van totstandkoming en gebruik van individuele ambtsberichten.

Vervolgens is de Nationale ombudsman ingegaan op het belang van terugkoppeling. De ambtenaren van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en van de IND vormen ieder een schakel in het totale proces van de behandeling van asielaanvragen. De werkzaamheden die in een bepaalde fase zijn verricht, worden onderwerp van controle en beoordeling door degene die in de volgende fase van dit proces aan de beurt is. Uiteindelijk is het eventueel de bestuursrechter die een oordeel geeft. In verband met het leereffect dat daarvan kan uitgaan, achtte de Nationale ombudsman het van belang dat de resultaten van bedoelde beoordelingen bekend worden bij degene op wiens werk zij betrekking hebben. Een zorgvuldige terugkoppeling van eventueel commentaar kan volgens hem een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit in de toekomst.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is echter gebleken dat voor de verschillende fasen van de asielprocedure terugkoppeling ontbreekt of te wensen overlaat. In verband hiermee deed hij zowel de Minister van Buitenlandse Zaken als de Staatssecretaris van Justitie de aanbeveling om de communicatie in de vorm van een goede terugkoppeling tussen de betrokken medewerkers te bevorderen.

In een afsluitend hoofdstuk van zijn BEOORDELING heeft de Nationale ombudsman vastgesteld dat een belangrijke reden voor kritiek is gelegen in een tekort aan transparantie in het proces dat leidt tot een individueel ambtsbericht. Hij achtte het van belang dat de betrokkene zo goed mogelijk inzicht wordt gegeven in de wijze waarop een eventueel onderzoek ter plaatse is uitgevoerd, en in de resultaten van dat onderzoek. Volgens hem kan openheid, binnen de grenzen van hetgeen verantwoord is, er aan bijdragen dat vóór alles een inhoudelijke discussie wordt gevoerd over de vraag of een asielverzoek al dan niet behoort te worden toegewezen. Dit is niet alleen in het belang van de betrokken asielzoekers, maar ook van de beide betrokken Ministeries.

Daarnaast stelde de Nationale ombudsman vast dat uit het onderzoek met name ook naar voren is gekomen dat de onderlinge afstemming tussen beide betrokken Ministeries voor verbetering vatbaar is.

Bij dit alles merkte de Nationale ombudsman nog op dat zich tijdens zijn onderzoek verschillende ontwikkelingen hebben voorgedaan die tot een verbetering van de situatie kunnen leiden. In dat verband noemde hij de aanscherping van de richtlijnen binnen het Ministerie van Buitenlandse

Zaken in mei 1997, en de uitspraak van de Rechtseenheidskamer Vreemdelingenzaken van april 1998.

Aan het slot van zijn BEOORDELING sprak de Nationale ombudsman de hoop uit dat zijn aanbevelingen zouden bijdragen aan de kwaliteit van de asielprocedure.

Reactie op aanbeveling

In een gezamenlijke reactie van 16 november 1998 lieten de Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Justitie weten dat de aanbevelingen aan de Staatssecretaris van Justitie alle en de aanbevelingen aan de Minister bijna alle werden overgenomen.

Naar aanleiding van de aanbeveling aan de Minister om de desbetreffende voorschriften aan te vullen met regels over de betrokkenheid van de Chef de Poste bij het inschakelen van derden voor het onderzoek, liet de Minister weten dat deze derden meestal medewerkers van het kantoor van de vertrouwenspersoon zijn, en dat de desbetreffende werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid van de vertrouwenspersoon. Daarom achtte de Minister het onnodig, en uit praktisch oogpunt ook ondoenlijk, te verlangen dat de Chef de Poste uitdrukkelijk om toestemming wordt gevraagd telkens wanneer een dergelijke medewerker voor een onderzoek wordt ingeschakeld.

In reactie hierop deelde de Nationale ombudsman mee dat het hem passend lijkt dat de Chef de Poste, of namens hem een betrokken medewerker op de ambassade, in ieder geval een kennismakingsgesprek voert met de medewerker van de vertrouwenspersoon, voordat deze wordt ingeschakeld voor werkzaamheden ten behoeve van de Post. Bij eventuele twijfel aan betrokkene's geschiktheid kan dan tijdig worden ingegrepen.

Met betrekking tot de aanbeveling om het uitgangspunt dat informatie die slechts afkomstig is van één bron en die afwijkt van de door de betrokken asielzoeker verstrekte informatie niet tot stellige conclusies behoort te leiden in een richtlijn vast te leggen, liet de Minister weten dat bij het afwegen van verkregen informatie steeds rekening wordt gehouden met de aard van de bron, en dat in veel gevallen kan worden volstaan met het raadplegen van één bron. Op dit punt zouden de regels nog nader worden geëxpliciteerd. De Minister voegde daar aan toe dat in het rapport van de Nationale ombudsman ten onrechte wordt gesuggereerd dat de bewijslast bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken ligt, en dat aldus sprake is van een omkering van de bewijslast.

In reactie hierop deelde de Nationale ombudsman mee dat hij in zijn rapport heeft willen aangeven dat de nodige terughoudendheid moet worden betracht indien slechts sprake is van één bron en de van deze bron verkregen informatie afwijkt van die van de betrokken asielzoeker. Hij voegde daar aan toe dat hij het met de Minister eens is dat de vraag of genoeg kan worden genomen met één bron afhankelijk is van de aard en de «hardheid» van die bron.

De Nationale ombudsman heeft de Minister van Buitenlandse Zaken verzocht om een reactie op deze kanttekeningen, en aan zowel hem als aan de Staatssecretaris van Justitie laten weten dat hij met belangstelling uitkijkt naar de tekst van de aangepaste richtlijnen en nader geëxpliciteerde regels, respectievelijk van de aangekondigde nieuwe werkinstructies. De Minister van Buitenlandse Zaken deelde vervolgens op 12 januari 1999 mee dat hij alsnog een instructie aan de Posten heeft doen uitgaan waarin is aangegeven dat in geval van de inschakeling van een medewerker van het kantoor van de vertrouwenspersoon voor zoveel mogelijk een kennismakingsgesprek plaatsvindt met de Chef de Poste of met een ambassademedewerker.

Voorts deelde de Minister mee dat hij de Posten heeft geïnstrueerd dat uit de rapportage moet blijken of de informatie is verkregen uit één bron die niet kan worden geverifieerd. In de toelichting op deze instructie heeft de Minister een «niet harde bron» omschreven als een bron waarvan de autoriteit of de betrouwbaarheid niet zonder meer kan worden gegarandeerd.

Bij zijn reactie stuurde de Minister de vernieuwde «interne werkinstructie voor het opstellen van onderzoeksmemoranda aan de posten en voor het opstellen van individuele ambtsberichten in het kader van asielerzoeken» mee, alsmede het aangepaste asielgedeelte uit de Bundel Consulaire Voorschriften en de toelichting daarop voor de Posten.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de Minister van Buitenlandse Zaken aldus op passende wijze invulling gegeven aan de aanbevelingen.

9.3 Ambassades en consulaten

In 1998 zijn zeventien rapporten uitgebracht die (mede) betrekking hebben op klachten over Nederlandse vertegenwoordigingen in het buitenland. Acht van de klachten waren gegrond, één niet gegrond en twee deels gegrond, deels niet gegrond. In één zaak is geen oordeel gegeven. In vier zaken was de klacht deels niet gegrond en kon deels geen oordeel worden gegeven. In één zaak was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond en kon deels geen oordeel worden gegeven.

In 1998 zijn 52 onderzoeken beëindigd zonder dat een rapport is uitgebracht. Dit betreft voor het grootste deel klachten over legalisatie en verificatie van documenten. Dit onderwerp wordt hierna besproken. Dertien onderzoeken zijn beëindigd omdat verzoeker alsnog in het gelijk werd gesteld nadat het onderzoek was geopend. Vier zaken zijn beëindigd omdat verzoeker om een andere reden zijn klacht had ingetrokken en 33 zaken zijn beëindigd omdat de klacht binnen korte termijn was opgelost nadat de Nationale ombudsman de klacht bij wijze van interventie aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken had voorgelegd.

9.3.1 *Legalisatie en verificatie van documenten*

Probleemlanden

In het Jaarverslag 1997 (blz. 210–212) is aandacht besteed aan het onderwerp legalisatie en verificatie van documenten. De Nationale ombudsman signaleerde toen een opvallende stijging van het aantal klachten in 1997 (21) over dit onderwerp. In 1998 is het aantal klachten dat hierover in onderzoek is genomen verder toegenomen, tot 54. De klachten betreffen, net als in 1997, voornamelijk de probleemlanden die zijn opgenomen in de «Officiële mededeling over aanwijzing vijf probleemlanden met betrekking tot documenten» van 7 maart 1996 (verder: aanwijzing probleemlanden). Het aantal klachten per probleemland is in 1998 als volgt: Dominicaanse Republiek: geen; Ghana: 41; India: 1; Nigeria: 3; Pakistan: 6.

In het Jaarverslag 1997 sprak de Nationale ombudsman de verwachting uit dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken knelpunten op dit gebied voldoende zou signaleren en adequaat zou aanpakken. Gezien het aantal klachten over dit onderwerp dat in 1998 in onderzoek is genomen, is het Ministerie hier – met name met betrekking tot Ghana – nog niet in geslaagd. In verband hiermee is de Minister van Buitenlandse Zaken gevraagd naar knelpunten bij de behandeling van aanvragen tot legalisatie en verificatie bij de Nederlandse ambassade in Accra (Ghana). Bij brief van 9 december 1998 heeft de Minister meegedeeld dat naar oplossingen hiervoor wordt gezocht. Verder deelde hij mee dat de post

zelf een voorstel voor een reorganisatie van de legalisatie- en verificatie-afdeling had ingediend. Ook deelde hij mee dat een inspecteur – in het kader van de inspectie en evaluatie van de bedrijfsvoering – een bezoek aan de ambassade te Accra had gebracht en dat op zijn verzoek onlangs een extern consultantsbureau een evaluatie had uitgevoerd van de maatregel van 7 maart 1995 om vijf landen per 1 april 1996 aan te wijzen als probleemland op het gebied van het schriftelijk bewijs. Hij zegde het rapport van het consultantsbureau toe. Tot slot vroeg de Minister begrip voor de moeilijke werk- en woonomstandigheden in Ghana.

Evaluatierapport probleemlanden

De Minister van Buitenlandse Zaken heeft de Nationale ombudsman bij brief van 4 januari 1999 een afschrift gestuurd van het bedoelde rapport «Evaluatie maatregel legalisatie en verificatie documenten probleemlanden» van het extern consultantsbureau. Voor zover hier van belang, zijn samengevat de volgende conclusies en aanbevelingen in het rapport opgenomen.

Conclusies:

- de doorlooptijden van de behandeling van aanvragen lopen uiteen van gemiddeld drie weken (Dominicaanse Republiek) tot gemiddeld 22 weken (Ghana). De doorlooptijd kan soms het halve jaar overschrijden;
- het aantal bezwaar- en beroepzaken is exponentieel gestegen. De organisatie van de posten, en (de betrokken afdelingen van) het Ministerie van Buitenlandse Zaken zijn nog niet voldoende ingesteld op de afhandeling van de instroom en snel oplopende werkvoorraden;
- de organisatie van de posten en het Ministerie zijn niet afgestemd op de grote, aanhoudende stroom van legalisatieaanvragen uit de probleemlanden en de daarbij behorende eisen voor de bedrijfsvoering (aandacht van de leiding, beschrijving en documentering van werkprocessen, stelsel van productienormen en informatiesystemen);
- de personeelsformatie van de ambassades is kwalitatief en vaak ook kwantitatief niet goed afgestemd op de instroom van de verificatieaanvragen. De kwalitatieve vereisten betreffen met name juridische kennis, inzicht in de consequenties van de legalisatie in de Nederlandse basisadministratie en inzicht in de productieprocessen.

Aanbevelingen:

- starten met een verbeteringstraject in Ghana, Pakistan en India;
- de legalisatieprocessen zakelijker benaderen en vanuit het Ministerie eisen stellen aan de posten ten aanzien van productie, werkvoorraden, afhandeltijden, doorlooptijden;
- randvoorwaarden voor de posten invullen ten aanzien van kwalitatieve en kwantitatieve formatie, informatiesystemen, automatiseringsvoorzieningen, procesbeschrijving, documentaire ondersteuning, budgettaire kaders en het inrichten van een stelsel van planning en controle;
- aanpassingen aanbrengen in de formatie bij het Ministerie;
- de werkwijze rond vervolgpcedures verbeteren en een apart project definiëren om de achterstanden in bezwaar en beroep op te lossen;
- extra zorg besteden aan de implementatie van de aanbevelingen, gezien de complexiteit van de vraagstukken en de beperkte ervaring in de organisatie met het beheren van administratieve productieprocessen.

Voor zijn standpunt over het rapport verwees de Minister naar zijn brief van 18 december 1998 aan de Voorzitter van de vaste commissie voor Buitenlandse Zaken uit de Tweede Kamer der Staten-Generaal. In deze brief deelde de Minister onder meer mee dat hij had besloten tot het doen opstellen van het genoemde rapport gezien de vragen zoals die regel-

matig door de Nationale ombudsman en de advocatuur werden gesteld. Verder deelde de Minister mee dat hij de inhoud en de aanbevelingen van het rapport in grote lijnen onderschrijft en dat hij de nodige maatregelen zal nemen in de personele sfeer en met betrekking tot de werkprocessen, zowel binnen het Ministerie als op de posten. De Nationale ombudsman nam hiervan met instemming kennis.

Toepassing van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Voor de beantwoording van de vraag of een beslissing op een aanvraag om legalisatie of verificatie een besluit is in de zin van artikel 1:3, eerste lid, Awb volgt de Nationale ombudsman de jurisprudentie terzake. Dit heeft ertoe geleid dat de Nationale ombudsman aanvankelijk, in het hierna te bespreken rapport 98/145, een beslissing op een legalisatie- of verificatieaanvraag heeft aangemerkt als besluit in de zin van artikel 1:3, eerste lid, Awb. Intussen wordt echter in de rechtspraak op dit punt verschillend geoordeeld.

Op 3 juni 1997 heeft de arrondissementsrechtbank te Rotterdam uitspraak gedaan in een zaak waarin de legalisatie van documenten aan de orde was (registratienummer 96/1910-F4, niet gepubliceerd). In deze uitspraak is een beslissing op een verzoek om legalisatie of verificatie van documenten aangemerkt als een besluit in de zin van artikel 1:3, eerste lid, Awb. Op 10 augustus 1998 heeft de arrondissementsrechtbank Den Haag een uitspraak gedaan met dezelfde strekking (JV 1998/159). De arrondissementsrechtbank te Amsterdam heeft op 8 juni 1998 over dit punt eveneens een uitspraak gedaan (JV 1998/112). Daarin wordt geconcludeerd dat een beslissing op een verzoek om legalisatie niet kan worden beschouwd als een besluit in de zin van artikel 1:3, eerste lid, Awb. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft vervolgens tegen deze uitspraak beroep aangetekend bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. De arrondissementsrechtbank te 's-Hertogenbosch heeft op 22 juli 1998 een uitspraak (Jurisprudentiebijlage Vreemdelingen Bulletin, 1998, nr. 18/13) gedaan met dezelfde strekking.

De Nationale ombudsman overwoog in rapport 98/452 dat de legalisatie of verificatie van een document niet in of bij wet is geregeld. Dit betekent dat, voor zover de beslissing op een legalisatie- of verificatieverzoek moet worden aangemerkt als een beschikking, een ambassade bij de behandeling van een legalisatieaanvraag moet voldoen aan de ter zake geldende bepalingen van de Awb. Voor zover zo'n beslissing niet moet worden aangemerkt als een beschikking, ligt het in de rede om de hier van toepassing zijnde Awb-bepalingen van overeenkomstige toepassing te achten.

Deze benadering betekent, praktisch gezien, dat voor de beoordeling door de Nationale ombudsman van klachten over legalisatie en verificatie van documenten het verschil in standpunten binnen de rechtspraak materieel niet zal leiden tot een verschil in uitkomst.

Interventies

Bijna alle klachten over legalisatie en verificatie betreffen de behandelingsduur, en ongeveer een derde tevens het niet beantwoorden van brieven. Wanneer een ambassade niet tijdig een besluit neemt of mededelingen doet als bedoeld in artikel 4:13 en 4:14 van de Awb, is het begrijpelijk dat de belanghebbende of betreffende gemachtigde hierover (schriftelijk) gaat communiceren met de betreffende ambassade. Dit blijkt ook uit de zaken die de Nationale ombudsman met een interventie heeft afgedaan. Veel van de betreffende correspondentie over beslis- en reactietermijnen – en daarmee ook klachten hierover – kunnen worden voorkomen door een juiste toepassing van artikel 4:13 en 4:14 van de Awb. Van de Minister van

Buitenlandse Zaken mag worden verwacht dat hij zich inspant voor de naleving van – ook – deze bepalingen uit de Awb door de posten.

In veel zaken die met een interventie zijn afgesloten, kwam naar voren dat de betreffende ambassades in afwachting waren van informatie of documenten van verzoekers. Hierbij leek het Ministerie net als in rapport 98/145 naar voren kwam een beroep te doen op opschorting van de afhandelingstermijn als bedoeld in artikel 4:15 juncto 4:5 Awb. Een enkel (schriftelijk) verzoek om informatie of documenten is daartoe echter niet voldoende. De termijn voor het geven van een beschikking wordt slechts opgeschort indien de aanvrager in de gelegenheid is gesteld informatie of documenten over te leggen, en hem tevens een termijn is gesteld waarbinnen het gevraagde dient te worden overgelegd. Overeenkomstig het vereiste van actieve informatieverstrekking dient een aanvrager tevens schriftelijk expliciet te worden meegedeeld dat de afhandelingstermijn wordt opgeschort. Voorts moet een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving worden gegeven van de gevraagde informatie of documenten. Het verdient aanbeveling dat ook wordt meegedeeld wat de gevolgen (kunnen) zijn indien de aanvrager het gevraagde niet (op tijd) overlegt.

De Minister van Buitenlandse Zaken heeft verscheidene keren laten weten dat vertraging in de behandeling van een aanvraag (mede) is veroorzaakt door een tekort aan personeel op de betrokken ambassade, of door verlof en ziekte van het personeel. Deze omstandigheden kunnen in de regel (een gedeelte van) de vertraging in de behandeling wel verklaren, maar deze niet rechtvaardigen.

In het geval van legalisatie en verificatie zijn de belanghebbenden aangewezen op de betreffende post. Verwacht mag daarom worden dat de Minister van Buitenlandse Zaken zorgt voor een toereikende personeelsbezetting van de posten. Dat betreft zeker de posten in de probleemlanden, die zich na de desbetreffende aanwijzing zagen gesteld voor een aanzienlijke verzwaring van hun taak.

Intussen heeft de Nationale ombudsman er begrip voor dat – en wanneer – zich in deze overgangssituatie – tijdelijk – knelpunten kunnen voordoen.

Rapporten

In 1998 zijn (met inbegrip van het hiervoor al genoemde rapport 98/145) vijf rapporten uitgebracht (mede) op het terrein van legalisatie en verificatie (1997: 2).

In de zaak die heeft geleid tot rapport 98/145 (AB 1998, nr. 291) klaagden verzoekers onder meer over de volgende punten:

- het, in strijd met de Awb, niet vermelden van het rechtsmiddel dat tegen het besluit op de aanvraag open stond;
- de behandelingsduur van een legalisatieaanvraag voor een document over de huwelijks staat van één van hen;
- de termijn waarbinnen de ontvangst was bevestigd van het bezwaarschrift van verzoekers tegen de beslissing die op de aanvraag is genomen.

Voor de beoordeling van deze onderdelen van de klacht merkte de Nationale ombudsman – toen nog volledig in navolging van de eerdergenoemde uitspraak van de arrondissementsrechtbank te Rotterdam van 3 juni 1997 – de beslissing op de legalisatieaanvraag aan als een beschikking in de zin van artikel 1:3 van de Awb.

De Nationale ombudsman stelde vast dat de bedoelde aanvraag bij de Nederlandse ambassade te Accra was ingediend op 30 mei 1995 en dat de ambassade bij brief van 29 december 1995 aan verzoekers' gemachtigde had meegedeeld dat de inhoud van het document onjuiste informatie bevatte en werd geweigerd voor legalisatie. De ambassade had verzoeker

niet meegedeeld dat zij niet binnen acht weken een beslissing kon nemen. Ook was niet naar voren gekomen dat de ambassade verzoeker niet in kennis had gesteld van een redelijke termijn waarbinnen wel zou worden beslist.

In zijn reactie op de klacht trok de Minister van Buitenlandse zaken in twijfel of de brief van de Nederlandse ambassade in Accra een beschikking is. Hij betoogde dat deze brief slechts in informatieve zin was bedoeld. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Minister niet kon worden gevolgd in deze opvatting, omdat de brief een schriftelijke beslissing bevatte waarmee de legalisatie van het document werd geweigerd. Dat de brief geen melding bevatte van het rechtsmiddel dat tegen het besluit open stond, oordeelde de Nationale ombudsman in strijd met artikel 3:45 van de Awb. Hij achtte deze omissie overigens wel begrijpelijk, gezien de mededeling van de Minister dat de brief niet was bedoeld als een beschikking.

Ten aanzien van de behandelingsduur stelde de Nationale ombudsman vast dat de ambassade na negen maanden de beschikking aan verzoeker had gezonden. Verder had de ambassade verzoeker niet meegedeeld dat zij niet binnen acht weken kon beslissen, en kwam eveneens naar voren dat de ambassade verzoeker niet in kennis had gesteld van een redelijke termijn waarbinnen wel zou worden beslist. De Nationale ombudsman overwoog dat daarmee niet was voldaan aan de bepalingen van artikel 4:13 en 4:14 van de Awb, en achtte de gedraging «niet behoorlijk».

De Minister heeft in zijn reactie op de klacht meegedeeld dat verzoeker en zijn moeder in 1995 bij herhaling was gevraagd om zich met de oom van verzoeker te presenteren en dat met het afwachten van de presentatie veel tijd verloren was gegaan. Wellicht heeft de Minister daarbij willen wijzen op de mogelijkheid tot opschorting van de behandelingstermijn, zoals neergelegd in artikel 4:15 juncto 4:5 van de Awb. Een en ander kon echter niet afdoen aan het oordeel dat in dit geval de Awb niet was nageleefd. Dit gold ongeacht de vraag of, mede gezien in de context van een land als Nigeria, een verzoek om presentatie kan worden aangemerkt als het verstrekken van gegevens als bepaald in artikel 4:5, derde lid van de Awb, en ongeacht de vraag of bij het desbetreffende verzoek duidelijk was gewezen op de opschorting van de behandelingstermijn.

Over de termijn waarbinnen de ontvangst van het bezwaarschrift van verzoekers was bevestigd, overwoog de Nationale ombudsman dat op grond van artikel 6:14 van de Awb een bestuursorgaan waarbij een bezwaarschrift is ingediend de ontvangst daarvan schriftelijk dient te bevestigen. De wet verbindt hieraan geen termijn. Verwacht mag worden dat overheidsinstanties de ontvangst van aan hen gerichte bezwaarschriften binnen een redelijke termijn bevestigen. In beginsel is een periode van twee weken hiervoor een redelijke termijn. Nu de bevestiging in deze zaak twee maanden had geduurd, oordeelde de Nationale ombudsman de gedraging «niet behoorlijk».

In het onderzoek dat leidde tot rapport 98/121 kwam naar voren dat de gemeente Harderwijk het Ministerie van Buitenlandse Zaken had verzocht om gelegaliseerde documenten van verzoeksters Nigeriaanse partner te verifiëren in verband met hun voorgenomen huwelijk. Het verificatie-onderzoek is vervolgens uitgevoerd door de Nederlandse ambassade in Lagos (Nigeria). Na haar onderzoek heeft de ambassade aan de gemeente Harderwijk een beschikking doen toekomen en niet ook aan verzoeksters partner.

In een overweging ten overvloede oordeelde de Nationale ombudsman dat dit in zoverre niet juist was, omdat op grond van artikel 3:41 Awb een

bestuursorgaan de beschikking moet toesturen of uitreiken aan alle belanghebbenden tot wie zij zich richt. Daarom had mogen worden verwacht dat ook verzoeksters partner zou zijn geïnformeerd.

Vóór 1 april 1996 gelegaliseerde documenten

Rapport 98/542 betreft het volgende. Verzoeker is in 1994 in Pakistan gehuwd. De Nederlandse ambassade te Islamabad (Pakistan) heeft de huwelijksakte in 1995 gelegaliseerd. Verzoeker liet dit huwelijk in 1995 inschrijven in het bevolkingsregister van de gemeente Amsterdam. In maart 1996 heeft verzoeker een aanvraag ingediend voor een machtiging tot voorlopig verblijf (hierna: mvv) voor zijn echtgenote. In maart 1997 heeft de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (verder: Visadienst) aan verzoeker bericht geen bezwaar te maken tegen afgifte van de gevraagde mvv. Daarna is de ambassade te Islamabad overgegaan tot een verificatieonderzoek van de huwelijksakte; de ambassade verleende in september 1997 een mvv aan verzoekers echtgenote.

Verzoeker klaagde erover dat de Visadienst en de ambassade te Islamabad de afgifte van een mvv voor zijn echtgenote hadden opgehouden in verband met het nog niet gelegaliseerd en geverifieerd zijn van de huwelijksakte, ondanks het feit dat de Visadienst had besloten geen bezwaar te maken tegen afgifte van een mvv aan zijn echtgenote. Tevens voerde verzoeker aan dat de rechtsgeldigheid van zijn huwelijk al was erkend door de inschrijving hiervan, vóór 1 april 1996, in het bevolkingsregister van Amsterdam en dat de huwelijksakte daarvoor al was gelegaliseerd.

Ten aanzien van documenten uit Pakistan geldt, op grond van de aanwijzing probleemlanden, sinds 1 april 1996 de regel dat, behoudens uitzonderingsgevallen, alle documenten worden geverifieerd die bij de ambassade worden aangeboden. De Visadienst had in zijn verklaring van maart 1997 niet vermeld dat de mvv-aanvraag dateerde van vóór 1 april 1996. Daarom had de ambassade in de veronderstelling verkeerd dat deze aanvraag dateerde van na 1 april 1996. Vervolgens was de ambassade, conform de aanwijzing probleemlanden, begonnen met een verificatieonderzoek. De ambassade had echter niet aan de Visadienst gemeld dat tot deze verificatie was overgegaan.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de ambassade ten onrechte zonder meer een verificatieonderzoek had ingesteld. Immers, de ambassade was er, gezien haar legalisatie van de huwelijksakte in 1995, van op de hoogte dat de betreffende documenten vóór 1 april 1996 waren gelegaliseerd. In dit verband achtte de Nationale ombudsman het volgende van belang.

De aanwijzing probleemlanden schrijft niet expliciet voor dat ook documenten die vóór 1 april 1996 door de Nederlandse autoriteiten zijn gelegaliseerd standaard worden geverifieerd indien zij worden betrokken bij een aanvraag van 1 april 1996 of later. Daarnaast brengt het vertrouwensbeginsel met zich mee dat burgers er in beginsel van mogen uitgaan dat de Nederlandse overheid door het inschrijven van aktes in Nederlandse registers, daarmee de echtheid en inhoudelijke juistheid van deze documenten heeft erkend.

Gelet hierop, brengt naar het oordeel van de Nationale ombudsman een redelijke uitleg van voornoemde aanwijzing met zich mee dat slechts tot verificatie dient te worden overgegaan van al vóór 1 april 1996 door de Nederlandse autoriteiten gelegaliseerde documenten wanneer er in een bepaald geval een specifieke en duidelijke reden bestaat om te twijfelen

aan de echtheid of juistheid van het bewuste document. De ambassade had moeten nagaan of er sprake was van zo'n reden. Dit was niet gebeurd. Op grond hiervan oordeelde de Nationale ombudsman dat door het ingestelde verificatieonderzoek de behandeling van de mvv-aanvraag onnodig was vertraagd. Daarmee was de gedraging «niet behoorlijk». Gelet op het gebrek aan informatieverstrekking door de Visadienst over de datum van de mvv-aanvraag aan de ambassade en gelet op het vervolgens zonder meer instellen van een verificatieonderzoek door de ambassade, werd deze gedraging aan beide instanties gezamenlijk toegerekend.

In het verzoekschrift dat leidde tot rapport 98/592 klaagde verzoekster erover dat de Nederlandse ambassade te Islamabad (Pakistan) in het kader van de behandeling van een aanvraag voor een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van haar echtgenoot ten onrechte een legalisatie- en verificatieonderzoek had ingesteld naar haar huwelijksakte, terwijl een gelegaliseerde huwelijksakte bij het indienen van de aanvraag was overgelegd volgens de op dat moment geldende regelgeving. Verzoekster had de aanvraag voor de mvv ingediend op 10 mei 1996 en daarbij een in 1993 door de Nederlandse ambassade te Islamabad gelegaliseerde huwelijksakte overgelegd. In november 1996 berichtte de Visadienst aan verzoeksters gemachtigde geen bezwaar te maken tegen de afgifte van de gevraagde mvv. Daarna ging de Nederlandse ambassade te Islamabad over tot een verificatieonderzoek van de desbetreffende huwelijksakte.

Ook in dit geval oordeelde de Nationale ombudsman dat de aanwijzing probleemlanden niet expliciet voorschrijft dat ook documenten die vóór 1 april 1996 door de Nederlandse autoriteiten zijn gelegaliseerd – en daartoe dus al eens bij een Nederlandse vertegenwoordiging moeten zijn aangeboden – worden geverifieerd indien zij worden betrokken bij een aanvraag van 1 april 1996 of later. Daarom is er in zo'n geval in beginsel geen reden meer voor het instellen van een onderzoek, tenzij in een bepaald geval er een specifieke en duidelijke reden bestaat om te twifelen aan de echtheid of juistheid van het bewuste document. De Nationale ombudsman overwoog dat de ambassade daarom in dit geval had moeten nagaan of er sprake was van een reden die aanleiding moest geven tot een verificatieonderzoek. Nu hiervan niet was gebleken, achtte de Nationale ombudsman de gedraging op dit punt «niet behoorlijk». Dit oordeel betekende dat verzoeksters echtgenoot ten onrechte de voor de verificatie vereiste leges had moeten voldoen. Dat gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot de aanbeveling tot terugbetaling aan verzoekster van het door haar betaalde bedrag aan leges voor het verificatieonderzoek. Bij het afsluiten van dit jaarverslag was nog geen reactie op deze aanbeveling ontvangen.

9.3.2. *Overige zaken*

Bejegening, bekend maken naam

In 1998 zijn twee rapporten uitgebracht over bejegening van Nederlanders van Egyptische afkomst door personeelsleden van de Nederlandse ambassade te Caïro.

In rapport 98/588 achtte de Nationale ombudsman de vier grieven van verzoekers niet gegrond. Verzoekers klaagden er onder meer over dat de ambtenaren van de ambassade te Caïro, daarnaar gevraagd, niet hun naam hadden willen noemen. De Minister van Buitenlandse Zaken wees er in reactie op de klacht op dat de betrokken medewerksters van de ambassade volgens de geldende regels hadden gehandeld. Met betrekking tot de regel dat medewerksters van de ambassade hun naam

niet bekend maken, heeft de Minister gewezen op de algemene tendens in Egypte dat personen zeer negatief reageren zodra ambassadepersoneel niet onmiddellijk een oplossing biedt voor een vraag of verzoek. Omdat het risico bestaat dat medewerkers in dat kader worden bedreigd en dat discriminerende, vrouwonvriendelijke opmerkingen worden gemaakt, was besloten geen namen van medewerkers van de ambassade te verstrekken.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat in beginsel van ambtenaren mag worden verwacht dat zij in hun contacten met burgers hun naam noemen wanneer daar naar wordt gevraagd. Alleen wanneer er een gerechtvaardigde vrees bestaat voor repercussies, kan het noemen van de naam achterwege worden gelaten. Een voorwaarde blijft dan wel dat de betrokken ambtenaar binnen de organisatie identificeerbaar is voor een onderzoek naar een eventuele klacht. Op grond van hetgeen de Minister en betrokken ambtenaren naar voren hadden gebracht, achtte de Nationale ombudsman het in dit geval voldoende gerechtvaardigd dat de betrokken ambtenaren van de ambassade hun naam niet bekend hadden gemaakt.

In rapport 98/545 kwam de Nationale ombudsman ten aanzien van een drietal grieven van verzoeker niet tot een oordeel, omdat de lezing van verzoeker en die van de betrokken ambtenaren tegenover elkaar stonden, zonder dat uit het onderzoek feiten of omstandigheden bekend waren geworden die de ene lezing aannemelijker maakten dan de andere. Verzoeker had aangegeven dat bewakers van de ambassade te Cairo, die waren ingehuurd van een particulier bewakingsbedrijf, getuige waren geweest van enkele van de gedragingen. Deze getuigen zijn tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman echter niet bekend geworden. De Nationale ombudsman merkte in verband daarmee ten overvloede op dat de Minister van Buitenlandse Zaken in dit onderzoek niet had kunnen achterhalen welke personen op de betreffende dagen in april 1997 bij de ambassade hadden gewerkt als bewaker. Voor een goede klachtbehandeling is het echter noodzakelijk dat een bestuursorgaan te allen tijde kan nagaan welke personen op enig moment voor hem werkzaam zijn geweest. In verband daarmee dienen deze gegevens in ieder geval te worden bewaard gedurende de periode dat zij van belang kunnen zijn voor een (eventuele) klachtprocedure. Ten onrechte was er niet voor gezorgd dat werd geregistreerd welke bewakers op de betrokken dagen voor de ambassade werkzaam waren geweest.

Bekendmaken in het buitenland van Nederlandse wetgeving

Rapport 98/85 is uitgebracht naar aanleiding van de klacht van iemand die woonde in Italië. Verzoekster klaagde erover dat het Nederlandse Consulaat-Generaal te Milaan (Italië) geen of onvoldoende tijdig bekendheid had gegeven aan de optiemogelijkheid voor het Nederlanderschap, die gold tot 1 januari 1988. In mei 1995 wendde zij zich tot het consulaat om te opteren voor de Nederlandse nationaliteit voor haar twee kinderen. In de daarop volgende correspondentie vernam zij dat haar kinderen, die de Italiaanse nationaliteit hebben, tot 1 januari 1988 hadden kunnen opteren voor het Nederlanderschap.

De Nationale ombudsman overwoog dat van de Nederlandse overheid, binnen de grenzen van het redelijke, de nodige inspanning mag worden verwacht om wijzigingen van Nederlandse regelgeving die in het bijzonder van belang kunnen zijn (ook) voor Nederlanders die niet in Nederland wonen, onder de aandacht te brengen van de betrokken niet-ingezetenen. Daarbij mag er overigens van worden uitgegaan dat de betrokkenen, wanneer zij er prijs op stellen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in Nederland die voor hen van belang zouden kunnen zijn, daartoe ook zelf enige inspanning verrichten.

Op 1 januari 1985 trad de Rijkswet op het Nederlandschap in werking. Artikel 27 van die wet houdt in dat niet-Nederlandse kinderen van een Nederlandse vrouw gedurende een periode van drie jaar na de inwerking-treding van de wet de Nederlandse nationaliteit konden verkrijgen, door het afleggen van een zogenoemde optieverklaring. Dit was onder meer van belang voor een specifieke groep in het buitenland woonachtige personen. Daarom kon niet worden volstaan met publicatie van de wet in het Staatsblad, maar diende ook in het buitenland bekendheid te worden gegeven aan de invoering van de nieuwe wet.

De Minister van Buitenlandse Zaken deelde mee dat het geen beleid is om alle Nederlanders in het buitenland aan te schrijven met betrekking tot wijzigingen in Nederlandse regelgeving. Evenmin is het praktisch om op dit punt berichten te plaatsen in buitenlandse kranten. De Minister gaf voorts aan dat in dit geval de opdracht was gegeven om een informatietekst op te hangen in een centrale ruimte van het consulaat. Er was geen reden om aan te nemen dat dit voor het Consulaat-Generaal te Milaan niet was gebeurd. Inmiddels was niet meer na te gaan of ook was voldaan aan het verzoek van het consulaat aan de Nederlandse verenigingen ter plaatse om in haar periodieken aandacht te geven aan de strekking van de nieuwe Rijkswet. De Nationale ombudsman overwoog dat het begrijpelijk en aanvaardbaar is dat de informatieverstrekking zich had beperkt tot de aangegeven weg.

Denkbaar was geweest dat ook een publicatie in kranten was overwogen. Wat dit betreft, is echter van belang dat zo'n methode, vanuit overwe- gingen van gelijkheid van informatieverstrekking, dan algemeen had moeten worden toegepast, op basis van een beleid ter zake van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Gezien het aantal landen waar het dan om gaat, alsmede gelet op problemen van taal en van toegang tot kranten, en in verband daarmee ook gezien het kostenaspect, achtte de Nationale ombudsman het te billijken dat een dergelijke methode in beginsel niet wordt gevolgd, en daarmee ook in dit geval niet was gehanteerd.

Verzoekster bracht nog naar voren dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken ook bekendheid had kunnen geven aan nieuwe regelgeving die in het bijzonder van belang kan zijn voor Nederlanders in het buitenland door informatie daarover te voegen bij de papieren die iedere Neder- lander in het buitenland éénmaal in de vijf jaar moet aanvragen om het paspoort te verlengen. Daargelaten het feit dat bij een vijfjaarlijkse verzending nog steeds niet iedere belanghebbende tijdig zal kunnen worden geïnformeerd over een wettelijke overgangstermijn van drie jaar, vond de Nationale ombudsman op zichzelf wel iets te zeggen voor de suggestie van verzoekster. Echter, niet kon worden gezegd dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken niet juist had gehandeld door de informatieverstrekking als door verzoekster voorgesteld achterwege te laten. De klacht was niet gegrond.

Afgifte Visa

In twee rapporten met betrekking tot het verstrekken van visa achtte de Nationale ombudsman gedragingen van de ambassade te Islamabad (Pakistan) «niet behoorlijk».

Rapport 98/149 is uitgebracht naar aanleiding van de klacht van een verzoekster dat zij door de handelwijze van de ambassade in Islamabad anderhalf jaar had moeten wachten voordat zij kon terugkeren naar Nederland. Verzoekster was in het bezit van een verblijfsvergunning voor Nederland ex artikel 10, tweede lid, Vreemdelingenwet. Voorwaarde voor deze verblijfstitel is het feitelijk behoren tot het gezin van een houder van een vergunning tot vestiging; in dit geval was dat verzoeksters echtge- noot. Verzoekster ging naar Pakistan en wendde zich na acht en tien maanden tot de ambassade in Islamabad. Bij haar bezoek aan de ambassade vermeldde zij dat zij zich onvrijwillig, op medische indicatie, in

Pakistan bevond. Niettemin nam een medewerker van de ambassade de «blauwe kaart» van verzoekster in, waardoor zij niet meer naar Nederland kon reizen.

De Nationale ombudsman achtte het niet juist dat de medewerker alleen op basis van tijdverloop de kaart had ingenomen. Bovendien had de ambassade verzoekster daarna ook niet zo snel als mogelijk de machtiging tot voorlopig verblijf verstrekt die zij had aangevraagd. Ook dit was niet juist.

Rapport 98/17 is uitgebracht naar aanleiding van een klacht van verzoekster dat de Nederlandse ambassade te Islamabad op 26 september 1996 had geweigerd aan haar echtgenoot een visum af te geven, terwijl de Visadienst haar een positief besluit op een bezwaarschrift met betrekking tot het visum had gezonden.

De Nationale ombudsman stelde vast dat de Visadienst aan de ambassade in Islamabad een fax had verstuurd, waarin deze de ambassade had gemachtigd het gevraagde visum af te geven. Toen de echtgenoot van verzoekster zich op 26 september 1996 bij de ambassade meldde om het visum in ontvangst te nemen, ontkende de ambassade die fax te hebben ontvangen. De ambassade vroeg de echtgenoot om een afschrift van de fax. De Nationale ombudsman oordeelde dat het niet juist was dat de ambassade de echtgenoot had gevraagd om een afschrift van de fax, omdat het correspondentie betrof tussen de Visadienst en de ambassade, en ook gelet op de spoedeisendheid in deze zaak. Van de ambassade had mogen worden verwacht dat zij zelf over de fax contact had opgenomen met de Visadienst.

Toen de echtgenoot zich enkele dagen daarna met de fax bij de ambassade meldde, liet de ambassade weten dat hij het visum pas enkele dagen later in ontvangst kon nemen. De Nationale ombudsman was met verzoekster van oordeel dat van de ambassade had mogen worden verwacht dat het visum nog op de dag dat haar echtgenoot zich met de fax meldde, gereed zou zijn gemaakt.

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Justitie begint onderdeel 10A, over het Ministerie van Justitie, van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in de paragrafen van onderdeel 10B, over de zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Justitie, worden cijfers genoemd.

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

10A MINISTERIE VAN JUSTITIE

10A.1 Algemeen; cijfers

Indeling

Hoofdstuk 10A betreft het werk van de Nationale ombudsman met betrekking tot gedragingen van het Ministerie van Justitie. Gedragingen van de politie, ook voorzover ressorterend onder het Ministerie van Justitie, worden echter behandeld in hoofdstuk 7A, en die van het openbaar ministerie in hoofdstuk 7B. In hoofdstuk 7B (§ 7B.10) komen ook gedragingen van het Centraal Justitiele Incassobureau aan de orde.

Tabel 1 Ministerie van Justitie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98			306
Ontvangen in 1998			+ 2800
Te behandelen			3106
Afgedaan			
1) niet in onderzoek		721	
2) onderzoek			
a. rapport	123*		
b. tussentijds beëindigd	1963	2086	
In behandeling per 01/01/99			299

* Twee rapporten hadden betrekking op meer dan één verzoekschrift

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften bedroeg 2800. Dit is een sterke stijging ten opzichte van 1997 (1208), met 132%. Deze stijging betreft geheel de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De Nationale ombudsman ontving in 1998 2352 verzoekschriften over de IND (zie nader hierna, § 10A.2); dit is 84% van alle 2800 verzoekschriften op het terrein van het Ministerie van Justitie. Deze 2800 verzoekschriften vormen 33,2% van alle 8437 verzoekschriften die de Nationale ombudsman in 1998 ontving. Daarmee staat het Ministerie van Justitie ver vooraan, pas op ruime afstand gevolgd door het Ministerie van Financiën (12,4%).

Het aantal afgedane verzoekschriften (2807) steeg eveneens sterk ten opzichte van 1997 (1392), met 101,7%. Deze 2807 verzoekschriften vormen 41,9% van alle 6702 binnenwettelijke verzoekschriften die in 1998 werden afgedaan. Van de 2807 zaken werden er 2086 (74,3%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Dit is 65,1% van alle 3207 zaken die de Nationale ombudsman afdeed nadat zij in aanmerking waren gebracht voor onderzoek. Pas op verre afstand volgt hier de politie (9,1%). Van de genoemde 2086 zaken werden 123 (5,9%) afgedaan via een rapport (1997: 141; 22,8%). In 48,4% van de keren dat in de 123 rapporten een oordeel werd gegeven, luidde dit «behoorlijk»; in 45,2% was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Van alle oordelen in de rapporten betrof 21,4% het vereiste van actieve informatieverstrekking, 14,1% het vereiste van overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften, 12,1% het vereiste van voortvarendheid en 11,7% het vereiste van belangenafweging/redelijkheid. In de zaken die werden afgedaan zonder dat het kwam tot een rapport betrof 87,2% het vereiste van voortvarendheid.

10A.2 Immigratie- en Naturalisatiedienst

10A.2.1 Algemene onderwerpen

In het hierna volgende deel van dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Vreemdelingen-aangelegenheden komen ook aan de orde in hoofdstuk 7, § 7A.15,

betreffende de vreemdelingendiensten van de regionale politiekorpsen, in hoofdstuk 9, betreffende het Ministerie van Buitenlandse Zaken, en later in dit hoofdstuk, in § 10B.2, betreffende het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers.

10A.2.1.1 *Cijfers*

In 1998 heeft de Nationale ombudsman 2352 verzoekschriften ontvangen met betrekking tot de IND. Dit is 27,9 % van de totale instroom over 1998. Ten opzichte van 1997 (764) steeg het aantal IND-zaken met 207,8 %.

Het aantal afgedane klachten over de IND was in 1998 2237, waarvan elf uit 1996 en 101 uit 1997. Van de afgedane zaken heeft de Nationale ombudsman er 1484 direct ter behandeling doorgezonden naar de IND. De resterende 753 verzoekschriften zijn behandeld op het Bureau Nationale ombudsman. Daarvan zijn er 353 afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek: 43 zaken zijn tussentijds beëindigd om uiteenlopende redenen, 275 zaken zijn afgedaan door interventie, en in 35 zaken is een rapport uitgebracht. De overige 400 verzoekschriften kwamen niet in aanmerking voor onderzoek, onder meer niet omdat voor de klacht een voorziening van bezwaar en beroep openstond (artikel 16c WNo).

10A.2.1.2 *De behandeling door de Nationale ombudsman van klachten over de IND*

Drie typen onderzoek

In het Jaarverslag 1997 (blz. 228) is vermeld dat de IND in het voorjaar van 1997 de Klachtenlijn heeft opgeheven zoals die sinds 15 juni 1995 had gefungeerd als centraal punt voor de ontvangst en behandeling van klachten. Naar aanleiding daarvan verviel de afzonderlijke procedure op het Bureau Nationale ombudsman ten aanzien van de categorie van IND-klachten die tot dat moment ter behandeling werden doorgezonden aan de Klachtenlijn. De grote aantallen klachten over de IND die de Nationale ombudsman ook in 1998 heeft ontvangen, noodzakten echter tot het handhaven van het beginsel dat alle klachten die daarvoor in aanmerking komen in eerste instantie ter behandeling worden doorgezonden naar de IND. Een en ander heeft geresulteerd in de hiernavolgende werkwijze.

Klachten over de IND die, gelet op de vereisten van de Wet Nationale ombudsman ten aanzien van bevoegdheid en ontvankelijkheid, in aanmerking komen voor onderzoek door de Nationale ombudsman, kunnen op drie manieren worden behandeld:

a. doorzending naar de IND

Wanneer de aard van de klacht zich daarvoor leent, bijvoorbeeld waar het klachten betreft over behandelingsduur of informatieverstrekking, dan leidt de Nationale ombudsman een ontvangen klacht in beginsel direct ter behandeling door naar het desbetreffende district van de IND. Vaak betreft het klachten die al op voorhand gegrond lijken. Aangezien een aanzienlijk deel van de klachten bij de Nationale ombudsman over de IND de lange duur van de behandeling van aanvragen betreft, alsmede de wijze waarop over die behandeling informatie wordt verstrekt, komt een groot deel van de IND-klachten in aanmerking voor deze directe doorzending.

Volgens de ter zake met de IND gemaakte werkafspraken doet het district de klacht vervolgens zelf af binnen tien werkdagen. De IND bericht de Nationale ombudsman daarover door toezending van een afschrift van de afdoeningbrief.

De Nationale ombudsman ziet er in elke zaak op toe dat de afdoeningbrief voldoet aan de kwaliteitseisen die de Nationale ombudsman daaraan stelt.

De IND heeft de desbetreffende criteria vastgelegd in een interne werkinstructie.

De afdoeningbrief moet in de eerste plaats een verklaring bevatten voor de lange duur van de behandeling, en tevens concrete informatie inhouden over het verdere verloop van de procedure. De Nationale ombudsman verwacht op dit punt dat de IND een zogenoemde gekwalificeerde toezegging doet aan de verzoeker. Dit wil zeggen: een concreet geformuleerde toezegging met betrekking tot de afhandeling van de betreffende aanvraag. Wanneer dit niet tot de mogelijkheden behoort, dient de IND in ieder geval een concrete termijn aan te geven waarbinnen de verzoeker kan rekenen op een volgend bericht. Zo'n tussenbericht dient dan wederom concrete informatie te bevatten over de stand van zaken in de behandeling, en een termijn waarbinnen de IND de verzoeker opnieuw zal informeren over de stand van zaken. Deze termijn mag niet langer zijn dan drie maanden.

Daarnaast moet de afdoeningbrief voldoen aan vormvereisten ten aanzien van onder meer aanhef en afsluiting, het vermelden van de naam van de behandelend ambtenaar en de naam en het rechtstreekse telefoonnummer van de contactambtenaar.

Wanneer een afdoeningbrief niet voldoet aan deze vereisten, neemt de Nationale ombudsman contact op met een daartoe aangewezen contactpersoon van de IND. Dit kan ertoe leiden dat opnieuw een afdoeningbrief aan de verzoeker wordt gezonden.

Leidt doorzending van de klacht naar de IND niet tot een bevredigende afdoening door het desbetreffende district, dan neemt de Nationale ombudsman de behandeling van de klacht weer in eigen hand. In dat geval wordt de behandeling voortgezet door (telefonische) interventie (zie hierna, onder b).

b. Telefonische interventie

Om een aantal redenen kan het de voorkeur verdienen dat een klacht niet ter behandeling wordt doorgezonden naar de IND, maar dat deze in behandeling wordt genomen via de interventiemethode. Daarvoor kan aanleiding zijn wanneer de betrokken verzoeker zelf al verscheidene keren de IND heeft benaderd met een verzoek om informatie en de IND hierop niet heeft gereageerd, wanneer de onderzochte gedraging moet worden toegerekend aan meer dan één bestuursorgaan, of wanneer er sprake is van een klacht met meer dan één klachtonderdeel. Voor interventie komen voorts zaken in aanmerking waarin na doorzending naar de IND geen bevredigende oplossing werd bereikt (zie hiervóór, onder a).

In het kader van een interventie legt de Nationale ombudsman een klacht telefonisch voor aan een daartoe aangewezen contactpersoon van het desbetreffende district van de IND, met de vraag of er op korte termijn een oplossing in het vooruitzicht kan worden gesteld. Wanneer de Nationale ombudsman een naar aanleiding daarvan voorgestelde oplossing toereikend acht, informeert hij de verzoeker daarover, en sluit hij het onderzoek af. Wanneer echter geen bevredigende oplossing kan worden bereikt, rest er geen andere mogelijkheid dan het instellen van een onderzoek dat in beginsel uitmondt in een rapport (zie hierna onder c).

c. Onderzoek uitmondend in een rapport

Een onderzoek dat in beginsel uitmondt in een openbaar rapport is aan de orde in het geval van klachten die naar hun aard niet in aanmerking komen voor afhandeling langs de weg van doorzending of interventie, bijvoorbeeld omdat zij de toepassing betreffen van wettelijke bevoegdheden, en/of meer principieel of complex van aard zijn. Daarnaast zal, zoals hiervoor onder b al is aangegeven, een dergelijk onderzoek (moeten) worden ingesteld wanneer andere, lichtere vormen van onderzoek niet hebben geleid tot een bevredigende afdoening. In dit verband moet

worden gewezen op de onderzoekplicht van de Nationale ombudsman als neergelegd in artikel 12, vierde lid, van de WNo.

Stagnatie in de nakoming van werkafspraken

Zoals hiervoor al is aangegeven, is de instroom bij de Nationale ombudsman van klachten over de IND in 1998 zeer sterk gestegen. Het merendeel van die klachten is ter behandeling doorgezonden aan de IND. Dit betekent dat ook de IND zich zag geconfronteerd met een grote toename van klachten die hem bereikten via de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman heeft moeten constateren dat de kwaliteit van de behandeling door de IND van doorgezonden klachten, wellicht als gevolg van die toename, in 1998 is afgenomen. Steeds vaker kon de Nationale ombudsman geen genoegen nemen met de wijze waarop de IND een doorgezonden klacht had afgedaan. Dit had tot gevolg dat er wekelijks aanleiding was om in individuele zaken de kwaliteit van de afdoening te bespreken met de betrokken contactpersonen voor de Nationale ombudsman bij de IND. Zorgwekkender is nog dat in een toenemend aantal gevallen waarin de Nationale ombudsman een klacht ter behandeling had doorgezonden naar de IND, de betrokken verzoeker zich na de afdoening door de IND opnieuw tot de Nationale ombudsman wendde. In veel gevallen gebeurde dit omdat hij niet tevreden was over de afdoeningbrief, bijvoorbeeld omdat daarin geen concrete toezegging was opgenomen ten aanzien van de verdere behandeling van de aanvraag. Ook schakelden verzoekers in toenemende mate de Nationale ombudsman opnieuw in omdat de IND de in de afdoeningbrief gedane toezegging niet was nagekomen. Dit heeft er steeds vaker toe geleid dat de Nationale ombudsman zijn bemoeienis moest voortzetten in de vorm van een telefonische interventie.

Echter, ook telefonische interventie heeft in een toenemend aantal gevallen niet kunnen leiden tot een afronding van de zaak, met name omdat de IND er dan niet in was geslaagd een bevredigende oplossing te bieden in de vorm van een concrete toezegging over de verdere behandeling. Overigens komt het ook in deze gevallen steeds vaker voor dat de IND gedane toezeggingen niet nakomt. Wanneer de Nationale ombudsman moest vaststellen dat een zaak niet kon worden afgedaan door interventie, werd overgegaan tot het instellen van een onderzoek, gericht op een rapport. Op die wijze kan duidelijk zichtbaar worden gemaakt hoe het behandeltraject is gelopen en wat daarin eventueel is misgegaan.

Het voorgaande houdt in dat de IND er niet in is geslaagd om steeds te handelen overeenkomstig de werkafspraken ten aanzien van de behandeling van klachten die werden doorgezonden of waarbij werd geïnterveerd. Daardoor is de effectiviteit van de interventiepraktijk van de Nationale ombudsman op het terrein van de IND onder druk komen te staan. Dit is een ongewenste ontwikkeling, met name gezien vanuit de positie van de betrokkenen. Waar de behandeling van aanvragen veelal een langdurige geschiedenis is, is het voor de betrokkene immers van groot belang om ten minste adequaat te worden geïnformeerd over de voortgang. De IND informeert de betrokkenen in het algemeen echter niet uit eigen beweging over de stand van zaken in hun procedure; zij moeten daartoe zelf het initiatief nemen. Dit betekent vaak een moeizame weg, die niet zelden eindigt bij de Nationale ombudsman. In veel gevallen worden de betrokkenen pas na het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman voor het eerst geïnformeerd. Echter, wanneer de IND zelfs in het kader van interventies van de Nationale ombudsman niet altijd meer in staat is om concrete en specifieke informatie te leveren over de verdere voortgang in de desbetreffende procedures, tast dat ook deze mogelijkheid aan voor de betrokkenen om te worden geïnformeerd.

Mede om deze reden is de Nationale ombudsman met de Staatssecretaris van Justitie in discussie getreden, in eerste instantie schriftelijk, en in tweede instantie in een overleg op 19 oktober 1998 (zie hierna onder 10A.2.1.4). In dit overleg heeft de Nationale ombudsman de Staatssecretaris onder meer laten weten dat de naleving van de werkafspraken tussen de Nationale ombudsman en de IND aan erosie onderhevig was en aangedrongen op het herbevestigen van de werkafspraken. Ook heeft de Nationale ombudsman in dit overleg aandacht gevraagd voor de oorzaken voor de grote instroom van klachten, zoals die waren af te leiden uit de aard van de klachten over de IND die hij had ontvangen. Deze oorzaken komen hierna eerst aan de orde.

10A.2.1.3 Oorzaken voor het ontstaan van klachten over de IND

Instroom

De Staatssecretaris van Justitie heeft de Tweede Kamer meer dan eens laten weten dat de problemen bij de uitvoering van het vreemdelingenbeleid met name worden veroorzaakt door de onverwacht hoge instroom van asielzoekers. In de halfjaarlijkse rapportage asielketen over de periode oktober 1997 tot en met februari 1998, van 14 april 1998, gaf de toenmalige Staatssecretaris aan dat extra voorraadvorming bij de IND gedurende 1998 onvermijdelijk zou zijn. Op dat moment ging de Staatssecretaris er nog van uit dat de instroom zich had gestabiliseerd. Bij brief van 9 oktober 1998 liet de nieuwe Staatssecretaris de Kamer echter weten dat Nederland werd geconfronteerd met een sterke verdere groei van de instroom. Hij kwam tot de conclusie dat bij de verwachte omvang van de instroom de uitvoering van het beleid in de hele asielketen sterk onder druk zou komen te staan. Bij de IND zou dit leiden tot het ontstaan van nog meer werkvoorraden.

De Staatssecretaris heeft maatregelen aangekondigd die zijn gericht op het beperken van de instroom. Deze maatregelen zijn onder meer: een strakkere uitvoering van het gezinsherenigingsbeleid; een plan van aanpak van mensensmokkel; het stationeren van immigratiemedewerkers op buitenlandse posten; het instellen van een centraal verzamelpunt van aangetroffen documenten; intrekken van A-statussen; intensivering van mobiel toezicht vreemdelingen en bewaking van de buitengrenzen; wetsvoorstel ongedocumenteerde asielzoekers; projectmatige wijze van behandeling van asielaanvragen van personen met de Iraakse en Afghaanse nationaliteit; verhoging rendement van de aanmeldcentra; het creëren van een operationele buffer bij de uitvoeringsorganisaties; personeelsuitbreiding bij de IND.

De sterke stijging en de grote omvang van de instroom en de daaruit voortvloeiende werkachterstanden vormen een belangrijke oorzaak voor het ontstaan van klachten.

Ongeveer driekwart van de klachten over de IND die de Nationale ombudsman in 1998 heeft ontvangen, is afkomstig van personen afkomstig uit Irak, met name Noord-Irak. Dit hangt onmiskenbaar samen met de verhoging van de instroom van asielzoekers uit Irak in de laatste maanden van 1997 en in 1998. Ook deze, merendeels al op het eerste gezicht gegronde, klachten van Iraakse asielzoekers betreffen met name de stagnatie in de afhandeling van hun verzoeken om toelating en om gezinshereniging, en een gebrek aan informatie over de voortgang in de procedure.

Knelpunten in de behandeling

Uit de klachten die de Nationale ombudsman heeft ontvangen, komt echter naar voren dat niet alleen de instroom een belangrijke factor is, maar ook de wijze van behandeling van asielverzoeken en van verzoeken om een machtiging tot voorlopig verblijf.

In dit verband is van belang dat het beleid ten aanzien van de behandeling van Iraakse verzoeken eind 1997 is gewijzigd. De wijzigingen zijn vastgelegd in een werkinstructie van 20 november 1997 over de afhandeling van asielverzoeken van personen afkomstig uit Irak, en in een werkinstructie van 1 maart 1998 over de afdoening van mvv-aanvragen van toegelaten vluchtelingen. De beleidswijziging houdt met name in dat naar aanleiding van verzoeken meer uitgebreid onderzoek wordt verricht. Mede als gevolg daarvan doet zich een aantal knelpunten voor bij de behandeling van asielverzoeken en verzoeken om verlening van een mvv van personen uit Irak.

1. Asielverzoeken

Ten aanzien van de behandeling van asielverzoeken in eerste aanleg gaat het met name om de volgende punten.

Het duurt veelal maanden voordat het nader gehoor wordt afgenomen, door een tekort aan contactambtenaren en tolken. Het komt met enige regelmaat voor dat nadere gehoren pas worden afgenomen nadat de wettelijke beslistermijn van zes maanden al is verstreken.

In de gevallen dat de IND twijfelt aan de door betrokkene gestelde nationaliteit, kan de IND een geluidsopname van de gesproken taal van de betrokkene laten analyseren door deskundigen op dit terrein. Deze analyses vinden plaats in Zwitserland en Zweden, waar slechts een beperkte capaciteit is voor het doen van taalanalyses. Dit heeft lange wachttijden tot gevolg. De termijnen variëren van zes tot negen maanden en in incidentele gevallen zijn zij zelfs langer.

De wachttijd voor het verrichten van een onderzoek naar de authenticiteit van de door de asielzoekers overgelegde documenten door het Bureau Documenten van de IND bedraagt meestal enkele maanden.

Voor het ter controle voorleggen van onderdelen van het asielrelaas aan de Landendesck van de IND geldt ook vaak een wachttijd van enkele maanden. Wanneer de Landendesck het Ministerie van Buitenlandse Zaken verzoekt om nader onderzoek, wordt de wachttijd nog eens verlengd met enkele maanden.

Niet alleen het feit dat elk afzonderlijk onderzoek de nodige tijd vergt, leidt tot de geconstateerde vertragingen en daaropvolgende termijnoverschrijdingen in de behandeling van de asielverzoeken, maar ook de omstandigheid dat in het kader van de behandeling van één asielverzoek verschillende onderzoeken worden gedaan, zeker omdat die nogal eens na elkaar worden ingesteld. Dit laatste betreft de situatie dat de resultaten van één deelonderzoek worden afgewacht alvorens wordt besloten om nog een ander deelonderzoek te beginnen. Daar komt nog bij dat vaak pas na enkele maanden wordt besloten tot een eerste onderzoek in een bepaalde zaak. Veelal is daardoor al op voorhand duidelijk dat de wettelijk bepaalde beslistermijn niet zal worden gehaald.

In bezwaarprocedures spelen vergelijkbare problemen een rol. Ook in het kader van deze procedures worden vaak deelonderzoeken ingesteld. De gemiddelde duur van het onderzoek overschrijdt ook dan veelal de wettelijk bepaalde beslistermijn. Is de beslistermijn in eerste aanleg ingevolge artikel 15e van de Vreemdelingenwet nog zes maanden, in de bezwaarprocedure gelden op grond van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) de veel kortere termijnen van zes, dan wel tien weken.

In veel gevallen wordt de betrokkene in het kader van de behandeling van het bezwaarschrift door de IND opgeroepen om te verschijnen voor een ambtelijke hoorcommissie of de Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken. Het duurt vaak lang voordat de oproep daadwerkelijk wordt gedaan. In voorkomende gevallen leidt vervolgens de informatie die op de

zitting van bijvoorbeeld de ambtelijke hoorcommissie wordt verstrekt weer tot het instellen van een onderzoek.

Veel klachten hebben ook betrekking op het feit dat wordt toegezegd dat binnen zes weken na de hoorzitting zal worden beslist op het bezwaar, maar dat deze toezegging niet wordt nagekomen.

2. Mvv-aanvragen

Knelpunten in de behandeling van mvv-aanvragen bestaan met name uit de lange duur van de onderzoeken naar de authenticiteit van de door betrokkenen overgelegde documenten, en het identificerend onderzoek door de Nederlandse vertegenwoordiging in het land van herkomst of het land waar de dichtstbijzijnde Nederlandse vertegenwoordiging zich bevindt. Voor dit onderzoek is overigens de Minister van Buitenlandse Zaken het verantwoordelijk bestuursorgaan. In de praktijk wordt met deze onderzoeken niet begonnen binnen drie maanden na de ontvangst van de aanvraag. Dit betekent dat de afhandeling van mvv-aanvragen niet plaatsvindt binnen de door de Staatssecretaris als beleidsregel geformuleerde termijn van drie maanden.

Naar het inzicht van de Nationale ombudsman hebben de hiervoor opgesomde knelpunten in de behandeling van asielverzoeken in eerste aanleg en in bezwaar, alsook in de behandeling van mvv-aanvragen mede de toename van het aantal klachten over de IND veroorzaakt. Daarom is de Nationale ombudsman ook over dit onderwerp met de Staatssecretaris in discussie getreden, onder meer in een overleg van 19 oktober 1998 (zie hierna onder 10A.2.1.4).

10A.2.1.4 Signalering van knelpunten; overleg met de Staatssecretaris

Brief van de Nationale ombudsman van 15 juli 1998

De Nationale ombudsman heeft zich bij brief van 15 juli 1998 tot de toenmalige Staatssecretaris van Justitie gewend. Aanleiding tot deze brief was zijn bezorgdheid over de sterke toename in de eerste helft van 1998 van het aantal klachten over de IND. Hij gaf aan dat de toename met name werd veroorzaakt door een groot aantal klachten van Irakezen, hetgeen vermoedelijk samenhangt met een grote instroom van asielzoekers uit Irak, en met de veranderingen in de wijze van behandelen van asielverzoeken van Irakezen en van verzoeken om gezinshereniging (mvv-aanvragen) van tot Nederland toegelaten Irakezen. Ook gaf hij aan dat de klachten, waarvan het merendeel op voorhand gegrond leek, voornamelijk betrekking hadden op de lange duur van de behandeling en het gebrek aan informatie over de voortgang daarvan.

De Nationale ombudsman deelde in de brief van 15 juli 1998 voorts mee dat uit de klachten over de behandeling van asielverzoeken in eerste aanleg naar voren kwam dat de wettelijke beslistermijnen doorgaans niet werden gehaald, en dat deze in veel gevallen zelfs ruim werden overschreden. Dit was voornamelijk het gevolg van de lange duur van noodzakelijk geachte onderzoeken, die bovendien veelal pas werden aangevraagd nadat al enige tijd was verstreken. De Nationale ombudsman noemde in dit verband als knelpunten met name het nader gehoor, de taalanalyse, het authenticiteitsonderzoek van documenten en het onderzoek door de zogenoemde landendesk.

Uit de klachten met betrekking tot mvv-aanvragen bleek dat binnen de door de Staatssecretaris als beleidsregel voor de afdoening gestelde termijn van drie maanden na ontvangst van de aanvraag doorgaans nog niet eens was begonnen met de behandeling. Op dit punt betroffen de knelpunten met name onderzoek naar de authenticiteit van documenten en identificatieonderzoek. De Nationale ombudsman deelde voorts mee dat de wijze waarop de IND in de voorgaande periode had gereageerd op de klachten die door de Nationale ombudsman ter afdoening waren doorgeleid aan de IND of die ter interventie waren voorgelegd aan de IND,

hem niet het vertrouwen hadden gegeven dat met alle inzet werd gewerkt aan een structurele aanpak van de problemen waaruit de klachten voortvloeiden. Hij verzocht de Staatssecretaris aan te geven of intussen maatregelen waren getroffen om de genoemde knelpunten effectief aan te pakken. De Nationale ombudsman wees er daarbij op dat het niet alleen een behoorlijkheidseis is dat betrokkenen moeten kunnen rekenen op een zodanige wijze van werken dat wettelijke of beleidsmatig vastgestelde termijnen worden nageleefd, maar ook – zeker als een vlotte behandeling niet is verzekerd – dat de betrokkene voldoende op de hoogte wordt gehouden van het verloop van de behandeling. In dit verband verzocht hij de Staatssecretaris aan te geven op welke wijze de IND ook aan deze behoorlijkheidseisen tegemoet zou komen.

Brief van de Staatssecretaris van Justitie van 1 september 1998

De nieuwe Staatssecretaris reageerde, bij brief van 1 september 1998. Hij verwees onder meer naar de Tweede halfjaarlijkse rapportage asielketen van 20 november 1997 aan de Tweede Kamer, waarin was aangegeven dat de doorlooptijden van asielverzoeken van Afghaanse en Iraakse asielzoekers werden aangepast. Hij gaf aan dat de IND zich bewust was van de nadelen voor de betrokken vreemdelingen van de lange duur van de procedures. Gezien de noodzaak meer onderzoek te doen in individuele asielzaken en gezien de grote aantallen verzoeken, was echter geaccepteerd dat de doorlooptijden konden toenemen. Voorraadvorming en langere wachttijden vormden daarvan de consequenties. De Staatssecretaris gaf nadere informatie ten aanzien van de knelpunten die de Nationale ombudsman had genoemd.

De Staatssecretaris deelde verder mee dat de mvv-procedure zou worden geëvalueerd. Hij zegde toe dat de betrokken vreemdelingen door middel van tussenberichten op de hoogte zouden worden gesteld van de stand van zaken in hun procedure.

Memorandum van 24 september 1998

Naar aanleiding van de brief van de Staatssecretaris van 1 september 1998 verzocht de Nationale ombudsman de Staatssecretaris om overleg. Ten behoeve van dat overleg stelde hij op 24 september 1998 een memorandum op. Hierin gaf hij onder meer aan dat de reactie van 1 september 1998 op zijn brief van 15 juli 1998 op een aantal punten onvoldoende duidelijkheid had verschaft. Hij wees er in dit verband onder meer op dat de Staatssecretaris in zijn brief niet had aangegeven hoe de toename van de doorlooptijd van Iraakse en Afghaanse asielverzoeken paste binnen het wettelijke kader, noch welke behandelingsduur dan wel werd nagestreefd. Ook gaf hij aan dat de Staatssecretaris niet een goed inzicht had verstrekt in de stand van zaken en de effectiviteit van de maatregelen die waren genomen ten aanzien van de gesignaleerde knelpunten. Met name was onduidelijk gebleven welke definities werden gehanteerd van «werkvoorraad» en «achterstand». De Nationale ombudsman merkte op dat de brief van de Staatssecretaris als gevolg van die onduidelijkheden hem niet het vertrouwen gaf dat de gesignaleerde knelpunten effectief werden aangepakt.

Voorts gaf de Nationale ombudsman in het memorandum weer hoe de behandeling van klachten over de IND, en de samenwerking met de IND op dat punt, zich in de afgelopen periode had ontwikkeld. Hij merkte op dat de reacties van de IND op de klachten die door de Nationale ombudsman direct ter behandeling aan de IND waren doorgezonden, in toenemende mate tekort waren geschoten. In veel gevallen hadden de reacties onvoldoende informatie geboden over de stand van zaken in de behandeling, en onvoldoende uitzicht gegeven op een oplossing. Dit had tot gevolg gehad dat vooral Iraakse en Afghaanse betrokkenen hun klacht, veelal over de lange duur van de behandeling, opnieuw hadden

voorgelegd aan de Nationale ombudsman. De daarop meestal gevolgde interventie door de Nationale ombudsman had echter in de voorafgaande maanden sterk aan effectiviteit verloren. De IND was er steeds minder in geslaagd om aan de betrokkenen en aan de Nationale ombudsman gedane toezeggingen waar te maken. Verzoekers waren ook na interventie verstoken gebleven van informatie over het verdere verloop van een procedure, en hadden zich nogmaals tot de Nationale ombudsman gewend. In die gevallen was het welhaast onvermijdelijk geweest een tot een rapport leidend onderzoek in te stellen, ook al legde dat beslag op de capaciteit van de IND en van de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman gaf aan dat de grote instroom van klachten over de IND ook druk legde op de capaciteit van het Bureau Nationale ombudsman. Verder merkte hij op dat het, ten gevolge van het ontbreken van een goed inzicht in de uitvoeringspraktijk van de IND, niet goed mogelijk was om verzoekers die zich tot hem wendden adequaat te informeren.

De Nationale ombudsman benadrukte het belang de gemaakte werkafspraken weer volledig en vlot na te komen, en om aldus de effectiviteit van de doorzenden interventiepraktijk te herstellen.

Overleg op 19 oktober 1998

Op 19 oktober 1998 vond een overleg plaats tussen de Nationale ombudsman en de Staatssecretaris van Justitie. Aan het overleg nam, onder anderen, ook het hoofd van de IND deel.

Veel politiek-bestuurlijke aandacht is gericht op de vraagstukken van enerzijds de (beheersing van de) instroom van vreemdelingen die naar Nederland komen, en anderzijds de daadwerkelijke verwijdering van uitgeprocedeerde asielzoekers. De Nationale ombudsman heeft de Staatssecretaris er op gewezen dat de problematiek waarmee hij te maken heeft niet zozeer deze instroom en uitstroom betreft, maar de periode die daartussen ligt. Dit is de periode van «de wachtkamer». Een aanzienlijk deel van de klachten betreft immers het lange wachten op een beslissing door vreemdelingen die zich intussen in Nederland bevinden. Hij deelde mee dat hij al ruim tien jaar was geconfronteerd met klachten over de lange duur van de behandeling van aanvragen van vreemdelingen, steeds als gevolg van het feit dat de capaciteit en/of de organisatie van de IND (voorheen DVZ) niet was afgestemd op het werkaanbod, maar dat het aantal klachten nog nooit zo groot was geweest als de voorgaande maanden van 1998.

Gelet op de grote aantallen IND-klachten en mede uit capaciteits-overwegingen, had hij zijn werkwijze de afgelopen jaren aangepast. Dit was mogelijk geweest doordat de aard van de IND-klachten zich doorgaans goed leent voor interventie. Doordat de medewerking van de IND aan de doorzend- en interventiepraktijk was gaan haperen, dreigde echter de situatie te ontstaan dat, gezien de wettelijke onderzoekplicht van de Nationale ombudsman, meer zaken dan eigenlijk nodig moesten worden afgehandeld via een onderzoek dat leidt tot een rapport. Om dit te voorkomen, diende de situatie te worden hersteld dat effectief wordt omgegaan met doorgezonden klachten en met interventies. De Nationale ombudsman merkte op dat het voor de betrokkenen van groot belang is dat helderheid wordt verschaft over hun situatie, en over de termijn waarbinnen een beslissing kan worden verwacht.

De Nationale ombudsman stelde voorts aan de orde dat de cijfer-presentaties van de IND aan de Tweede Kamer, en aan de Nationale ombudsman, niet altijd transparant waren. Dat belemmert een goed inzicht in de materie. Met name de cijfers over de werkvoorraden en de achterstanden daarin zijn niet geheel duidelijk. Verder was het hem opgevallen dat cijferopstellingen soms waren voorzien van onjuiste conclusies.

In het overleg bleek dat de IND het begrip «achterstand» definieert vanuit wat de dienst op de onderscheiden terreinen aanvaardbare werkvoorraden acht. Het vaststellen van een aanvaardbare werkvoorraad gebeurt aan de hand van de verwerkingscapaciteit van de organisatie, gekoppeld aan de daarop gebaseerde begroting. Op basis daarvan worden productieafspraken gemaakt. Werkvoorraden die uitgaan boven de aldus vastgestelde verwerkingsquota worden aangemerkt als achterstanden. In 1996 had de Kamer er mee ingestemd dat daartoe niet worden gerekend de zaken waarin niet direct kan worden beslist, bijvoorbeeld omdat een ambtsbericht moet worden afgewacht.

In reactie daarop bracht de Nationale ombudsman naar voren dat in een dergelijke benadering ten onrechte geen rekening wordt gehouden met de ter zake geldende wettelijke normen. Overwegingen van bestuurlijke aard kunnen niet afdoen aan het feit dat de betrokken vreemdelingen wat betreft de duur van de behandeling van hun aanvragen gerechtvaardigde verwachtingen ontlenen aan de termijnen zoals die zijn vastgesteld in de vreemdelingenwetgeving en de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast geldt ook hier de grondregel dat ook de overheid gehouden is om voor haar geldende wettelijke voorschriften na te leven. Daarom zouden bij de definiëring van de begrippen «werkvoorraad» en «achterstand» de wettelijke voorschriften terzake van termijnen het referentiekader moeten zijn. De Nationale ombudsman wees er op dat het definiëren van achterstanden aan de hand van vastgestelde productiequota geen recht doet aan het perspectief van de belanghebbenden om wie het tenslotte gaat. Het interne perspectief van de IND contrasteert hier met het externe perspectief van de betrokken vreemdelingen. Een managementbenadering, die zich per definitie richt op de beheersing van werkstromen en die werkt met grote getallen, mag er niet aan afdoen dat het hier steeds gaat om individuele gevallen van personen die, wat betreft hun rechtspositie en hun actuele maatschappelijke situatie, afhankelijk zijn van de overheid, en van de kwaliteit van haar besluitvorming.

Nader ambtelijk overleg met de IND

Het overleg van 19 oktober 1998 heeft een vervolg gekregen in overleg op ambtelijk niveau tussen het Bureau Nationale ombudsman en de IND. Daarin werd van de kant van de IND onder meer meegedeeld dat de afspraken over de behandeling van doorgezonden klachten voor de IND van kracht zouden blijven, en dat dit onder de aandacht zou worden gebracht van de regiodirecteuren. Bij de regiodirecteuren zou ook aandacht worden gevraagd voor het belang van het verzenden van tussenberichten. Deze berichten zouden uit eigen beweging worden gezonden. Ook zou de kwaliteit van de interne klachtbehandeling op korte termijn worden verbeterd.

Bij de afsluiting van 1998 moest worden vastgesteld dat de toegezegde maatregelen nog niet hadden geleid tot merkbare verbetering. De Nationale ombudsman zal ook in 1999 de situatie kritisch blijven volgen, en de Staatssecretaris/de IND ook buiten de behandeling van individuele klachten blijven aanspreken wanneer daarvoor reden is.

10A.2.1.5 Ter afsluiting

De IND staat voor de moeilijke taak om grote en sterk gestegen aantallen verzoeken te behandelen binnen de wettelijke termijn, dan wel binnen een redelijke termijn, en tevens met inachtneming van de overige eisen zoals die ook op dit terrein gelden voor een behoorlijke behandeling. De grote instroom legt een zware druk op de IND en zijn medewerkers. Daar komt bij dat het hier gaat om een politiek en maatschappelijk belangrijk en

gevoelig terrein. De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat dit alles de IND voor een niet geringe opgave stelt.

Dit neemt echter niet weg dat het voorgaande niet kan leiden tot een andere conclusie dan dat de IND, alle inspanningen ten spijt, in 1998 niet heeft laten zien dat hij in staat was om zijn taak naar behoren te vervullen. Het is de IND al lang niet meer gelukt om procedures binnen de gestelde termijnen af te handelen en evenmin om betrokkenen tussentijds te informeren over het verloop van hun procedure.

Voorts heeft de Nationale ombudsman moeten constateren dat de werkdruk bij de IND ertoe heeft geleid dat met betrekking tot de behandeling van klachten dezelfde problemen zijn ontstaan als die al bestonden ten aanzien van de behandeling van de asiel- en mvv-zaken: de duur van de behandeling is lang, de IND zendt niet uit zichzelf behandlungs- of tussenberichten aan betrokkenen, en toezeggingen aan betrokkenen zoals die gedaan worden via de Nationale ombudsman worden met regelmaat niet nagekomen.

Voorzover op grond van overwegingen van beleidsmatige aard de behandeling van bepaalde categorieën van aanvragen, zoals Iraakse en Afghaanse, enige tijd wordt aangehouden, moet er op worden gewezen dat de ruimte van beleid op dit punt hoe dan ook wordt begrensd door de bestaande wettelijke beslistermijnen.

De Staatssecretaris heeft de Tweede Kamer een aantal maatregelen aangekondigd (zie hiervoor, § 10A.2.1.3). Deze maatregelen lijken vooral te zijn gericht op het inperken van de instroom. Dit mag echter niet afdoen aan het tegelijk geven van toereikende aandacht aan een effectieve aanpak van het ernstige probleem van de omvangrijke voorraad zaken waarin, gezien de daarvoor geldende wettelijke termijnen, al lang een beslissing had moeten worden genomen.

Eén van de door de Staatssecretaris aangekondigde maatregelen in dit verband is dat zal worden geïnvesteerd in het vergroten van de behandelcapaciteit bij de IND. Hierbij wordt onder meer gedacht aan het verwerven van extra benodigde personele capaciteit (600 fte. ten opzichte van de huidige bezetting). Uitbreiding van de behandelcapaciteit zal er zeker toe bijdragen dat de IND meer zaken zal kunnen afdoen dan nu het geval is. Het effect van deze maatregel zal helaas nog geruime tijd op zich laten wachten, omdat de nieuwe medewerkers nu eenmaal nog moeten worden geworven en ingewerkt.

Naast personele versterking zal ook in 1999 veel aandacht moeten worden gegeven aan de kwaliteit van de werkprocessen. In dit verband moet onder meer worden gewezen op het belang van een planmatige en geïntegreerde behandeling van dossiers waarin, voor de behandeling van de betreffende aanvraag, verschillende onderzoeken moeten worden verricht.

En ten slotte vraagt de communicatie met hen die zich bevinden in de al genoemde «wachtkamer» bijzondere aandacht. Het naleven van eisen van behoorlijkheid jegens hen blijft een permanente opgave voor de IND.

10A.2.2 *Visa en machtigingen tot voorlopig verblijf*

In deze paragraaf komen klachten aan de orde die betrekking hebben op de behandeling van aanvragen van een visum of van een machtiging tot voorlopig verblijf. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, die is ondergebracht bij de IND.

In 1998 zijn op dit terrein 313 zaken afgedaan (1997: 75). De klachten betreffen voor het overgrote deel de lange duur van de behandeling van de desbetreffende verzoeken en bezwaarschriften.

Tien klachten zijn afgedaan door het uitbrengen van een rapport. In acht daarvan was de klacht gegrond, en in één geval deels gegrond en deels niet gegrond. De tien rapporten hebben alle betrekking op de Visadienst. Daarnaast zijn 199 klachten ter behandeling doorgezonden naar de IND, en 94 klachten afgedaan via de interventiemethode.

Bevoegdheid en toerekening

Bij de behandeling van aanvragen om visa voor kort verblijf en om machtigingen tot voorlopig verblijf zijn verschillende instanties betrokken: het Ministerie van Buitenlandse Zaken, de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie en eventueel vreemdelingendiensten van de betrokken politiekorpsen (zie hoofdstuk 7A, § 7A.16). Dit brengt met zich mee dat de onderzochte gedraging naar gelang ieders verantwoordelijkheid, moet worden toegerekend aan de Minister van Buitenlandse Zaken, de Minister van Justitie, de Minister van Justitie en de Minister van Buitenlandse Zaken gezamenlijk, of de betrokken korpsbeheerder. Omwille van de samenhang wordt het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van de Visadienst behandeld op deze plaats in het jaarverslag, onder de IND.

Enkele rapporten

In de zaak die heeft geleid tot rapport 98/232 klaagde verzoeker erover dat de Visadienst, ondergebracht bij de IND, in het kader van de behandeling van een visumaanvraag onvoldoende onderzoek had verricht naar de juistheid van de adresgegevens van de referent zoals de Nederlandse ambassade te Paramaribo die op het aanvraagformulier had vermeld. De Nationale ombudsman overwoog in het rapport dat de onjuistheid van het opgegeven adres van de referent de vermelding betrof van de woonplaats Amsterdam. De postcode en het telefoonnummer verwezen wel naar de juiste woonplaats, Rotterdam. Dit had de betrokken medewerkers van de IND aanleiding moeten geven tot het vermoeden dat de aanduiding Amsterdam wellicht een misstelling betrof op het formulier. In die situatie had niet mogen worden volstaan met het signaleren van de discrepantie tussen de vermelde woonplaats enerzijds en de postcode en het telefoonnummer anderzijds. Op grond van die vaststelling was de visumaanvraag afgewezen. Onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van de aanvrager, had vanuit een oogpunt van dienstbetoon mogen worden verwacht dat de Visadienst was overgegaan tot verificatie van de adresgegevens, hetgeen in dit geval zeer eenvoudig zou zijn geweest. Daarvoor was temeer reden omdat de Visadienst uit het feit dat was ondertekend met een duimafdruk had kunnen afleiden dat de aanvrager vermoedelijk analfabeet was. De afwijzing zonder meer was naar het oordeel van de Nationale ombudsman een te mechanische handeling geweest.

De Nationale ombudsman overwoog voorts dat de Visadienst op grond van het voorgaande niet zonder meer afwijzend had mogen reageren op het verzoek tot vergoeding van de schade die verzoeker als gevolg van de afwijzing van de visumaanvraag had geleden. Hij deed de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie de aanbeveling om de schadeclaim van verzoeker in dit licht opnieuw te bezien.

De Minister van Buitenlandse Zaken deelde de Nationale ombudsman bij brief van 5 oktober 1998 mee dat hij ook na heroverweging bleef bij zijn standpunt dat de gestelde schade niet voor vergoeding in aanmerking kwam. Hij had verzoeker hierover geïnformeerd en hem meegedeeld dat tegen de afwijzende beslissing een bezwaarschrift kon worden ingediend. Dit laatste betekende dat de Nationale ombudsman het dossier moest sluiten. Wel deelde hij de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister

van Justitie nog mee dat de motivering van de afwijzende beslissing van de Minister van Buitenlandse zaken naar zijn oordeel vatbaar was voor kritiek.

Rapport 98/87 betreft de klacht dat de Visadienst had nagelaten de ontvangst te bevestigen van een drietal bezwaarschriften tegen afwijzende beschikkingen op visumaanvragen.

De Nationale ombudsman overwoog in het rapport dat een besluit op een visumaanvraag een beschikking is in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit brengt mee dat het bestuursorgaan de ontvangst van een bezwaarschrift tegen zo'n beschikking schriftelijk moet bevestigen.

De Nationale ombudsman gaf in het rapport verder aan dat hij er met instemming kennis van had genomen dat de Staatssecretaris van Justitie maatregelen had getroffen die erop waren gericht dat per 1 december 1997 de Visadienst de ontvangst van bezwaarschriften steeds schriftelijk bevestigt.

Interventie

Eén van de verzoekschriften die de Nationale ombudsman in 1998 op dit terrein heeft ontvangen, betrof de voorwaarde die de ambassade te Dacca (Bangladesh) stelde voor het in behandeling nemen van een visumaanvraag, namelijk dat een retourvliegticket werd overgelegd, terwijl nog niet was vastgesteld of was voldaan aan de overige voorwaarden voor het verkrijgen van een visum.

Een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman heeft deze zaak voorgelegd aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken met de vraag of een oplossing in het vooruitzicht kon worden gesteld. Het Ministerie heeft daarop laten weten dat het de ambassade zou instrueren de genoemde voorwaarde pas te stellen nadat was vastgesteld dat aan de overige voorwaarden was voldaan. Naar aanleiding van die mededeling heeft de Nationale ombudsman het onderzoek beëindigd.

Een ander geval waarin de Nationale ombudsman heeft geïntervenieerd, betreft het volgende. Verzoeker, afkomstig uit Peru, werd in het bezit gesteld van een verblijfsvergunning, met de beperking dat deze gold voor medische behandeling in verband met het feit dat hij was besmet met het HIV-virus. Verzoeker diende een klacht in bij de IND omdat hij er bezwaar tegen had dat dit laatste expliciet stond vermeld op zijn verblijfsdocument. De IND heeft de klacht beantwoord met de mededeling dat verzoeker een nieuw document kon afhalen. Verzoeker was met deze reactie niet tevreden en schakelde de Nationale ombudsman in. Hij wilde weten op welk beleid de expliciete vermelding van zijn HIV-besmetting op zijn verblijfsdocument was gestoeld.

De Nationale ombudsman legde de klacht voor aan de Staatssecretaris van Justitie. In reactie op de klacht erkende de Staatssecretaris dat in eerste instantie ten onrechte niet inhoudelijk was ingegaan op de klacht. Voorts gaf de Staatssecretaris aan dat het gebruikelijk is een beperking waaronder een verblijfsvergunning wordt afgegeven te vermelden, omdat daaruit kan worden afgeleid welke aanspraken de betrokken vreemdeling heeft op voorzieningen. De IND had echter over het hoofd gezien dat dit in dit geval een inbreuk betekende op de privacy van verzoeker. Voor aanvragen van HIV-patiënten bestaat geen speciaal beleid. De aanvragen worden individueel gezien op humanitaire aspecten. Naar aanleiding van deze mededeling beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek.

Wettelijke regeling beslistermijn op mvv-aanvragen

In een aanbeveling in rapport 97/607 (JV 1998, afl. 2, nr. S12, blz. 127) heeft de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Justitie in overweging gegeven om te bevorderen dat de termijn van drie maanden

voor het nemen van een beslissing op een mvv-aanvraag wordt vastgelegd in een wettelijk voorschrift (zie ook Jaarverslag 1997, blz. 231 e.v.).

De Staatssecretaris van Justitie reageerde bij brief van 24 februari 1998. Zij deelde mee dat de behandeling van mvv-aanvragen valt onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Buitenlandse Zaken. Deze Minister onderzocht op dat moment de mogelijkheden van een wettelijke regeling voor het verlenen van visa en mvv's. De Staatssecretaris deelde mee dat zij er bij de Minister op zou aandringen in deze regeling een van de Algemene wet bestuursrecht afwijkende beslistermijn op te nemen.

De Minister van Buitenlandse Zaken deelde bij brief van 17 juni 1998 mee dat het voornemen bestond om bij de voorbereiding van een wetsvoorstel voor een wettelijke regeling inzake de visumverlening, in het licht van de aanbeveling van de Nationale ombudsman, de noodzaak en wenselijkheid te bezien van het vastleggen van een behandelingstermijn van drie maanden.

Bij brief van 16 december 1998 deelde de Staatssecretaris van Justitie mee dat er ambtelijk overleg zou plaatsvinden om de bevoegdheid tot visumverlening over te brengen van de Minister van Buitenlandse Zaken naar de Minister van Justitie. Dit onderwerp werd mede bezien in het kader van de herziening van de Vreemdelingenwet. Naar verwachting zou de herziening van de Vreemdelingenwet in het eerste kwartaal van 1999 worden voorgelegd aan de Ministerraad. Een wetsvoorstel betreffende een nieuwe Visumwet zou naar verwachting medio 1999 gereed zijn. De Staatssecretaris deelde mee dat het nog steeds zijn voornemen is om de beslistermijn op mvv-aanvragen wettelijk te regelen, ongeacht de keuze voor de wettelijke grondslag (Vreemdelingenwet of Visumwet). De Minister van Buitenlandse zaken informeerde de Nationale ombudsman hierover bij brief van 23 december 1998 van gelijke strekking.

10A.2.3 *Asielverzoeken; verzoeken om een vergunning tot verblijf of een vergunning tot vestiging*

In 1998 zijn 1656 verzoekschriften (1997: 316) afgedaan die (mede) betrekking hadden op de behandeling van asielverzoeken (1554) en van aanvragen om een vergunning tot verblijf of een vergunning tot vestiging (102). Op dit terrein werden 13 rapporten uitgebracht. Van de overige zaken zijn er 1334 ter behandeling doorgezonden naar de IND, en zijn er 180 afgedaan via interventie (zie hiervóór, § 10A.2.1.2).

Ook op dit terrein hebben de meeste klachten betrekking op de lange duur van de behandeling van aanvragen, en op de informatieverstrekking over de behandelingsprocedure.

In de dertien rapporten was de klacht in negen gevallen gegrond, in twee gevallen deels gegrond en deels niet gegrond, in één geval niet gegrond, en één keer deels gegrond, terwijl over een ander deel geen oordeel kon worden gegeven. Een aantal van deze rapporten komt hierna aan de orde.

Presenteren

Rapport 98/181 (JV 1998, afl. 9, nr. S54, blz. 538–540) betreft de klacht dat de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Utrecht, na overleg met de IND, verzoeker had gepresenteerd aan de Armeense ambassade te Brussel, terwijl nog niet definitief vaststond dat hij geen vluchteling was. De Nationale ombudsman overwoog in het rapport onder meer dat jurisprudentie van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage, zittinghoudende te Haarlem, inhoudt dat in beginsel de gedragslijn dient te worden gevolgd dat presentatie van een asielzoeker bij de autoriteiten

van het land van herkomst niet plaatsvindt zolang tegen de niet-inwilliging van de asielaanvraag nog een verzoek om een voorlopige voorziening aanhangig is. Uit een uitspraak van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage, zittinghoudende te 's-Hertogenbosch, komt naar voren dat van dit beginsel alleen kan worden afgeweken wanneer bijvoorbeeld sprake is van een ernstig gevaar voor de openbare orde, of wanneer de enige mogelijkheid tot verwijdering verloren zou gaan wanneer zou worden gewacht met de uitzetting op de behandeling van het verzoek om een voorlopige voorziening.

De Nationale ombudsman overwoog dat de IND en de vreemdelingendienst in dit geval, door verzoeker te presenteren bij de Armeense ambassade voordat het verzoek om een voorlopige voorziening was behandeld, niet de genoemde gedragslijn hadden gevolgd, terwijl geen sprake was van omstandigheden die afwijking van de gedragslijn konden rechtvaardigen. Daarmee hadden de IND en de vreemdelingendienst zich niet onthouden van handelingen die ertoe konden leiden dat verzoeker werd geconfronteerd met de autoriteiten van het land van herkomst waartegen hij in Nederland bescherming had gevraagd. De Nationale ombudsman overwoog dat de IND en de vreemdelingendienst hiermee hadden gehandeld in strijd met het verbod van refoulement zoals neergelegd in artikel 33 van het Vluchtelingenverdrag.

De Nationale ombudsman deed de Staatssecretaris van Justitie de aanbeveling om de gedragslijn met betrekking tot de presentatie van vreemdelingen aan de diplomatieke vertegenwoordiging van het land van herkomst zoals aangeduid in het rapport neer te leggen in de Vreemdelingencirculaire, zodat algemeen kenbaar is dat het hier gaat om vast beleid.

De Staatssecretaris reageerde op de aanbeveling bij brief van 5 oktober 1998. Hij deelde mee dat op dat moment een Tussentijds Bericht Vreemdelingencirculaire (TBV) gereed was waarin de gedragslijn voor de presentatie van vreemdelingen was opgenomen. Hij voegde een afschrift bij.

Naar aanleiding daarvan deelde de Nationale ombudsman de Staatssecretaris op 20 november 1998 mee dat bestudering van de tekst van het TBV hem aanleiding gaf op te merken dat hem met het doen van de genoemde aanbeveling voor ogen had gestaan dat presentatie van een asielzoeker niet zou plaatsvinden dan nadat de rechter had beslist op een ingediend verzoek om een voorlopige voorziening. Uitgangspunt daarbij was een «nee, tenzij». De Nationale ombudsman merkte op dat uit de tekst van het TBV kon worden afgeleid dat, na inwerkingtreding van de wijziging, presentatie vóór de rechterlijke uitspraak toegestaan zou zijn, behoudens een aantal uitzonderingen. Zo'n uitgangspunt betekent een «ja, tenzij». De Nationale ombudsman verzocht de Staatssecretaris, voorzover dit uitgangspunt inderdaad was beoogd, om een motivering van de afwijzing van de aanbeveling op dit punt, om te kunnen beoordelen of er reden was daarvoor de aandacht van de Tweede Kamer te vragen. Voorzover het echter de bedoeling was geweest de aanbeveling wel onverkort over te nemen, gaf de Nationale ombudsman de Staatssecretaris in overweging dit in de tekst van het TBV ondubbelzinnig tot uitdrukking te laten komen. Bij brief van 20 januari 1999 liet de Staatssecretaris de Nationale ombudsman weten dat hij met hem van mening was dat door een aangepaste redactie het «nee, tenzij» nog beter tot uitdrukking kan komen. Dat zou worden neergelegd in een nieuw Tussentijds Bericht Vreemdelingencirculaire, dat uiterlijk op 1 februari 1999 in de Staatscourant zou worden gepubliceerd.

Tolken en het nader gehoor

De rapporten 98/182 en 98/376 sluiten inhoudelijk aan op het rapport dat de Nationale ombudsman in 1995 uitbracht over het functioneren van de

door de IND in de asielprocedure ingezette tolken (rapport 95/54, zie het Jaarverslag 1995, blz. 218–222).

In dit zogenoemde tolkenrapport heeft de Nationale ombudsman vastgesteld dat het kwaliteitstoezicht van de IND op de in de asielprocedure gebruikte tolken in de desbetreffende onderzoeksperiode (1993/1994) op diverse punten te wensen overliet (zowel in de selectie-, de instructie- als in de controlefase). Zo was van toetsing aan algemeen vastgestelde deskundigheidscriteria voor de tolk geen sprake, noch tijdens sollicitatiegesprekken, noch naar aanleiding van klachten.

In het tolkenrapport is, voorzover hier van belang, onder meer overwogen dat de IND een aantal maatregelen diende te nemen om de kwaliteit van de tolken zo goed mogelijk te waarborgen. Op het punt van de deskundigheid is één van die maatregelen het afnemen van een test bij de tolk op zijn taalvaardigheid in zowel de vreemde taal als het Nederlands, voordat de tolk zijn werkzaamheden voor de IND gaat verrichten. De Nationale ombudsman overwoog verder dat, gelet op de grote belangen die in een asielzaak aan de orde zijn, klachten over tolken steeds zorgvuldig dienen te worden onderzocht, en zonodig moeten leiden tot het nemen van algemene, dan wel individuele maatregelen, bijvoorbeeld in de vorm van het afnemen van een tweede nader gehoor.

Rapport 98/182 (JV 1998 afl. 9, nr. S54, blz. 538–540) betreft een klacht van een asielzoeker over de IND, die afwijzend had beslist op zijn verzoek om een tweede nader gehoor, in verband met de slechte kwaliteit van de tolk die door de IND was ingezet tijdens het nader gehoor in het kader van zijn asielprocedure.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de IND niet juist had gehandeld, door op dat verzoek te beslissen zonder de kwaliteit van die tolk te onderzoeken, en door zijn beslissing in het nadeel van verzoeker te laten uitvallen op grond van argumenten die niet toereikend waren om de twijfel over de kwaliteit van de tolk weg te nemen. De Nationale ombudsman overwoog dat het grote belang dat een vreemdeling heeft bij een zorgvuldige behandeling en beoordeling van zijn asielverzoek ertoe dwingt dat in de gevallen waarin twijfel is ontstaan over de kwaliteit van de tolk, en deze twijfel niet kan worden weggenomen, een tweede nader gehoor moet worden afgenomen. Dit is met name van betekenis wanneer de kwaliteit van de in te zetten tolken niet steeds op voorhand kan worden gegarandeerd (zoals ook in deze zaak het geval was), en geldt eens te meer wanneer er geen (test)middelen zijn om de kwaliteit van de gebruikte tolk in ieder geval achteraf nog te beoordelen. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

In rapport 98/376 (NAV 1998, afl. 9, nr. 207, m.n.) komt de klacht aan de orde van een asielzoeker die erover klaagde dat de IND tijdens de verschillende gehoren in het kader van zijn asielprocedure een tolk Farsi had ingezet, terwijl hij om een tolk Dari had gevraagd. Volgens de IND beschikten de betrokken tolken over voldoende vaardigheden om zowel in het Farsi als Dari goed te kunnen vertalen.

De Nationale ombudsman oordeelde echter dat ook in dit geval, gelet op het belang van een zorgvuldige asielprocedure, en de in verband daarmee te waarborgen kwaliteit van de in te zetten tolken, als uitgangspunt moet gelden dat de IND bij de gehoren in het kader van de asielprocedure alleen gebruik maakt van tolken die zijn getest op hun deskundigheid in (zowel het Nederlands, als) de vreemde taal of talen waarin zij tolken. Aldus kan ook worden voorkomen dat reden ontstaat voor discussie achteraf over de kwaliteit van een bepaalde tolk. In dit geval waren twee van de drie gebruikte tolken niet getest, en had de IND niet kunnen aantonen dat de deskundigheid van deze tolken voldoende was gewaar-

borgd. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Naar aanleiding van een klacht over een beslissing van de Klachtencommissie Tolken om een klacht wegens termijnoverschrijding niet-ontvankelijk te verklaren, overwoog de Nationale ombudsman in rapport 98/360 (AB 1998, nr. 392, blz. 1846–1852 m.n. P.J. Stolk; JV 1998, afl. 13, nr. 187, blz. 849–852) onder meer het volgende. Gebruikelijk is dat de mogelijkheid tot het indienen van een klacht in het kader van een voorziening van interne klachtbehandeling bij een overheidsinstantie is gebonden aan een termijn. Ook voor externe klachtbehandeling is het stellen van een termijn gebruikelijk. Een belangrijke reden hiervoor is gelegen in de onderzoekbaarheid van de gedraging. De termijn moet in ieder geval zodanig ruim zijn dat de klager voldoende gelegenheid heeft om de klachtwaardigheid van de gedraging te ervaren en om vervolgens zijn klacht in te dienen. Van de Klachtencommissie mag, gezien de krapte van de termijn van zes weken die geldt voor het indienen van een klacht bij de commissie, worden verwacht dat zij niet zuinig is bij het gebruik van haar bevoegdheid om termijnoverschrijding te accepteren. Zij behoort de klager in de gelegenheid te stellen om redenen aan te voeren voor de overschrijding, en behoort vervolgens een zekere ruimhartigheid te betrachten bij het beoordelen van deze redenen.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk», omdat de Klachtencommissie in dit geval aan de gestelde norm had voldaan en aldus de betrokkene terecht niet ontvankelijk had verklaard.

Reactietermijn aanvullen rapport nader gehoor

Rapport 98/292 (JV 1998, afl. 12, nr. 174, blz. 782–785) betreft de klacht dat de IND in eerste instantie een verzoek had afgewezen om verlenging van de reactietermijn, die was gesteld op zeven werkdagen, voor het indienen van correcties en aanvullingen op het rapport van nader gehoor. Het verzoek om verlenging was gedaan omdat verzoeker niet tijdig had kunnen beschikken over een noodzakelijke tolk. De IND merkte dit echter niet aan als een bijzondere omstandigheid op grond waarvan kon worden afgeweken van de gebruikelijke reactietermijn.

De Nationale ombudsman overwoog in het rapport dat het aanbrengen van correcties en aanvullingen op het rapport van nader gehoor van groot belang is, zowel voor de asielzoeker als met het oog op het vereiste van een zorgvuldige voorbereiding van de beslissing op het asielverzoek. In dit licht is het naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet redelijk een gemotiveerd verzoek om uitstel af te wijzen wanneer vaststaat dat een tolk in de betreffende taal niet op korte termijn kan worden ingeschakeld, zoals zich dat ook in dit geval had voorgedaan.

De Nationale ombudsman deed de aanbeveling om het beleid inzake de reactietermijn voor het indienen van reacties en aanvullingen op het rapport van nader gehoor zodanig bij te stellen dat, als een bijzondere omstandigheid voor verlenging van de reactietermijn, rekening wordt gehouden met een (structureel) tekort aan tolken. Ook gaf de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Justitie in overweging deze aanpassing van het beleid algemeen kenbaar te maken, bijvoorbeeld door opname ervan in de Vreemdelingencirculaire.

De Staatssecretaris van Justitie deelde bij brief van 28 oktober 1998 mee dat hij de aanbeveling overnam. Hij gaf als voorlopig beleidsuitgangspunt aan dat uitstel wordt verleend indien de aanvrager tijdig een tolk heeft aangevraagd, maar desondanks niet tijdig een tolk beschikbaar is. In een dergelijk geval kan uitstel worden verleend tot vijf werkdagen na de datum waarop wel een tolk in de gewenste taal beschikbaar is.

De Staatssecretaris deelde voorts mee dat dit punt in een beleidsinstructie zou worden vastgelegd, samen met andere punten van beleid ten aanzien

van het verlenen van uitstel op andere gronden en in andere fasen van de verblijfsrechtelijke procedures.

Op 18 november 1998 zond de Staatssecretaris een afschrift van de inmiddels herziene werkinstructie ter zake (nr. 167A). Naar aanleiding daarvan deelde de Nationale ombudsman de Staatssecretaris bij brief van 20 januari 1999 mee dat hij er met instemming kennis van had genomen dat de aanbeveling was overgenomen en dat de uitstelmogelijkheden waren verruimd. Hij gaf aan dat de werkinstructie naar zijn oordeel echter op één punt nog aanpassing behoeft. Dit betreft de regel dat het afzeggen door een tolk van een al gemaakte afspraak, behoudens overmacht aan de zijde van de tolk, in beginsel voor rekening komt van de aanvrager. De Nationale ombudsman acht dit in strijd met zijn opvatting, in rapport 98/292, dat de Directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie beleidsverantwoordelijk is voor Tolkencentra en deze geheel subsidieert. Hij gaf de Staatssecretaris in overweging de desbetreffende passage aan te passen. Bij het afsluiten van dit jaarverslag had de Staatssecretaris daarop nog niet gereageerd.

Aanhouding van de behandeling in afwachting van ambtsbericht of rechterlijke uitspraak

In rapport 98/402 (JV 1998, afl. 15, nr. S90, blz. 999) overwoog de Nationale ombudsman onder meer dat het, onverminderd de noodzaak om te beslissen binnen de door de wetgever gestelde termijnen, begrijpelijk en te billijken is dat de Staatssecretaris zich bij een beslissing op een aanvraag wil laten leiden door een desbetreffend ambtsbericht van de Minister van Buitenlandse Zaken. De omstandigheid dat de IND een ambtsbericht, of een rechterlijke uitspraak, wil afwachten, alvorens te beslissen in een met de betreffende zaak samenhangende categorie van andere zaken, ontslaat de IND echter niet van de verplichting om desondanks al wel andere, individuele aspecten van een desbetreffende zaak te beoordelen. Ook behoort het niet zo te zijn dat de IND in afwachting van een ambtsbericht of een rechterlijke uitspraak de behandeling van een gehele categorie zaken stillegt, zonder te bezien of er aanleiding bestaat de behandeling van bepaalde individuele zaken voort te zetten.

In het rapport deed de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Justitie de aanbeveling erop toe te zien dat in die gevallen waarin een besluit op een verzoek of een bezwaarschrift wordt aangehouden in afwachting van een ambtsbericht of een rechterlijke uitspraak en de daarop volgende nadere standpuntbepaling, zodanig dat afhandeling niet mogelijk is binnen de wettelijke termijn, te allen tijde de betrokkene hierover tijdig wordt geïnformeerd, en wordt gevraagd of hij kan instemmen met verder uitstel van de besluitvorming. Voorts werd de Staatssecretaris aanbevolen om in dergelijke gevallen te doen verzekeren dat bij het stilleggen van de behandeling van een categorie zaken, de behandeling van individuele zaken uit die categorie wordt voortgezet op de punten waar dat mogelijk is en indien daartoe aanleiding bestaat, en dat in verband daarmee ingekomen stukken worden gelezen en beoordeeld. Bij het afsluiten van dit jaarverslag had de Staatssecretaris nog niet gereageerd.

Onderzoek na doorzending

Hierna volgt een voorbeeld van een klacht die de Nationale ombudsman in eerste instantie had doorgezonden naar de IND, en die vervolgens alsnog in onderzoek werd genomen. Het onderzoek is vervolgens overigens beëindigd zonder dat rapport is uitgebracht, aangezien de

Staatssecretaris de klacht na de opening van het onderzoek gegrond verklaarde.

Verzoeker, een Iraakse asielzoeker, klaagde over de lange duur van de behandeling van zijn asielverzoek. Nadat de klacht in eerste instantie was doorgezonden naar de IND, antwoordde de IND dat de documenten die verzoeker op 17 februari 1998 had afgegeven aan de vreemdelingendienst in verband met het asielverzoek, pas eind juli 1998 door de IND waren ontvangen. Bovendien kon de IND verzoeker geen uitzicht bieden over de termijn waarop hij de beslissing op zijn asielverzoek zou kunnen verwachten. Naar aanleiding van dit antwoord van de IND vroeg verzoeker de Nationale ombudsman opnieuw om hulp.

De Staatssecretaris van Justitie liet daarop weten dat hij de klacht gegrond achtte. Hij gaf aan dat het de IND niet bekend was geweest dat de documenten waren afgegeven, omdat de vreemdelingendienst de IND hierover niet had ingelicht. Pas na de doorzending van de klacht door de Nationale ombudsman, en naar aanleiding van brieven van verzoekers gemachtigde, was de IND in het bezit gekomen van die documenten.

De Staatssecretaris gaf toe dat de IND te laat op de brieven van de gemachtigde had gereageerd. Ook erkende de Staatssecretaris dat de IND geen duidelijke termijn had genoemd waarop de beslissing op de asielverzoeken kon worden verwacht.

Hij gaf aan dat inmiddels, mede op grond van de uitslag van het onderzoek naar de echtheid van de documenten, was beslist op het asielverzoek.

Ten slotte zegde de Staatssecretaris toe dat hij de vreemdelingendiensten zou wijzen op de noodzaak van een goede communicatie met de IND over de inname en het toesturen van documenten.

Gezien deze reactie van de Staatssecretaris beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek.

Aanbeveling met betrekking tot het nader gehoor

In 1996 heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht over het functioneren van contactambtenaren tijdens het nader gehoor (96/600).

In dit rapport heeft de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Justitie de aanbeveling gedaan om maatregelen te treffen ter bevordering van de kwaliteit van het nader gehoor (zie het Jaarverslag 1996, blz. 214–217). In 1997 is hierover correspondentie gevoerd tussen de Nationale ombudsman en de Staatssecretaris van Justitie, met name over het opvolgen van de aanbevelingen met betrekking tot het maken van een videoband met informatie over het nader gehoor, en over het opnemen van het nader gehoor op een geluidsband (zie het Jaarverslag 1997, blz. 239–240).

Bij brief van 7 januari 1998 informeerde de IND de Nationale ombudsman over de stand van zaken met betrekking tot de videoband over het nader gehoor. De IND deelde onder meer mee dat de planning was om medio januari 1998 met de opnames te starten en de Nederlandstalige versie van de film in de tweede week van februari 1998 op te leveren. Daarna zou een aanvang worden gemaakt met de vertalingen van de filmttekst.

Vervolgens liet de Staatssecretaris van Justitie de Nationale ombudsman bij brief van 6 mei 1998 met betrekking tot het maken van geluidopnamen van het nader gehoor onder meer weten dat het opstellen van een noodzakelijk geacht onderzoek in verband met een uit te voeren experiment om meerdere redenen enige tijd in beslag had genomen. De Staatssecretaris deelde voorts mee ernaar te streven om in mei 1998 te beginnen met het feitelijk maken van de bandopnamen van de nadere gehoren, en om de evaluatie van de proef zo mogelijk in 1998 af te ronden. Bij brief van 19 juni 1998 zond de Staatssecretaris de Nationale

ombudsman een afschrift van de vastgestelde onderzoekopzet voor het experiment met het maken van bandopnamen van nadere gehoren.

Bij brief van 7 juli 1998 berichtte de Hoofddirecteur van de IND de Nationale ombudsman dat de videoband die in de aanmeldcentra zou worden getoond ter verduidelijking van de gehele asielprocedure inmiddels was voltooid. Op dat moment moest nog worden gezien wat de meest effectieve presentatievorm zou zijn.

Tevens deelde hij nog mee dat aan de rechtshulpverlening en Vluchtelingenwerk (nogmaals) schriftelijk was meegedeeld dat klachten over de rol van de contactambtenaar kunnen worden ingediend bij de directeur van de regionale directie, onder wiens verantwoordelijkheid de betreffende individuele asielprocedure valt.

In een brief van 24 september 1998 liet de Staatssecretaris weten dat het experiment bandopnamen van het nader gehoor naar aanleiding van een klacht van de Ondernemingsraad was getemporiseerd. Naar de opvatting van de Ondernemingsraad was de bescherming van de privacy van IND-contactambtenaren en tolken tijdens de gehoren die op geluidsband werden opgenomen in het onderzoeksprotocol onvoldoende gewaarborgd. De Staatssecretaris verwachtte dat het experiment spoedig zou kunnen worden hervat.

Op 5 januari 1999 ontving de Nationale ombudsman een brief van de IND waarin onder meer werd meegedeeld dat de videoband met betrekking tot het nader gehoor naar verwachting in het eerste kwartaal van 1999 beschikbaar zou komen in de wachtruimten van de aanmeldcentra. De binnenkomende asielzoeker zou vanaf dat moment, door middel van een keuzepaneel, zelf de taal kunnen kiezen voor de toelichting op de in beeld gebrachte procedure in het aanmeldcentrum.

10A.2.4 *Naturalisaties*

Op het terrein van de behandeling van naturalisatieverzoeken werden in 1998 16 verzoekschriften afgedaan, waarvan één door het uitbrengen van een rapport (98/349). De desbetreffende klacht was niet gegrond (zie hierna).

Elf van de ontvangen verzoekschriften zijn ter behandeling doorgezonden naar de IND, en vier verzoekschriften zijn afgedaan door interventie. Ook op dit terrein hadden de klachten voor het grootste deel betrekking op de lange duur van de behandeling van de naturalisatieverzoeken, in eerste aanleg of in bezwaar.

Kritisch gehoor naturalisatieverzoek

In bovengenoemd rapport 98/349 komt de klacht aan de orde dat de ambtenaar van de IND die verzoeker het gehoor had afgenomen in het kader van diens verzoek om naturalisatie, verzoeker tijdens het gehoor had meegedeeld dat uit zijn uiterlijk en spraak kon worden afgeleid dat hij niet, zoals verzoeker wel had beweerd, de Liberiaanse nationaliteit had. De Nationale ombudsman overwoog dat wanneer de IND twijfels heeft over de nationaliteit, het niet onjuist is wanneer de ambtenaar die het gehoor afneemt deze twijfels tijdens het gehoor naar voren brengt. De klacht betrof ook het feit dat de betrokken ambtenaar verzoeker tijdens het gehoor had geconfronteerd met een brief van een Nigeriaanse vrouw en haar kind. De brief was aangetroffen toen de vreemdelingendienst verzoekers woning was binnengetrepen ter staandehouding van een eveneens in die woning verblijvende vreemdelinge wier uitzetting was gelast.

De Nationale ombudsman overwoog dat, aangezien werd vermoed dat de brief aan verzoeker was gericht, en gelet op de twijfel over de door

verzoeker opgegeven nationaliteit, het niet onjuist was dat verzoeker tijdens het gehoor was gevraagd naar de herkomst van de brief.

Verzoekers klacht hield voorts in dat de betrokken ambtenaar tijdens het gehoor zijn godsdienstige overtuiging in twijfel had getrokken, door hem een aantal vragen te stellen over de bijbel. De betrokken ambtenaar had de vragen gesteld omdat de leden van de kerk waartoe verzoeker naar zijn zeggen behoorde over het algemeen een grote bijbelkennis hebben. Verzoeker had een onduidelijke verklaring afgelegd over een persoon die hij in de kerk had ontmoet.

De Nationale ombudsman overwoog in het rapport op dit punt dat ook het stellen van de vragen over verzoekers geloofsovertuiging niet onjuist was geweest, aangezien de vragen direct verband hielden met vermoedens jegens verzoeker die betrekking hadden op het openbare orde-aspect van zijn verzoek tot naturalisatie.

10A.2.5 *Adviescommissie voor vreemdelingenzaken*

In het Jaarverslag 1997 (blz. 242 en 243) is vermeld dat de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Justitie in rapport 97/384 de aanbeveling had gedaan om, voor zoveel nodig, maatregelen te nemen in de personele sfeer om te waarborgen dat de doorlooptijden bij de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACV) uiterlijk per 1 juli 1998 ten hoogste tien weken bedragen. Naar aanleiding van de reactie van de Staatssecretaris van 4 februari 1998 liet de Nationale ombudsman de Staatssecretaris bij brief van 9 februari 1998 onder meer weten dat hij met instemming kennis had genomen van het feit dat de Staatssecretaris maatregelen had getroffen ter versterking van zowel de ACV als het secretariaat van de ACV. Hij gaf in die brief ook aan dat de Staatssecretaris nog niet had laten weten op welk moment de situatie zou worden bereikt waarin sprake is van doorlooptijden van ten hoogste tien weken. Hij verzocht de Staatssecretaris mee te delen of de genomen maatregelen voldoende waren om deze situatie te bereiken per 1 juli 1998.

De Staatssecretaris reageerde bij brief van 14 juli 1998. Zij liet onder meer weten dat de gestelde afhandelingstermijn van tien weken niet haalbaar was indien de ACV zou worden geconfronteerd met een zodanig groot aantal adviesaanvragen dat een omvangrijke werkvoorraad het halen van die termijn onmogelijk zou maken. Een dergelijke situatie deed zich op dat moment nog voor, zodat adviesaanvragen een zekere tijd bleven liggen voordat ze in behandeling konden worden genomen. De Staatssecretaris kon nog geen harde uitspraak doen over het exacte moment waarop de gewenste doorlooptijd zou zijn gerealiseerd. Het voornemen bestond om in september 1998 een plan van aanpak op te stellen. Dat plan zou erop zijn gericht om in de loop van de eerste helft van 1999 een situatie te realiseren waarin de behandelingstermijn van tien weken ook daadwerkelijk wordt gehaald.

Dit onderwerp kwam ook ter sprake in een gesprek van 23 september 1998 tussen de Nationale ombudsman en de voorzitter van de ACV. De voorzitter deelde toen onder meer mee dat er op dat moment een inhaalslag liep, die op 1 januari 1999 zou zijn voltooid.

In het Jaarverslag 1997 (blz. 242) is voorts vermeld dat de Nationale ombudsman wel bevoegd is om te oordelen over gedragingen van het secretariaat van de ACV, maar niet over gedragingen van de ACV als zodanig. In deze situatie is inmiddels verandering gekomen. Sinds de inwerkingtreding op 30 juni 1998 van de jongste wijziging van de Wet Nationale ombudsman (WNo; zie hoofdstuk 2, § 2.1.2.1) is de Nationale ombudsman ook bevoegd om gedragingen van de ACV te onderzoeken. De ACV valt namelijk onder de generieke aanwijzing van bestuursorganen

die is neergelegd in artikel 1a, eerste lid onder e, WNo, nu zij niet is opgenomen op de zogenoemde negatieve lijst.

Er zijn in 1998 geen rapporten verschenen over de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken.

10A.2.6 *Overige verzoekschriften op het terrein van de IND*

In 1998 zijn achttien rapporten uitgebracht over diverse onderwerpen op het terrein van de IND, die hiervoor nog niet aan de orde zijn geweest. In negen gevallen was de klacht niet gegrond, en in zeven gevallen gegrond. Een keer kon geen oordeel worden gegeven. In het laatste geval was de klacht deels gegrond, terwijl over het resterende deel geen oordeel kon worden gegeven.

Uitlevering en vreemdelingendetentie: misbruik van bevoegdheid

Rapport 98/332 betreft de omstandigheden waaronder op 1 juni 1996 de uitlevering door Nederland tot stand is gekomen van een inwoner van (voormalig) Joegoslavië naar de Verenigde Staten van Amerika. Op 25 september 1995 arriveerde verzoeker op de luchthaven Schiphol. Hij was op doorreis vanuit Belgrado, via Amsterdam naar Parijs. Op Schiphol werd verzoeker aangehouden in verband met een verzoek tot uitlevering door de Verenigde Staten van Amerika. In verband met dit verzoek tot uitlevering werd verzoeker in uitleveringsdetentie genomen. De arrondissementsrechtbank te Haarlem achtte bij beslissing van 6 februari 1996 de uitlevering van verzoeker deels toelaatbaar, deels niet toelaatbaar wegens ongenoegzaamheid van de stukken. De Minister van Justitie stelde naar aanleiding van deze beslissing van de arrondissementsrechtbank te Haarlem de Amerikaanse autoriteiten in de gelegenheid het uitleveringsverzoek en de daarbij behorende stukken aan te vullen in een tweede uitleveringsverzoek. Hangende de behandeling van dit tweede uitleveringsverzoek bleef verzoeker gedetineerd. Op 30 mei 1996 hoorde de rechtbank verzoeker in verband met het aanvullende uitleveringsverzoek. De rechtbank besloot tijdens deze behandeling de uitleveringsdetentie van verzoeker op te heffen en beval zijn onmiddellijke invrijheidstelling.

Deze beslissing gaf de IND aanleiding om, na overleg met het Bureau Internationale Rechtshulp van het Ministerie van Justitie (BIR), de vreemdelingendienst te Almere te vragen om verzoeker aan te houden op basis van de Vreemdelingenwet. De vreemdelingendienst hield verzoeker op 30 mei 1996 in de avonduren staande op grond van artikel 19 Vreemdelingenwet (Vw), ter vaststelling van zijn identiteit en verblijfsrechtelijke status. Verzoeker werd vervolgens, eveneens op grond van artikel 19 Vw, opgehouden in een politiebureau te Almere. Aanvankelijk gebeurde dit in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek naar zijn identiteit en verblijfstatus. In de loop van 31 mei 1996 gaf de vreemdelingendienst een last tot uitzetting, waarna de ophouding werd toegepast in afwachting van de feitelijke uitzetting van verzoeker. De ophouding duurde voort tot de vroege ochtend van 1 juni 1996, toen verzoeker naar de luchthaven Schiphol werd vervoerd. Om 8.45 uur is hij overgedragen aan de Koninklijke marechaussee, ter uitzetting naar (voormalig) Joegoslavië.

De Koninklijke marechaussee heeft verzoeker toen echter niet uitgezet naar Joegoslavië, maar hem aangehouden en vervolgens uitgeleverd aan de autoriteiten van de Verenigde Staten van Amerika. Dit gebeurde op grond van een last tot uitlevering, tevens bevel tot aanhouding van verzoeker.

Deze last was totstandgekomen nadat het BIR op 31 mei 1996 contact had gezocht met de Amerikaanse autoriteiten met het verzoek mee te delen of

de uitlevering van verzoeker, voorzover deze toelaatbaar was geacht bij uitspraak van de rechtbank van 6 februari 1996, opportuun werd geacht. Toen dit het geval bleek te zijn, werd dezelfde dag een beschikking tot uitlevering geslagen. Op basis van deze beschikking gaf de officier van justitie te Haarlem een last tot uitlevering, tevens bevel tot aanhouding van verzoeker.

Verzoeker klaagde er in dit verband met name over dat de Minister van Justitie de beslissing van de arrondissementsrechtbank te Haarlem van 30 mei 1996 tot onmiddellijke invrijheidstelling had gefrustreerd door hem in vreemdelingendetentie te laten nemen en vervolgens op 31 mei 1996 alsnog een uitleveringsbeslissing te nemen.

In zijn beoordeling van de gedragingen van het BIR en de IND overwoog de Nationale ombudsman allereerst dat van bestuursorganen en hun medewerkers mag worden verlangd dat zij tot hen gerichte rechterlijke uitspraken prompt en onverkort ten uitvoer leggen. Tijdens de behandeling van het aanvullende uitleveringsverzoek op 30 mei 1996 had de arrondissementsrechtbank te Haarlem beslist tot de onmiddellijke invrijheidstelling van verzoeker. Verzoeker werd vervolgens naar het huis van bewaring Almere-Binnen vervoerd en daar uit de uitleveringsdetentie ontslagen. Op zichzelf had het openbaar ministerie te Haarlem daarmee uitvoering gegeven aan de beslissing van de rechtbank te Haarlem.

De klacht van verzoeker richtte zich op de gebeurtenissen die direct op zijn ontslag uit de uitleveringsdetentie zijn gevolgd. Deze hebben ertoe geleid dat hij feitelijk zijn vrijheid niet heeft herkregen tot het moment dat hij, op 1 juni 1996, alsnog werd uitgeleverd aan de autoriteiten van de Verenigde Staten van Amerika.

Toen de rechtbank op 30 mei 1996 de onmiddellijke invrijheidstelling van verzoeker beval, had de Minister van Justitie nog geen uitleveringsbeslissing genomen. Pas op 31 mei 1996 besliste de Minister dat verzoeker diende te worden uitgeleverd, voorzover de arrondissementsrechtbank te Haarlem dit toelaatbaar had geacht bij haar uitspraak van 6 februari 1996. Diezelfde middag zond de officier van justitie te Haarlem per fax onder meer een last tot uitzetting ten behoeve van de uitlevering van verzoeker aan de Koninklijke marechaussee op de luchthaven Schiphol.

Het bevel van 30 mei 1996 tot onmiddellijke invrijheidstelling vormde een nieuw gegeven dat de Minister mocht betrekken bij de – hernieuwde – vaststelling van het moment waarop de beslissing tot uitlevering zou moeten worden genomen. Met de onmiddellijke invrijheidstelling ontstond immers het gevaar dat verzoeker zich aan uitlevering zou onttrekken.

In het overleg van 30 mei 1996 tussen het BIR en de IND is een afweging gemaakt zowel ten aanzien van «de mogelijkheden en het eventuele verloop van een procedure op basis van de Vreemdelingenwet» als ten aanzien van «het belang dat zijdens de Verenigde Staten van Amerika aan het uitleveringsverzoek werd gehecht». Voorts is gebleken dat het plaatsvervangend hoofd van de IND te Schiphol en een medewerker van de IND tegenover twee politieambtenaren hebben laten weten dat de zaak politiek gevoelig lag. Voor beide politieambtenaren was het duidelijk dat deze gevoeligheid bestond ten aanzien van het uitleveringsverzoek van de Verenigde Staten van Amerika. Daarnaast stond vast dat het plaatsvervangend hoofd van de IND te Schiphol op 30 mei 1996 niet alle beschikbare informatie over verzoeker had verstrekt aan de vreemdelingendienst. Daardoor werd de vreemdelingendienst in de situatie gebracht dat hij verzoeker moest ophouden op grond van artikel 19 Vw. Naar het

oordeel van de Nationale ombudsman was voor deze ophouding geen rechtsgrond aan te wijzen, zodat deze daarmee onrechtmatig was.

De Nationale ombudsman heeft het beeld gekregen van een poging van het BIR en van de IND om de uitlevering van verzoeker te verzekeren door hem in handen van justitie te houden gedurende de tijd die nodig was om de uitleveringsbeslissing op te stellen en te effectueren, dit om te voorkomen dat hij na zijn onmiddellijke invrijheidstelling zelf het land zou verlaten, en aldus zijn uitlevering zou (kunnen) frustreren.

De vreemdelingendetentie van verzoeker en zijn overbrenging naar de Koninklijke marechaussee op de luchthaven Schiphol hebben feitelijk gefungeerd als verlenging van de uitleveringsdetentie. Aldus werd tijd gecreëerd om alsnog een uitleveringsbesluit te nemen, en zeker gesteld dat dit besluit tot uitlevering van verzoeker direct kon worden geëffectueerd. Alles wijst er op dat het BIR en de IND dit ook uitdrukkelijk hebben beoogd, toen aan de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Flevoland opdracht werd gegeven om verzoeker, na zijn invrijheidstelling, staande te houden. De IND heeft daarmee, in samenspraak met het BIR, de bevoegdheden uit de Vreemdelingenwet gebruikt, en doen gebruiken, voor een ander doel, namelijk gevolg geven aan een uitleveringsverzoek, dan dat waarvoor deze bevoegdheden zijn gegeven. De Nationale ombudsman keurde dit scherp af en achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Te late intrekking signalering als ongewenst vreemdeling

Rapport 98/274 betreft de klacht dat de IND verzoekers signalering als ongewenst vreemdeling in het opsporingsregister pas op 23 juli 1996 had ingetrokken, hoewel het regionale politiekorps Midden- en West-Brabant daar al op 15 december 1994 en op 4 april 1995 om had verzocht. De ongewenstverklaring van verzoeker was al in januari 1993 ingetrokken, toen hij in het bezit werd gesteld van een verblijfsvergunning. Met de desbetreffende beschikking was de rechtsgrond voor de signalering als ongewenst vreemdeling vervallen.

Als gevolg van de late intrekking had verzoeker, naar hij stelde, schade geleden, omdat het hem op 19 juli 1996 op Schiphol niet was toegestaan Nederland te verlaten.

Naar aanleiding daarvan deed de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Justitie de aanbeveling om met verzoeker in overleg te treden over vergoeding van de gestelde schade.

De Staatssecretaris liet op 27 augustus 1998 weten dat hij de aanbeveling opvolgde.

Individuele ambtsberichten

Rapport 98/350 (JB 1998, afl. 11, nr. 195, blz. 901–907; JV 1998, afl. 12, nr. 173, blz. 772–781 m.n. R. Fernhout) heeft betrekking op de totstandkoming en het gebruik van individuele ambtsberichten in asielzaken. Het is het resultaat van een onderzoek dat de Nationale ombudsman uit eigen beweging had ingesteld, op grond van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Het onderzoek betrof de Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Justitie als verantwoordelijke bestuursorganen. Rapport 98/350 sluit af met de lijst van aanbevelingen aan hen beide. Omdat het zwaartepunt van het onderzoek lag op het terrein van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, wordt het rapport uitgebreid behandeld in hoofdstuk 9 (over het Ministerie van Buitenlandse Zaken, § 9.2.4).

Eurotop

Rapport 98/505 (JV 1999, afl. 1, blz. 85) heeft betrekking op het overheids-optreden in verband met de Eurotop te Amsterdam, in juni 1997. In dit

rapport komt onder meer ook de rol van de IND aan de orde bij het uitzetten uit Nederland van groepen buitenlandse demonstranten.

De belangrijkste conclusie van de Nationale ombudsman ten aanzien van de IND is dat de IND bij de uitzettingen ten onrechte geen rekening heeft gehouden met de bijzondere positie die EU-onderdanen innemen in het vreemdelingenrecht. Voor het uitzetten van EU-onderdanen moet worden voldaan aan aanmerkelijk strengere eisen dan wanneer het niet om EU-onderdanen gaat. De Nationale ombudsman heeft aan het rapport de aanbeveling verbonden dat onder meer ook dit punt wordt betrokken bij de voorbereiding van toekomstige grootschalige evenementen, zoals het Europese voetbalkampioenschap in het jaar 2000. In hoofdstuk 7A (over de politie), § 7A.15.1 (de paragraaf over de handhaving van de openbare orde door de politie) wordt rapport 98/505 uitvoerig behandeld.

10A.3 Griffies van gerechten

In 1998 zijn negen rapporten uitgebracht waarin (mede) een oordeel is gegeven over een gedraging van een griffie van een gerecht (1997: 4). In vier rapporten was de klacht gegrond, in één rapport niet gegrond. Drie keer was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond, en in één rapport was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond en kon deels geen oordeel worden gegeven.

Voor de bespreking van rapport 98/60 wordt verwezen naar hoofdstuk 7B, § 7B.8.

Informatieverstrekking over de mogelijkheid tot het vragen van vermindering van griffierecht

In het Jaarverslag 1996 (blz. 230 e.v.) is onder meer rapport 96/550 besproken. In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman, onder aanhaling van overwegingen uit rapport 88/073, onder meer dat het, gelet op het wettelijke systeem van vaststellen van het verschuldigde griffierecht en het moment waarop dat gebeurt, voor de belanghebbende justitiabele van belang is om tijdig op de hoogte te zijn van de mogelijkheid om vermindering van dit recht te vragen. Het rapport bevat onder meer de aanbeveling aan de Minister van Justitie om te bevorderen dat belanghebbenden tijdig van deze mogelijkheid op de hoogte worden gesteld.

Nog voordat de Nationale ombudsman een reactie op de aanbeveling ontving, werd hij geconfronteerd met een problematiek die nauw verwant was aan die in rapport 96/550, te weten de situatie dat degene die in aanmerking wil komen voor vermindering van griffierecht (op basis van artikel 11, eerste lid, tweede volzin, van de Wet tarieven in burgerlijke zaken) geen recht heeft op vermindering als hij niet al bij de indiening van het verzoekschrift een verklaring omtrent zijn inkomen en vermogen heeft overgelegd (artikelen 11, 17 en 18 van bovengenoemde wet).

Dit gaf de Nationale ombudsman aanleiding om in een brief van 30 januari 1997 de Minister van Justitie te vragen om te bezien of er mogelijkheden zijn om te bevorderen dat iemand die materieel in aanmerking komt voor vermindering van vast recht daar in de praktijk ook daadwerkelijk aanspraak op kan maken.

Na een uitgebreide correspondentie over dit onderwerp tussen de Minister van Justitie en de Nationale ombudsman (zie Jaarverslag 1997, blz. 246 e.v.) liet de Minister van Justitie bij brief van 26 juni 1998 weten dat het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet tarieven in burgerlijke zaken, waarbij het wettelijk mogelijk wordt gemaakt om te veel betaald griffierecht in met name verzoekschriftprocedures aan de indiener hiervan terug te betalen, op 14 april 1998 aan de Ministerraad was aangeboden en intussen aanhangig was voor advies bij de Raad van State.

Voorts deelde de Minister mee dat in februari 1998 de voorlichtingsbrochure over de kosten van een gerechtelijke procedure was aangepast. Rechtzoekenden konden op basis hiervan al restitutie aanvragen. Bij de brief van 26 juni 1998 voegde de Minister een door haar opgestelde brief van 25 juni 1998 aan de directeuren beheer gerechten, waarin zij de directeuren verzocht om verzoeken om vermindering van het griffierecht die in 1998 waren afgewezen, opnieuw in behandeling te nemen. Voorts verzocht de Minister de directeuren om in afwachting van de nieuwe regeling, waar mogelijk, indieners van een verzoekschrift te wijzen op de mogelijkheid om te vragen om verminderd tarief.

Bij brief van 2 februari 1999 deelde de Nationale ombudsman de Minister mee dat het hem verheugde dat mede naar aanleiding van de aanbeveling in rapport 96/550 een wetsvoorstel in behandeling is dat onder meer voorziet in de mogelijkheid tot terugbetaling van teveel betaald griffierecht. Uit informatie van de kant van het Ministerie van Justitie was hem echter gebleken dat het verstrekken van informatie over de mogelijkheid om tegen verminderd griffierecht te procederen intussen nog steeds niet adequaat verloopt. Zo is de op dit punt aangepaste voorlichtingsbrochure inmiddels niet meer in gebruik, en wijst slechts een aantal griffies de betrokkenen op de mogelijkheid om tegen verminderd griffierecht te procederen door middel van toezending van een aangepaste standaardbrief, zoals de Minister in haar brief van 10 januari 1997 aan het hoofd van de Gerechtelijke Organisatie te Utrecht had voorgesteld. De Nationale ombudsman verzocht de Minister om hem te laten weten welke griffies het voorstel met betrekking tot de standaardbrief nog niet hebben overgenomen en welke maatregelen de Minister denkt te treffen om deze griffies alsnog ertoe te brengen om betrokkenen op dit punt adequaat te informeren.

Meedelen gronden van afwijzing vrijstelling van griffierecht

Rapport 98/83 betreft een klacht over de griffie van de Centrale Raad van Beroep. Verzoeker klaagde erover dat deze griffie, ondanks zijn uitdrukkelijke verzoek daartoe, had verzuimd een rechtsgrond aan te geven waaruit bleek dat vrijstelling van het verschuldigde griffierecht niet mogelijk was. Verzoeker wees er in dit verband op dat in de brochure «Kosten van een gerechtelijke procedure» van het Ministerie van Justitie in algemene bewoordingen wordt gesteld dat vermindering van griffierecht bij een laag of gemiddeld inkomen wél mogelijk is. De Nationale ombudsman overwoog dat de passage over vermindering van griffierecht in deze brochure op een verkeerde plaats stond, waardoor de indruk werd gewekt dat vermindering van het griffierecht ook in het bestuursrecht mogelijk was. Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat de brochure en de voorlichtingsfolder van de Centrale Raad van Beroep tegenstrijdige informatie bevatten, hetgeen tot verwarring kan leiden. Het was dan ook begrijpelijk dat verzoeker de griffie had verzocht om hem de gronden van de afwijzing mee te delen. De griffie deelde verzoeker echter alleen mee dat hij niet voor vermindering van griffierecht in aanmerking kwam, zonder in te gaan op het verzoek om uitleg. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «niet behoorlijk». Met instemming nam hij ervan kennis dat het Ministerie van Justitie de brochure «Kosten van een gerechtelijke procedure» zal wijzigen. Zoals hiervoor is aangegeven, heeft deze wijziging intussen in februari 1998 plaatsgevonden.

10A.4 Gevangeniswezen en TBS

10A.4.1 Algemeen

In 1998 verschenen zeven rapporten die (onder meer) betrekking hebben op gedragingen van het gevangeniswezen (1997: 9). Hieronder vallen de penitentiaire inrichtingen, de inrichtingen bedoeld voor de tenuitvoerlegging van de maatregel van terbeschikkingstelling (TBS) en de Dienst Justitiële Inrichtingen van het Ministerie van Justitie.

Een maal was de klacht gegrond, drie maal niet gegrond, terwijl zij in drie gevallen deels gegrond, deels ongegrond werd verklaard.

10A.4.2 Gevangeniswezen

Proefschrift

Op 2 september 1998 promoveerde mr. A. S. I. Brouwer aan de Universiteit Utrecht op het proefschrift *Met recht behoorlijk ingesloten*. Een analyse van de uitspraken van de Nationale ombudsman op detentierechtelijk terrein van 1988–1997 (promotor: Prof. mr. C. Kelk; co-promotor dr. mr. L. M. Moerings). De samenvatting van dit proefschrift eindigt als volgt:

«De rechtsbescherming van gedetineerden is al met al aanzienlijk verbeterd door de Nationale ombudsman. Ondanks het gegeven dat de Nationale ombudsman als een niet-specifiek penitentiaire en als een niet-formeel-juridische (rechts)beschermingsvorm van gedetineerden kan worden gekwalificeerd, is deze instantie niet meer weg te denken van de penitentiaire landschapskaart. De Nationale ombudsman heeft niet alleen zichtbaar gemaakt welke lacunes in de door de detentierechter geboden rechtbescherming aanwijsbaar zijn, maar daar via zijn onderzoeken en aanbevelingen ook zèlf een duidelijke kentering in aangebracht. Voorts blijkt dat de Nationale ombudsman ook als een belangrijke instigator fungeert van het doen beëindigen van als al te pregnant te duiden lacunes in de bestaande rechtsbescherming van gedetineerden.

Zonder de Nationale ombudsman als «*ensor iuris*» van het penitentiair bestuur zou de rechtszekerheid (in formele zin) van gedetineerden de afgelopen jaren op tal van aspecten in het geding zijn geweest. En zonder de Nationale ombudsman als «*ensor morum*» van het gevangeniswezen zou het detentieklimaat op belangrijke fronten van minder humaniteit getuigen. De Nationale ombudsman heeft zich met andere woorden óók binnen de weggeborgen en ingesloten wereld van gedetineerden als een indringende (rechts)beschermer en als democratische wachter bewezen: de Nationale ombudsman slaagt erin dat gedetineerden met recht behoorlijk zijn ingesloten en waakt er gelijktijdig voor dat zulks ook in de toekomst geschiedt.»

Uitvoering oude aanbevelingen

In het Jaarverslag 1997 (blz. 249–250) is aandacht besteed aan de voortgang van het opstellen van een nieuwe regeling voor het vervoer van gedetineerden. Bij brief van 14 januari 1998 had de Minister van Justitie laten weten dat het overleg over een concept-vervoersinstructie nog liep. Zij verwachtte dat de definitieve vervoersinstructie in de loop van 1998 zou kunnen worden vastgesteld. Vervolgens zond de Minister bij brief van 4 februari 1998 de Vervoersinstructie Dienst Vervoer en Ondersteuning. Met deze instructie is de aanbeveling uit rapport 96/432 opgevolgd.

Daarnaast is in het Jaarverslag 1997 (blz. 251–252) aandacht besteed aan de aanbeveling in rapport 94/287, over het treffen van een waarnemingsregeling voor de inrichtingsarts in de penitentiaire inrichting Het Sticht in

Utrecht (zie ook Jaarverslag 1994, blz. 205–207 en Jaarverslag 1996, blz. 235). Daarbij is aangegeven dat de Minister van Justitie verwachtte dat vóór 2 februari 1998 daadwerkelijk een waarnemer voor de penitentiaire inrichting Het Sticht beschikbaar zou komen. Bij brief van 15 december 1998 verstreekte de Minister nadere informatie ten aanzien van de uitvoering van deze aanbeveling:

«Bij brief van 19 februari 1998 heeft de algemeen directeur van de penitentiaire inrichting Het Sticht in Utrecht mij laten weten dat de beide gestichtsartsen niet in staat zijn aan de gestelde eisen tegemoet te komen. Naar aanleiding daarvan heeft de algemeen directeur een contract gesloten met de Forensische Medische Maatschap te Utrecht dat is ingegaan op 1 april 1998. Daarin is onder meer een 24-uurs bereikbaarheid overeengekomen, inclusief achterwacht. Ik vertrouw erop dat de problemen met de vervanging hiermee tot het verleden behoren.»

De Nationale ombudsman deelde de Minister van Justitie mee met instemming kennis te hebben genomen van de wijze waarop de aanbeveling was opgevolgd.

Nieuwe wetgeving

Op 1 januari 1999 is de Penitentiaire Beginselenwet in werking getreden. De in deze wet geregelde beklagprocedure, die één algemene beklaggrond en een ruimere beklagtermijn van zeven dagen kent, kan tot gevolg hebben dat de Nationale ombudsman een beperktere rol zal gaan spelen op het gebied van de interne rechtspositie van gedetineerden. In de meeste gevallen zal de gedetineerde een beroep kunnen doen op beklagcommissies uit de commissies van toezicht van de penitentiaire inrichtingen en op de beroepscommissie van de sectie gevangeniswezen van de Centrale Raad voor de strafrechttoepassing. Uitzonderingen blijven denkbaar, voorzover de eventuele klachten een gedraging van de Minister zelf betreffen, terwijl daarnaast de mogelijkheid blijft bestaan dat – groepen van – gedetineerden klachten die het individuele klachtrecht ontstijgen, onderzocht willen zien.

Rapporten

Twee van de rapporten op het terrein van het gevangeniswezen in 1998 – 98/308 en 98/313 – hebben betrekking op klachten over het regime dat gedetineerden ondergaan in huizen van bewaring. In beide gevallen ging het om een – relatief – beperkt regime. Rapport 98/308 wordt hierna besproken, in § 10A.6. In de zaak die leidde tot rapport 98/313 kwam de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de Minister van Justitie op goede grond de klachten van de verzoekers over het regime in de zogeheten «Wallage-cellen» had afgewezen. Deze cellen kennen – in het kader van het grote stedenbeleid – een aparte regeling van toewijzing aan bepaalde categorieën van gedetineerden en hebben een apart regime, dat voor de gedetineerde minder gunstig is. De gedraging was «behoorlijk», nu de wettelijke voorschriften ten aanzien van de wijze waarop gedetineerden tijdens detentie hun dag dienen door te brengen niet waren geschonden, evenmin als het gelijkheidsbeginsel.

Tijdige uitvoering van (jeugd)maatregel van Buitengewone Behandeling

In de zaak die leidde tot rapport 98/534 klaagde verzoeker erover dat het Ministerie van Justitie onvoldoende voortvarend uitvoering had gegeven aan een aan hem door de kinderrechter te Zwolle op 10 november 1995 opgelegde maatregel van Buitengewone Behandeling. Naar zijn mening had hij te lang moeten wachten op plaatsing in een passende inrichting. Verzoekers gemachtigde heeft in dat kader in de eerste plaats het bezwaar naar voren gebracht dat onvoldoende tijdig was aangestuurd op plaatsing van verzoeker in een passende inrichting.

De Minister deelde mee dat verzoeker in eerste instantie was aangeboden aan twee open inrichtingen, omdat toen nog niet duidelijk was geweest welk regime voor hem geschikt was, en het beleid was gevolgd dat bij twijfel werd gekozen voor een inrichting met een open regime. Toen een gebrek aan motivatie bij verzoeker een struikelblok bleek te zijn voor diens plaatsing in een open inrichting, was verzoeker aangemeld voor een zogenoemd motiveringstraject in een gesloten behandelafdeling van De Hartelborgt. Deze algemene motiverings-behandeling, ter voorbereiding op een definitieve plaatsing, had zoals gebruikelijk ongeveer negen maanden in beslag genomen. In die periode was ook de persoonlijkheids-structuur van verzoeker nader onderzocht, om een passende vervolgbehandeling te kunnen bepalen.

Hoewel de gang van zaken tot en met de afronding van het motiveringstraject voor verzoeker teleurstellend kon zijn geweest, omdat hij erop had gehoopt (eerder) te worden geplaatst in een inrichting met een ander regime, kon naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet worden gezegd dat de tenuitvoerlegging van de maatregel tot dat moment niet adequaat was. Verzoekers gemachtigde gaf ook aan dat het bezwaar ten aanzien van de plaatsing met name betrekking had op de gang van zaken vanaf dat moment.

In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Na de afronding van het motiveringstraject, eind december 1996, lag het in de rede dat verzoeker binnen niet te lange tijd zou zijn overgeplaatst. Verzoeker is ook vrij spoedig, op 4 februari 1997, aangemeld bij Groot Emaus. Toen hij daar echter op 25 april 1997 werd afgewezen, duurde het nog tot 8 september 1997 voor hij daadwerkelijk werd geplaatst, in Rijksinrichting Den Engh. Er waren toen ongeveer acht maanden verstreken na het einde van het motiveringstraject.

Het Ministerie kon niet worden verweten dat Groot Emaus, een particuliere inrichting, besloot verzoeker niet op te nemen. Voorts was het ook voor het Ministerie een gegeven dat verzoeker niet direct na aanmelding bij Den Engh in aanmerking kwam voor plaatsing, omdat daarvoor wachttijden golden.

Het Ministerie was vanzelfsprekend wel bekend met die wachttijden. Bovendien had het al begin oktober 1996 geoordeeld dat plaatsing van verzoeker in Den Engh in de rede lag. Daarom was het naar het oordeel van de Nationale ombudsman onjuist dat het Ministerie verzoeker niet al eerder dan op 13 mei 1997 had aangemeld voor deze inrichting, of op een andere manier had veiliggesteld dat verzoeker binnen redelijke termijn na het doorlopen van het motiveringsprogramma kon worden overgeplaatst naar een passende inrichting.

Daarbij moest wel in aanmerking worden genomen dat de speelruimte van het Ministerie voor het plaatsen van jongeren niet groot is, gelet op de beperkte behandelcapaciteit in de justitiële inrichtingen. Uit de hierover door de Minister verstrekte gegevens kwam onder meer naar voren dat de vraag naar behandelplaatsen voor jongeren in toenemende mate het gerealiseerde aanbod aan behandelplaatsen overtreft, onder meer als gevolg van een sterke stijging van die vraag. De Nationale ombudsman kon begrip opbrengen voor het feit dat de capaciteit niet steeds op korte termijn in evenwicht kan worden gebracht met een dergelijke groeiende vraag. Niettemin blijft het de verantwoordelijkheid van het Ministerie zorg te dragen voor een zodanige behandelcapaciteit binnen de justitiële inrichtingen dat de wachttijden voor de tenuitvoerlegging van aan jeugdigen opgelegde maatregelen in een passende inrichting niet te lang zijn. In dit geval was de wachttijd van acht maanden tussen het einde van het motiveringstraject en de daadwerkelijke overplaatsing voor het ondergaan van de vervolgbehandeling te lang.

In zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Verzoeker klaagde er voorts over dat hij in afwachting van de definitieve plaatsing niet steeds (gericht) was behandeld. Uit de gang van zaken bleek dat verzoeker, ook nadat hij nog slechts in De Hartelborgt verbleef in afwachting van overplaatsing naar de vervolginstelling, weliswaar behandeling had ondergaan, maar dat die behandeling in overwegende mate niet passend was geweest. Binnen De Hartelborgt, waar hij noodgedwongen moest verblijven als gevolg van de wachttijd voor een plaats in de Rijksinrichting Den Engh, bestond niet de mogelijkheid hem een passende behandeling te geven. Hiervóór is al aangegeven dat het niet juist was dat plaatsing in een passende inrichting niet tijdig was gewaarborgd, en dat verzoeker te lang had moeten wachten op overplaatsing naar een vervolginstelling. Als gevolg daarvan had hij ook te lang moeten wachten op passende behandeling. De aan verzoeker opgelegde maatregel was naar het oordeel van de Nationale ombudsman in zoverre niet adequaat ten uitvoer gelegd.

Verzoeker klaagde er ten slotte over dat hij tussentijds onvoldoende was geïnformeerd. Hij had er met name bezwaar tegen dat het Ministerie van Justitie hem pas bij brieven van 11 juni 1997 had geïnformeerd over de afwijzing op 25 april 1997 door Groot Emaus, en hem ook pas bij die gelegenheid had laten weten dat hij begin 1996 was aangemeld bij, en afgewezen door, de jeugdinstelling Mettray te Eefde en de jeugdinstelling Heldring te Zetten. De Minister deelde hierover onder meer mee dat het raadzaam is een moeilijk plaatsbare jeugdige niet te betrekken bij zijn plaatsingsproces. Het vergroot de onzekerheid van de betrokkene wanneer hij steeds moet vernemen dat een inrichting hem heeft afgewezen. Het motiveringstraject is ook niet bedoeld om de betrokkene te motiveren voor plaatsing in één bepaalde inrichting. Pas als zekerheid bestaat over een aanstaande plaatsing, kan daarover met de betrokkene worden gesproken. De Nationale ombudsman achtte het beleid zoals dat ook in dit geval was gevoerd, om een moeilijk plaatsbare jeugdige niet direct te betrekken bij het plaatsingsproces, en om in dat kader terughoudendheid te betrachten bij het geven van informatie over aanmeldingen en eventuele afwijzingen, alleszins redelijk.

Het voorgaande nam echter niet weg dat wanneer een jeugdige wel op de hoogte is van een aanmelding, bijvoorbeeld omdat hij, zoals in dit geval, intakegesprekken heeft gevoerd, er aanleiding is de betrokkene te informeren over de beslissing tot acceptatie dan wel afwijzing, zodat hij daarover niet te lang in onzekerheid behoeft te verkeren.

In dit geval stelde Groot Emaus het Ministerie op 25 april 1997 op de hoogte van de beslissing tot afwijzing van verzoeker. De Nationale ombudsman achtte het, gelet op het voorgaande, niet juist dat het Ministerie verzoeker vervolgens pas op 11 juni 1997, naar aanleiding van diens brief daarover van 23 mei 1997, had geïnformeerd.

Interventie

Naar aanleiding van een klacht over het uitblijven van een adequate reactie van het gevangeniswezen op de gezondheidsproblemen van een gedetineerde, besloot de Nationale ombudsman op 1 april 1998 te interveniëren.

De gedetineerde verbleef sedert begin maart 1997 in detentie. Volgens verzoekster, zijn schoondochter, waren psychische problemen er de oorzaak van dat de gedetineerde niet voldoende voedsel tot zich kon nemen, zodat hij in enkele maanden tijd aanzienlijk gewicht had verloren en zijn gezondheid eveneens aanzienlijk was verslechterd. In verband met deze condities werd de gedetineerde in de loop van zijn detentie enkele malen opgenomen in het Penitentiaire Ziekenhuis te Scheveningen, waar hij weer aansterkte. Na terugkeer in detentie verslechterde zijn conditie echter telkens weer.

Na overplaatsing in februari 1998 vanuit het huis van bewaring De

Karelskamp in Almelo naar het huis van bewaring Arnhem-Zuid verbeterde de situatie van de gedetineerde niet. Zo was hij niet meer in staat te lopen en nam hij uitsluitend nog water en chocolade tot zich. Desgevraagd deelde een medewerker van het Bureau Sociale Dienstverlening (BSD) op 1 april 1998 telefonisch mee dat de gedetineerde inderdaad sterk vermagerd was en ernstige gezondheidsproblemen ondervond. Hij gaf verder aan dat bij de inrichtingsfunctionarissen de indruk bestond dat de gedetineerde bewust hongerde. Hij wist niet of de gedetineerde recent was onderzocht op detentiegeschiktheid. Wel was getracht om hem te behandelen met anti-depressiva.

Op basis van de verkregen informatie besloot de Nationale ombudsman op diezelfde dag – 1 april 1998 – deze kwestie voor te leggen aan het Ministerie van Justitie, met het verzoek te bezien of op korte termijn een oplossing kon worden gevonden. In een afzonderlijk faxbericht stelde hij de maandcommissaris van de Commissie van Toezicht van het huis van bewaring Arnhem-Zuid van deze interventie op de hoogte. In zijn faxbericht van 1 april 1998 gaf de Nationale ombudsman aan met bezorgdheid kennis te hebben genomen van de situatie rond de gedetineerde, onder meer omdat er sprake was van een groot aantal overeenkomsten tussen de beschrijvingen die de betrokkenen hadden gegeven van het problematische karakter van de gezondheidssituatie van deze gedetineerde. Hoewel er duidelijke verschillen van mening waren over de mogelijke oorzaken van het gedrag van de gedetineerde, merkte de Nationale ombudsman in dit verband op dat er een zekere tegenstrijdigheid kon schuilen in de beschrijving van de situatie van de gedetineerde: enerzijds was er sprake van een bewuste keus tot hongeren, anderzijds was sprake van pogingen hem te behandelen met anti-depressiva. Hij wees er in dit verband op dat in de beleving van verzoekster een patstelling was ontstaan, die voor de gedetineerde levensgevaarlijk zou kunnen blijken te zijn. De beschrijving door de medewerker van de BSD had daarbij niet duidelijk gemaakt dat de gezondheidssituatie onder controle was.

Voorts schreef de Nationale ombudsman de Minister het volgende:

«Ik ben mij ervan bewust dat de hierboven weergegeven informatie niet toereikend is als basis voor enige definitieve conclusie ten aanzien van de gedraging waartegen de klacht zich richt. De kennelijke ernst van de gezondheidsproblemen van (de gedetineerde; N.o.) rechtvaardigt echter dat op de kortst mogelijke termijn duidelijkheid ontstaat over deze situatie. Ik ben daarom van mening dat op de kortst mogelijke termijn door een of meer medische en/of psychiatrische deskundigen van buiten de inrichting moet worden bezien in hoeverre (de gedetineerde; N.o.) op dit moment adequaat wordt behandeld. (Een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman; N.o.) heeft in dit verband met (een medewerker van het Ministerie van Justitie; N.o.) gesproken over de situatie die heeft geleid tot het rapport 95/517 van 16 november 1995, namelijk het overlijden van een gedetineerde in de gevangenis Norgerhaven veroorzaakt door het uitblijven van adequate hulp.»

Tevens verzocht de Nationale ombudsman de Minister om enkele vragen over de situatie van de gedetineerde te beantwoorden.

De medisch adviseur van de Minister van Justitie beantwoordde deze vragen telefonisch op 3 april 1998 en bevestigde de gegeven informatie bij brief van 6 april 1998. In zijn brief gaf de medisch adviseur een overzicht van de stand van zaken tot 1 april 1998, waaruit onder meer naar voren kwam dat de familie van de gedetineerde vele malen contact met hem had gezocht over de vraag of de gedetineerde, gezien zijn toestand, nog wel gedetineerd kon blijven. Naar aanleiding van die contacten was er geregeld contact geweest tussen het Bureau Individuele Medische

Advisering en de Medische Dienst van de inrichting waar de gedetineerde verbleef. Ter beantwoording van de vragen van de Nationale ombudsman had de medisch adviseur de meest recente gegevens omtrent de gedetineerde verzameld en had hij contact gehad met de medische dienst van de inrichting, de inrichtingspsycholoog en de unit-directeur. Daarnaast was een psychiater van de Districtspsychiatrische Dienst te Arnhem die de gedetineerde nog niet eerder had gezien, verzocht de gedetineerde te bezoeken.

Uit de beantwoording van de vragen van de Nationale ombudsman kwam onder meer naar voren dat de lichamelijke gezondheidstoestand van de gedetineerde voortdurende aandacht eiste door het onregelmatige voedingspatroon. Zijn lichaamsgewicht was tijdens detentie ernstig verminderd en werd regelmatig gecontroleerd. Zodra dit gewicht een «kritische grens» bereikte, werd de gedetineerde telkens overgebracht naar het Penitentiaire Ziekenhuis. Op 3 april was die grens niet bereikt, terwijl de gedetineerde evenmin leed aan uitdroging door een eventueel vochttekort.

De psychische gezondheidstoestand kenmerkte zich door het psychiatrische beeld van een depressie. De districtspsychiater waarschuwde dat sprake was van suïcidale gedachten die ernstig moesten worden genomen. Met deze toestand was de detentie van deze gedetineerde niet aan te merken als «medisch onverantwoord». Een opname in het ziekenhuis was daarmee niet geïndiceerd, maar een opname in de Forensische Observatie en Begeleidings Afdeling (FOBA) van de penitentiaire inrichtingen Over-Amstel werd overwogen.

Op 8 april 1998 deelde verzoekster mee dat haar schoonvader was overgeplaatst naar de FOBA. Op 15 april 1998 deelde zij mee dat de gedetineerde positief leek te reageren op de begeleiding die hem in de FOBA werd geboden.

De Nationale ombudsman deelde verzoekster bij brief van 24 april 1998 mee dat de Minister van Justitie naar zijn mening toereikend had gereageerd op de actuele detentie- en gezondheidssituatie zoals hij die aan haar Ministerie had voorgelegd, en sloot het onderzoek af.

10A.4.3 TBS

In 1998 werden geen rapporten uitgebracht op het terrein van de TBS.

In het Jaarverslag 1997 (blz. 253 e.v.) is aandacht besteed aan de stand van zaken met betrekking tot aanbevelingen in de rapporten 90/125 en 96/575.

Rapport 90/125 bevat de aanbeveling aan de Minister van Justitie om de bestaande huishoudelijke reglementen in de rijks TBS-inrichtingen te herzien (zie Jaarverslag 1990, blz. 212–213). In 1997 had de Minister aangegeven er van uit te gaan dat uiterlijk 1 maart 1998 een nieuw model huishoudelijk reglement zou worden vastgesteld, en dat kort na 1 april 1998 de huishoudelijke reglementen van de inrichtingen zouden kunnen worden vastgesteld.

Bij brief van 15 december 1998 verstrekke de Minister de volgende nadere informatie:

«Bij Ministeriële regeling van 21 oktober 1998, nr. 715634/98/DJI is een model voor huisregels voor een justitiële inrichting voor verpleging van ter beschikking gestelden vastgesteld. Het model is op 29 oktober 1998 in de Staatscourant gepubliceerd (Stcrt. 207 van 29 oktober 1998; N.o.). De regeling is in werking getreden op 1 november 1998. Krachtens artikel 1, tweede lid, stelt het hoofd van de inrichting binnen drie maanden na inwerkingtreding van het model de huisregels voor zijn inrichting vast.

Vooruitlopend op de vaststelling van het model, heeft de dr. F. S. van Mesdagkliniek de huisregels reeds vastgesteld op 25 maart 1998. Deze worden nog aangepast aan het model. De overige TBS-klinieken verwachten binnen de gegeven termijn van drie maanden de huisregels op basis van het model te kunnen vaststellen.»

Bij brief van 17 december 1998 deelde de Nationale ombudsman de Minister van Justitie mee met instemming te hebben kennis genomen van de wijze waarop de aanbeveling was opgevolgd.

TBS-passanten

Rapport 96/575 bevat drie aanbevelingen aan de Minister van Justitie die aspecten betreffen van de problematiek van de TBS-passanten.

De aanbevelingen luiden als volgt:

1. op zo kort mogelijke termijn zorg te dragen voor het opstellen van betrouwbare prognoses voor het bepalen van de behoefte aan plaatsen voor TBS-gestelden, en, voorzover nodig, de voorgenomen capaciteitsuitbreiding aan te passen aan de aldus herziene prognoses;
2. zorg te dragen voor een zo snel mogelijke effectuering van noodzakelijk gebleken uitbreiding;
3. zo spoedig mogelijk passende maatregelen te nemen ter beperking van de nadelige gevolgen van de wachttijd voor de betrokken TBS-passanten, dit ongeacht eventuele toekenning van financiële compensatie als gevolg van rechterlijke uitspraken.

In het Jaarverslag 1997 (blz. 253–257) is een uitgebreid overzicht opgenomen van de maatregelen die de Minister van Justitie nam om de geconstateerde problemen op te lossen.

Bij brief van 15 december 1998 gaf de Minister van Justitie een overzicht van de stand van zaken.

Ten aanzien van de eerste aanbeveling zond de Minister onder meer een tweetal rapporten, met daarin respectievelijk een behandeling van de prognosesystematiek voor de sectoren jeugd, TBS en gevangeniswezen en, in het tweede rapport, prognoses tot en met jaar 2002. De Minister deelde voorts mee dat de Tweede Kamer is toegezegd dat de prognoses voortaan jaarlijks zullen worden geactualiseerd.

Ten aanzien van de stand van zaken bij de uitbreiding van de TBS-capaciteit deelde de Minister het volgende mee:

«De ontwikkeling van de TBS-capaciteit is de afgelopen jaren schoksgewijs verlopen. Er waren diverse uitbreidingsprogramma's (CAP '98) programma's met tijdelijke noodplaatsen en structurele plaatsen (besluit januari 1997) tussentijdse uitbreidingen (20 plaatsen bij voorjaarsnota 1998) en nu het meest recent, een bij het Regeerakkoord 1998 besloten structurele uitbreiding met 159 plaatsen tot en met 2002.

Hieronder treft u de geplande ontwikkeling aan van de TBS-capaciteit in de periode 1998 tot en met 2003.

Jaar	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
aantal	814	895	1009	1155	1183	1187	1242

In bovenstaande reeks zijn de thans lopende uitbreidingen (Venray en FPK Frederik van Eeden) inbegrepen alsook de geplande 20 plaatsen van de voorjaarsnota 1998 en de 159 plaatsen ex regeerakkoord 1998. De bovenstaande reeks loopt niet parallel met de feitelijke beschikbaarheid aan het eind van elk jaar. Bijvoorbeeld: TBS Venray wordt

november/december 1999 bouwkundig opgeleverd. Start instroom is waarschijnlijk februari 2000. Eind van dat jaar mag worden verwacht dat alle 114 plaatsen zullen zijn bezet.»

Ten aanzien van de derde aanbeveling, het nemen van maatregelen om de nadelige gevolgen van het lange wachten voor de betrokken TBS-passanten zoveel mogelijk te beperken, deelde de Minister mee:

«De ervaringen met het experiment de polikliniek van de TBS-inrichting Oldenkotte in te schakelen voor de zorg voor TBS-passanten die in het huis van bewaring te Zwolle verblijven zijn tot nu toe positief (de zogenaamde pré-therapeutische interventie). Zowel de polikliniek, de penitentiaire inrichting als de TBS-passanten zijn te spreken over de gevolgde aanpak. Dit heeft er zelfs toe geleid dat een wachtlijst is ontstaan.

Thans vindt een evaluatie plaats van dit model.

Ook andere poliklinieken (o.a. de Waag in Utrecht) experimenteren met deze vorm van begeleiding. Overigens bleek een voorstel van de Prof.mr. W. P. J. Pompekliniek ten deze, waarover ik u berichtte in mijn brief van 14 januari 1998, na toetsing niet haalbaar (zie Jaarverslag 1997, blz. 257; N.o.).

Naast deze vorm van pré-therapeutische interventie wordt gezien of een experiment kan plaatsvinden met het bieden van zorg aan psychotische passanten in een speciale individuele begeleidingsafdeling in een huis van bewaring. Overwogen wordt beide modellen – het «poli-model» en het «IBA-model» – door deskundigen uit het TBS-veld verder uit te laten werken.»

In reactie op bovenstaande informatie deelde de Nationale ombudsman de Minister van Justitie bij brief van 17 december 1998 onder meer het volgende mee:

«Ik heb met instemming kennis genomen van de wijze waarop ten aanzien van deze aanbevelingen in de afgelopen periode sprake is geweest van (nadere) beleidsontwikkeling.

Uit de beschrijving in uw brief en de daarbij behorende bijlagen komt naar voren dat sprake is van een duidelijke en actieve inspanning ter verbetering van het instrumentarium. Anderzijds is duidelijk dat de maatregelen (nog) niet hebben geleid tot een significante afname van de wachtlijst en wachttijd. Daarnaast is ten aanzien van het beperken van nadelige gevolgen van de wachttijd voor tbs-passanten nog sprake van experimenten, die blijkens uw brief nog niet hebben geleid tot definitieve, voor alle tbs-passanten beschikbare, vormen van pre-therapeutische zorg.

Gezien het complexe karakter van de materie zoals die ook in voornoemd rapport (96/575) is besproken, heb ik hiervoor begrip. In zoverre ben ik van mening dat met de intussen getroffen maatregelen voldoende recht wordt gedaan aan de aanbevelingen in rapport 96/575. Ik heb daarom besloten het dossier te sluiten. Ik stel het echter wel op prijs om op de hoogte te worden gehouden van ontwikkelingen op dit terrein, en verzoek u daarom mij jaarlijks een exemplaar toe te zenden van de door u aangekondigde jaarlijkse bijstelling van de prognoses.»

Met de inwerkingtreding van artikel 12 van de nieuwe Beginselenwet Verpleging ter beschikking gestelden (BVT) in 1997, is de beoordeling van de wachttijd voor TBS-passanten in individuele gevallen onder de verantwoordelijkheid gebracht van de beroepscommissie van de sectie ter beschikking gestelden van de Centrale Raad voor de Strafrechttoepassing (CRS). Met betrekking tot rapport 96/575 wordt tenslotte nog gewezen op

het arrest van de Hoge Raad der Nederlanden van 5 juni 1998 (NJ 1998, 741), dat een verwijzing bevat naar dit rapport.

10A.5 Raad voor de Kinderbescherming

Op het terrein van de Raad voor de Kinderbescherming bracht de Nationale ombudsman in 1998 tien rapporten uit (1997: 2). In zes gevallen was de klacht niet gegrond, tweemaal gegrond en in de laatste twee zaken deels gegrond en deels niet gegrond.

De achterliggende problematiek was in drie zaken de ondertoezichtstelling van één of meer kinderen van verzoekers en in drie andere zaken een geschil tussen de ex-echtgenoten over de omgangsregeling van één van hen met hun kinderen.

De gegronde klachten betreffen tweemaal het niet beantwoorden van een brief en éénmaal het niet doorsturen van een klachtbrief naar de bevoegde klachtencommissie. Eveneens gegrond was de klacht dat de Raad een onderzoeksrapport naar de rechtbank had gestuurd terwijl het onderzoek naar de klacht van verzoeker over de totstandkoming van dat rapport nog liep. De laatste klacht die door de Nationale ombudsman gegrond werd geacht, betrof het feit dat een medewerker van de Raad een klacht had afgedaan terwijl hij zelf onderwerp van de klacht was. Eén van de vereisten van zorgvuldige klachtbehandeling is immers dat een klacht niet wordt behandeld door de persoon over wie wordt geklaagd.

In de overige zaken achtte de Nationale ombudsman de wijze waarop de Raad zich van zijn wettelijke taak had gekweten «behoorlijk».

10A.6 Schadevergoeding

In 1998 verschenen zes rapporten die (onder meer) betrekking hebben op klachten over de behandeling van verzoeken om schadevergoeding door of namens de Minister van Justitie (1997: 4). Drie maal was de klacht gegrond en twee maal niet gegrond, terwijl in één geval de klacht deels niet gegrond, deels gegrond is verklaard.

In vier zaken werd de aanbeveling gedaan tot het heroverwegen van de beslissing omtrent schadevergoeding. In één zaak was op het moment van het afsluiten van dit jaarverslag nog geen reactie op de aanbeveling ontvangen. In twee zaken liet de Minister weten na heroverweging alsnog over te gaan tot schadevergoeding. In de laatste zaak – rapport 98/232 (AB 1998, nr. 293, blz. 1430–1437 m.n. P. J. Stolk) – werd ook na heroverweging de schadevergoeding afgewezen. De aanbeveling richtte zich tot de Ministers van Justitie en van Buitenlandse Zaken, naar aanleiding van een gedraging van de Visadienst, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND).

Gijzeling onder sober regime

Rapport 98/308 betreft het volgende. Verzoeker, die van 23 oktober 1996 tot en met 25 november 1996 was gegijzeld op grond van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV), klaagde over verschillende aspecten in verband met de mogelijkheid een betalingsregeling te treffen om een einde te brengen aan de gijzeling. Deze aspecten komen aan de orde in de bespreking van dit rapport in hoofdstuk 7, § 7B.7.

Op deze plaats komt de klacht van verzoeker aan de orde over de wijze waarop het Bureau Bijzondere Diensten van het Ministerie van Justitie en/of de penitentiaire inrichting De IJssel te Krimpen aan den IJssel de gijzeling ten uitvoer heeft gelegd. Met name klaagde verzoeker erover dat

hij in een afdeling van een huis van bewaring was geplaatst waar een «sober regime» was ingevoerd.

De doelgroepen die voor een «sober regime» in aanmerking komen, zijn opgenomen in de circulaire «sober regime» van 7 november 1996 (Stcrt. 1996, 227). Aangezien gegijzelden in de zin van de WAHV niet tot deze doelgroepen behoren, was de plaatsing van verzoeker in een «sober regime» in strijd met de circulaire. Verzoeker had zijn detentie dan ook ten onrechte in een «sober regime» doorgebracht, zodat de onderzochte gedraging op dit punt «niet behoorlijk» was.

De plaatsing in een «sober regime» was het gevolg van een communicatiestoornis tussen de penitentiaire inrichting en het Bureau Bijzondere Diensten, dat onder meer is belast met het plaatsen van gegijzelden in het kader van de WAHV. Het Bureau Bijzondere Diensten had bij De IJssel gevraagd of daar plaats was voor verzoeker. De IJssel bevestigde dit, maar had niet begrepen dat het ging om een gijzeling in het kader van de WAHV. Het Bureau Bijzonder Diensten had op zijn beurt niet begrepen dat de beschikbare plaats er één was in een «sober regime». Aangezien beide instanties elkaar niet goed hadden begrepen, moest de communicatiestoornis en daarmee de plaatsing in een «sober regime» aan beide instanties gezamenlijk worden toegerekend.

Gelet op de aard van het «sober regime» had verzoeker zijn gijzeling, van bijna vijf weken, moeten ondergaan onder duidelijk ongunstiger omstandigheden dan die waarop hij had mogen rekenen. Deze omstandigheid, mede gezien in samenhang met een aantal andere tekortkomingen in deze zaak, gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot de aanbeveling om verzoeker in aanmerking te brengen voor enigerlei compensatie voor het ten onrechte ondergaan van de detentie in een «sober regime». Bij brief van 21 september 1998 liet de Minister van Justitie weten de aanbeveling op te volgen.

10A.7 Overige rapporten op het terrein van het Ministerie van Justitie

In twaalf rapporten met betrekking tot het Ministerie van Justitie kwamen onderwerpen aan de orde die (deels) vallen buiten het bereik van de voorgaande paragrafen. Twee maal was de klacht gegrond, één maal niet gegrond, terwijl in zes gevallen de klacht deels gegrond, deels niet gegrond werd verklaard. In één geval ten slotte kon over een deel van de gedraging geen oordeel worden gegeven, terwijl de overige onderdelen van de klacht deels gegrond, deels niet gegrond waren.

Vier rapporten betreffen (deels) de wijze van klachtbehandeling door de betrokken instantie. Twee daarvan betreffen de wijze van klachtbehandeling door de Minister van Justitie. In beide gevallen was de klacht gegrond. De beide andere zaken betreffen gedragingen van respectievelijk de procureur-generaal bij het gerechtshof te Leeuwarden en de Districtspsychiatrische Dienst (DPD) te Arnhem. In beide gevallen was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond.

10B.1 Raden voor Rechtsbijstand

Algemeen

In het Jaarverslag 1997 (blz. 262–263) is onder meer aandacht besteed aan rapport 97/433. In een aanbeveling in dat rapport gaf de Nationale ombudsman de Raad voor Rechtsbijstand te 's-Gravenhage in overweging om in gevallen waarin wettelijke termijnen waarbinnen de Raad op administratieve beroepen dient te beslissen, dreigen te worden overschreden, de betrokkene te wijzen op de mogelijkheid om bij de bevoegde rechtbank beroep in te stellen tegen het niet tijdig beslissen op het desbetreffende beroepschrift en over de mogelijkheid om, in het geval sprake is van een spoedeisend belang, een voorlopige voorziening te vragen aan de president van de bevoegde rechtbank.

Bij brief van 13 maart 1998 deelde de Raad mee dat deze aanbeveling zou worden opgevolgd, door bij de administratieve beroepen die vanaf 1 juli 1998 worden ingediend in de «Bijlage afhandeling beroepschriften» informatie te verstrekken over de mogelijkheid om beroep in te stellen danwel een voorlopige voorziening te vragen. De Raad gaf verder onder meer aan:

«In deze bijlage zal de indiener van het beroepschrift tevens worden verzocht contact op te nemen met het secretariaat van de commissie indien hij van de mogelijkheid gebruik wil maken een beroep fictieve weigering in te stellen danwel een voorlopige voorziening wil vragen. Het secretariaat zal zich dan inspannen alsnog overeenstemming te bereiken over de behandelingsduur, zodat zowel voor de rechtzoekende als voor de commissie en de Raad onnodig werk bespaard kan worden en de ontegenzeggelijk grote druk op de rechterlijke macht niet nog groter wordt.»

Behandelde zaken

De Nationale ombudsman ontving in 1998 op het terrein van de Raden voor Rechtsbijstand tien verzoekschriften (1997: 18).

In 1998 werd op het terrein van de Raden voor Rechtsbijstand één rapport (98/348) uitgebracht. De verzoeker in deze zaak klaagde er allereerst over dat de Raad voor Rechtsbijstand te 's-Hertogenbosch hem informatie had onthouden over de afdoening van zijn klacht dat zijn tegenpartij in een civiele zaak ten onrechte in aanmerking was gebracht voor gefinancierde rechtshulp. De Raad bracht ter zake naar voren dat de geheimhoudingsplicht ex artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht had verhinderd dat (vertrouwelijke financiële) gegevens werden verstrekt omtrent zijn tegenpartij, de ex-echtgenote van verzoeker. De Raad stelde zich op het standpunt dat ook een mededeling aan een persoon (in dit geval verzoeker) waaruit deze de afloop verneemt van een onderzoek naar aanleiding van een door hem gedane melding van oneigenlijk gebruik en misbruik, en waardoor deze persoon enige indicatie krijgt over de correctheid van zijn melding, een ongeoorloofde inbreuk betreft op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene (in dit geval verzoekers ex-echtgenote).

De Nationale ombudsman achtte dit standpunt van de Raad niet onjuist, gelet op het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van verzoekers ex-echtgenote. In dit verband was het evenmin onjuist dat geen mededeling was gedaan omtrent de afloop van het onderzoek: ook dit zou een inbreuk hebben betekend op de persoonlijke levenssfeer van verzoekers ex-echtgenote. In zoverre was de onderzochte gedraging dan ook «behoorlijk».

Verzoeker klaagde er voorts over dat de Raad hem had gevraagd om uittreksels uit de kadastrale registratie over te leggen ter onderbouwing van zijn stelling dat zijn tegenpartij ten onrechte gefinancierde rechtshulp kreeg. Verzoeker meende dat het op de weg van de Raad voor Rechtsbijstand had gelegen om de uittreksels in het kader van zijn onderzoek op te vragen. Daarnaast meende hij dat de Raad hem in ieder geval de voor het opvragen van de uittreksels gemaakte kosten had moeten vergoeden. De Nationale ombudsman achtte het verzoek om kadastrale gegevens van de Raad op dit punt niet onjuist. Verzoeker had namelijk gesteld dat zijn ex-echtgenote ten onrechte een beroep deed op gefinancierde rechtshulp, onder meer omdat zij (mede)eigenaar was van twee woningen, en daardoor vermogend was. Van de Raad voor Rechtsbijstand kan en mag niet worden verwacht dat hij naar aanleiding van een melding van een burger, waarbij geen nadere gegevens zijn verstrekt, zonder meer een onderzoek start naar mogelijk misbruik. Het was dan ook aan verzoeker om zijn stelling nader te onderbouwen. Aangezien uittreksels uit het kadaster een deugdelijke onderbouwing kunnen zijn voor een dergelijke stelling, was het evenmin onjuist om verzoeker te vragen om juist die gegevens over te leggen. In zoverre was de onderzochte gedraging «behoorlijk».

Hetzelfde gold voor de weigering van de Raad om de gemaakte kosten te vergoeden: nu verzoeker degene was die stelde dat zijn ex-vrouw de (mede)eigendom had over een tweetal woningen, was het aan hem om deze stelling deugdelijk te onderbouwen. Eventuele kosten die hieraan waren verbonden, dienden dan ook voor zijn rekening te komen.

De Nationale ombudsman merkte overigens op dat van de Raad had mogen worden verwacht dat hij in de brief van 19 november 1996, waarin hij expliciet verzocht om de bewuste uittreksels over te leggen, verzoeker er op had gewezen dat hieraan kosten waren verbonden en dat de Raad deze kosten niet zou vergoeden. Op die manier zou verzoeker, voordat hij de uittreksels zou opvragen, hebben geweten waar hij aan toe was, en had hij (bijvoorbeeld) alsnog kunnen besluiten om de uittreksels niet op te vragen, en zijn melding op een andere wijze te onderbouwen.

Het was evenmin juist dat de Raad verzoeker geen reactie had gezonden op de brief van 13 januari 1997, waarin hij vroeg om vergoeding van de gemaakte kosten.

10B.2 Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers

De Nationale ombudsman ontving in 1998 36 verzoekschriften met betrekking tot een gedraging van het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) (1997: 23). Hij bracht twee rapporten uit. In één geval was de klacht gegrond, in het andere geval deels gegrond en deels niet gegrond.

Rapport 98/299 betreft een klacht van een Iraakse asielzoeker, die er onder meer over klaagde dat medewerkers van het aanvullend opvangcentrum Terschelling hadden geweigerd een aan hem gerichte aangetekende brief afkomstig uit Libië in ontvangst te nemen uit handen van de PTT.

Verzoeker verbleef op dat moment niet meer in het opvangcentrum.

De brief, die informatie bevatte die van groot belang was voor zijn asielprocedure, was door de PTT teruggezonden naar de afzender in Libië.

Tijdens het onderzoek gaf het COA aan dat de beheerder van het opvangcentrum de postbode had uitgelegd dat verzoeker niet meer in het centrum verbleef, en hem had voorgesteld de brief naar het nieuwe adres van verzoeker te sturen. De postbode had echter meegedeeld dat het niet mogelijk was om van een aangetekende brief het adres te veranderen en had toen de brief weer meegenomen, en blijkbaar meteen naar de afzender teruggezonden.

Aangezien de postbode zelf had aangegeven dat het adres op een aangetekende brief niet kon worden veranderd, oordeelde de Nationale ombudsman dat het het opvangcentrum niet viel aan te rekenen dat de brief niet was doorgestuurd. Voorts kon het opvangcentrum de brief niet zelf in ontvangst nemen, omdat de PTT aangetekende stukken alleen afgeeft aan de geadresseerde of een medebewoner. De onderzochte gedraging werd op dit punt dan ook «behoorlijk» geacht. De Nationale ombudsman overwoog daarbij wel dat, vanuit een oogpunt van dienstbetoon, van het opvangcentrum een meer actieve opstelling had mogen worden verwacht, in aanmerking genomen dat het door verzoeker ervan op de hoogte was gesteld dat hij belangrijke post verwachtte. Het opvangcentrum had de postbode immers kunnen verzoeken om het betreffende stuk tijdelijk in bewaring te nemen, om vervolgens aan verzoeker mee te delen dat hij de brief kon afhalen bij de PTT.

Verblijfsomstandigheden in aanvullend opvangcentrum te Landsrade

Bij brief van 29 september 1998 deed de Nationale ombudsman een klacht af over de verblijfsomstandigheden in het aanvullend opvangcentrum te Gulpen. De klacht betrof onder meer de verwarming, de mogelijkheden tot telefoneren, de vergoeding van vervoerskosten, de beschikbare woonruimte, en de beschikbaarheid van koelkasten en televisietoestellen. Naar aanleiding van de klacht bezochten twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman op 10 september 1998 het aanvullend opvangcentrum, en bespraken de klacht met verzoeker. Op grond van dit gesprek, en naar aanleiding van een schriftelijke reactie op de klacht van het hoofd van de afdeling juridische zaken van het COA, deelde de Nationale ombudsman verzoeker mee dat er naar zijn mening onvoldoende gronden waren om over te gaan tot een onderzoek naar de verblijfsomstandigheden in het aanvullend opvangcentrum. De Nationale ombudsman merkte hierbij op dat hij wel begrip had voor de klachten. Deze hingen naar zijn mening voor een groot deel samen met het feit dat verzoeker zo'n lange tijd in het aanvullend opvangcentrum moest doorbrengen, dit als gevolg van onder meer de lange procedures bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (zie hiervóór, onder 10A.2).

10B.3 Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen

De Nationale ombudsman ontving in 1998 39 verzoekschriften over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda (1997: 39). In 1998 verschenen acht rapporten (1997: 1) waarin de Nationale ombudsman een oordeel gaf over gedragingen van het LBIO. In drie gevallen was de klacht gegrond, in twee gevallen niet gegrond, en in drie gevallen deels gegrond, deels niet gegrond. Daarnaast kwam in acht zaken door middel van interventie een oplossing voor de klacht tot stand. Het onderzoek naar aanleiding van die klachten werd vervolgens beëindigd.

In de klacht die leidde tot rapport 98/273 speelde het volgende. Verzoekster was gerechtigd tot een maandelijks bedrag aan kinderalimentatie ten laste van haar voormalige echtgenoot, te voldoen bij vooruitbetaling. Zij klaagde erover dat het LBIO de inning van de aan haar verschuldigde alimentatie niet had overgenomen, ondanks het feit dat de alimentatieplichtige zijn verplichtingen niet volledig was nagekomen door in de eerste drie maanden van 1997 de verschuldigde alimentatie niet bij vooruitbetaling te voldoen.

Alvorens tot de daadwerkelijke invordering van de achterstallige kinderalimentatie over te gaan, stelt het LBIO de alimentatieplichtige conform artikel 1:408, vijfde lid Burgerlijk Wetboek (BW) in kennis van het voornemen daartoe. Indien de alimentatieplichtige binnen veertien dagen

na verzending van die brief laat weten dat hij (alsnog) heeft betaald, gaat het LBIO niet tot invordering over.

De alimentatieplichtige toonde in dit geval binnen veertien dagen na dagtekening van de kennisgeving van het LBIO – 4 juni 1997 – aan dat hij de alimentatie tot en met de maand mei 1997 inmiddels had betaald. De Nationale ombudsman oordeelde dat het dan ook juist was dat het LBIO in de achterstanden in de betalingen tot en met de maand mei 1997 geen aanleiding had gezien de invordering van de alimentatie over te nemen. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

Echter, toen het LBIO de alimentatieplichtige op 4 juni 1997 aanschreef over de achterstallige kinderalimentatie vanaf 1 maart 1997, betrof de achterstand inmiddels ook al de maand juni 1997. De alimentatieplichtige gaf voor de kinderalimentatie over juni 1997 niet binnen veertien dagen gevolg aan deze aanmaning. Het LBIO ging toen echter niet tot invordering over, op grond van zijn beleid dat ook betalingen in de maand over de maand werden gezien als tijdige betalingen, wanneer deze ook in dezelfde maand door de gerechtigde werden ontvangen.

De Nationale ombudsman overwoog dat het bovengenoemde beleid van het LBIO ertoe leidde dat naast de voorwaarden uit artikel 1:408 BW een extra voorwaarde werd gesteld aan een verzoek tot overname van de invordering van alimentatie, terwijl dat artikel daartoe geen ruimte biedt. Wanneer de alimentatie bij vooruitbetaling is verschuldigd, zoals in dit geval, betekent dit beleid immers dat de betalingsachterstand op het moment van indiening van een inningsverzoek en op het moment dat het LBIO tot de invordering overgaat, meer dan een maand oud moet zijn. De Nationale ombudsman oordeelde dat de onderzochte gedraging in zoverre «niet behoorlijk» was.

Het rapport bevat de aanbeveling aan het LBIO om zijn reactie op een verzoek om overname van de invordering van alimentatie te allen tijde te baseren op het bepaalde in artikel 1:408 BW, zonder daarbij eigen aanvullende voorwaarden te stellen, en daartoe voorzover nodig zijn beleid terzake aan te passen.

De plaatsvervangend directeur van het LBIO deelde bij brief van 23 november 1998 in reactie op de aanbeveling mee dat het beleid van het LBIO zou worden aangepast in die zin, dat voortaan alimentatie over de maand die aan het begin van die maand wordt betaald, als achterstallige alimentatie zal worden beschouwd wanneer die alimentatie bij vooruitbetaling verschuldigd is.

10B.4 Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie

In 1998 hebben twee klachten over het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie (LSOP) tot een rapport geleid.

In één zaak was de klacht niet gegrond, en in het andere geval ten dele niet gegrond, terwijl over het andere deel geen oordeel kon worden gegeven.

10B.5 Overige zelfstandige bestuursorganen

Er werden in 1998 twee klachten ontvangen over de Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven, één over de Nederlandse Orde van Advocaten en één over een Orde van Advocaten in een arrondissement, en drie over de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken.

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties begint onderdeel 11A van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in onderdeel 11B worden cijfers genoemd.

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

11A MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

11A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98					33
Ontvangen in 1998					+ 67
Te behandelen					100
Afgedaan					
1) niet in onderzoek			76		
2) onderzoek					
a. rapport	4				
b. tussentijds beëindigd	16		20		- 96
In behandeling per 01/01/99					4

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften bedroeg 67, een flinke daling ten opzichte van 1997 (191), met 64,9%. Deze daling valt te verklaren uit de overgang van USZO-Heerlen naar de verantwoordelijkheid van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv), per 1 januari 1998. Het aantal afgedane zaken (96) daalde eveneens ten opzichte van 1997 (205), met 53,2%. Van de 96 afgedane zaken werden 20 (20,8%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er werden vier rapporten uitgebracht (1997: 20).

11A.2 Binnenlandse Veiligheidsdienst

De Nationale ombudsman bracht in 1998 geen rapporten uit die betrekking hebben op de Binnenlandse Veiligheidsdienst (1997: 5). Wel werd in drie zaken het onderzoek tussentijds beëindigd. In twee zaken gebeurde dit omdat de verzoeker geen enkel argument had aangevoerd voor een eventuele belangstelling van de BVD voor zijn doen en laten. In een van deze twee gevallen was voorts uit de door de verzoeker aangevoerde gebeurtenissen slechts van betrokkenheid gebleken van personen die géén medewerkers waren van de BVD. Onder deze omstandigheden achtte de Nationale ombudsman het niet aannemelijk dat de BVD enigerlei actie tegen verzoeker had ondernomen. In de derde zaak werd het onderzoek door de Nationale ombudsman tussentijds beëindigd aangezien de verzoeker niet had gereageerd op het verzoek van de Nationale ombudsman tot het verstrekken van nadere informatie.

11A.3 USZO

11A.3.1 USZO-Zoetermeer

Het verwerkingscentrum van USZO BV te Zoetermeer (USZO-Zoetermeer) geeft namens de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uitvoering aan de ontslaguitkeringsregelingen voor personeel van de rijksoverheid. In 1998 werden acht verzoekschriften (1997: 18) door onderzoek afgedaan die betrekking hadden op een gedraging van USZO-Zoetermeer. Zes daarvan konden na interventie door de Nationale ombudsman worden opgelost. Het ging in deze zaken om de gevolgen van het niet of niet voldoende nauwkeurig verwerken van gegevens of de ontoereikende informatieverstrekking aan de betrokkene. In één geval bleek tijdens het onderzoek dat USZO inmiddels een voorziening had getroffen naar aanleiding van de klacht die verzoeker al eerder – via de Minister – had ingediend.

De klacht die leidde tot rapport 98/577 betrof het bij herhaling te laat overmaken van de maandelijkse uitkering, namelijk na het einde van de maand waar de uitkering betrekking op had. Een uitkeringsgerechtigde heeft belang bij een regelmatige en tijdige betaling van zijn uitkering, om te kunnen voorzien in de maandelijks weerkerende kosten van levensonderhoud. USZO maakt in het algemeen de reguliere uitkeringen ongeveer één week voor het einde van de maand waarop de uitkering betrekking heeft over aan de bankinstelling van de uitkeringsgerechtigde. In aanmerking genomen de tijd die een bankinstelling in de regel nodig heeft voor een bijschrijving op de rekening van de uitkeringsgerechtigde, kan in het algemeen nog vóór de laatste dag van de betreffende maand over de uitkering worden beschikt.

Deze werkwijze is volgens de Nationale ombudsman aanvaardbaar en overigens te doen gebruikelijk, gelet op het feit dat de maandelijkse loonbetalingen aan grote groepen van werknemers op gelijke wijze en rond dezelfde data plegen te worden gedaan. USZO had echter verzoekers uitkering over twee opeenvolgende maanden te laat uitbetaald. De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit punt gegrond.

11A.3.2 *USZO-Heerlen*

USZO-Heerlen valt per 1 januari 1998 onder de verantwoordelijkheid van het Landelijk instituut sociale verzekeringen. Voorzover in 1998 zaken zijn afgedaan waarvan het onderzoek al in 1997 begonnen was, is er voor gekozen om deze zaken waar van belang te bespreken in hoofdstuk 19, § 19B.1.

11A.4 Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Op het terrein van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is in 1998 verder nog één rapport (98/226; AB 1998, nr. 267) uitgebracht. Dit rapport betreft een klacht over een bepaling uit de Handleiding inschrijving (ex)asielzoekers (in de Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens).

In deze Handleiding is door de Minister vastgelegd dat de gemeente wanneer zij vertaling verlangt van een bij de aangifte gevoegd stuk, indien het gaat om (ex)asielzoekers de betreffende documenten rechtstreeks laat vertalen door één van de Tolencentra in Nederland. In dat geval worden de betrokken (ex)asielzoeker geen kosten in rekening gebracht, terwijl hieraan ook voor de gemeente geen kosten zijn verbonden. Reden voor deze handelwijze is ten eerste dat documenten van deze groep personen regelmatig zijn gesteld in talen waarvoor beëdigde vertalers niet of nauwelijks beschikbaar zijn, en ten tweede dat de bewuste categorie personen de kosten van vertaling door een beëdigde vertaler over het algemeen niet kan opbrengen. In verband met dit laatste geldt als voorwaarde dat de betrokkene een vergoeding krijgt in het kader van de Regeling Verstrekking Asielzoekers (RVA), de Regeling Opvang Asielzoekers (ROA) of de Zorgwet-VVTV. Met deze laatste voorwaarde wordt gewaarborgd dat de bewuste «faciliteit» uitsluitend wordt toegestaan indien de (ex)asielzoeker niet over voldoende middelen van bestaan beschikt, en slechts een geringe financiële toelage van de overheid ontvangt.

Met deze bepaling uit de Handleiding is voorzien in een voor (ex)asielzoekers ten opzichte van andere vreemdelingen begunstigend onderscheid in behandeling. Verzoeker een Instituut Sociaal Raadslieden vond dit onderscheid onterecht.

De Nationale ombudsman achtte de klacht echter niet gegrond. Het onderscheid dat de Minister maakt, is gegrond op specifieke knelpunten

die zich bij (ex)asielzoekers voordoen, waarbij voor wat betreft het financiële aspect is voorzien in een waarborg dat de «faciliteit» niet geldt voor diegenen die daar uit financieel oogpunt geen aanspraak op kunnen maken. Voor zover verzoeker aanvoerde dat de individuele vreemdelingen die niet (ex)asielzoekers zijn in financiële zin veelal verkeren in dezelfde omstandigheden als de groep (ex)asielzoekers, merkte de Nationale ombudsman op dat wat er ook zij van de scepsis van verzoeker op dit punt voor hen de mogelijkheid bestaat om de betrokken gemeente te verzoeken om een tegemoetkoming in de gemaakte kosten (al dan niet middels bijzondere bijstand).

De Nationale ombudsman oordeelde dat voor het door verzoeker gewraakte onderscheid in behandeling een toereikende rechtvaardigingsgrond bestond.

Voorts werd een onderzoek over de handelwijze van de Nederlandse Politie Academie tussentijds beëindigd. In het betreffende geval werd toegezegd dat een brief alsnog zou worden beantwoord.

**11B ZELFSTANDIGE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN
VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN
KONINKRIJKSRELATIES**

In 1998 werd één klacht ontvangen die mede betrekking had op de Kiesraad. Omdat verzoeker nog niet had voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, werd hem gevraagd zijn klacht eerst voor te leggen aan de betrokken instanties. Verzoeker kwam vervolgens met zijn klacht niet meer terug bij de Nationale ombudsman.

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen begint onderdeel 12A van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in de paragrafen van onderdeel 12B worden cijfers genoemd. Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

12A.1 Cijfers

Tabel 1 Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				17
Ontvangen in 1998				+ 71
Te behandelen				<u>88</u>
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			71	} - 86
2) onderzoek				
a. rapport	3			
b. tussentijds beëindigd	12		15	
In behandeling per 01/01/99				<u>2</u>

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften bedroeg 71, een daling ten opzichte van 1997 (96), met 26%. Het aantal afgedane zaken was 86 (1997: 115). Daarvan werden er vijftien (17,4%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er verschenen drie rapporten (1997: 7).

12A.2 USZO-Groningen

In de Jaarverslagen over 1995, 1996 en 1997 is steeds uitvoerig ingegaan op de omstandigheden die er de oorzaak van waren dat USZO-Groningen (tot 1 januari 1996: de produktgroep Uitkeringen Onderwijspersoneel van de Informatie Beheer Groep) te kampen had met een verhoogde werkdruk en de nadelige effecten daarvan. Deze omstandigheden hadden onder meer een, in vergelijking met vergelijkbare uitkeringinstanties, groot aantal klachten bij de Nationale ombudsman tot gevolg. Zij gaven de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen in juli 1997 aanleiding om in overleg met USZO-Groningen maatregelen te treffen om per 1 januari 1998 een aanzienlijke kwaliteitsverbetering te bereiken. Gezien de aantallen zaken die de Nationale ombudsman de afgelopen jaren via onderzoek heeft afgedaan – in 1995: 87, in 1996: 49, in 1997: 21 – hebben deze maatregelen effect gehad. Dit blijkt ook uit de daling in de loop van 1997 van het aantal verzoekschriften die voortkwamen uit de voornoemde problemen binnen USZO-Groningen.

Dit beeld vindt verder bevestiging in de aard en het aantal van de in 1998 via onderzoek afgedane verzoekschriften. Het betrof dertien zaken, waarvan er twee resulteerden in een rapport. In het ene rapport was de klacht gegrond, in het andere rapport deels gegrond, deels niet gegrond, terwijl deels geen oordeel werd gegeven.

De tien overige zaken werden na een interventie afgesloten. Zij betreffen met name klachten over onvoldoende informatieverstrekking dan wel de gevolgen van een tekortschietende verwerking van gegevens. In de gevallen dat de betrokkene van het handelen van USZO een (financieel) nadeel zou ondervinden, zegde USZO-Groningen toe dit nadeel te zullen vergoeden (onder meer in rapport 98/340).

Afzonderlijke bespreking verdient rapport 98/347. Het gaat hier om diverse klachten die betrekking hebben op de gang van zaken rond een door USZO-Groningen in 1990 jegens verzoeker ingestelde terugvordering van aan hem teveel betaalde uitkering over 1989 en 1990. Zo reageerde USZO-Groningen pas op 10 januari 1997 op verzoekers brief van 7 januari 1994 met een verzoek om een schulditleg.

De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit onderdeel gegrond. Met betrekking tot verzoekers stelling dat de vordering na 5 jaar was verjaard, oordeelde de Nationale ombudsman dat daarvan zowel ingevolge de oude als de per 1 januari 1992 geldende (overgangs-)bepalingen van het

Burgerlijk Wetboek geen sprake kon zijn, omdat de verjaring was gestuit door een schriftelijke aanmaning op 9 december 1993. Omdat USZO drie jaar niets van zich had laten horen, was het volgens de Nationale ombudsman echter onredelijk om van verzoeker – via de brief van 10 januari 1997 – betaling ineens te eisen van een bedrag van bijna f 7595. Het was dan ook juist dat USZO op 15 oktober 1997 verzoeker alsnog een betalingsregeling had aangeboden. Het zou voorts ook onredelijk zijn geweest indien van verzoeker over die gehele periode van drie jaren de wettelijke rente zou worden gevorderd. Nog tijdens het onderzoek deelde de Minister mee dat deze rente over de periode tot 1 september 1997 niet zou worden gevorderd.

12A.3 Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

Op het terrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen werden nog twee andere zaken afgedaan. In één geval werd een rapport uitgebracht, in het andere geval werd het onderzoek tussentijds beëindigd.

Laatstgenoemde zaak betrof een klacht over de niet-ontvankelijk verklaring van verzoekers klacht door de Inspectie van het Onderwijs te Groningen, omdat verzoeker niet had geprobeerd door contact met de schoolleiding of het schoolbestuur tot een oplossing te komen. Tijdens het onderzoek bleek dat de niet-ontvankelijk verklaring in overeenstemming was met de geldende «Procedure voor de behandeling van klachten over onderwijs en onderwijsinstellingen» en dat er geen reden was geweest voor de Inspectie om daar van af te wijken. De Nationale ombudsman wees verzoeker erop dat in redelijkheid niet viel in te zien waarom hij geen gevolg zou hebben kunnen geven aan het verzoek van de Inspectie van het Onderwijs om ten minste pogingen te ondernemen om in gesprek te geraken met de schoolleiding en/of het schoolbestuur over de problemen met betrekking tot zijn dochter.

Rapport 98/73 betreft de klacht van verzoeksters, leraren in opleiding op een pedagogische academie basisonderwijs, dat de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen hun scholen niet had geselecteerd voor een experiment. Op basis van dit experiment konden 1000 vierdejaars-pabo-studenten via een leer-arbeidsovereenkomst werkzaam zijn in het basisonderwijs. De rechtspositie van de studenten die aan dit experiment (studiejaar 1997–1998) deelnamen, verschilde onder meer hierin van die van vierdejaars-pabo-studenten die als stagiair ervaring opdeden, dat zij werden benoemd door het bevoegd gezag van de desbetreffende basisschool en dat zij een salaris ontvingen. Volgens verzoeksters voldeed de aanvraag van hun scholen ruimschoots aan de selectiecriteria en de voorwaarden voor deelname aan het experiment. De Nationale ombudsman wees erop dat de voor het jaar van het experiment ontstane ongelijkheid een direct gevolg was van de wijze waarop het experiment was opgezet, en een voldoende rechtvaardiging vond in het doel van dat experiment. Het ging daarbij om een experiment waaraan slechts door 1000 studenten kon worden deelgenomen. De Nationale ombudsman oordeelde dat binnen de grenzen van de criteria voor deelname aan het experiment aan de Minister een ruime beleidsvrijheid toekwam bij het maken van een keuze uit de scholen die zich hadden aangemeld. In verband met de leerlingenaantallen van de scholen van verzoeksters had de Minister gekozen voor deelname van twee andere pabo's in de regio Oost aan het experiment. Er was gesteld noch gebleken dat de door de Minister uitgekozen pabo's in de regio niet aan de selectie-criteria voldeden. Ook overigens was niet gebleken dat de Minister bij zijn selectie niet de vereiste zorgvuldigheid in acht had genomen. De klacht werd daarom niet gegrond verklaard.

12B ZELFSTANDIGDE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAPPEN

12B.1 Informatie Beheer Groep; OV-Studentenkaart BV

12B.1.1 *Algemeen; cijfers*

De Informatie Beheer Groep en de OV-Studentenkaart BV zijn zelfstandige bestuursorganen die als zodanig vallen binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Tot 30 juni 1998 vond dit zijn grondslag in het Besluit bestuursorganen WNo en Wob, sinds die datum rechtstreeks in de Wet Nationale ombudsman, artikel 1a, eerste lid, onder e. De OV-Studentenkaart BV handelt alleen nog de lopende zaken af met betrekking tot OV-Studentenkaarten die geldig waren tot 1 november 1994. Beide instanties worden hieronder samen behandeld.

Tabel 1 Informatie Beheer Groep (incl. OV-Studentenkaart BV): algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				46
Ontvangen in 1998				+ 264
Te behandelen				310
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		246	}	- 301
2) onderzoek				
a. rapport	-			
b. tussentijds beëindigd	55	55		
In behandeling per 01/01/99				9

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften op het terrein van de IBG en de OV-Studentenkaart BV was 264, een flinke daling ten opzichte van 1997 (369), met 28,5%. Het aantal afgedane verzoekschriften (301) daalde eveneens ten opzichte van 1997 (428), met 29,7%. Deze 301 verzoekschriften vormen 4,5% van alle 6702 binnenwettelijke verzoekschriften die in 1998 werden afgedaan. Van deze 301 verzoekschriften werden 55 (18,3%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. In geen van deze zaken was aanleiding om een rapport uit te brengen (1997: 14 rapporten). Zoals hieronder zal worden aangegeven, zijn de meeste van de genoemde 55 zaken afgedaan via de interventiemethode. Bij die zaken ging het in 24,8% om het vereiste van belangenafweging/redelijkheid.

Het algemene beeld van de klachten over de IBG en de OV-Studentenkaart BV verschilt niet van dat over voorgaande jaren. De dalende trend in het aantal ontvangen klachten heeft zich voortgezet. Ook het aantal in onderzoek genomen zaken is wederom gedaald.

Het jaar 1998 was voor de IBG een rustig jaar, zonder allerlei wetswijzigingen. De uitvoering van de Wet op de studiefinanciering (WSF) en de Wet Tegemoetkoming Studiekosten (WTS) verkeerde in rustig vaarwater. De Nationale ombudsman heeft in 1998 geen bijzondere problemen bij de IBG gesignaleerd. De in onderzoek genomen klachten waren casuïstisch van aard en werden allemaal via interventie afgehandeld.

Overigens verdient hier ook vermelding dat de IBG begin 1998 een eigen klachtenregeling heeft geïntroduceerd. Via deze klachtenregeling zijn zo'n 750 klachten bij de IBG zelf afgehandeld.

De OV-Studentenkaart BV is nu bijna gereed met de controle op de rechtmatigheid van het bezit van de OV-Studentenkaarten die geldig waren tot 1 november 1994. In 1998 heeft de Nationale ombudsman nog maar acht onderzoeken ingesteld naar aanleiding van klachten over deze BV. Ook deze onderzoeken werden via interventie beëindigd.

12B.1.2 *Productgroep Studiefinanciering en Afdeling Bezwaar, Beroep en Juridische Zaken*

In 1998 werden alle 30 (1997: 76) over de Productgroep Studiefinanciering in onderzoek genomen klachten afgehandeld via de interventiemethode. In deze gevallen werd hetzij een bevredigende oplossing bereikt, hetzij na uitleg van de IBG zodanige duidelijkheid verschaft dat verder onderzoek overbodig werd.

Het betrof bijvoorbeeld het geval van in Nederland bij de moeder verblijvende kinderen van wie de vader in Suriname verbleef. Deze vader bleef weigeren om inkomensgegevens te verstrekken. Ook overigens was het voor kinderen en moeder onmogelijk om de inkomensgegevens van de vader te verkrijgen. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman besloot de IBG om – gelet op de in de loop der tijd verstrekte gegevens – alsnog de hardheidsclausule toe te passen, en de studiefinanciering voor de kinderen los te koppelen van het inkomen van de vader.

In andere gevallen werd door het alsnog via de Nationale ombudsman verstrekken van bewijsstukken een vordering wegens teveel betaalde studiefinanciering weer ingetrokken.

Veel voorkomend waren ook interventies die leidden tot het intrekken van vorderingen die via de deurwaarder waren ingesteld, met de daarbij behorende restitutie van invorderingskosten en rente.

Daarnaast werd enkele malen geconstateerd dat de IBG ex-studerenden, die direct na hun studie al telefonisch hadden verzocht het saldo van de studieschuld op te geven omdat zij deze direct daarop wilden voldoen, onjuist had geïnformeerd omdat (een bepaald gedeelte van) de rente niet zichtbaar was in het opvraagscherm van de computer. Aldus bleef onbedoeld een kleine studieschuld openstaan. Na interventie door de Nationale ombudsman haalde de IBG de schuld in die gevallen door. In de nabije toekomst zal dit probleem in het opvraagstelsel van de IBG zijn verholpen.

Naar aanleiding van klachten over de Afdeling Bezwaar, Beroep en Juridische Zaken werd in 1998 nog slechts driemaal een onderzoek ingesteld (1997: 7). In deze gevallen resulteerde het onderzoek in een geslaagde interventie.

12B.1.3 *OV-Studentenkaart BV*

De acht ingestelde onderzoeken (1997: 48) werden allemaal tussentijds beëindigd. Het betrof steeds onterecht bezit van de OV-Studentenkaart. In zeven gevallen kon na onderzoek niet anders worden geconcludeerd dan dat de vordering van de BV niet onjuist was. In één geval kon de vordering worden gehalveerd door een andere interpretatie van inkomensgegevens.

Overigens is de OV-Studentenkaart BV nu bezig met de laatste terugvorderingen wegens onterecht bezit van de OV-Studentenkaart tot 1 november 1994.

12B.1.4 *Productgroep Tegemoetkoming Studiekosten en Lesgeld*

Op het gebied van de productgroep Tegemoetkoming Studiekosten en Lesgeld (TSL) werden in 1998 dertien in onderzoek genomen klachten tussentijds afgehandeld. Het betrof vijf klachten over de uitvoering van de Wet tegemoetkoming studiekosten (1997: 24) en acht klachten over (de invordering van) het lesgeld ingevolge de Les- en cursusgeldwet (1997: 20).

De onderzochte klachten over het lesgeld hadden vooral betrekking op de invordering daarvan. Zo werd na interventie door de Nationale

ombudsman in twee gevallen alsnog betaling in termijnen toegestaan. Daarbij kwam met name ook aan de orde de procedure die was gevolgd bij het machtigen om het lesgeld in drie termijnen af te schrijven. Naar aanleiding van een klacht bij de Nationale ombudsman zal de IBG deze procedure evalueren en bijstellen.

In een ander geval werd de invordering van het lesgeld gestaakt omdat tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam vast te staan dat de school van de studerende niet de juiste gegevens had verstrekt en ook bleef weigeren de juiste gegevens aan de IBG te verstrekken. Hoewel strikt genomen het lesgeld nog verschuldigd was, trok de IBG de vordering toch in, om verzoekster niet de dupe te laten worden van de handelwijze van de school.

In een ander geval werd een lesgeldschuld die inmiddels was opgelopen tot f 2578,59 buiten invordering gesteld wegens zeer bijzondere medische omstandigheden, nadat de vertrouwensarts van de IBG om advies was gevraagd.

Een opmerkelijk geval was ook de invordering van een nog openstaand bedrag van invorderingskosten van het lesgeld 1993–1994. Het lesgeld zelf was al lang betaald, maar de IBG vorderde nog de toentertijd gemaakte invorderingskosten. Die bedroegen circa f 200. De deurwaarder van wie de IBG gebruik maakte voor de inning van de vordering maakte er echt werk van en berekende zo'n f 900 aan kosten om de resterende f 200 binnen te krijgen. Na tussenkomst door de Nationale ombudsman betaalde de IBG verzoeker alle kosten terug, omdat elke verhouding zoek was. Van de diensten van de betreffende deurwaarder maakt de IBG inmiddels geen gebruik meer.

Ten slotte is het de Nationale ombudsman ook in 1998 weer gebleken hoe onrechtvaardig het in de praktijk kan uitpakken dat de Les- en cursusgeldwet geen hardheidsclausule kent. Zo was er het geval van een scholier wiens vader in januari 1997, in opdracht van diens werkgever, onverwacht naar Australië verhuisde. Voor de scholier moest in Australië ook weer het volle pond worden betaald. Restitutie – al was het maar gedeeltelijk – van het al betaalde lesgeld lijkt in dit soort zaken redelijk en billijk. Het opnemen van een hardheidsclausule zou hier uitkomst bieden.

De onderzochte klachten met betrekking tot de tegemoetkoming studiekosten hadden onder meer betrekking op de voorlichting (een passage in een folder) en op de invordering van een ten onrechte uitbetaalde tegemoetkoming. Vermeldenswaard is de klacht over de afwikkeling van een aanvraag om tegemoetkoming in de studiekosten voor het studiejaar 1994–1995. Deze aanvraag was door een onduidelijke mededeling van het accountantskantoor van verzoeker als ingetrokken beschouwd. Vanuit overwegingen van *coulance* kende de IBG de gevraagde tegemoetkoming in dit geval toch alsnog toe.

12B.2 Overige zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

12B.2.1 Op het terrein van onderwijs en onderzoek

De Nationale ombudsman ontving in 1998 veertien verzoekschriften op het terrein van de openbare universiteiten, en één op dat van de Open Universiteit. Hij bracht in 1998 op dit gebied één rapport uit (98/57). In dit rapport verklaarde hij een klacht over de wijze waarop de examiner Sociale geografie aan de Universiteit Utrecht verschillende versies van verzoekers scriptie (voorlopig) had beoordeeld niet gegrond. Van tegenstrijdigheid tussen de beoordelingen was naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen sprake.

Eén onderzoek werd tussentijds beëindigd, omdat intussen was gebleken dat de Nationale ombudsman niet bevoegd was terzake.

12B.2.2 *Dienst Omroepbijdragen*

In 1998 werden zeven rapporten (1997: 6) uitgebracht op het terrein van de Dienst Omroepbijdragen (DOB). In vier daarvan luidde de conclusie dat de klacht niet gegrond was. In drie rapporten werd de klacht deels gegrond, deels niet gegrond geacht. In acht gevallen werd het onderzoek tussentijds beëindigd (1997: 4).

Gewijzigde betalingswijze omroepbijdrage

Op grond van wijzigingen in de Mediawet en het Mediabesluit per 1 juli 1998 wordt de omroepbijdrage niet langer geheven over een tijdvak van een half jaar, maar over een tijdvak van een jaar. Het is alleen mogelijk om de omroepbijdrage in twee of vier termijnen te voldoen indien een machtiging tot automatische incasso is afgegeven.

Rapport 98/231 betreft de klacht dat de omroepbijdrage met ingang van 1 juli 1998 niet meer kan worden betaald per halfjaarlijkse acceptgiro. De Nationale ombudsman oordeelde dat de DOB daarvan geen verwijt is te maken, omdat de DOB de bovengenoemde regelgeving dient te volgen. Het was verder correct dat de DOB een half jaar voor de beoogde ingangsdatum van de wetwijziging was gestart met een voorlichtingscampagne, om de ruim zes miljoen geregistreerde houders van een ontvanginrichting tijdig van de wijzigingen op de hoogte te stellen. De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond.

Vrijstelling omroepbijdrage wegens doofheid

Rapport 98/96 betreft de klacht dat de DOB bij een aanvraag tot ontheffing van de omroepbijdrage wegens doofheid een medische keuring (audiologisch onderzoek) en verklaring verlangt van een door de DOB aangewezen instantie. Volgens de DOB is de huidige regeling het meest doeltreffend en het goedkoopst voor de aanvrager.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de keuringsprocedure van de DOB niet onredelijk is. De klacht werd dan ook niet gegrond verklaard. Wel merkte de Nationale ombudsman op dat verzoeker erover had moeten worden geïnformeerd dat onder bepaalde voorwaarden wel akkoord kon worden gegaan met een medische keuring door een andere specialist.

Beëindiging houderschap

De overige vijf rapporten over de DOB hebben onder meer betrekking op klachten over de in rekening gebrachte omroepbijdrage en/of de wijze van invordering van die bijdrage.

In vier van deze rapporten speelt artikel 113 van de Mediawet een rol (98/8, 98/217, 98/443, 98/578). Dit artikel bepaalt dat de bij de DOB geregistreerde houder van een radio- of televisietoestel wordt geacht houder te zijn totdat hij zijn radio- of televisietoestel heeft afgeschaft en daarvan melding heeft gedaan aan de DOB.

Tijdens het onderzoek dat leidde tot rapport 98/217 wees de DOB erop dat in uitzonderingsgevallen uit een oogpunt van billijkheid een achteraf gedaan verzoek tot het niet in rekening brengen van omroepbijdrage over een bepaalde periode in overweging wordt genomen. Daarbij gelden als algemene gezichtspunten dat er sprake moet zijn van bijzondere omstandigheden, dat betrokkene aannemelijk moet maken dat er een zekere periode geen ontvanginrichting aanwezig was en dat er een samenhang bestaat tussen die (laatste) omstandigheid en het niet meer aanwezig hebben van een ontvanginrichting.

Verzoeker had in zijn aan de Nationale ombudsman gerichte verzoekschrift laten weten dat hij niet beschikte over een vast onderkomen in de

periode gelegen tussen zijn vertrek uit de echtelijke woning (in verband met een rechterlijke uitspraak) en het moment waarop hij opnieuw aangifte deed. Pas met deze informatie achtte de DOB het aannemelijk dat verzoeker in de genoemde periode niet de beschikking had gehad over een ontvanginrichting. De DOB besliste vervolgens om verzoeker voor die periode geen omroepbijdragen meer in rekening te brengen. De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond.

De Nationale ombudsman achtte ook de klacht van een verzoeker dat de DOB niet bereid was tot terugbetaling van de omroepbijdrage die zijn zoon had betaald over de maand januari 1998 niet gegrond (rapport 98/578). Volgens verzoeker was zijn zoon over deze maand geen omroepbijdrage verschuldigd omdat deze was verhuisd naar de Verenigde Staten. Op 4 januari 1998 liet verzoeker de DOB weten dat zijn zoon naar de Verenigde Staten was vertrokken. Dit bericht kon naar het oordeel van de Nationale ombudsman worden gezien als melding dat de ontvanginrichting van verzoekers zoon was afgeschaft, althans dat diens registratie kon worden beëindigd. Verzoeker kon geen stukken overleggen waaruit bleek dat zijn zoon zijn televisie al vóór januari 1998 binnen de familie van de hand had gedaan. Er was in de ogen van de Nationale ombudsman geen sprake van omstandigheden die de DOB ertoe hadden moeten brengen de omroepbijdrage over januari 1998 alsnog terug te betalen.

Ook het feit dat iemand verhuisde en ging samenwonen met zijn vriendin bracht op zich niet mee dat zijn registratie als houder van een televisietoestel bij de DOB was beëindigd. Daarvoor was tevens een melding van die beëindiging noodzakelijk (rapport 98/443). Dat de DOB in een folder vermeldt dat het bij een verhuizing voldoende is om een adreswijziging door te geven aan de gemeente, deed daaraan naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet af. Het ging in dit geval immers niet alleen om een adreswijziging, maar ook en vooral om een melding van beëindiging van het houderschap. De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond.

Interventies

In de zaken die niet leidden tot een rapport werden door de DOB onder meer brieven alsnog beantwoord, een in rekening gebracht foutief bedrag aan administratiekosten hersteld, aanmaningskosten kwijtgescholden en een verzoek tot teruggaaf van de provinciale televisie-opslag alsnog gehonoreerd.

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Financiën begint onderdeel 13A van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in onderdeel 13B worden cijfers genoemd. Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

13A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Financiën: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				133
Ontvangen in 1998				+ 620
Te behandelen				753
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		503		
2) onderzoek				
a. rapport	82			
b. tussentijds beëindigd	111		193	- 696
In behandeling per 01/01/99				57

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften bedroeg 620, een daling ten opzichte van 1997 (771), met 19,6%. Het betreft bij deze 620 zaken met name de Belastingdienst. De 620 zaken vormen 7,3% van de 8437 verzoekschriften die de Nationale ombudsman in 1998 ontving. Het aantal afgedane zaken bedroeg 696 (1997: 828). Deze 696 zaken vormen 10,4% van het totaal van de 6702 binnenwettelijke verzoekschriften die in 1998 werden afgedaan. Daarmee staat het Ministerie van Financiën op de tweede plaats, overigens pas op verre afstand na het Ministerie van Justitie (41,9%). Van de 696 afgedane zaken werden 193 (27,7%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er werden 82 rapporten uitgebracht (1997: 81), terwijl in 111 zaken (1997: 188) het onderzoek tussentijds werd beëindigd, doorgaans na toepassing van de interventiemethode. In de rapporten luidde 55,6% van de oordelen «behoorlijk». De beoordelingscriteria die het meest aan de orde kwamen, waren in de rapporten het vereiste van belangenafweging/redelijkheid (25,5%) en in de zaken die tussentijds werden afgedaan het vereiste van voortvarendheid (28,6%).

13A.2 Belastingdienst

13A.2.1 Inleiding

De klachten bij de Nationale ombudsman

In 1998 trad een opmerkelijke daling op van het aantal door de Nationale ombudsman afgehandelde klachten over de behandelingsduur van brieven, bezwaarschriften en verzoekschriften. Werden in 1997 nog 82 klachten over dit onderwerp afgehandeld, in 1998 ging het nog slechts om 42 klachten. Een overeenkomstige daling deed zich voor van het aantal klachten over de invordering, dat daalde van 78 in 1997 naar 41 in 1998.

Enkele belangrijke kwesties

Op een tweetal gebieden was in 1998 sprake van onderwerpen die bijzondere aandacht verdienen. Het eerste onderwerp betreft de gehoudenheid van de Belastingdienst tot vergoeding van kosten die belastingplichtigen hebben gemaakt in de bezwaarfase. Met name rapport 98/562 is in dit opzicht van belang (zie hierna, § 13A.2.2). In dit rapport beoordeelt de Nationale ombudsman het beroep van de Staatssecretaris van Financiën op de parlementaire geschiedenis van artikel 5a Wet administratieve rechtspraak belastingzaken ter ondersteuning van zijn standpunt dat voor vergoeding van kosten, gemaakt in de bezwaarfase slechts in bijzondere gevallen aanleiding zou zijn, als onjuist. Het standpunt van de Staatssecretaris hield overigens een beperking in ten opzichte van zijn standpunt zoals weergegeven in de inmiddels ingetrokken resolutie van 14 februari 1994, nr AFZ94/846 M. In deze resolutie werd, voor zover hier van belang, aangegeven dat de bedoelde kosten voor vergoeding in aanmerking

konden komen indien de aanslag naderhand door de rechter was vernietigd.

Het tweede onderwerp dat bijzondere aandacht vraagt, betreft de kwestie van storting van teruggaven aan belastingplichtigen door de Belastingdienst op een rekening die niet (meer) op naam staat van de rechthebbende, of niet meer door hem gebruikt wordt. Het belang van deze materie zal nog kunnen toenemen als in het kader van het «Belastingplan voor de 21^{ste} eeuw» wordt besloten tot uitbetaling door de Belastingdienst van de heffingskorting aan de niet-verdienende partner. In een aantal rapporten (zie hierna, § 13A.2.5.5) heeft de Nationale ombudsman aangegeven langs welke lijn de vraag dient te worden beantwoord of de Belastingdienst in geval van storting op een onjuiste rekening bevrijdend heeft betaald. Uit deze rapporten komt naar voren dat op de Belastingdienst een onderzoekplicht rust en dat de Belastingdienst in veel gevallen geacht kan worden aan die plicht te hebben voldaan door het vermelden van het in zijn administratie voorkomende rekeningnummer voor teruggaven op het aangiftebiljet, en door de aan de belastingplichtige geboden gelegenheid daar op te reageren met een eventuele wijziging.

13A.2.2 *Rentevergoeding; schadevergoeding*

In 1998 handelden zeven rapporten (1997: 8; in 1995 en 1996 beide: 18) geheel of gedeeltelijk over beslissingen op verzoeken om toekenning van rente- of schadevergoeding. In vier gevallen (1997: 1; in 1995 en 1996: 3 respectievelijk 2) werd het onderzoek op dit gebied beëindigd zonder dat het tot een rapport had geleid.

Het aantal rapporten op het terrein van rente- en schadevergoeding door de fiscus gaf in eerdere jaren een duidelijk dalende lijn te zien. Deze lijn heeft zich in 1998 niet in die mate voortgezet.

Schadevergoeding

Van de zeven rapporten hebben er vijf betrekking op klachten over vergoeding van schade (1997: 4). In twee gevallen was de klacht gegrond, hetgeen leidde tot het doen van een aanbeveling. In een tweetal zaken was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. In een van deze zaken deed de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Financiën een aanbeveling; in de andere zaak nam hij met instemming kennis van het voornemen van de Staatssecretaris om verzoeker, onder een bepaalde voorwaarde, alsnog in aanmerking te brengen voor een vergoeding. In het vijfde geval was de klacht in het geheel niet gegrond.

Rapport 98/161 (VN 1998, afl. 28) handelt over een verzoeker wiens verzoek tot vergoeding van adviseurskosten door de Belastingdienst was afgewezen. Verzoeker had deze kosten gemaakt om het standpunt van de Belastingdienst te betwisten dat een deel van de verkoopopbrengst van een aantal aan de gemeente 's-Gravenhage verkochte panden diende te worden belast. De Belastingdienst en verzoeker hadden hier uiteindelijk tijdens de bezwaarfase een compromis over bereikt. De Nationale ombudsman diende, met inachtneming van zijn terughoudende opstelling bij de beoordeling van de weigering van bestuursorganen om gestelde schade te vergoeden, de vraag te beantwoorden of de Belastingdienst in redelijkheid had kunnen weigeren om verzoeker de gemaakte adviseurskosten te vergoeden.

Uit de voor deze zaak relevante Regeling van de Staatssecretaris van Financiën van 14 februari 1994, nr. AFZ94/846 M (inmiddels per 1 januari 1998 ingetrokken bij besluit van 8 december 1997, nr. AFZ97/4311) volgt dat de Staatssecretaris van Financiën, op basis van de stand van de

jurisprudentie op dat moment, alleen kosten wenst te vergoeden die in de bezwaarfase zijn gemaakt indien op de bezwaarfase een beroepsfase is gevolgd en de aanslag in de beroepsfase door de rechter is vernietigd. Wanneer de Belastingdienst en een belastingplichtige een compromis sluiten, bestaat er volgens de Regeling in beginsel geen aanleiding voor vergoeding van door de belastingplichtige gemaakte kosten. Hiervoor kan weer wel aanleiding bestaan als in het compromis geheel aan de grieven van de belastingplichtige tegemoet wordt gekomen zonder dat de belastingplichtige zijnerzijds iets opgeeft.

Overigens heeft de Staatssecretaris van Financiën de Nationale ombudsman in 1996 laten weten in bijzondere gevallen ruimte te zien voor een schadevergoeding ook wanneer een bezwaarschrift gegrond wordt verklaard, namelijk wanneer er sprake was van onrechtmatig handelen of van een zodanig verzuim dat er reden is voor een kostenvergoeding (zie Jaarverslag 1996, blz. 277–279).

Voorts volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 20 februari 1998 (VN 1998, afl. 13) dat ook wanneer een besluit van een bestuursorgaan op grond van een daartegen gemaakt bezwaar door dat bestuursorgaan wordt herroepen (dus in de bezwaarfase), er sprake kan zijn van een onrechtmatige daad jegens de door dat besluit getroffen die, afhankelijk van de redenen die tot herroeping hebben geleid, aan het betrokken bestuursorgaan kan worden toegerekend. Daarvan is in ieder geval sprake indien het primaire besluit berust op een onjuiste uitleg van de wet. Verder kan er ook aanleiding zijn voor een vergoeding van gemaakte kosten als er sprake is van een ernstig verzuim aan de zijde van de Belastingdienst. Hieronder valt de situatie dat de Belastingdienst een standpunt heeft ingenomen dat in redelijkheid niet als pleitbaar kan gelden. De noodzakelijke en in redelijkheid gemaakte kosten die de belastingplichtige in dat geval heeft moeten maken voor herstel van het verzuim dienen in dat geval voor vergoeding in aanmerking te kunnen komen.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was het standpunt van de Belastingdienst dat een deel van de opbrengst van de verkochte panden belastbaar was weliswaar voor discussie vatbaar, maar kon niet worden gesteld dat het standpunt zo evident onjuist was dat het in redelijkheid niet als pleitbaar had kunnen gelden. Bovendien was er geen sprake van een compromis waarin geheel tegemoet werd gekomen aan de grieven van verzoeker. De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 98/547 klaagde verzoeker over de weigering van de Staatssecretaris van Financiën om hem een bedrag van f 4114,56 te vergoeden. Dit waren de kosten die verzoeker in rekening waren gebracht door de raadsman die hij had ingeschakeld om er voor te zorgen dat zijn ex-echtgenote een bedrag van f 11 220 aan voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 aan hem zou terugbetalen. Dit bedrag was ten onrechte op een rekening gestort die op naam van verzoeker en zijn ex-echtgenote stond, maar door de ex-echtgenote vrijwel geheel was leeggehaald. Op zijn aangiftebiljet 1996 had verzoeker een ander rekeningnummer opgegeven.

In tegenstelling tot de Staatssecretaris, die meende dat verzoeker de beschikking had over de gezamenlijke rekening, oordeelde de Nationale ombudsman dat de storting op de gezamenlijke rekening onjuist was en dat de als rechtstreeks gevolg daarvan geleden schade moest worden vergoed, voorzover deze niet moest worden toegerekend aan verzoeker. Door op zijn aangifteformulier een rekeningnummer te vermelden had verzoeker immers een verklaring als bedoeld in artikel 3:37 Burgerlijk Wetboek (BW) gedaan; hiermee had hij betaling op een andere rekening rechtsgeldig uitgesloten, conform artikel 6:114 BW. Dit betekende tevens dat het verzoeker niet kon worden tegengeworpen dat het andere rekeningnummer ook – gedeeltelijk – op zijn naam stond. Naar het oordeel

van de Nationale ombudsman was voldoende aannemelijk dat de kosten die verzoeker had moeten maken, voortvloeiden uit een door de onjuiste storting opgetreden vertraging in de afwikkeling van de boedelscheiding tussen hem en zijn ex-echtgenote. Het feit dat verzoeker in reactie op de opstelling van zijn ex-echtgenote de uitbetaling van alimentatie had gestaakt, had echter mede bijgedragen aan het oplopen van de kosten. De Nationale ombudsman achtte het gezien deze omstandigheden redelijk de helft van de kosten voor rekening te laten komen van de Staatssecretaris en de andere helft voor die van verzoeker. Nu de door verzoeker gemaakte kosten naar het oordeel van de Nationale ombudsman in redelijkheid op f 4000 konden worden begroot, deed de Nationale ombudsman de Staatssecretaris de aanbeveling verzoeker in aanmerking te brengen voor een vergoeding van een bedrag van f 2000. De Staatssecretaris volgde deze aanbeveling op.

In rapport 98/562 is aan de orde de weigering van de Staatssecretaris van Financiën om verzoekster de kosten (adviseurskosten) te vergoeden die zij had gemaakt in het kader van haar bezwaren tegen de opgelegde aanslagen inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen voor de jaren 1990 tot en met 1992. In deze zaak ging de Nationale ombudsman ervan uit dat de kosten die in de verschillende procedures in het kader van de behandeling van de ingediende bezwaarschriften waren gemaakt in hun totaliteit konden worden toegerekend aan de bezwaarfase aangaande de aanslag 1991, die had geleid tot een beroepsprocedure bij de belastingrechter. Deze had de in bezwaar gehandhaafde aanslag vernietigd en het belastbaar inkomen conform de aangifte van verzoekster vastgesteld op nihil.

De Staatssecretaris had zich tegenover verzoekster op het standpunt gesteld dat de jurisprudentie met betrekking tot door de rechter vernietigde aanslagen (arresten van de Hoge Raad van 1 juli 1993; VN 1993, afl. 34 en 2 juni 1995; NJ 1997, 164) niet voor de bezwaarfase geldt, ook niet als het gaat om een aanslag die vervolgens in een beroepsprocedure door de rechter is vernietigd. Hiermee verliet de Staatssecretaris zijn standpunt zoals dat op dat moment nog was verwoord in de Regeling van 14 februari 1994, nr. AFZ94/846 M. In reactie op de klacht van verzoekster liet de Staatssecretaris nog weten dat de handelwijze van de Belastingdienst niet kon worden gekwalificeerd als een ernstig verzuim of onrechtmatig handelen; de enkele vernietiging van de aanslag bracht dit naar zijn mening niet met zich mee. Tenslotte gaf de Staatssecretaris onder verwijzing naar de parlementaire geschiedenis van artikel 5a Wet administratieve rechtspraak belastingzaken (Warb) aan dat verzoekster zich tot de burgerlijke rechter diende te wenden voor de kosten gemaakt tijdens de bezwaarfase. Tijdens genoemde parlementaire behandeling is opgemerkt dat vergoeding van deze kosten slechts in bijzondere omstandigheden zou dienen plaats te vinden. In het op artikel 5a Warb gebaseerde Besluit proceskosten fiscale procedures (BPF) is een forfaitaire vergoeding voorzien voor kosten gemaakt in de beroeps- en cassatiefase en niet voor die tijdens de bezwaarfase. Niettegenstaande het arrest van de Hoge Raad van 20 februari 1998, waarin de mogelijkheid van een onrechtmatige daad ingeval van herziening van een aanslag in de bezwaarfase wordt erkend, diende dit uitgangspunt volgens de Staatssecretaris eveneens te gelden voor kosten gemaakt in het kader van een bezwaarprocedure die niet wordt gevolgd door een beroepsprocedure. Voornoemd arrest zou alleen relevantie hebben voor aanslagen die vóór de inwerkingtreding van artikel 5a Warb (1 januari 1994) waren herzien.

De Nationale ombudsman kon het standpunt van de Staatssecretaris niet delen. De genoemde jurisprudentie van de Hoge Raad geldt naar zijn oordeel ook voor de kosten van fiscale bijstand gemaakt tijdens de bezwaarfase. Een en ander volgt uit het arrest van 1 juli 1993, terwijl de

Hoge Raad in zijn arrest van 2 juni 1995, dus na de inwerkingtreding van het genoemde artikel 5a en het daarop gebaseerde BPF, zich in gelijke zin en zonder voorbehoud heeft uitgesproken. Uit het arrest van 20 februari 1998 volgt zelfs dat vergoeding van kosten van bijstand gemaakt tijdens de bezwaarfase, ook wanneer het niet komt tot een beroepsprocedure, in de rede ligt als sprake is van onrechtmatig handelen van een bestuursorgaan dat aan dat orgaan kan worden toegerekend. Het arrest biedt geen aanknopingspunt voor de veronderstelling dat het alleen betrekking heeft op aanslagen die vóór 1 januari 1994 door de Belastingdienst zijn herzien. Het feit dat vergoeding van kosten gemaakt tijdens de bezwaarfase destijds buiten de regeling van artikel 5a Warb – en van artikel 8:75 Awb – is gelaten, brengt voorts slechts met zich mee dat voor deze kosten vooralsnog geen schadevergoedingsplicht bestaat op basis van deze wettelijke regelingen. Tijdens de parlementaire behandeling is immers tevens opgemerkt dat een beroep op de burgerlijke rechter ter vergoeding van deze kosten mogelijk blijft, en voorts dat, mocht blijken dat deze rechter dergelijke vorderingen zou toewijzen, moet worden bezien of deze kosten eveneens onder het bereik van de regeling van de proceskostenvergoeding moeten worden gebracht.

Nu in dit geval de belastingrechter de opgelegde en in bezwaar gehandhaafde aanslag ib/pvv 1991 had vernietigd en de Belastingdienst tot vergoeding van de in de beroepsfase gemaakte kosten had veroordeeld, was er sprake van onrechtmatig handelen door de Belastingdienst, óók voor wat betreft de bezwaarfase. Gezien de hierboven weergegeven overwegingen oordeelde de Nationale ombudsman dat er sprake was van een onrechtmatige daad van de Belastingdienst die voor zijn rekening diende te komen, nu niet was gebleken van bijzondere omstandigheden. De Nationale ombudsman deed de Staatssecretaris de aanbeveling opnieuw te beslissen op het verzoek om vergoeding van de kosten gemaakt in de bezwaarfase, met inachtneming van de overwegingen in het rapport.

Op het moment van het schrijven van dit jaarverslag had de Nationale ombudsman nog geen reactie van de Staatssecretaris op deze aanbeveling ontvangen.

Overigens is met betrekking tot de vergoeding van proceskosten die zijn gemaakt (door de belanghebbende zelf danwel door derden) in de bezwaarschriftfase en de fase van (administratief) beroep, op 17 september 1998 namens de Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht een voorontwerp aangeboden aan de Ministers van Justitie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Schadevergoeding terzake van inbeslagname

Rapport 98/448 betreft de (on)rechtmatigheid van een beslag op en de executoriale verkoop van een inboedel.

De Belastingdienst had op 7 december 1994 executoriaal beslag gelegd op roerende zaken die zich bevonden in de door verzoekster bewoonde woning en op roerende zaken die zich bevonden in een container die elders stond. De roerende zaken in de container waren enige dagen voor het beslag door verzoeksters toenmalige echtgenoot uit de woning verwijderd. Het beslag was gelegd in verband met openstaande naheffingsaanslagen loonbelasting/premieheffing en omzetbelasting van verzoeksters toenmalige echtgenoot. De inbeslaggenomen zaken die zich in de woning bevonden (hierna: de inboedel) werden op 16 februari 1995 door de Belastingdienst executoriaal verkocht.

Verzoekster klaagde er over dat de Staatssecretaris van Financiën zich in zijn schriftelijke beslissing op haar verzoek om schadevergoeding op het standpunt had gesteld dat het beslag en de daarop volgende verkoping rechtmatig hadden plaatsgehad.

Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman bleek dat de Belastingdienst er al in oktober 1994 over was geïnformeerd dat verzoeksters toenmalige echtgenoot mogelijk naar het buitenland was vertrokken. Verder had een kennis van verzoeksters toenmalige echtgenoot de Belastingdienst er op 6 december 1994 over geïnformeerd dat verzoeksters toenmalige echtgenoot met een vriendin naar het buitenland was vertrokken.

De toenmalige echtgenoot was ten tijde van de beslaglegging niet metterwoon teruggekeerd in de woning en er was geen enkele aanwijzing dat deze terugkeer binnen afzienbare tijd kon worden verwacht.

Onder deze omstandigheden kon de Belastingdienst volgens de Nationale ombudsman in redelijkheid niet tot het inzicht komen dat ten aanzien van de woning (nog) sprake was van de bodem van verzoeksters toenmalige echtgenoot. De Belastingdienst had uit het geheel van de bovengenoemde omstandigheden en uit de ter plekke aangetroffen situatie, met name uit het feit dat een belangrijk deel van de inboedel door de toenmalige echtgenoot uit de woning was verwijderd en elders was opgeslagen, kunnen afleiden dat verzoeksters toenmalige echtgenoot niet meer in de woning woonachtig was.

De Belastingdienst had dan ook niet zonder nader onderzoek mogen overgaan tot de inbeslagneming van de inboedel van verzoeksters woning.

Verder overwoog de Nationale ombudsman het volgende. Ook indien het beslag zou zijn gelegd op grond van de (mede-)eigendom van verzoeksters toenmalige echtgenoot, zou sprake zijn geweest van een ten onrechte gelegd beslag. Het zou dan zijn gegaan om beslag onder derden, zoals bedoeld in artikel 475 en volgende van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). Aan de eisen en voorschriften die aan een dergelijk beslag worden gesteld, was niet voldaan.

Gelet op informatie die aan de Belastingdienst was verstrekt nadat het beslag was gelegd maar nog vóór de executoriale verkoop van de inboedel, was de Nationale ombudsman van oordeel dat de Belastingdienst niet tot verkoop had mogen overgaan. De Belastingdienst had naar aanleiding van de verstrekte informatie ten minste nader onderzoek moeten instellen.

De Staatssecretaris had verzoekster een schadevergoeding (uit coulance) aangeboden van f 7500. Dit bedrag was gebaseerd op zaken die voorkwamen op de lijst in het door verzoekster in december 1994 tegen de beslaglegging ingediende beroepschrift. Omdat de inboedel ten onrechte was geëxecuteerd, diende de toe te kennen schadevergoeding volgens de Nationale ombudsman echter te worden gebaseerd op de zaken die op 7 december 1994 in verzoeksters woning in beslag waren genomen, zoals vermeld in het exploit van de deurwaarder (beslaglijst), en niet op de lijst van zaken waarvan verzoekster in haar beroepschrift stelde dat die door haar in het huwelijk waren ingebracht.

De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit punt gegrond.

De Staatssecretaris van Financiën werd aanbevolen om met verzoekster in overleg te treden over een schadevergoeding op basis van de beslaglijst, een en ander met inachtneming van hetgeen de Nationale ombudsman in dit rapport had overwogen. Deze aanbeveling werd opgevolgd. Bedoeld overleg had plaats en verzoekster werd een aanzienlijk hogere schadevergoeding aangeboden.

Ten aanzien van de weigering door de Staatssecretaris tot vergoeding van de door verzoekster gestelde immateriële schade, oordeelde de Nationale ombudsman dat, gelet op de terughoudende opstelling van de burgerlijke rechter op dit punt, geenszins kon worden gezegd dat het standpunt van

de Staatssecretaris zo evident onjuist was dat deze weigering zou moeten worden aangemerkt als een niet behoorlijke gedraging.

Rapport 98/566 (VN 1999, afl. 4) handelt over de weigering van de Staatssecretaris een vergoeding toe te kennen aan een verzoekster die schade had geleden ten gevolge van een inbeslagname door de Belastingdienst van auto en inventariszaken ter zake van belastingschulden van een werknemer van verzoekster. De schade bestond uit de kosten van de huur van een vervangende auto gedurende het beslag en uit de kosten van juridische bijstand.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het opgelegde beslag niet juist was geweest, nu er geen wettelijke grondslag voor had bestaan. De inbeslaggenomen zaken waren eigendom van de werkgever, terwijl het onderzoek van de Belastingdienst naar aanleiding van het vermoeden van paulianeus handelen kennelijk onvoldoende grond had opgeleverd om het beslag daarop te baseren en te handhaven, gezien het feit dat de Belastingdienst het beslag had opgeheven. Verder was er geen reden om vergoeding van de kosten te weigeren op de grond dat er geen sprake was van een vernietiging van de aanslag waarvoor het beslag was gelegd. De bewoordingen van het arrest van de Hoge Raad van 13 januari 1995 (VN 1995, afl. 7) gaven hiertoe geen aanleiding. De Nationale ombudsman nam dan ook met instemming kennis van het voornemen van de Staatssecretaris om alsnog de huurkosten van de vervangende auto te vergoeden, onder de voorwaarde dat daarvan een deugdelijke factuur zou worden getoond.

Wat betreft de kosten van rechtsbijstand die verzoekster had gemaakt, oordeelde de Nationale ombudsman dat deze voor rekening van haarzelf dienden te blijven, omdat zij er voor had kunnen kiezen om zelf haar bezwaren tegen het gelegde beslag aan de Belastingdienst kenbaar te maken. In eerste instantie had zij er immers mee kunnen volstaan de Belastingdienst duidelijk te maken dat deze beslag had gelegd op haar eigendommen ter zake van de belastingschuld van een derde.

Rentevergoeding

Twee rapporten (1997: 5) betreffen het geheel of gedeeltelijk weigeren van een rentevergoeding. Beide klachten waren gedeeltelijk gegrond. In een van beide rapporten werd een aanbeveling gedaan; in de andere zaak liet de betrokken Directie van de Belastingdienst tijdens het onderzoek weten dat de naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman geconstateerde onjuistheden in de berekening van de toegekende coulancerente zouden worden hersteld, en dat verzoekster uit coulance een aanvullende rentevergoeding zou krijgen.

De zaak die leidde tot rapport 98/283 betrof een verzoekster aan wie in verband met de gang van zaken rond de voorlopige aanslagregeling vennootschapsbelasting (vpb) 1994 een bedrag aan coulancerente was toegekend. Bij de berekening van de toegekende coulancerente was rekening gehouden met een volgens de Belastingdienst door verzoekster genoten (fictief) rentevoordeel. Dit voordeel had betrekking op de vertraagde voorlopige aanslagregeling vpb 1994/1995 ten aanzien van de fiscale eenheid waarin verzoekster per 1 oktober 1994 was opgenomen, voorzover dit voordeel volgens de Belastingdienst kon worden toegerekend aan verzoekster.

Met de figuur van de fiscale eenheid, die is gebaseerd op artikel 15/15a van de Wet op de vennootschapsbelasting (Wet vpb), wordt evenwel juist in een afwijking voorzien van het uitgangspunt van de Wet vpb dat de belastingheffing op de voet van deze wet zich richt tot de afzonderlijke rechtspersoon. «Gevoegde» rechtspersonen worden voor de heffing van de vennootschapsbelasting als één belastingplichtige aangemerkt. Na het verenigingstijdstip wordt de moedermaatschappij voor de vennootschaps-

belasting aangeslagen over de winst van de gezamenlijk tot de fiscale eenheid behorende lichamen, alsof deze dochtermaatschappijen erin zijn opgegaan. De dochtermaatschappijen zijn dan niet meer subjectief belastingplichtig.

Dit brengt met zich mee dat verzoekster vanaf de voeging in de fiscale eenheid voor de heffing van vennootschapsbelasting als zodanig niet meer bestond. Nu het fiscaal gezien om twee verschillende belastingplichtigen ging, diende de aanslagregeling voor verzoekster vóór het voegings-tijdstip geheel los te worden gezien van de aanslagregeling voor de fiscale eenheid na het voegingstijdstip. De verrekening die had plaatsgevonden was dan ook niet juist. Dit klemde temeer nu tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman bleek dat het laten opleggen van de voorlopige aanslag vpb 1994/1995 aan de fiscale eenheid uitsluitend te wijten was geweest aan een vertraagde aanslagregeling door de Belastingdienst zelf. Daar kwam bij dat de handelwijze van de Belastingdienst betekende dat de fiscale eenheid als het ware werd geconfronteerd met een te betalen bedrag aan rente zonder dat daarvoor een wettelijke basis bestond. Op dit onderdeel was de onderzochte gedraging van de betrokken eenheid van de Belastingdienst niet behoorlijk. De Nationale ombudsman deed de Staatssecretaris de aanbeveling om te bevorderen dat de betrokken eenheid van de Belastingdienst de aan verzoekster toegekende coulancrentevergoeding, met ongedaan maken van de verrekening, alsnog volledig zou uitbetalen.

De Staatssecretaris volgde deze aanbeveling op.

Wat betreft het tijdstip dat was genomen als aanvang van de periode waarover de rente was berekend, was de klacht van verzoekster niet gegrond.

Interventies

In vier zaken beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek tussentijds. In twee gevallen gebeurde dit omdat de Belastingdienst respectievelijk de Staatssecretaris van Financiën alsnog de verlangde rentevergoeding uitbetaalde.

In een ander geval beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek omdat hij van mening was dat de Staatssecretaris voldoende aan de klacht was tegemoetgekomen. De Staatssecretaris had tijdens het onderzoek het bedrag van de door hem aangeboden schadevergoeding verdubbeld; dit bedrag kon de kosten voor externe juridische bijstand dekken, voor zover deze ingevolge de resolutie van de Staatssecretaris van 14 februari 1994 voor vergoeding in aanmerking zouden kunnen komen. Het overige gedeelte van de door verzoeker geclaimde vergoeding viel hier niet onder.

In de vierde zaak kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat nader onderzoek achterwege kon blijven omdat de Belastingdienst en de Staatssecretaris van Financiën in hun reactie op de klacht verzoeker alsnog voldoende duidelijk hadden gemaakt om welke redenen hij niet voor schadevergoeding in aanmerking kwam.

13A.2.3 *Behandelingsduur*

De Nationale ombudsman bracht in 1998 elf rapporten uit op (onder meer) het terrein van de behandelingsduur (1997: 16; 1996: 13; 1995: 14). In 31 gevallen werd het onderzoek afgerond zonder dat een rapport werd uitgebracht (1997: 76; 1996: 73; 1995: 49). Het aantal in onderzoek genomen klachten op dit terrein vertoont aldus een opmerkelijke daling. De verklaring hiervoor kan wellicht worden gevonden in de Awb-conforme werkwijze van de Belastingdienst die sinds de invoering hiervan per 1 januari 1997 zijn vruchten begint af te werpen. In zes rapporten oordeelde de Nationale ombudsman de klacht ten

aanzien van de behandelingsduur gegrond, in drie zaken was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond, en in twee niet gegrond.

De aanleiding tot rapport 98/153 was een bij verzoeker ingesteld boekenonderzoek. Verzoeker klaagde onder meer over de afwikkeling van dit boekenonderzoek. Nadat de betrokken eenheid van de Belastingdienst op 10 maart 1997 de laatste tijdens het onderzoek gevraagde gegevens van verzoeker had ontvangen, legde de Belastingdienst eerst bij brief met dagtekening 31 juli 1997 aan verzoeker een aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1995 op. Het aanslagbiljet zelf werd niet naar verzoekers postbusnummer gestuurd; het werd hem in plaats daarvan in persoon uitgereikt in december 1997. Dit in verband met de noodzaak voor de ontvanger van een rechtsgeldige titel voor invordering, zo verklaarde de Belastingdienst tijdens het onderzoek naar aanleiding van deze klacht. Precies negen maanden na de ontvangst van de laatste gegevens van verzoeker, op 10 december 1997, werd hem het controle-rapport op zijn postadres toegezonden. De betrokken medewerker van de Belastingdienst had gewacht met het opmaken van de rapportage in de veronderstelling dat verzoeker naar aanleiding van een eerdere brief van de Belastingdienst, zelf contact zou opnemen voor het ophalen van zijn administratie. Dan zou het eindgesprek over het boekenonderzoek kunnen plaatsvinden. De medewerker had naar aanleiding van verzoekers klacht inmiddels de rapportage opgesteld.

De Nationale ombudsman keurde deze handelwijze van de Belastingdienst af. Nu het in dit geval een nihilaanslag met verrekenbare verliezen betrof, viel niet in te zien waarom de Belastingdienst verzoeker niet (een kopie van) het aanslagbiljet had kunnen toesturen, of verzoeker op andere wijze op de hoogte had kunnen brengen van de aanslag. Voorts had het in de rede gelegen om verzoeker schriftelijk via zijn postadres uit te nodigen voor een eindgesprek, dan wel de rapportage uit te brengen zonder dat een eindgesprek had plaatsgevonden, zoals uiteindelijk toch was gebeurd.

Rapport 98/314 betreft de klacht van een verzoeker over het uitblijven van een beslissing op een tweetal bezwaarschriften die hij had ingediend. Ingevolge de Awb-conforme werkwijze die de Belastingdienst zichzelf per 1 januari 1997 ten doel heeft gesteld, streeft de Belastingdienst er naar om bezwaarschriften in beginsel af te doen binnen een termijn van zes weken, zoals voorgeschreven in artikel 7:10 Awb, in plaats van de ruimere termijn van een jaar die artikel 25 Awr stelt. Artikel 6.2.7. van het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht (Voorschrift Awb) geeft de Belastingdienst de mogelijkheid om in uitzonderingsgevallen gebruik te maken van laatstgenoemde, ruimere termijn.

De Nationale ombudsman volgde de Belastingdienst in zijn stelling dat er in dit geval sprake was van een dergelijke uitzonderingssituatie. Onder de door de Belastingdienst genoemde omstandigheden (onduidelijkheid over de rechtsvorm van de onderneming en welke personen tot die onderneming gerechtigd waren) was het immers niet goed mogelijk om de aanslagen op te leggen met de onder normale omstandigheden vereiste zorgvuldigheid zonder het risico te lopen dat in de tussentijd door het verlopen van wettelijke termijnen over bepaalde jaren geen belasting meer zou kunnen worden geheven of dat verhaal inmiddels niet meer goed mogelijk zou blijken te zijn. Hierdoor bleven er vragen openstaan, die ook in de bezwaarfase mede door de gebrekkige motivering van de bezwaarschriften niet snel konden worden beantwoord.

Ten tijde van het indienen van de klacht was er nog geen sprake van overschrijding van de redelijke termijn, nu de behandelingsduur van de bezwaarschriften op dat moment acht respectievelijk drie maanden beliep, en verder onder meer verzoeker zelf (in de persoon van zijn gemachtigde) bijdroeg aan het voortbestaan van de onduidelijke situatie.

In een overweging ten overvloede merkte de Nationale ombudsman op dat de aanwezigheid van een uitzonderingsgeval in de zin van artikel 6.2.7. Voorschrift Awb op zichzelf nog geen rechtvaardigingsgrond vormt om gebruik te maken van de maximale termijn van een jaar van artikel 25 Awr om te beslissen op de bezwaarschriften. De Belastingdienst dient een belastingplichtige niet langer dan strikt noodzakelijk te laten wachten op een uitspraak, in dit geval zou dit zijn zodra duidelijk zou worden dat van verzoeker geen verdere informatieverstrekking meer viel te verwachten en voor het overige de van buitenlandse belastingautoriteiten gevraagde informatie nog geruime tijd zou uitblijven.

Automatiseringsprobleem

In het Jaarverslag 1997 (blz. 294–295) is aandacht besteed aan de problemen ten aanzien van de behandelingsduur van een aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1994 die waren ontstaan door een programmatuurfout in het vernieuwde, geautomatiseerde informatiebeheersysteem (IBS). In 1998 handelden twee rapporten over deze problematiek, terwijl in drie gevallen het onderzoek naar aanleiding van een klacht die voortkwam uit deze problematiek, werd beëindigd zonder dat er een rapport werd uitgebracht. Hierbij werd er op gewezen dat het hier een landelijk probleem betrof waarvoor inmiddels aan een oplossing werd gewerkt. Tevens hadden de betreffende eenheden van de Belastingdienst in dat licht gezien voldoende ondernomen om de nadelige gevolgen voor betrokkenen zoveel mogelijk te beperken.

In rapport 98/424 klaagde een verzoeker die was verhuisd en daardoor onder een andere lokale eenheid van de Belastingdienst viel, er terecht over dat de Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht door de problemen binnen IBS niet op te lossen er niet voor zorg had gedragen dat zijn aangifte over 1996 tijdig door de lokale eenheid van de Belastingdienst zou kunnen worden afgehandeld. De problemen waren de Directie Particulieren – als eindverantwoordelijke voor het gebruik en beheer van IBS immers – aan te rekenen.

Eerder had de Nationale ombudsman, in rapport 98/410, geoordeeld dat het ontstaan van de problemen binnen IBS en daarmee de onmogelijkheid om verzoeksters aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen tijdig te verwerken, niet de lokale eenheid van de Belastingdienst konden worden aangerekend. Overigens oordeelde de Nationale ombudsman in datzelfde rapport de klacht van verzoekster over het langdurig uitblijven van de uitbetaling van de belastingteruggave over de uiteindelijk vastgestelde aanslag gegrond.

In beide zaken waren de klachten het gevolg van de invoering in maart 1997 van het rekenprogramma Informatiesysteem Berekenen Verschuldigde belasting (IBV) als module binnen IBS.

Interventies

Het overgrote deel van de 31 zaken op het terrein van de behandelingsduur die de Nationale ombudsman afdeed zonder het onderzoek af te ronden door het uitbrengen van een rapport, had betrekking op de verwerking van aangiften inkomstenbelasting/premieheffing volksverzekeringen en op het uitblijven van een reactie op bezwaarschriften en andere correspondentie aan de Belastingdienst. Interventie door de Nationale ombudsman leidde er in het algemeen toe dat er alsnog een afwikkeling van aangiften of aanslagen plaatsvond, en dat de Belastingdienst alsnog inging op onbeantwoord gebleven brieven respectievelijk een beslissing nam op ingediende bezwaarschriften.

In één geval werd het onderzoek beëindigd toen bleek dat de definitieve vaststelling van een aanslag vermogensbelasting was uitgebleven omdat de verzoeker zelf nog een aantal gegevens aan de Belastingdienst diende te verstrekken. De betreffende eenheid van de Belastingdienst had

verzoeker hier al eerder om verzocht. Nadat het onderzoek naar aanleiding van de klacht van verzoeker was geopend, verstreekte hij alsnog de benodigde gegevens, waarna de Belastingdienst liet weten de aanslag nu vast te kunnen stellen.

In een ander geval bleek de klacht van verzoeker over de behandelingsduur van zijn klacht niet terecht te zijn, aangezien de betrokken eenheid van de Belastingdienst de klacht had afgehandeld binnen zes weken na ontvangst van de nadere motivering waar zij verzoeker om had gevraagd. Zesmaal vond beëindiging van het onderzoek plaats op instigatie van de verzoeker. Een voorbeeld hiervan is de zaak waarin verzoekster liet weten er tevreden mee te zijn dat de Centrale betalingsadministratie van de Belastingdienst alsnog het bedrag van de teruggave waar zij recht op had aan haar had overgemaakt, hoewel ze het niet correct vond dat de betreffende eenheid verder helemaal niet op haar brieven had gereageerd.

13A.2.4 *Informatieverstrekking*

De Nationale ombudsman behandelde in 1998 tien klachten die (onder meer) betrekking hadden op informatieverstrekking. In vier gevallen werd het onderzoek tussentijds beëindigd (1997: 12). Van de zes rapporten die de Nationale ombudsman in 1998 op dit terrein uitbracht (1997: 9) was de klacht in twee zaken niet gegrond, in twee zaken gegrond, en was eveneens in twee zaken het oordeel van de Nationale ombudsman dat de klacht deels gegrond en deels niet gegrond was.

Rapport 98/9 (VN 1998, afl. 13) betreft een vergelijkbare zaak als die waarin de Nationale ombudsman in 1996 een rapport heeft uitgebracht (rapport 96/185; Jaarverslag 1996, blz. 283). In dit geval betrof het een verzoekster die van medio augustus 1991 tot 16 mei 1992 deel had uitgemaakt van een vennootschap onder firma (v.o.f.), die per laatstgenoemde datum was geëindigd. De Belastingdienst legde in november 1995 een naheffingsaanslag omzetbelasting over 1991 op aan de v.o.f., die vervolgens in gebreke bleef deze te betalen. Verzoekster klaagde er onder meer over dat de Belastingdienst haar pas op 16 december 1996 had ingelicht over de belastingschuld en haar aansprakelijkheid daarvoor, toen zij in verband met een andere aangelegenheid op het kantoor van de Belastingdienst was.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst verzoekster, die hoofdelijk aansprakelijk was voor de schuld, en zeker nu het ging om een v.o.f. die al geruime tijd was ontbonden, vooraf had moeten informeren over (het voornemen tot) het opleggen van een naheffingsaanslag. Verzoekster was dan in de gelegenheid geweest om bezwaar aan te tekenen tegen (de hoogte van) de naheffingsaanslag, een mogelijkheid die haar nu was onthouden. De Belastingdienst had er niet op mogen vertrouwen dat verzoekster zou worden geïnformeerd door haar voormalige medefirmant. Op dit onderdeel van de klacht beoordeelde de Nationale ombudsman de gedraging als «niet behoorlijk».

Rapport 98/153 betreft de klacht van een verzoeker dat de Belastingdienst geen duidelijkheid had verschaft over de aanleiding om een boekenonderzoek bij hem in te stellen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de Belastingdienst verzoeker meer duidelijkheid moeten verschaffen over de werkelijke aanleiding – de informatie verkregen uit een ander door de Belastingdienst gehouden boekenonderzoek – toen verzoeker niet gerustgesteld bleek te zijn door de herhaalde ontkenning door de Belastingdienst van de aanwezigheid van een klik- of klachtbrief van een oud-cursist, die naar de stellige indruk van verzoeker de aanleiding tot het houden van het boekenonderzoek had gevormd. De klacht van verzoeker hierover was gegrond.

De aanleiding tot rapport 98/191 was de weigering van de Belastingdienst om aan een in Duitsland woonachtige verzoeker een verklaring af te geven dat in Nederland inkomstenbelasting was geheven over door hem aan zijn ex-echtgenote betaalde alimentatie. Hij had deze verklaring nodig om dit bedrag in Duitsland in aftrek te kunnen nemen. Door de weigering van de Belastingdienst was verzoeker afhankelijk van de medewerking van zijn ex-echtgenote, die de Belastingdienst om een dergelijke verklaring kon verzoeken, dan wel verzoeker een volmacht kon geven om namens haar om afgifte van de verklaring te vragen.

De Nationale ombudsman oordeelde deze klacht niet gegrond. De Belastingdienst had het verzoek van verzoeker in redelijkheid kunnen afwijzen, nu in artikel 67 Awr een geheimhoudingsplicht voor door belastingplichtigen aan de fiscus verstrekte informatie is opgenomen en de limitatieve opsomming van ontheffingsmogelijkheden in het Voorschrift informatieverstrekking 1993 niet voorziet in een ontheffing van deze geheimhoudingsplicht voor situaties als die van verzoeker. Het belang van verzoeker om de verklaring te krijgen, woog niet op tegen het algemene belang dat een ieder er op moet kunnen vertrouwen dat de door hem aan de Belastingdienst verstrekte gegevens alleen worden gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de belastingwetgeving.

Interventies

In twee van de gevallen waarin de Nationale ombudsman besloot het onderzoek tussentijds te beëindigen, had de betrokken eenheid van de Belastingdienst alsnog de verlangde informatie verstrekt. Eén van deze gevallen betrof een verzoekster die in verband met een aanvraag voor studiefinanciering van haar zoon een verklaring betreffende haar loon over 1995 nodig had. De Belastingdienst beschikte door een onduidelijk gebleven oorzaak niet meer over haar loongegevens over dat jaar. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft de Belastingdienst aan de hand van door verzoekster verstrekte gegevens alsnog haar inkomen vastgesteld en haar een inkomensverklaring verstrekt. In het andere geval ging het om een verzoeker die er over klaagde dat beschikkingen op bezwaarschriften die hij als gemachtigde van zijn cliënten had ingediend, uitsluitend aan zijn cliënten werden gestuurd en niet aan hem, ondanks het verzoek dat hij daar eerder toe had gedaan. Dit bleek te zijn veroorzaakt door een fout in het administratieve voortraject en was in strijd met artikel 6:7 Awb, aldus de betreffende eenheid van de Belastingdienst. De betrokken medewerker was hier op aangesproken en tevens zou bij alle bij het traject betrokken medewerkers aandacht worden gevraagd voor deze gang van zaken, zodat het probleem in de toekomst niet meer zou voorkomen.

13A.2.5 *Heffing*

13A.2.5.1 Controle

In 1998 ontving de Nationale ombudsman vier klachten met betrekking tot een door de Belastingdienst ingesteld boekenonderzoek. In drie daarvan werd een rapport uitgebracht. In één geval werd het onderzoek tussentijds beëindigd.

In het geval dat leidde tot rapport 98/331 klaagde verzoeker er over dat de Belastingdienst de toezegging niet nakwam dat een bedrag aan omzetbelasting wegens verjaring niet zou worden nageheven. Deze toezegging zou door een ambtenaar van de Belastingdienst zijn gedaan tijdens een boekenonderzoek bij verzoeker. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek echter dat de ambtenaar de toezegging tijdens het eindgesprek van het boekenonderzoek op grond van nadere informatie alweer had teruggenomen. De Nationale ombudsman verklaarde de klacht niet gegrond.

Twee klachten zagen op het lang uitblijven van een rapport na een ingesteld boekenonderzoek. In één geval gaf de Belastingdienst aan de klacht gegrond te achten en het rapport zo snel mogelijk te zullen uitbrengen. Hierna werd het onderzoek beëindigd. In het andere geval, dat leidde tot rapport 98/508, werd de klacht niet gegrond verklaard omdat de vertraging voor het grootste deel was te wijten aan de tijd die verzoeker nodig had gehad om aanvullende informatie te verstrekken.

In het geval dat leidde tot rapport 98/509 (VN 1998, afl. 59) was het volgende aan de orde. Twee ambtenaren brachten op 13 maart 1997 onaangekondigd een bezoek aan het woon- en bedrijfadres van verzoekers. Deze, een echtpaar, dreven gezamenlijk een onderneming. De ambtenaren brachten het bezoek op die dag omdat zij nog tijd over hadden na een eerder op dezelfde dag elders afgelegd bezoek. Doel van het bezoek was het inwinnen van feitelijke informatie over de bedrijfsuitoefening van verzoekers. Volgens de Belastingdienst was sprake van een deelonderzoek. De informatie was van belang voor de beoordeling van de aangifte inkomstenbelasting 1994 van verzoekers. De behandeling van deze aangifte had sinds juli 1996 stil gelegen. Op het moment van het bezoek was van het echtpaar alleen de vrouw thuis. Zij maakte echter duidelijk dat zij op het punt stond te gaan sporten. De ambtenaren hadden zich tijdens het bezoek niet gelegitimeerd.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de ambtenaren hun bezoek niet onaangekondigd hadden mogen afleggen. Deelonderzoeken plegen vooraf te worden aangekondigd en er was geen reden geweest om dat in dit geval niet te doen. Nu de behandeling van de aangifte al zo lang had stil gelegen, konden verzoekers zich bovendien door het bezoek overvallen voelen. Voorts waren verzoekers niet te voren op de hoogte gesteld van de mogelijkheid dat de Belastingdienst onverwacht een bezoek kon brengen. Bij bezoeken die onverwacht kunnen worden gebracht, worden belastingplichtigen volgens vast beleid tevoren van de mogelijkheid van een onaangekondigd bezoek op de hoogte gesteld. Verder oordeelde de Nationale ombudsman dat de ambtenaren zich direct bij aankomst hadden moeten legitimeren en dat zij het bezoek hadden moeten afbreken toen duidelijk werd dat verzoekster op het punt stond te vertrekken.

13A.2.5.2 *Ambtshalve vermindering*

In 1998 heeft de Nationale ombudsman twaalf (1997: 7) klachten behandeld die een verzoek tot ambtshalve vermindering van een of meer aanslagen tot onderwerp had. In zeven gevallen werd een rapport uitgebracht. In vijf gevallen werd het onderzoek tussentijds beëindigd.

In artikel 65 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen is aan de inspecteur der belastingen de bevoegdheid gegeven een onjuiste belastingaanslag ambtshalve te verminderen. De Staatssecretaris van Financiën heeft in zijn resolutie van 25 maart 1991, nr. DB 89/735, nadere regels gegeven omtrent het gebruik van deze bevoegdheid door de inspecteur. Eén van de regels houdt in dat een ambtshalve vermindering in beginsel slechts kan worden verleend gedurende een periode van vijf jaar na afloop van het belastingjaar. Deze periode loopt parallel met de tijd gedurende welke de Belastingdienst een naheffings- of navorderingsaanslag kan opleggen. De periode van vijf jaar kan worden verlengd met nog vijf jaar indien sprake is van een redelijkerwijs kenbare vergissing van belastingplichtige.

Tegen de beslissing van de inspecteur op het verzoek om ambtshalve vermindering staan geen rechtsmiddelen open. De Nationale ombudsman is dan ook bevoegd naar aanleiding van klachten over een dergelijke beslissing een onderzoek in te stellen.

De termijn van vijf jaar speelde een rol in het geval dat leidde tot rapport 98/339. Verzoekers gemachtigde had om onbekende redenen verzuimd tijdig het beroepschrift bij het gerechtshof te motiveren dat was gericht tegen de uitspraak van de Belastingdienst op een bezwaar tegen een aanslag in de inkomstenbelasting 1988. Nadat verzoeker in zijn beroep door de voorzitter van het gerechtshof wegens onvoldoende motivering niet-ontvankelijk was verklaard, verzocht een andere gemachtigde namens verzoeker alsnog om ambtshalve vermindering van de aanslag. De nieuwe gemachtigde beriep zich daarbij op de beginselen van behoorlijk bestuur. De Belastingdienst weigerde echter aan dit verzoek tegemoet te komen, onder meer omdat de termijn van vijf jaar inmiddels was verstreken.

De Nationale ombudsman verklaarde de klacht hierover niet gegrond.

Ook in het geval dat leidde tot het rapport 98/494 (VN 1998, afl. 58) speelde de termijn van vijf jaar een rol. De Belastingdienst stuurde verzoekster een aangiftebiljet inkomstenbelasting over het jaar 1990. Om niet meer te achterhalen redenen zond de Belastingdienst de aanslag over 1990 naar een adres waar verzoekster in het verleden had gewoond maar inmiddels niet meer woonde. Omdat verzoekster het aangiftebiljet niet had teruggezonden, was de aanslag ambtshalve vastgesteld. Verzoekster raakte pas van het bestaan van de aanslag op de hoogte toen de deurwaarder, die haar nieuwe adres had achterhaald, haar ter zake van de aanslag in september 1993 een dwangbevel kwam betekenen. Op 4 september 1996 diende verzoekster alsnog een aangifte over 1990 in. Ter verklaring van de lange tijd sinds de betekening van het dwangbevel voerde zij aan dat zij in de war was geweest omdat zij bij de Bijlmerramp, waarbij op 4 oktober 1992 een vliegtuig in haar woonwijk neerstortte, twee huisgenoten had verloren, onder wie een nichtje, over wie zij voogdes was. De Belastingdienst merkte de alsnog ingediende aangifte aan als een verzoek om ambtshalve vermindering en wees dit verzoek af omdat de termijn van vijf jaar inmiddels was verstreken. Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst echter weten op dit standpunt te willen terugkomen. De Belastingdienst gaf aan de aanslag 1990 alsnog te zullen vernietigen, omdat verzoekster, buiten haar schuld, nooit een aanslagbiljet had ontvangen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de gedraging van de Belastingdienst «niet behoorlijk» was. De Belastingdienst had verzoekster in verband met de onjuiste adressering van aangifte- en aanslagbiljet immers een nieuw aanslagbiljet moeten uitreiken, voorzien van een nieuwe dagtekening. Door dit niet te doen, had de Belastingdienst gehandeld in strijd met de Instructie Invordering 1990.

In de hiervoor genoemde resolutie van de Staatssecretaris van Financiën van 25 maart 1991 is tevens aangegeven dat in beginsel geen ambtshalve vermindering kan worden verleend in het geval dat in een arrest van de Hoge Raad, dat is verschenen ná het onherroepelijk worden van de aanslag waarvan vermindering wordt verzocht, een toepassing van de belastingwet ligt besloten die voor belastingplichtige gunstiger is dan waar bij het vaststellen van de aanslag van is uitgegaan.

Dit speelde in het geval dat leidde tot het rapport 98/168. De Belastingdienst had verzoekers aangifte gecorrigeerd met een bedrag aan bestemmingswijzigingswinst wegens het overbrengen van landbouwgrond naar zijn privévermogen. Tegen deze correctie werd niet tijdig bezwaar gemaakt. Nadat de aanslag onherroepelijk was geworden, verzocht verzoeker deze ambtshalve te verminderen. Verzoeker beriep zich daarbij op de arresten van de Hoge Raad van 8 juli 1996, BNB 1996/310 en 311.

De Nationale ombudsman oordeelde dat afwijzing van dit verzoek «behoorlijk» was omdat de arresten van de Hoge Raad pas waren

gewezen op een moment dat de aanslag al onherroepelijk vast stond. Voor het geval verzoeker mocht hebben bedoeld te stellen dat de arresten van de Hoge Raad geen «nieuwe» jurisprudentie bevatten (zie rapport 97/435, Jaarverslag 1997, blz. 300), oordeelde de Nationale ombudsman dat dit standpunt onjuist was, omdat de arresten een verandering betekenden ten opzichte van de jurisprudentie tot dan toe en hadden geleid tot een andere wetstoepassing door de Belastingdienst op dat punt. Dat de belastingadviespraktijk al vóór het moment van de uitspraken van de Hoge Raad een standpunt innam dat overeenkwam met de in die uitspraken genomen beslissing, deed hieraan naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet af.

Ook in een geval dat niet leidde tot een rapport speelde de regel een rol dat nieuwe jurisprudentie, die is verschenen nadat een aanslag onherroepelijk is geworden, geen aanleiding kan zijn voor een ambtshalve vermindering van die aanslag. Verzoeker vroeg ambtshalve vermindering van zijn aanslagen inkomstenbelasting 1990 tot en met 1993 op grond van het arrest van de Hoge Raad van 9 oktober 1996. Toepassing van dit arrest op verzoekers aanslagen zou leiden tot een voor hem gunstiger behandeling van de autokosten.

Toen kwam vast te staan dat alle betrokken aanslagen op het moment van het verschijnen van het arrest al onherroepelijk vaststonden en er sprake was van nieuwe jurisprudentie, werd het onderzoek door de Nationale ombudsman beëindigd.

In vier andere gevallen, die leidden tot de rapporten 98/65, 98/116, 98/225 en 98/428, was sprake van verzoeken om ambtshalve vermindering van een naheffingsaanslag loonbelasting, een aanslag successierecht en aanslagen inkomstenbelasting. In al deze gevallen was de klacht niet gegrond. In een geval dat niet leidde tot een rapport gaf de Belastingdienst na vragen van de Nationale ombudsman aan zijn standpunt te willen heroverwegen en een gesprek met verzoeker te zullen aangaan. Het onderzoek werd daarna beëindigd.

Ten slotte is hier vermeldenswaard een andere zaak die niet leidde tot een rapport. Verzoeker had enkele jaren in het buitenland gewoond. In die jaren waren op zijn wachtgelduitkering premies volksverzekeringen ingehouden. De Sociale verzekeringsbank (SVB) had verzoeker laten weten dat de ingehouden premies niet konden worden aangemerkt als premies voor een vrijwillige verzekering. Verzoeker klaagde er over dat de Belastingdienst weigerde hem de ingehouden premies over (een gedeelte van) de buitenlandse periode te restitueren. De Belastingdienst stelde dat restitutie niet meer mogelijk was omdat de termijn voor het indienen van een T-biljet was verstreken en het niet meer mogelijk was verzoeker over de betrokken jaren een aanslag op te leggen waarmee de ingehouden premies zouden kunnen worden verrekend. Nadat – op basis van door de Nationale ombudsman bij de SVB ingewonnen informatie – gebleken was dat verzoeker zich alsnog bij de SVB kon aanmelden als vrijwillig verzekerde over de buitenlandse periode, en dat de ingehouden premies dan alsnog konden worden aangemerkt als premies voor de vrijwillige verzekering, werd het onderzoek beëindigd.

13A.2.5.3 *Hardheidsclausule*

Rapport 98/51 heeft betrekking op een klacht over de afwijzing door de Staatssecretaris van Financiën van een verzoek om toepassing van de hardheidsclausule. Verzoeker had geld geleend voor de betaling van de successierechten over zijn deel van de nalatenschap van zijn moeder. Ten gevolge van de beperking per 1 januari 1997 van de aftrekmogelijkheid in de Wet op de inkomstenbelasting 1964 voor consumptieve rente zou de rente van de geldlening in 1997 niet meer volledig aftrekbaar zijn.

Verzoeker vroeg de Staatssecretaris van Financiën om met toepassing van de hardheidsclausule voor hem voor het jaar 1997 een van de wet afwijkende regeling te treffen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de afwijzing op het verzoek «behoorlijk» was. Bij de totstandkoming van de wijziging in de Wet op de inkomstenbelasting 1964 was uitdrukkelijk aandacht besteed aan de kwestie van op dat moment reeds bestaande leningen. Daarbij was gekozen voor een generieke overgangsmaatregel, die bestond uit een hoger aftrekplafond gedurende enige jaren, en was afgezien van een uitzondering op de aftrekbeperking voor situaties als die van verzoeker. Van een door de wetgever niet voorzien of niet bedoeld gevolg van de (gewijzigde) wet was dan ook geen sprake.

In het geval dat leidde tot rapport 98/549 vroeg verzoeker om toepassing van de hardheidsclausule ten aanzien van het tarief voor de motorrijtuigenbelasting voor de drie door hem geëxploiteerde rouwvolgauto's. De Wet op de motorrijtuigenbelasting 1994 kent voor rouwvolgauto's geen vrijstelling of bijzonder tarief. Ter ondersteuning van zijn verzoek wees verzoeker op de vrijstelling in die wet voor lijkauto's en op het bijzondere tarief voor kampeerauto's. Hij wees er daarbij op dat de rouwvolgauto's, net als kampeerauto's, maar een beperkt gebruik van de weg maken.

De Staatssecretaris wees het verzoek af omdat de verschuldigdheid van het normale tarief voor de rouwvolgauto's het gevolg was van de keus van de wetgever voor het houderschap als belastbaar feit voor de Wet op de motorrijtuigenbelasting 1994. Dit bracht met zich mee dat de mate van het gebruik van de weg vanaf de inwerkingtreding van die wet op 1 april 1995 niet meer bepalend was.

De Nationale ombudsman beoordeelde de afwijzing als «behoorlijk». Hij overwoog daarbij dat de tekst van de Wet op de motorrijtuigenbelasting 1966 evenmin een vrijstelling kende voor rouwvolgauto's en dat de vrijstelling die onder die wet op basis van goedkeurend beleid had gegolden al in 1989 was vervallen. Uit de brief van 23 april 1997 van de Staatssecretaris van Financiën aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (Tweede Kamer, vergaderjaar 1996–1997, 25 327, nr. 1) kon voorts worden opgemaakt dat bij de invoering van de Wet op de motorrijtuigenbelasting 1994 niet was beoogd wijziging te brengen in het stelsel van vrijstellingen.

De vergelijking met de kampeerauto's ging evenmin op. Het bijzondere tarief in de nieuwe wet voor deze auto's was blijkens de genoemde brief van de Staatssecretaris bedoeld ter vervanging van de gedeeltelijke vrijstelling voor kampeerauto's onder de oude wet en was ingegeven door de gedachte dat kampeerauto's in het algemeen slechts gedurende een beperkt deel van het jaar van de weg gebruik maken. Deze beide omstandigheden zijn op rouwvolgauto's niet van toepassing.

In een geval dat niet leidde tot een rapport had verzoeker niet tijdig bij de Sociale verzekeringsbank (SVB) gevraagd om vrijstelling van de premieplicht voor de Nederlandse volksverzekeringen. Hij had dit nagelaten omdat hij uit informatie van de Belastingdienst had opgemaakt dat dit niet nodig was. De bedoelde informatie van de Belastingdienst hield in dat de Belastingdienst de SVB zou informeren over de uitkomst van een door de Belastingdienst ingesteld onderzoek naar verzoekers binnenlandse belasting- en premieplicht. Het werd verzoeker pas na ontvangst van een aanslag duidelijk dat hij niettemin zelf bij de SVB om de vrijstelling had moeten vragen. Vrijstelling kon echter niet met terugwerkende kracht worden verleend. Hij vroeg de Staatssecretaris van Financiën om de verschuldigde premie over de inmiddels verstreken jaren met toepassing van de hardheidsclausule te (doen) restitueren. Dit verzoek werd afgewezen.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman werd beëindigd toen bekend werd dat op grond van een motie van 4 november 1997 in de Tweede Kamer der Staten-Generaal door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werd overwogen een regeling te treffen ingevolge welke aan een verzoek om vrijstelling een terugwerkende kracht kan worden verleend van maximaal drie jaar. Deze regeling zou ook nog op verzoeker van toepassing zijn.

13A.2.5.4 *Onjuiste aanslagen*

In het geval dat leidde tot rapport 98/280 klaagden verzoekers over een onjuiste voorlopige aanslag. Hun belastingadviseur had op het voorblad van het aangiftebiljet inkomstenbelasting de opmerking geplaatst: «Deze aangifte goed bekijken. Niet zonder meer afwerken». De Belastingdienst had vervolgens een negatieve voorlopige aanslag opgelegd conform de cijfers van de aangifte. Bij het vaststellen van de definitieve aanslag kwam de Belastingdienst echter tot de conclusie dat op de aangifte een correctie moest worden toegepast. Deze resulteerde in een aanslag waarop een deel van de voorlopige teruggaaf weer moest worden terugbetaald. De Nationale ombudsman oordeelde dat van de Belastingdienst niet verwacht kon worden dat hij in een massaal proces als de verwerking van de binnenkomende aangiftebiljetten, al bijzondere aandacht besteedt aan een aantekening op het biljet. Bij de afweging speelde mede een rol dat ook belastingplichtigen die een teruggaaf verwachtten, belang hebben bij een snelle verwerking van de biljetten. De beslissing van de Belastingdienst om de definitieve aanslag ondanks het voorafgaande in stand te laten, beoordeelde de Nationale ombudsman eveneens als «behoorlijk». Het was immers niet gebleken dat deze aanslag op zich zelf beschouwd onjuist zou zijn.

13A.2.5.5 *Belastingteruggaaf*

In 1998 deed de Nationale ombudsman vijftien (1997: 7) zaken af over terugbetalingen door de Belastingdienst op een ander nummer dan dat waarop de betrokken belastingplichtige de terugbetaling wenste te ontvangen. In acht zaken werd een rapport uitgebracht. In zeven zaken werd het onderzoek tussentijds beëindigd.

Rapport 98/222 (VN 1998, afl. 35) betreft de volgende situatie. De Belastingdienst stortte in juni 1997 een voor verzoeker bestemde teruggaaf op een rekeningnummer dat op het moment van de storting niet meer ten name van verzoeker stond, maar ten name van een derde. Verzoeker had de Belastingdienst vóór het tijdstip van de storting nimmer laten weten dat het nummer niet meer bij hem in gebruik was. De Belastingdienst had verzoeker er, door het vermelden van dat rekeningnummer op de toegezonden aangiftebiljetten 1995 en 1996, in het eerste kwartaal van 1996 respectievelijk 1997 op gewezen dat in zijn administratie nog steeds het betrokken rekeningnummer stond geadmineistreerd als rekeningnummer dat kon worden gebruikt voor het doen van terugbetalingen. Van de daarbij geboden gelegenheid om een ander nummer op te geven, had verzoeker geen gebruik gemaakt. De Nationale ombudsman stelde vast dat de Belastingdienst met de storting op de rekening ten name van de derde niet aan verzoeker had betaald en dat de betaling ook niet aan verzoeker ten goede was gekomen. Dit betekende dat de Belastingdienst in beginsel alsnog aan verzoeker diende te betalen, tenzij de Belastingdienst verzoeker kon tegenwerpen dat hij niettemin bevrijdend had betaald. Dat zou zo zijn indien de Belastingdienst op het moment van betaling op redelijke gronden had mogen aannemen dat het gebruikte nummer nog bij verzoeker in gebruik was. Dit betekende dat de Belastingdienst op het moment van betaling te goeder trouw moest zijn geweest als bedoeld in artikel 3:11 Burgerlijk Wetboek. Dit zou alleen het geval zijn geweest

indien de Belastingdienst op het moment van betaling niet wist (het subjectieve criterium) en in de gegeven omstandigheden ook niet behoefde te weten (het objectieve criterium) dat het nummer niet meer bij verzoeker in gebruik was.

Nu verzoeker nimmer had laten weten dat het nummer niet meer bij hem in gebruik was, en de Belastingdienst stelde daar ook overigens niet van op de hoogte te zijn geweest, voldeed de Belastingdienst aan het subjectieve criterium.

Het objectieve criterium betekent dat op de Belastingdienst een onderzoekplicht rust. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst, gelet op het feit dat verzoeker zelf geen enkele actie had ondernomen om de Belastingdienst te informeren, voldoende aan zijn onderzoekplicht had voldaan met de vermelding van het rekeningnummer op de beide aangiftebiljetten en door verzoeker de gelegenheid te bieden daar op te reageren.

Een soortgelijke situatie was aan de orde in de gevallen die leidden tot rapport 98/525 en rapport 98/553. De beoordeling van de Nationale ombudsman liep dan ook langs dezelfde lijn als in het hiervoor vermelde geval. In deze beide gevallen kwam echter meer nadrukkelijk de vraag aan de orde of de Belastingdienst in voldoende mate had voldaan aan de op hem rustende onderzoekplicht. Vastgesteld werd namelijk dat de Belastingdienst voorafgaand aan de storting geen controles had toegepast of laten toepassen op de tenaamstelling van de te gebruiken rekening (naam-nummercontrole en/of bestandscontrole). De Belastingdienst gaf aan deze controles achterwege te laten gelet op het aantal te verwachten foutmeldingen en de daaruit voortvloeiende vertraging. Voorts werd nog het volgende vastgesteld. De Belastingdienst ontvangt van de Postbank dan wel Interpay (de voormalige bankgiro-centrale) regelmatig een opgave van opgeheven rekeningnummers. Op basis van deze opgaven verwijdert de Belastingdienst de opgeheven rekeningnummers van belastingplichtigen uit zijn bestand. Gelet op het feit dat in beide gevallen toch stortingen op al opgeheven rekeningnummers hadden plaatsgevonden, is deze werkwijze kennelijk niet sluitend. De Nationale ombudsman oordeelde dat de overwegingen van de Belastingdienst om de controles achterwege te laten daarvoor een redelijke basis vormen, maar dat het risico van die keuze, namelijk dat een storting wordt gedaan op een onjuist rekeningnummer, in beginsel voor rekening van de Belastingdienst dient te komen. Een uitzondering op dit uitgangspunt is mogelijk indien zou komen vast te staan dat de Belastingdienst op enigerlei andere wijze voldoende inspanningen heeft geleverd om aan zijn onderzoekplicht te voldoen.

In het geval van rapport 98/553 en voor één van de twee stortingen in het geval van rapport 98/525 oordeelde de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst aan zijn onderzoekplicht had voldaan, door het in zijn administratie voorkomende nummer op het toegezonden aangiftebiljet te vermelden. Verzoekers hadden daar ook in deze gevallen niet op gereageerd. De klachten waren in zoverre dan ook niet gegrond. Voor de andere storting in het geval van rapport 98/525 gold weliswaar dat de Belastingdienst voorafgaand aan de storting het nummer op een aangiftebiljet had vermeld, maar op het moment van de storting had verzoeker het aangiftebiljet nog niet ingeleverd. De Nationale ombudsman oordeelde dan ook dat deze storting op een onjuiste rekening voor risico moest komen van de Belastingdienst. In zoverre was de klacht in dit geval gegrond. De aanbeveling om het bedrag van deze storting alsnog op de juiste rekening over te maken, werd opgevolgd.

In het geval dat leidde tot rapport 98/547 had verzoeker wel gereageerd op de vermelding van het rekeningnummer op het aangiftebiljet, en een ander rekeningnummer aan de Belastingdienst opgegeven. De Belasting-

dienst stortte een teruggaaf niettemin op het oude rekeningnummer. De Nationale ombudsman oordeelde dat deze storting niet juist was en dat de Belastingdienst in beginsel dan ook gehouden was de daardoor door verzoeker geleden schade te vergoeden (zie ook hiervoor, onder § 13A.2.2).

In rapport 98/552 is een zaak aan de orde waarin de Nationale ombudsman, langs de lijn die werd beschreven bij rapport 98/222, oordeelde dat de Belastingdienst niet had voldaan aan de op hem rustende onderzoekplicht. Het ging om een teruggaaf motorrijtuigenbelasting die door de Belastingdienst was gestort op een rekening die verzoekster aan de Belastingdienst had opgegeven voor een teruggaaf over 1989, maar die inmiddels niet meer bij haar in gebruik was. Ook in 1991 had zij op die rekening nog een teruggaaf ontvangen. De rekening was niet voor betalingen aan de Belastingdienst gebruikt. Zij had voor het laatst over 1993 een aangiftebiljet inkomstenbelasting ontvangen. Op dat biljet stond nog niet het bij de Belastingdienst geregistreerde nummer voor terugbetalingen vermeld.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de Belastingdienst niet had voldaan aan zijn onderzoekplicht. Ook bij dit oordeel speelde een rol dat de Belastingdienst had afgezien van de naam-nummercontrole, en evenmin gebruik had gemaakt van de mogelijkheid om een bestandscontrole op naam/nummer te laten uitvoeren. Het risico van betaling op een onjuiste rekening kwam daarmee ook in dit geval voor rekening van de Belastingdienst. De Nationale ombudsman deed de aanbeveling het bedrag van de teruggaaf motorrijtuigenbelasting alsnog op verzoeksters rekening te storten. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

In de zaak die aan de orde is in rapport 98/433 was de Belastingdienst ten onrechte voorbij gegaan aan een verzoek van verzoekster om teruggaven inkomstenbelasting 1994 en 1995 voor haar en haar echtgenoot te storten op een rekening ten name van een derde. In zoverre was de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk». Nu de bedragen echter waren gestort op rekeningen ten name van haar en haar echtgenoot en zij daarover hadden kunnen beschikken, had de Belastingdienst evenwel toch bevrijdend betaald.

In de zaak die leidde tot rapport 98/591 had verzoeker storting op een bepaalde rekening rechtsgeldig uitgesloten. De Belastingdienst stortte een teruggaaf voor hem evenwel toch op die rekening. De Belastingdienst behoefde naar het oordeel van de Nationale ombudsman het bedrag echter ook in dit geval niet opnieuw aan verzoeker te betalen, omdat deze door de eerdere storting was verrijkt en zich niet bereid had verklaard het bedrag van de eerdere storting aan de Belastingdienst terug te betalen.

In de zeven gevallen die niet leidden tot een rapport werd het onderzoek om diverse redenen tussentijds beëindigd. In één geval gebeurde dit omdat de Belastingdienst het bedrag van de teruggaaf alsnog had gestort op een rekening van verzoekster en in een ander geval nadat de Staatssecretaris verzoeker een schadeloosstelling had toegezegd ter grootte van het op de onjuiste rekening gestorte bedrag. In twee gevallen werd het onderzoek op verzoek van verzoeker beëindigd. In één geval verstreekte verzoeker onvoldoende informatie om het onderzoek te kunnen voortzetten. In een ander geval werd het onderzoek beëindigd nadat was gebleken dat verzoekster zelf een verkeerd rekeningnummer aan de Belastingdienst had opgegeven. Ten slotte bleek in één geval het bedrag van de teruggaaf al te zijn verrekend met opgelegde aanslagen.

13A.2.5.6 *Overige zaken op het terrein van de heffing*

Vermeldenswaard zijn hier nog de volgende zaken.

In rapport 98/155 (VN 1998, afl. 31) oordeelde de Nationale ombudsman dat het «niet behoorlijk» was dat de Belastingdienst lopende een procedure voor het gerechtshof de aanslag van verzoekster had teruggebracht tot nihil. Verzoekster had in de aangifte vennootschapsbelasting over 1987 een met voorgaande jaren te verrekenen verlies aangegeven. De Belastingdienst had bij het vaststellen van de aanslag echter een correctie aangebracht, waardoor de aanslag een te betalen bedrag vermeldde. Verzoekster had deze aanslag bestreden en het geschil was uiteindelijk voorgelegd aan de Hoge Raad. Deze had de zaak verwezen naar een ander gerechtshof. Tijdens de verwijzingsprocedure deed de Belastingdienst verzoekster een compromisvoorstel dat door haar werd afgewezen. Hoewel de Belastingdienst bij het compromisvoorstel had aangegeven dat dit bij niet-acceptatie zou komen te vervallen, voerde de Belastingdienst het voorstel ondanks de afwijzing door verzoekster toch eenzijdig uit. Daardoor werd de aanslag teruggebracht tot nihil. Tegelijk gaf de Belastingdienst een beschikking af omtrent de hoogte van het met voorgaande jaren te verrekenen verlies.

De Nationale ombudsman overwoog dat de Belastingdienst het vertrouwen bij verzoekster had geschonden dat was opgewekt door de mededeling dat het voorstel bij niet-acceptatie zou komen te vervallen, en dat de Belastingdienst door zijn eenzijdige actie het verzoekster onmogelijk had gemaakt het oordeel van de rechter over het geschil dat aan de correctie ten grondslag lag te vernemen. De Belastingdienst stelde weliswaar terecht dat het oordeel van de rechter hoe dan ook niet verder kon strekken dan de hoogte van de opgelegde aanslag en dat derhalve met de uitspraak van de rechter de hoogte van het te verrekenen verlies nog niet zou vaststaan. De Nationale ombudsman overwoog echter dat aannemelijk was dat de argumenten van de rechter meer duidelijkheid zouden hebben geschapen over de vraag hoe het geschil dat aan de correctie ten grondslag lag, moest worden beoordeeld en, daaruit voortvloeiend, op welke hoogte het verlies moest worden vastgesteld. Daarmee had kunnen worden voorkomen dat verzoekster een nieuwe procedure moest beginnen tegen de afgegeven beschikking omtrent het te verrekenen verlies.

Rapport 98/216 betreft een situatie waarin de Belastingdienst een afgegeven machtiging voor de automatische incasso van een voorlopige aanslag vermogensbelasting niet had geaccepteerd omdat verzoeker bij de betaling van die aanslag een achterstand had. De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond.

Rapport 98/219 betreft een situatie waarin een naamgenoot van verzoeker (ten onrechte) verzoekers sofi-nummer had gebruikt. De Nationale ombudsman oordeelde dat het niet correct was dat de Belastingdienst verzoeker een correctie op zijn aangifte inkomstenbelasting had aangekondigd die het gevolg was van het gebruik door de naamgenoot van zijn sofi-nummer. Uit het onderzoek door de Nationale ombudsman was immers gebleken dat de Belastingdienst al eerder op de hoogte was geweest van het onjuiste gebruik van verzoekers sofi-nummer en toen kennelijk geen actie had ondernomen.

Rapport 98/478 (VN 1998, afl. 58) betreft de volgende situatie. Verzoekster klaagde erover dat de Belastingdienst (bureau VAMIL) weigerde haar melding op grond van artikel 10, zevende lid, Wet op de inkomstenbelasting 1964 (Wet IB '64) en artikel 16, eerste lid, onder a van de Uitvoeringsregeling willekeurige afschrijving van een investering als bedoeld in artikel 10, derde lid Wet IB '64 als tijdig te beschouwen. Verzoekster had tijdig gevraagd om toezending van het voorgeschreven

formulier voor de melding, maar toen te horen gekregen dat deze «op» waren. De Belastingdienst had haar niet geïnformeerd over de wijze waarop zij nu diende te handelen. Zij had vervolgens tegen het eind van de termijn waarbinnen melding moest plaatsvinden de aangegane verplichting gemeld per brief. Deze melding was één dag te laat bij de Belastingdienst binnengekomen. Tevens had zij het kort na het einde van de termijn ontvangen formulier ingevuld naar de Belastingdienst gezonden. De Belastingdienst stuurde het ingevulde formulier echter retour met de mededeling dat het te laat was ontvangen. De Nationale ombudsman oordeelde dat het geheel aan de Belastingdienst was te wijten dat verzoekster niet tijdig de beschikking had gehad over het voorgeschreven formulier en dat de Belastingdienst verzoekster niet had geïnformeerd over een andere te volgen procedure. Onder deze omstandigheden was de weigering om de melding per brief, in combinatie met het later ingestuurde formulier, als tijdig aan te merken, «niet behoorlijk». De aanbeveling om de melding alsnog als tijdig aan te merken, werd opgevolgd.

Rapport 98/498 betreft het volgende. Verzoeker had van de Belastingdienst een aangiftebiljet inkomstenbelasting 1996 uitgereikt gekregen. De aanleiding daarvoor was niet dat hij over dat jaar vermoedelijk belasting verschuldigd zou zijn of recht zou hebben op een teruggaaf, maar dat hij over het jaar 1995 een T-biljet had ingediend. De Belastingdienst gaf als reden voor deze werkwijze aan dat uit onderzoek was gebleken dat het grootste deel van de belastingplichtigen die een T-biljet indienen, ook in de daarop volgende jaren voor een teruggaaf in aanmerking komt. De Belastingdienst volgde deze werkwijze uit overwegingen van serviceverlening en doelmatigheid. Verzoeker klaagde er over dat de Belastingdienst had geweigerd hem te ontslaan van de verplichting het aangiftebiljet ingevuld in te leveren.

De Nationale ombudsman overwoog dat de Staatssecretaris van Financiën op vragen in de Tweede Kamer der Staten-Generaal had geantwoord dat de belastingplichtige formeel gehouden is het uitgereikte aangiftebiljet ingevuld in te zenden, maar dat in een geval dat recht bestaat op een teruggaaf het niet inleveren van het aangiftebiljet niet zal leiden tot sancties, en dat in zo'n geval de regel van artikel 64 Wet op de inkomstenbelasting 1964, dat geen aanslag wordt vastgesteld indien geen belasting is verschuldigd, ambtshalve zal worden toegepast. Volgens de Nationale ombudsman viel niet in te zien waarom deze gedragslijn niet ook zou worden gevolgd in een situatie als deze, waarin geen recht bestaat op een teruggaaf maar ook geen belasting is verschuldigd. Het was dan ook onjuist dat de Belastingdienst verzoeker een waarschuwing had gestuurd voor een aanslag op basis van een schatting.

In twee zaken die niet hebben geleid tot een rapport was de wijze van reageren van de Belastingdienst op klachten aan de orde. In het eerste geval had verzoeker een klacht bij de Belastingdienst ingediend over de gang van zaken tijdens een boekenonderzoek dat bij zijn onderneming was ingesteld. Aanvankelijk hadden de ambtenaren van de Belastingdienst daarbij het standpunt ingenomen dat door verzoeker omzet was verzwegen, maar later erkende de Belastingdienst dat dit standpunt prematuur was en werd de aangegeven omzet gevolgd. In reactie op de door verzoeker ingediende klacht liet de Belastingdienst weten dat het onderzoek geen schoonheidsprijs verdiende. Voor de door verzoeker geconstateerde fouten werden excuses aangeboden. Nadat verzoeker zijn onvrede met deze reactie had kenbaar gemaakt, gaf de Belastingdienst nogmaals aan dat het hem speet dat ten onrechte was gesteld dat sprake zou zijn van omzetverzwijging. Tevens nodigde de Belastingdienst verzoeker uit voor een gesprek om de kwestie uit te praten. Verzoeker sloeg deze uitnodiging af en wendde zich tot de

Nationale ombudsman. Hij klaagde er met name over dat de Belastingdienst in zijn reactie op de klacht niet was ingegaan op alle door hem opgevoerde geschilpunten.

De Nationale ombudsman was echter van oordeel dat de Belastingdienst op toereikende wijze op de klacht van verzoeker had gereageerd. Met name de uitnodiging voor een gesprek zag de Nationale ombudsman als mogelijkheid bij uitstek om de lucht te klaren. De Nationale ombudsman beëindigde vervolgens het onderzoek.

In het tweede geval klaagde verzoeker er over dat de vervaldata van de betalingstermijnen van zijn voorlopige aanslag vermogensbelasting niet vielen op de laatste dag van iedere maand, zoals bij andere aan hem opgelegde voorlopige aanslagen. De Belastingdienst gaf aan dat om diverse redenen was gekozen voor «flexibele dagtekening» en dat slechts in geval van hoge uitzondering werd overgegaan tot wijziging van een dagtekening. Hoewel daarvoor in verzoekers geval op zich geen aanleiding bestond, werd in zijn geval bij wijze van tegemoetkoming toch de dagtekening aangepast omdat de Belastingdienst verzuimd had verzoeker tijdig en voldoende voortvarend en uitvoerig te informeren. De Nationale ombudsman was van oordeel dat het besluit van de Belastingdienst om over te gaan op flexibele dagtekening berustte op redelijke gronden en besloot, mede gezien de tegemoetkoming aan verzoeker, het onderzoek te beëindigen.

13A.2.6 *Invordering*

13A.2.6.1 *Verrekening*

De Nationale ombudsman handelde in 1998 vijf (1997: 8) klachten via onderzoek af die (mede) betrekking hadden op het onderwerp verrekening.

In vier gevallen werd het onderzoek tussentijds beëindigd. In drie van deze gevallen gebeurde dit omdat met de door de Belastingdienst genomen actie op toereikende wijze aan de klacht was tegemoetgekomen. In het vierde geval werd het onderzoek tussentijds beëindigd omdat tijdens het onderzoek bleek dat de beslissing van de Belastingdienst zonder meer in overeenstemming was met de Invorderingswet 1990, en de daarop gebaseerde Leidraad Invordering 1990.

De vijfde klacht leidde tot rapport 98/539. Zij had als onderwerp dat de Belastingdienst een teruggaaf omzetbelasting, die voortvloeide uit de afhandeling op 14 januari 1998 van negatieve aangiften omzetbelasting, niet direct had uitbetaald, maar in plaats daarvan had verrekend met een op 12 februari 1998 vastgestelde en op diezelfde datum aan verzoekster betekende naheffingsaanslag loonbelasting. Deze laatste aanslag was opgelegd naar aanleiding van een gesprek met de directeur en enig, volledig, gevolmachtigde van verzoekster. Reden dat de teruggaaf niet onverwijld was uitbetaald, was dat deze direct bij vaststelling was gesignaleerd. Dat wil zeggen dat uitbetaling niet eerder kon plaatsvinden dan na de uitdrukkelijke toestemming van de Belastingdienst (de ontvanger). Doel van zo'n signalering is onder meer om de ontvanger er op te wijzen dat hij – alvorens hij uitbetaling fiatteert – nagaat of ten laste van de betrokken belastingplichtige(n) nog onherroepelijke of voorlopige (naheffings)aanslagen invorderbaar zijn, waarmee verrekening mogelijk is. Aanleiding voor de signalering was in dit geval het op grond van een gehouden derdenonderzoek bij de Belastingdienst gerezen vermoeden dat zich in de administratie van verzoekster valse facturen bevonden, alsmede de slechte ervaringen met de directeur van verzoekster.

De Nationale ombudsman achtte het op grond van deze omstandigheden te billijken dat de Belastingdienst de bewuste teruggaaf omzetbelasting had gesignaleerd. Onder deze omstandigheden achtte de Nationale

ombudsman het op grond van deze omstandigheden evenmin onjuist dat de ontvanger – bij het ontbreken van de mogelijkheid tot verrekening met een invorderbare, voorlopige of onherroepelijke (naheffings)aanslag ten laste van verzoekster – uitbetaling van de teruggaaf omzetbelasting had aangehouden in afwachting van het geplande gesprek met de directeur van verzoekster. Een en ander leidde tot het oordeel dat de Belastingdienst terecht tot verrekening was overgegaan. In het verlengde hiervan oordeelde de Nationale ombudsman voorts dat de Belastingdienst verzoekster niet in de gelegenheid had behoeven te stellen de naheffingsaanslag via haar G-rekening te voldoen.

Overigens was de Nationale ombudsman wel van oordeel dat de Belastingdienst in een op 14 januari 1998 aan verzoekster gezonden brief had moeten meedelen waarom hij niet tot onmiddellijke betaling van de teruggaaf omzetbelasting zou overgaan, maar deze teruggaaf had gesignaleerd. Op dit laatste punt was de klacht gegrond.

13A.2.6.2 *Betalingsregelingen*

Het aantal via onderzoek afgedane klachten dat (deels) betrekking had op het gebied van de betalingsregelingen bedroeg in 1998 zeventien (1997: 24; 1996: 4). In negen gevallen werd het onderzoek tussentijds beëindigd. In drie gevallen gebeurde dat omdat de Belastingdienst en betrokkene hangende het onderzoek opnieuw met elkaar in overleg traden, om een bevredigende oplossing te vinden voor de betaling van de belasting-schuld. In de andere zes gevallen gebeurde dit omdat tijdens het onderzoek bleek dat de beslissing van de Belastingdienst zonder meer in overeenstemming was met de Invorderingswet 1990 en de daarop gebaseerde Leidraad Invordering 1990.

Bij de resterende acht zaken werd het onderzoek afgerond met een rapport (98/46, 98/61, 98/127, 98/130, 98/134, 98/442, 98/558 en 98/584). Eén klacht (rapport 98/61) werd deels gegrond en deels niet gegrond verklaard. De klacht was gegrond op het punt dat was nagelaten om verzoeker te informeren over de berekening van zijn betalingscapaciteit. Op het punt van de inhoudelijke beslissing inzake de betalingsregeling was zij echter niet gegrond. Van de resterende zeven klachten werden er vijf niet gegrond verklaard, en twee gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 98/46 (JB 1998, nr. 122) was het volgende aan de orde. De Belastingdienst had ter voldoening van een belasting-schuld aan verzoeker een betalingsregeling van f 854 per maand toegestaan. Verzoeker achtte de maandtermijn te hoog, en stelde bij de Directie beroep in tegen de beslissing van de Belastingdienst. In zijn beroepschrift wees verzoeker op de extra kosten die hij moest maken in verband met zijn invaliditeit en met de ziekte van zijn echtgenote. Met name ging het daarbij om de kosten van ongeveer f 500 per maand ten behoeve van de noodzakelijke huishoudelijke hulp. Verzoeker vond ook bij de Directie geen gehoor.

De Nationale ombudsman overwoog dat de Belastingdienst, blijkens zijn reactie op de klacht van verzoeker, het standpunt innam dat indien verzoeker de door hem gestelde kosten voor huishoudelijke hulp kon aantonen, met deze kosten rekening zou worden gehouden bij de berekening van zijn betalingscapaciteit. Volgens de Nationale ombudsman had de Belastingdienst dan ook niet tot afwijzing van het beroepschrift mogen overgaan zonder verzoeker expliciet in de gelegenheid te hebben gesteld de kosten voor huishoudelijke hulp nader te onderbouwen. Verzoeker had die gelegenheid echter niet gehad.

De Nationale ombudsman deed daarom de aanbeveling om verzoeker alsnog in de gelegenheid te stellen om de door hem gestelde kosten voor huishoudelijke hulp aan te tonen, en om vervolgens het beroepschrift opnieuw te beoordelen, met inachtneming van de door verzoeker verstrekte gegevens. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

In de gevallen die leidden tot de rapporten 98/130 (AB 1998, nr. 229) en 98/134 was sprake van ingediende bezwaarschriften op het punt van de in de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 begrepen belasting over het in 1996 uitbetaalde vakantiegeld. Deze bezwaarschriften werden door de Belastingdienst aangehouden in afwachting van de uitspraak van de Hoge Raad over de kwestie van het vakantiegeld. De klacht betrof in beide gevallen dat de Belastingdienst niet het gevraagde uitstel van betaling had verleend.

De Staatssecretaris van Financiën was van oordeel dat ingeval de Belastingdienst wordt geconfronteerd met een bovenmatig aantal massaal ingediende bezwaarschriften, aan de desbetreffende belastingplichtigen ondanks de bepalingen van de Leidraad Invordering 1990 en het besluit van de Staatssecretaris van Financiën van 17 december 1996 (AFZ96/3312 M), waarin is geregeld dat ingeval van massaal ingediende bezwaarschriften gewoon uitstel van betaling wordt verleend – geen uitstel van betaling behoeft te worden verleend, indien dit uitstel bij het wel toekennen daarvan een niet te rechtvaardigen ongelijkheid tussen de verschillende belastingplichtigen in het leven roept. Zo zouden in dit geval belastingplichtigen die een bezwaarschrift hadden ingediend beter af zijn dan de groep van belastingplichtigen die op basis van een bekendmaking van het Ministerie van Financiën hadden afgezien van het indienen van een bezwaarschrift, maar ook dan de groep belastingplichtigen met bezwaren tegen de belastingheffing over het vakantiegeld voor wie de belastingheffing over de looninkomsten eindheffing is, dan wel die een negatieve aanslag over 1996 hadden opgelegd gekregen.

De Nationale ombudsman achtte het terecht dat de Staatssecretaris van Financiën in deze aangelegenheid aan het gelijkheidsbeginsel een groter gewicht had toegekend dan aan het vertrouwensbeginsel. De omstandigheden van dit geval vormden naar het oordeel van de Nationale ombudsman een voldoende rechtvaardiging voor het afwijken van het algemene beleid ten aanzien van het verlenen van uitstel van betaling.

De zaak die leidde tot rapport 98/442 betrof een verzoek om een betalingsregeling voor een aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 die was opgelegd ter correctie van een (ten onrechte) opgelegde voorlopige negatieve aanslag (met een aanzienlijk terug te geven bedrag) die het gevolg was van een fout van de Belastingdienst. Verzoekster had het bedrag van de voorlopige aanslag na ontvangst uitgegeven. In een dergelijk geval voorziet het (uitstel)beleid van de Belastingdienst in de mogelijkheid een betalingsregeling te treffen met een looptijd van ten hoogste 24 maanden. Dat is tweemaal de duur van de normale looptijd (in beginsel ten hoogste 12 maanden) van een betalingsregeling.

De Nationale ombudsman oordeelde dat dit beleid – mede in verband met het gevaar van cumulatie van schulden – niet onredelijk is. Van belang hierbij is de informatie die op het aanslagbiljet wordt verstrekt en de rol die beide partijen bij het ontstaan van het betalingsprobleem hebben gespeeld, alsmede de door de Staatssecretaris in dergelijke gevallen ingezette gedragslijn ingeval een dergelijke betalingsregeling niet tot volledige betaling van de belastingschuld leidt. Deze gedragslijn houdt in dat de Belastingdienst nagaat in hoeverre het uiteindelijk – na 24 maanden – nog openstaande bedrag op andere wijze kan worden verhaald. Bij gebreke van verhaalsmogelijkheden zal in de oninbaarheid van het bedrag worden berust.

Alleen in het geval van bijzondere omstandigheden zou er sprake kunnen zijn van een betalingsregeling met een langere looptijd. Die deden zich in dit geval niet voor.

13A.2.6.3 *Kwijtschelding*

Op het terrein van de kwijtschelding werden in 1998 dertien klachten via onderzoek afgehandeld (1997: 33).

In acht gevallen werd het onderzoek tussentijds beëindigd. In zes van deze gevallen was hiervoor de reden dat tijdens het onderzoek bleek dat de beslissing van de Belastingdienst zonder meer in overeenstemming was met de Invorderingwet 1990 en de daarop gebaseerde Leidraad Invordering 1990. In één geval werd het onderzoek beëindigd omdat verzoekster door de Belastingdienst werd uitgenodigd om opnieuw een verzoek om kwijtschelding in te dienen, en omdat aan de hand van dat verzoek getracht zou worden te komen tot een situatie waarin verzoekster in de toekomst aan haar fiscale verplichtingen zou kunnen voldoen. In het laatste geval werd het onderzoek beëindigd omdat de klacht al in behandeling was bij de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Tweede Kamer.

In de vijf overige zaken werd een rapport uitgebracht. In vier rapporten kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de klacht niet gegrond was. In één geval werd de klacht gegrond verklaard.

Allereerst is rapport 98/49 vermeldenswaard. Aan dit rapport lag de klacht ten grondslag dat de Belastingdienst geen verdere kwijtschelding verleende van de boetes die waren begrepen in de aan de beide werkvennootschappen van verzoekster (een BV) opgelegde naheffingsaanslagen loon- en omzetbelasting. De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond. Hij overwoog hiertoe dat tijdens het onderzoek niet was gebleken dat verzoekster en de Belastingdienst van mening verschilden over de vraag of terecht naheffingsaanslagen met boeten waren opgelegd, en dat mocht worden aangenomen dat de boeten (percentage) waren opgelegd overeenkomstig het Voorschrift Administratieve boeten 1993. Partijen verschilden enkel van mening over de hoogte van de boeten. Volgens de Nationale ombudsman kan de Belastingdienst ervan uitgaan dat er bij het bepalen van de hoogte van de boete in verband met het niet of te laat afdragen van ingehouden loon- en omzetbelasting geen sprake is van een wanverhouding tussen verzuim en de hoogte van de boete indien als argument daarvoor enkel de absolute hoogte van de boete naar voren wordt gebracht.

In de zaak die leidde tot rapport 98/158 was de Belastingdienst direct na de ontvangst van een brief van verzoeker van 7 september 1997, waarin deze aankondigde per 1 november 1997 naar Ierland te verhuizen, overgegaan tot dwanginvordering ex artikel 15 van de Invorderingwet 1990 (versnelde invordering) van de met dagtekening 30 augustus 1997 opgelegde aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1995. Deze dwanginvordering vond plaats in de vorm van een dwangbevel van 17 september 1997, dat al op 18 september 1997 werd gevolgd door het leggen van beslag op de woning van verzoeker. De Nationale ombudsman achtte deze handelwijze van de Belastingdienst niet juist. Hij overwoog dat de omvang van de belastingschuld van verzoeker (f 2341) niet buitensporig was en dat er geen aanleiding was geweest om verzoeker aan te merken als wanbetaler. Verder was niet gebleken dat verzoeker eerder dan 1 november 1997 het land zou verlaten. Volgens de Nationale ombudsman had van de Belastingdienst verwacht mogen worden dat verzoeker zou zijn ingelicht over het besluit de aanslag direct invorderbaar te verklaren, waarbij hem een korte betalingstermijn had moeten worden voorgehouden of waarbij hem had moeten worden gevraagd op korte termijn zekerheid te stellen voor de betaling van de aanslag. De Belastingdienst erkende een inschattingfout te hebben gemaakt; het leggen van beslag op de woning was volgens de Belastingdienst onevenredig zwaar, met name gezien de hoogte van de belastingschuld. Onder deze omstandigheden achtte de Nationale ombudsman het niet juist dat de Belastingdienst slechts bereid was geweest om de helft van de aan verzoeker in rekening gebrachte invorderingskosten kwijt te schelden. Hij deed daarom de aanbeveling het restant van de

invorderingskosten eveneens kwijt te schelden. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

13A.2.6.4 *Gebruik van dwangmiddelen*

De Nationale ombudsman deed in 1998, evenals in 1997, dertien zaken via onderzoek af die (deels) als onderwerp hadden de wijze waarop de Belastingdienst gebruik had gemaakt van de aan hem ten dienste staande dwangmiddelen.

In vijf gevallen werd het onderzoek tussentijds beëindigd. Drie keer gebeurde dit omdat met de door de Belastingdienst genomen actie voldoende aan de klacht was tegemoetgekomen. In één geval was het belang van verzoekster bij voortzetting van het onderzoek komen te vervallen. In het laatste geval oordeelde de Nationale ombudsman dat de handelwijze van de Belastingdienst zonder meer correct was.

De overige acht zaken werden afgerond met een rapport. Ten aanzien van de zaken waarin een rapport werd uitgebracht, kwam de Nationale ombudsman in vijf gevallen tot de conclusie dat de klacht op dit punt niet gegrond was. In twee gevallen concludeerde de Nationale ombudsman dat de klacht op dit punt gegrond was, terwijl in één geval werd geconcludeerd dat op dit punt de klacht deels gegrond en deels niet gegrond was.

Allereerst is hier rapport 98/9 (VN 1998, afl. 13) vermeldenswaard. In deze zaak had de Belastingdienst verzoekster aansprakelijk gesteld voor het bedrag van de naheffingsaanslag omzetbelasting 1991 die was opgelegd aan de vennootschap onder firma over een tijdvak dat verzoekster (nog) firmante was.

De Nationale ombudsman achtte het onjuist dat de Belastingdienst de aansprakelijkheid had gebaseerd op artikel 18 van het Wetboek van Koophandel, een civielrechtelijke bepaling, in plaats van de specifieke, fiscaalrechtelijke bepaling van artikel 33, eerste lid onder letter a., van de Invorderingswet 1990. De Nationale ombudsman overwoog dat de Leidraad Invordering 1990 voorschrijft dat de Belastingdienst bij zijn keuze tussen civielrechtelijke bevoegdheden of specifieke fiscale bevoegdheden een zorgvuldige afweging maakt tussen de belangen van de Staat en die van belastingschuldige. Dit geldt ook bij de keuze tussen de verschillende wettelijke bepalingen waarop de Belastingdienst de aansprakelijkheidstelling kan baseren. In dit geval waren er geen argumenten die pleitten voor de keuze voor de civielrechtelijke regeling van artikel 18 van het Wetboek van Koophandel boven het gebruik van de specifieke, fiscale regeling van artikel 33, eerste lid onder letter a., van de Invorderingswet 1990. Het enige resultaat van die keuze was geweest dat verzoekster zich niet had kunnen beroepen op de disculpatiemogelijkheid van artikel 33, vierde lid van de Invorderingswet 1990. Daarmee was volgens de Nationale ombudsman echter sprake van een conflict met de in de Leidraad Invordering 1990 neergelegde eis dat het resultaat van de belangenafweging de toets van behoorlijk bestuur moet kunnen doorstaan. Immers, de Invorderingswet 1990 kent uitdrukkelijk een disculpatiemogelijkheid toe aan belastingplichtigen in een situatie als die van verzoekster. Een keuze van de Belastingdienst die uitsluitend het gevolg heeft dat belastingplichtige deze disculpatiemogelijkheid wordt onthouden, is in strijd met wat uit een oogpunt van behoorlijk bestuur mocht worden verwacht. De aanbeveling van de Nationale ombudsman om verzoekster alsnog in de gelegenheid te stellen om aan te tonen dat de disculpatiemogelijkheid op haar van toepassing was, werd opgevolgd.

In de zaak die leidde tot rapport 98/200 was het volgende aan de orde. De klacht betrof de weigering van de Belastingdienst om mee te werken aan de overdracht door X BV, waarvan verzoeker statutair directeur was, van haar inventaris aan een derde. De opbrengst van de verkoop van de inventaris zou door X BV aan de Belastingdienst worden betaald ter

delging van haar belastingschulden. Uit de concept-overeenkomst bleek dat naast de inventaris ook andere bestanddelen van het ondernemingsvermogen van X BV aan de derde zouden worden verkocht, maar dat de opbrengst hiervan ten goede zou komen aan de crediteuren van X BV. Voorts gold als voorwaarde dat het door de Belastingdienst gelegde beslag op de roerende zaken van X BV zou worden opgeheven. De Nationale ombudsman overwoog dat de Belastingdienst bij zijn optreden steeds een afweging moet maken tussen (onder meer) de belangen van de Staat als schuldeiser en de belangen van de belasting-schuldige. Bij het streven een belastingschuldige aan zijn fiscale belastingverplichtingen te laten voldoen, mogen diens belangen niet nodeloos worden geschaad. Volgens de Nationale ombudsman kon gezien het geheel van feiten en omstandigheden in dit geval niet worden gezegd dat de Belastingdienst met zijn weigering om mee te werken aan het voorstel een onjuiste afweging van de wederzijdse belangen had gemaakt. Van belang was met name dat de ontstane belastingschuld het gevolg was van frauduleus handelen van verzoeker, dat de Belastingdienst aanwijzingen meende te hebben dat de bank van X BV door uitvoering van het voorstel ten onrechte werd bevoordeeld, en dat hetzelfde zou kunnen gelden voor de overige crediteuren van X BV. Voorts was het voordeel voor de Belastingdienst bij het meewerken aan het voorstel relatief gering ten opzichte van de belastingschuld. Overigens oordeelde de Nationale ombudsman dat van financiële benadeling van verzoeker door de handelwijze van de Belastingdienst in dit geval in het geheel geen sprake was geweest.

In de zaak die leidde tot rapport 98/322 had de Belastingdienst, ter invordering van een aan verzoeker opgelegde naheffingsaanslag motorrijtuigenbelasting 1995, bij verzoekers werkgever een loonvordering ex artikel 19 van de Invorderingswet 1990 ingesteld (vereenvoudigd derdenbeslag). Voor het doen van een dergelijke vordering dient de Belastingdienst te beschikken over een aan de belastingschuldige betekend dwangbevel tot betaling. Nu de Belastingdienst – zoals deze eerst tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman erkende in – dit geval niet beschikte over een rechtsgeldig aan verzoeker betekend dwangbevel, was de Nationale ombudsman van oordeel dat de loonvordering niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 19 van de Invorderingswet 1990 had plaatsgevonden.

De zaak die leidde tot rapport 98/385 betrof onder meer de klacht dat de Belastingdienst verzoeker, door beslaglegging op onder meer een aantal bankrekeningen, de mogelijkheid had onthouden om met aanwending van financiële middelen zijn onschuld te bewijzen. Het ging hier om kosten voor het opvragen van rekeningafschriften en kosten van rechtsbijstand.

De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond. Hij overwoog dat de Belastingdienst op grond van artikel 276, boek 3, van het Burgerlijk Wetboek de belastingschuld op alle zaken van de belastingplichtige kan verhalen, tenzij de wet of een overeenkomst anders bepaalt. In het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is bepaald dat geen beslag mag worden gelegd op zogenaamde minimumbestaansgoederen, terwijl het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan beslag op periodieke betalingen een beslagvrije voet verbindt. Deze bepalingen strekken ertoe te voorkomen dat de schuldenaar wordt getroffen in zijn eerste materiële en immateriële levensbehoeften of de middelen om deze te verwerven. Nu de door verzoeker opgevoerde kosten niet als hiervoor bedoeld konden worden aangemerkt, oordeelde de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst niet onjuist jegens verzoeker had gehandeld. Ook de in dit rapport behandelde klacht dat de Belastingdienst aan verzoeker opgelegde navorderingsaanslagen terstond invorderbaar had verklaard,

achtte de Nationale ombudsman niet gegrond. Volgens de Nationale ombudsman had de Belastingdienst voldoende aannemelijk gemaakt dat er gegronde vrees bestond voor verduistering en onverhaalbaarheid van de belastingschuld, zodat de Belastingdienst in redelijkheid had kunnen besluiten om over te gaan tot versnelde invordering.

13A.2.7 *Centraal bureau motorrijtuigenbelasting*

De Nationale ombudsman handelde in 1998 16 (1997: 32) verzoekschriften over de Belastingdienst/Centraal bureau motorrijtuigenbelasting (Cbm) af door middel van onderzoek. Hiervan werden 13 zaken afgedaan door interventie. De problemen die verzoekers hadden met het Cbm werden, op één geval na, opgelost na tussenkomst van de Nationale ombudsman. Het ging in deze gevallen om zaken als het beslissen op een bezwaarschrift, het onvoldoende beantwoorden van vragen, slechte telefonische bereikbaarheid, het niet beantwoorden van brieven en het vertraagd uitbetalen van een teruggave. In één geval werden de boetes betreffende vier naheffingsaanslagen door het Cbm vernietigd, terwijl in een ander geval in verband met zeer uitzonderlijke omstandigheden aanslagen werden vernietigd.

Drie zaken eindigden in een rapport. In twee gevallen werd de klacht niet gegrond verklaard. In één rapport verklaarde de Nationale ombudsman de klacht deels gegrond, deels niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 98/204 klaagde verzoekster er onder meer over dat een controle-ambtenaar van het Cbm zich bij een door hem verricht onderzoek niet had gelegitimeerd. Het ging hier om een onderzoek van verzoeksters auto ter beantwoording van de vraag of deze al dan niet was ingericht om te rijden op LPG. In reactie op de klacht gaf het Cbm aan dat het legitimeren in de regel slechts op verzoek plaats heeft en dat in dit geval niet om het tonen van een legitimatiebewijs was gevraagd.

De Nationale ombudsman constateerde dat de praktijk van het Cbm inzake de legitimatieplicht overeenkomt met het bepaalde in het tweede lid, van artikel 5:12 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), dat op 1 januari 1998 in werking is getreden. Op grond van deze bepaling geldt bij het uitoefenen van toezichthoudende taken alleen een legitimatieplicht indien om het tonen van het legitimatiebewijs wordt verzocht.

De bepalingen van afdeling 5.2 van de Awb inzake toezicht op de naleving – waarin het hiervoor genoemde artikel 5:12 is opgenomen – zijn, ingevolge artikel 1, vierde lid, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr), niet van toepassing op de belastingwetgeving. De wetgever heeft daarbij als uitgangspunt gehanteerd dat het bij de verplichtingen ten dienste van de belastingheffing gaat om het verzamelen van gegevens ten behoeve van het primaire proces van belastingheffing, in plaats van om toezicht op naleving van wettelijke voorschriften of vergunningvoorwaarden, zoals in afdeling 5.2 Awb is neergelegd.

Dit uitgangspunt behoeft volgens de Nationale ombudsman echter geenszins in de weg te staan aan een zoveel mogelijk overeenkomstige toepassing door de eenheden van de Belastingdienst, in daarvoor in aanmerking komende gevallen, van hetgeen in artikel 5:12, tweede lid, van de Awb ten aanzien van de legitimatieplicht is bepaald. Gelet daarop zag de Nationale ombudsman geen reden om de gedragslijn van het Cbm, die ook al voor 1 januari 1998 werd gevolgd en waarbij zijn ambtenaren zich uitsluitend op verzoek dienen te legitimeren, als onjuist aan te merken. Omdat vaststond dat verzoekster de betrokken controle-ambtenaar niet had verzocht zijn legitimatiebewijs te tonen, achtte de Nationale ombudsman de klacht, gezien het voorgaande, niet gegrond.

De zaak die uitmondde in rapport 98/580 heeft betrekking op regelgeving inzake motorrijtuigenbelasting betreffende kampeerauto's. Het Cbm had verzoeker, eigenaar van een (omgebouwde) Landrover, meegedeeld dat hij niet in aanmerking kwam voor het zogenaamde kwarttarief voor de motorrijtuigenbelasting van kampeerauto's. Verzoeker verzocht het Cbm hem mee te delen hoe lang, hoog en breed de binnenzijde van zijn auto precies moet zijn om voor het kwarttarief van de motorrijtuigenbelasting in aanmerking te kunnen worden gebracht. Het Cbm deelde verzoeker mee dat de klant niet van de fiscus verneemt hoe lang hoog en breed de leefruimte van een kampeerauto moet zijn om fiscaal te kunnen voldoen aan het begrip «leefruimte». Volgens het Cbm moesten belanghebbenden het doen met de subjectieve uitleg van de bevoegde inspecteur motorrijtuigenbelasting. Verzoeker klaagde bij de Nationale ombudsman onder meer over het feit dat het Cbm hem niet de door hem verzochte concrete informatie wilde verstrekken.

In artikel 30, lid 1, sub a van de Wet op de motorrijtuigenbelasting 1994 is aangegeven dat voor een kampeerauto een speciaal belastingtarief geldt. In lid 4 van datzelfde artikel heeft de wetgever onder meer bepaald dat bij algemene maatregel van bestuur voorwaarden en beperkingen kunnen worden gesteld met betrekking tot het gebruik van de weg en de bestemming, het uiterlijk en de inrichting van een kampeerauto. Ten tijde van het indienen van verzoekers klacht was nog geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De mogelijkheid van een speciaal tarief voor kampeerautos bestond al vanaf 1 april 1995. Dat op dat moment nog niet direct volledige duidelijkheid kon worden geboden over de specifieke vereisten waaraan een kampeerauto moet voldoen om voor het zogenaamde kwarttarief in aanmerking te komen, achtte de Nationale ombudsman begrijpelijk. De Staatssecretaris van Financiën moest immers enige tijd worden gegund om zijn inzichten te laten uitkristalliseren. Het was volgens de Nationale ombudsman echter niet juist dat er eind 1998 nog steeds niet een begin was gemaakt met het opstellen van een algemene maatregel van bestuur die duidelijkheid schept over de vereisten waaraan een kampeerauto moet voldoen om voor het zogenoemde kwarttarief in aanmerking te komen. Hierbij wees de Nationale ombudsman op het feit dat het ten aanzien van de regelgeving op het punt van de motorrijtuigenbelasting niet ongebruikelijk is om heel nauwkeurige eisen te stellen aan auto's, zowel wat betreft de maatvoering als de technische uitvoering, bijvoorbeeld als het gaat om het onderscheid tussen bestelauto's en personenauto's in verband met de tariefstelling.

De Nationale ombudsman overwoog dat het uitblijven van de hiervoor bedoelde algemene maatregel van bestuur het Cbm, mede gezien het belang van rechtszekerheid, voor de taak stelt om in de tussentijd voldoende houvast te bieden aan de (toekomstige) eigenaren van een kampeerauto.

Het Cbm heeft geprobeerd de gevolgen weg te nemen van het uitblijven van een algemene maatregel van bestuur door sinds het najaar van 1996 met enige regelmaat informatiebladen uit te brengen. In deze informatiebladen geeft het Cbm aan welke voorwaarden en beperkingen het stelt met betrekking tot het wettelijke begrip kampeerauto. Deze vereisten geven volgens de Nationale ombudsman weliswaar enig houvast, maar zijn toch op sommige punten te onbepaald. Daarnaast is de inhoud van deze informatiebladen regelmatig veranderd. Dit brengt onzekerheid met zich voor (toekomstige) belastingplichtigen, met name voor diegenen die op deze informatiebladen zijn aangewezen bij hun besluit om hun auto al dan niet om te bouwen, of om al dan niet een omgebouwd voertuig aan te schaffen.

Het viel daarom het Cbm aan te rekenen dat het verzoeker onvoldoende concrete informatie had verstrekt over de afmetingen waaraan zijn kampeerauto moet voldoen om in aanmerking te komen voor het speciaaltarief voor kampeerauto's. Bij het ontbreken van duidelijke criteria in een algemeen verbindend voorschrift waren belanghebbenden, zoals verzoeker, voor het verkrijgen van voldoende houvast immers geheel aangewezen op het Cbm, de instantie die is belast met de uitvoering van de Wet op de motorrijtuigenbelasting.

De Nationale ombudsman verklaarde verzoekers klacht op dit punt gegrond.

De Staatssecretaris erkende in zijn reactie op de klacht dat belastingplichtigen behoefte hebben aan een aantal vaststaande objectieve criteria met betrekking tot het uiterlijk en de inrichting en de overige eisen voor kampeerauto's. Hij gaf aan dat hij daarom voornemens is om (nadere) criteria voor uiterlijk en inrichting en overige eisen voor kampeerauto's neer te leggen in het Uitvoeringsbesluit motorrijtuigenbelasting 1994.

13A.2.8 *Douane*

Op het terrein van de Belastingdienst/Douane bracht de Nationale ombudsman 5 rapporten uit (1997: 6). Eén zaak werd afgedaan door interventie. Tijdens het onderzoek in deze zaak deelde de Staatssecretaris van Financiën mee dat de douane de aan verzoekers eigendommen ontstane schade zou vergoeden.

Vier rapporten hebben betrekking op klachten over gedragingen van douane-ambtenaren op luchthaven Schiphol. Eén rapport betreft gedragingen van douane-ambtenaren op vliegveld Eelde. In drie rapporten verklaarde de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond. In twee rapporten was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond en werd deels geen oordeel gegeven. In deze rapporten gaat het om de wijze waarop douane-ambtenaren uitvoering gaven aan hun taak om inkomende goederen te controleren, alsmede om de bejegening van de daarbij betrokken personen.

Rapport 98/432 (VN 1998, afl. 55) is vermeldenswaard. Verzoeker klaagde er onder meer over dat een douane-ambtenaar op Schiphol zonder zijn instemming bescheiden had gekopieerd die bij foullering te voorschijn waren gekomen. Deze bescheiden waren een paspoort en afschriften van depositobewijzen en een bankboekje, alle gesteld op verzoekers naam. De Nationale ombudsman overwoog dat het op zichzelf niet onjuist was dat de betrokken medewerker tijdens de foullering kennis had genomen van de bewuste bescheiden. Het was hem immers toegestaan om tot foullering over te gaan. De douane is op grond van communautaire en nationale wettelijke bepalingen bevoegd om de bagage van verzoeker aan een onderzoek te onderwerpen. Een dergelijke controle behoeft zich niet te beperken tot alleen de inhoud van de bagage van de reiziger, maar mag ook toegepast worden op zaken/goederen aanwezig in de kleding of aan het lijf. Op grond van dezelfde bepalingen was verzoeker verplicht aan het onderzoek mee te werken.

Met betrekking tot het ter inzage nemen en vervolgens kopiëren van deze bescheiden overwoog de Nationale ombudsman het volgende. Inzage van genoemde bescheiden ten behoeve van de heffing van directe belastingen behoort, zoals de Belastingdienst/Directie douane te Rotterdam en de Staatssecretaris van Financiën ook beaamden, niet tot de werkzaamheden van de douane. De invoer van goederen als geldsommen en waardepapieren is als zodanig immers niet aan douanerechten of verboden en beperkingen onderworpen. Verder achtte de Nationale ombudsman van belang dat de ambtenaren van de douane pas per 1 december 1997 zijn aangewezen als ambtenaren jegens wie de verplichtingen, neergelegd in

de artikelen 47 en 49 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr), mede gelden. Op grond van artikel 47 Awr is een ieder gehouden desgevraagd gegevens en inlichtingen te verschaffen die voor de belastingheffing «te zijnen aanzien» van belang kunnen zijn. In artikel 49 Awr is vastgelegd dat toegelaten moet worden dat kopieën worden gemaakt. Het voorgaande betekende volgens de Nationale ombudsman dat op 15 januari 1996, de datum van de bewuste controle, voor de betrokken medewerker van de douane niet de bevoegdheid had bestaan om op grond van voornoemde artikelen de genoemde bescheiden ter inzage te nemen en deze vervolgens te kopiëren. Volgens de Nationale ombudsman had de betrokken medewerker daarom de bescheiden aan verzoeker dienen terug te geven zonder het stellen van nadere vragen en zonder het maken van kopieën van deze bescheiden. Op dit punt achtte hij verzoekers klacht gegrond.

13A.2.9 *Overige zaken op het terrein van de Belastingdienst*

Van de overige zaken op het terrein van de Belastingdienst werden elf zaken afgedaan door interventie, terwijl zeven zaken eindigden in een rapport. Driemaal kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de klacht niet gegrond was, driemaal was de klacht deels niet gegrond, deels gegrond en in één geval was de klacht gegrond.

Dit laatste geval betreft rapport 98/356 (AB 1998, nr. 402 en VN 1998, afl. 44).

De Belastingdienst had in het kader van een bezwaarprocedure een belastingplichtige rechtstreeks aangeschreven en niet de gemachtigde van die belastingplichtige. De Belastingdienst had dit volgens eigen zeggen gedaan, omdat hij tijdens contact met de gemachtigde tot de conclusie was gekomen dat deze weigerde te voldoen aan de verplichting tot het verstrekken van inlichtingen op grond van artikel 47 jo. 49 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr). De Belastingdienst had bovengenoemde conclusie echter niet meegedeeld aan de gemachtigde alvorens zich rechtstreeks tot de belastingplichtige te wenden. De gemachtigde wendde zich met een klacht tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman vond de handelwijze van de Belastingdienst «niet behoorlijk». De Belastingdienst had de gemachtigde moeten confronteren met de conclusie van de Belastingdienst dat de gemachtigde weigerde aan de informatieplicht te voldoen alvorens zich rechtstreeks tot zijn cliënt te wenden. De gemachtigde had dan de mogelijkheid gehad om te reageren.

Verder had de Belastingdienst zich op het standpunt gesteld dat hij in dit geval ook helemaal niet verplicht was om de gemachtigde aan te schrijven, omdat deze niet had voldaan aan het maken van een domiciliekeuze binnen het Rijk (Nederland). De gemachtigde woonde en hield kantoor in België. Dat een gemachtigde binnen het Rijk domicilie dient te kiezen vloeide volgens de Belastingdienst voort uit artikel 57 Awr. De Nationale ombudsman volgde de Belastingdienst niet in zijn stelling dat het niet voldoen aan de verplichte domiciliekeuze door een gemachtigde afdoet aan de verplichting voor de Belastingdienst om op grond van artikel 6:17 Awb alle op de bezwaarprocedure betrekking hebbende stukken te versturen aan die gemachtigde. Indien een belastingplichtige ervoor kiest om namens hem een bezwaarschrift te laten indienen door een gemachtigde die gevestigd is buiten Nederland, dient de Belastingdienst de stukken die betrekking hebben op de procedure in ieder geval te versturen aan die gemachtigde. Het risico van eventueel vertraagde ontvangst is dan voor de belanghebbende (de belastingplichtige).

13A.3 Ministerie van Financiën anderszins

13A.3.1 Dienst Domeinen

In 1998 werden drie zaken afgedaan door interventie en eindigden drie zaken in een rapport (1997:2). In twee rapporten concludeerde de Nationale ombudsman dat de klacht gegrond was. In één geval achtte hij de klacht niet gegrond.

Allereerst is rapport 98/108 (AB 1998, nr. 224) vermeldenswaard. Het ging hier om doorwerking van het bestuursrecht bij privaatrechtelijk handelen van de overheid. Verzoeker klaagde erover dat Domeinen zijn goedkeuring had gegeven aan de wijze waarop een door zijn buurman op de scheiding van hun beider zolders opgetrokken woningscheidende wand was uitgevoerd, zonder daarbij na te gaan of deze wand voldeed aan de eisen van het Bouwbesluit. Verder klaagde hij erover dat Domeinen hem had meegedeeld dat hij, indien hij problemen had met de kwaliteit van de woningscheidende wand, zelf zijn buurman daarover diende aan te spreken.

Verzoeker had zijn woning gekocht van de Staat. Bij de eigendomsoverdracht was verzoeker door de notaris geïnformeerd over de verplichting die was neergelegd in de koopovereenkomst tussen de Staat en de eigenaar van het buurpand van verzoeker. Die verplichting bestond eruit dat die eigenaar ten genoegen van de Rijksgebouwendienst een woningscheidende wand zou plaatsen. Volgens de Nationale ombudsman mocht verzoeker aan deze wetenschap het gerechtvaardigde vertrouwen ontlenen dat de Staat er op zou toezien dat de eigenaar van het buurpand deze verplichting nakwam. Aan het vertrouwensbeginsel komt in deze bijzondere betekenis toe, omdat na de eigendomsoverdracht verzoeker degene was die een rechtstreeks belang had bij de naleving van die verplichting, terwijl hij niet in de positie was om zelf deugdelijke nakoming van de verplichting te vorderen.

Domeinen was verantwoordelijk voor het toezien op de effectuering van de verplichting tot het plaatsen van de wandafscheiding. Op grond van artikel 14, boek 3, Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 3:1 Algemene wet bestuursrecht was Domeinen daarbij gehouden te handelen in overeenstemming met bestuursrechtelijke normen, zoals eisen van zorgvuldigheid, belangenafweging en het vertrouwensbeginsel. Uit een oogpunt van zorgvuldigheid had Domeinen zich volgens de Nationale ombudsman moeten vergewissen van het bestaan van regelgeving over scheidingswanden en vervolgens moeten nagaan of de door de buurman geplaatste wand voldeed aan de geldende voorschriften als neergelegd in het Bouwbesluit. De Nationale ombudsman overwoog dat Domeinen, door in te stemmen met een getroffen voorziening die niet voldeed aan deze eisen, tekort was geschoten in de vereiste zorgvuldigheid.

Bovendien overwoog de Nationale ombudsman dat, ook als er geen controleverplichting zou bestaan, mocht worden verwacht dat Domeinen overleg met verzoeker zou hebben gevoerd alvorens in te stemmen met de opgerichte scheidingswand. De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond en gaf de Staatssecretaris van Financiën in overweging om te bevorderen dat op de scheiding van de zolder van verzoekers woning en die van zijn buurman alsnog een woningscheidende wand zou worden aangebracht die voldoet aan de geldende voorschriften, zonder dat verzoeker daarvoor zijn buurman behoeft aan te spreken en zonder financieel bezwaar voor verzoeker. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

In twee rapporten ging het om klachten over schade die volgens verzoekers was ontstaan tijdens de bewaring door de Dienst Domeinen van hun strafrechtelijk in beslag genomen auto's.

In de zaak die leidde tot rapport 98/294 klaagde verzoekster erover dat de Dienst Domeinen haar verzoek om de schade aan haar auto te vergoeden (deels) had afgewezen.

Bij teruggave van de auto aan verzoekster had zij onder meer de volgende gebreken geconstateerd: het voertuig was voorzien van een afwijkend type achterbumper, die niet paste/behoorde bij de auto; het dashboardkastje was ontzet; er was geen koelvloeistof meer in de motor aanwezig en de motor liep lawaaiig/slecht.

Het toenmalige Besluit inbeslaggenomen voorwerpen (Amvb van 6 augustus 1993, Stb. 440) bepaalde dat een inbeslaggenomen voorwerp zo spoedig mogelijk na de inbeslagneming zorgvuldig dient te worden beschreven.

De Nationale ombudsman ging er van uit dat dit in dit geval ook was gebeurd.

Omdat het beschrijvingsformulier geen melding maakte van een afwijkend type achterbumper of een beschadigd dashboardkastje ging de Nationale ombudsman er eveneens van uit dat bij de inname van verzoeksters auto door de Dienst Domeinen op deze onderdelen geen afwijkingen of beschadigingen waren aangetroffen. De verwisseling/beschadiging moest zich dan ook hebben voorgedaan tijdens het depot bij de Dienst Domeinen.

Verder overwoog de Nationale ombudsman dat de beschrijvingsplicht op grond van bovengenoemd Besluit niet zo ver voert dat bij het in bewaring nemen van motorvoertuigen ook de motortechnische staat van het voertuig moet worden beoordeeld. In zoverre was volgens de Nationale ombudsman achteraf niet vast te stellen hoe de motortechnische staat van verzoeksters auto destijds was geweest. Meergenoemd Besluit bepaalde echter wel dat de bewaarder de nodige maatregelen moest nemen tegen beschadiging en waardevermindering van een inbeslaggenomen goed. Verzoeksters auto had gedurende twee jaar onbeschermd in de buitenlucht gestaan. Bij opslag van een auto gedurende langere periode dient volgens de Nationale ombudsman te worden nagegaan of maatregelen moeten worden getroffen om beschadiging en waardevermindering tegen te gaan, zoals het verwijderen van de accu en het beschermen van de motor tegen de invloed van vocht en vorst. Voorzover nodig dienen die maatregelen ook te worden genomen. Omdat vast stond dat de Dienst Domeinen op dit punt niets had gedaan en in het onderzoek niet was weersproken dat de motor van verzoeksters auto bij teruggave lawaaiig/slecht liep, sloot de Nationale ombudsman niet uit dat een en ander het gevolg was van het uitblijven van maatregelen door de Dienst Domeinen.

De Dienst Domeinen had zich bij de beslissing tot afwijzing van verzoeksters schadeclaim op het standpunt gesteld dat een eventuele verwisseling van onderdelen en het ontzetten van het dashboardkastje niet op het terrein van Domeinen konden hebben plaatsgehad, aangezien dit terrein goed beveiligd was. Deze stelling sloot volgens de Nationale ombudsman echter niet uit dat zich ondanks deze beveiliging toch onregelmatigheden voordeden, en was daarmee niet toereikend om de hierboven genoemde conclusie, dat de verwisseling/beschadiging zich tijdens het depot bij de Dienst Domeinen had voorgedaan, te weerleggen.

Daarnaast was ook de mededeling dat aan inbeslaggenomen voertuigen geen onderhoud werd gepleegd ontoereikend als grondslag voor de afwijzing van de schadeclaim op dit punt, omdat zo'n motivering de hierboven genoemde zorgplicht miskent.

Gelet op het voorgaande achtte de Nationale ombudsman de beslissing tot afwijzing van verzoeksters verzoek om schadevergoeding niet toereikend gemotiveerd. Verzoeksters klacht achtte hij gegrond. Hij gaf de Minister van Financiën in overweging om te bevorderen dat de beslissing op verzoeksters verzoek om schadevergoeding zou worden herover-

wogen, met inachtneming van hetgeen de Nationale ombudsman in dit rapport had overwogen. Deze aanbeveling werd opgevolgd.

13A.3.2 *Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Financiën*

In 1998 bracht de Nationale ombudsman drie rapporten uit betreffende overige zaken op het terrein van het Ministerie van Financiën. In al deze rapporten verklaarde de Nationale ombudsman de klachten gegrond.

Twee rapporten hebben betrekking op de Wet openbaarheid van bestuur (Wet van 31 oktober 1991, Stb 703; Wob).

In rapport 98/455 (VN 1998, afl. 56) overwoog de Nationale ombudsman dat het niet juist was dat een medewerker van het Ministerie van Financiën (telefonisch) afwijzend had beslist op verzoekers verzoek om verstrekking van een bepaald document terwijl hij op dat moment niet kon beoordelen of het document integraal kon worden toegestuurd, omdat hij nog niet over dat document beschikte. Evenmin achtte de Nationale ombudsman het juist dat bedoelde medewerker verzoeker, toen bleek dat hij hem niet had kunnen overtuigen van de juistheid van zijn (niet gemotiveerde) beslissing, mondeling had laten weten dat hij dan maar een schriftelijk verzoek om informatie moest indienen, zodat bezwaar kon worden aangetekend en beroep kon worden ingesteld. Ingevolge artikel 5 van de Wob kan een verzoek om informatie mondeling of schriftelijk worden gedaan en heeft het bestuursorgaan de keuze om mondeling of schriftelijk te beslissen. Artikel 5, tweede lid, van de Wob bepaalt dat in het geval van een mondeling verzoek een afwijzing schriftelijk plaats vindt, indien de verzoeker daar om vraagt. De achtergrond van deze bepaling is dat de verzoeker zo de mogelijkheid wordt geboden om, geïnformeerd over de afwijzingsgronden, op grond van de Algemene wet bestuursrecht tegen het afwijzende besluit bezwaar aan te tekenen, en daarna eventueel beroep in te stellen. Voorzover bedoelde medewerker zou hebben gemeend dat hij zonder het bewuste stuk te kennen (zelf) een besluit kon nemen, had hij verzoeker tenminste direct ook telefonisch de reden van de afwijzing van het verzoek moeten mededelen, danwel dit schriftelijk moeten doen.

De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 98/482 (VN 1998, afl. 56) had het Ministerie van Financiën de beslistermijn die geldt voor Wob-verzoeken (twee weken, met de mogelijkheid van verdaging met twee weken) ruim overschreden. De Minister van Financiën gaf in zijn reactie op de klacht aan dat de vertraging was veroorzaakt doordat niet steeds aanstonds duidelijk was geweest op het terrein van welke directie(s) die verzoeken lagen, terwijl de beleidsdirectie(s) waarbij die verzoeken terecht waren gekomen niet vertrouwd waren met de behandeling van Wob-verzoeken en de daaraan verbonden termijnen.

De door de Minister genoemde oorzaken voor de opgetreden vertraging waren van interne aard en achtte de Nationale ombudsman niet toereikend als rechtvaardiging voor de vertraging. De klacht was gegrond.

Verder is rapport 98/210 vermeldenswaard.

Verzoekster, advocaat, klaagde bij de Nationale ombudsman dat ambtenaren van de FIOD, in overleg met een officier van justitie, haar inzage hadden geweigerd in de eerder die dag door haar cliënt op het politiebureau afgelegde verklaring. Zij was van mening dat uit het Wetboek van Strafvordering (Sv) en met name uit de artikelen 31 en 51 volgt dat zij zonder meer recht had op onverwijld kennisname van het proces-verbaal waarin de verklaring van haar cliënt was opgenomen.

De FIOD gaf aan dat zijn ambtenaren volgens staand beleid niet eerder overgaan tot verstrekking van afschriften van processen-verbaal dan

nadat de officier van justitie of de rechter-commissaris hiervoor toestemming heeft verleend.

De Nationale ombudsman overwoog het volgende. Artikel 31, onder a, Sv bepaalt dat de verdachte kennisneming van processen-verbaal van zijn verhoren niet mag worden onthouden. De strekking van deze bepaling is dat aan de verdachte geen stukken worden onthouden waarvan hij de inhoud toch al kent. Artikel 31, onder a, Sv is geschreven in het belang van de verdachte. De desbetreffende aanspraak richt zich niet specifiek tot het openbaar ministerie, maar tot eenieder die in een bepaalde fase van een strafrechtelijk onderzoek in staat moet worden geacht een verdachte of diens raadsman kennis te laten nemen van een proces-verbaal van een eigen verklaring. Artikel 31, onder a, Sv is geheel onvoorwaardelijk geformuleerd. Deze onvoorwaardelijke formulering betekent dat een proces-verbaal van het verhoor van de verdachte onder geen enkele omstandigheid een stuk is waarvan de kennisneming aan de verdachte zelf of – gelet op artikel 51 Sv – aan diens raadsman mag worden onthouden. Het vereiste van toestemming van het openbaar ministerie zou voor dergelijke gevallen zinloos zijn.

De Nationale ombudsman achtte het, gelet op het bovenstaande, niet juist dat verzoekster de verlangde inzage was geweigerd. De betrokken ambtenaren van de FIOD hadden verzoekster meteen nadat zij daar om had verzocht, inzage moeten geven in het proces-verbaal van verhoor van haar cliënt. De Nationale ombudsman achtte de klacht dan ook gegrond.

De FIOD gaf in reactie op de klacht aan dat ambtenaren van de FIOD hoe dan ook alleen na toestemming van het openbaar ministerie zullen overgaan tot het verstrekken van de in artikel 31, onder a, Sv genoemde processen-verbaal. De Nationale ombudsman achtte dit, gezien het voorgaande, in strijd met artikel 31 Sv.

De Nationale ombudsman gaf de Staatssecretaris van Financiën, alsmede de Minister van Justitie, in overweging te bevorderen dat het beleid van de FIOD en het openbaar ministerie inzake de kennisneming van processen-verbaal van eigen verklaringen van verdachten in overeenstemming wordt gebracht met de geldende wettelijke regelingen. In dit verband merkte de Nationale ombudsman op dat ingevolge het bepaalde in artikel 51 Sv onder kennisneming van stukken niet alleen inzage wordt verstaan, maar ook het ontvangen van een afschrift van deze stukken.

In reactie op deze aanbeveling deelde de Minister van Justitie de Nationale ombudsman bij brief van 14 januari 1999 onder meer het volgende mee:

«Ik deel met het College (het college van Procureurs-generaal; N.o.) uw zienswijze dat artikel 31 sub a WvSv een verdachte of diens raadsman een onvoorwaardelijk en ongeclausuleerd recht geeft om hen kennis te laten nemen van de tekst van de door de verdachte tijdens zijn verhoor afgelegde verklaring. Het College heeft dan ook bij brief van 9 september jl. aan de (fungerend) hoofdofficieren van justitie verzocht om de interpretatie van artikel 31 sub a Wetboek van Strafvordering onder de aandacht te brengen van hun parketmedewerkers en van de onder de hoofdofficieren vallende opsporingsdiensten, voor zover deze betrekking heeft op het recht tot kennisneming van het proces-verbaal van verhoor door de verdachte en diens raadsman.»

Over de vraag of het onvoorwaardelijk recht van de verdachte of diens raadsman op kennisneming van de verklaring die de verdachte heeft afgelegd tijdens zijn verhoor zich ook uitstrekt tot het ontvangen van een afschrift van deze verklaring was de correspondentie van de Nationale

ombudsman met de Minister van Justitie ten tijde van het afsluiten van dit jaarverslag nog niet afgesloten.

**13B ZELFSTANDIGE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN
VAN FINANCIËN**

Met betrekking tot zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Financiën werden geen verzoekschriften ontvangen die in aanmerking kwamen voor onderzoek.

14.1 Algemeen; cijfers

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van het Ministerie van Defensie bevat deze paragraaf een cijfermatig overzicht.

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

Tabel 1 Ministerie van Defensie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				22
Ontvangen in 1998				+ 79
Te behandelen				101
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		71		
2) onderzoek				
a. rapport	9			
b. tussentijds beëindigd	13		22	- 93
In behandeling per 01/01/99				8

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften bedroeg 79 (1997: 70), het aantal afgedane zaken 93 (1997: 90). Van de afgedane zaken werden 22 (23,7%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er verschenen negen rapporten (1997: 11). Van deze negen rapporten hadden er zes betrekking op de Koninklijke marechaussee. De andere rapporten hadden betrekking op respectievelijk de Minister, de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht, en de Dienst Gebouwen, Werken en Terreinen van het Ministerie van Defensie.

Elf zaken werden afgehandeld door middel van interventie. Eén van deze zaken had betrekking op USZO-Defensie.

Onderzoek ongevallen AP-23 mijn

Naar aanleiding van een daartoe strekkend verzoek van de vaste Commissie voor Defensie uit de Tweede Kamer van 15 april 1998 heeft de Nationale ombudsman besloten om, met gebruikmaking van de bevoegdheid ex artikel 15 van de WNo (onderzoek uit eigen beweging), een onderzoek in te stellen naar de gang van zaken rond de twee ongevallen met de AP-23 mijn in 1983 en in 1984. Bij deze ongevallen kwamen in totaal acht personen om het leven.

Op 29 mei 1998 is het onderzoek geopend. De te onderzoeken gedraging bevat de volgende drie onderdelen:

- het handhaven van de AP-23 mijn in de arsenalen van Defensie en het te koop aanbieden van deze mijn aan derden, (mede) bezien in het licht van de problemen bij de ontwikkeling van de mijn en de (bijna-)ongevallen met de mijn;
- de door het Ministerie van Defensie gegeven informatie over de toedracht van beide ongevallen;
- de afwikkeling van beide ongevallen voor wat betreft de nazorg aan en de begeleiding van nabestaanden en andere betrokkenen.

Het rapport van de Nationale ombudsman zal in de loop van 1999 worden uitgebracht.

14.2 USZO-Defensie

Op het terrein van USZO-Defensie werd in 1998 één zaak via interventie afgehandeld. USZO-Defensie had de betrokken verzoeker dertig dagen de tijd gegeven om een bedrag aan te veel ontvangen uitkering terug te betalen, maar stuurde hem al vijf dagen nadat deze termijn was begonnen een betalingsherinnering met de mededeling dat hij binnen vijftien dagen moest terugbetalen. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat het hier ging om een incident. Nadat USZO-Defensie verzoeker uitleg had gegeven en hem excuses had aangeboden voor de onjuiste handelwijze, beëindigde de Nationale ombudsman zijn onderzoek.

14.3 Koninklijke marechaussee

Zoals aangegeven, hadden in 1998 zes rapporten betrekking op de Koninklijke marechaussee. In al deze gevallen werd de klacht gedeeltelijk niet gegrond verklaard. Daarnaast werd in drie gevallen op één of meerdere klachtonderdelen geen oordeel uitgesproken, en werd in twee zaken de klacht gedeeltelijk gegrond verklaard.

Voorts werden in 1998 vier klachten over de Koninklijke marechaussee afgedaan via interventie.

Zowel in de zaak die werd afgesloten met rapport 98/389 als in de zaak die werd afgesloten met rapport 98/407 gaat het om een klacht van een asielzoeker die erover klaagde dat de Koninklijke marechaussee op de luchthaven Schiphol had geweigerd een asielverzoek in behandeling te nemen en dat de Koninklijke marechaussee ten onrechte had nagelaten een tolk in te schakelen. In beide zaken onthield de Nationale ombudsman zich van een oordeel over de vraag of de Koninklijke marechaussee ten onrechte de betrokkene niet tot de asielprocedure had toegelaten, omdat de lezing van de betrokken verzoekers, die stelden om asiel te hebben gevraagd, haaks stond op die van de betrokken ambtenaren van de Koninklijke marechaussee.

Ten aanzien van het niet-inschakelen van een tolk oordeelde de Nationale ombudsman in de zaak die leidde tot rapport 98/407 dat er op grond van hetgeen betrokkene zelf had verklaard van kon worden uitgegaan dat hij de Engelse taal in ieder geval voldoende beheerste om duidelijk te maken dat hij politiek asiel wilde. Daarom bestond er volgens de Nationale ombudsman geen grond voor het verwijt dat de Koninklijke marechaussee bij de controle van verzoeker niet een tolk had ingeschakeld.

In de zaak die werd afgesloten met rapport 98/389 kwam de Nationale ombudsman tot een andere conclusie. Volgens hem was het, gelet op betrokkenes beperkte kennis van de Engelse taal, niet aannemelijk dat hij een aantal mededelingen, zoals die omtrent de (reden van de) inreisweigerings, had begrepen, of dat hij in staat was om de reden voor zijn bezoek of zijn bezwaren tegen de inreisweigerings in het Engels naar voren te brengen. Daarom had van de Koninklijke marechaussee mogen worden verwacht dat zij een tolk had ingeschakeld. In dat verband wees de Nationale ombudsman er nog op dat het hier ging om een voor de betrokken verzoeker zeer ingrijpend standpunt van de Koninklijke marechaussee.

In deze laatste zaak uitte de Nationale ombudsman tevens kritiek op de wijze waarop de Koninklijke marechaussee was omgegaan met de van verzoeker ingenomen bezittingen. Zo bleek dat de Koninklijke marechaussee ten onrechte had verzuimd erop toe te zien dat verzoeker bepaalde papieren had teruggekregen, en dat de Koninklijke marechaussee ten onrechte niet een onderzoek had ingesteld naar de aanwezigheid van bagage van de betrokken verzoeker. Daardoor had het kunnen gebeuren dat betrokkenes bagage niet werd opgehaald, en

vervolgens in het ongerede was geraakt. De Nationale ombudsman deed de Minister van Defensie de aanbeveling om zich met verzoeker te verstaan over de schade die hij daardoor had geleden. De Minister liet weten dat hij deze aanbeveling zou opvolgen.

Vermelding verdient ook de zaak die werd afgesloten met rapport 98/109. In deze zaak gaat het om een Mauretaniër, die in België was erkend als vluchteling. Toen hij in gezelschap van een Senegalese vriend vanuit België per auto Nederland binnenreisde, werd hij door ambtenaren van de Koninklijke marechaussee onderworpen aan een controle, en werd hij in het kader van die controle gefotografeerd en gedactyloscopeerd. Volgens betrokkene was het feit dat juist hij en zijn vriend werden staande gehouden voor controle terug te voeren op racistische motieven van de betrokken ambtenaar.

Verzoeker diende over onder andere deze punten een klacht in bij de commandant van de Koninklijke marechaussee. Die verklaarde de klacht op deze punten ongegrond.

De Nationale ombudsman vond dat niet terecht. In dat verband overwoog hij dat de ambtenaar die verzoeker en zijn vriend had geselecteerd voor een controle had meegedeeld dat het om een steekproefcontrole ging, en dat huidskleur voor hem nooit het enige selectiecriteria was.

De Minister van Defensie deelde mee dat huidskleur nimmer een selectiecriteria kan en mag zijn.

Gezien de verklaring van de betrokken ambtenaar kon volgens de Nationale ombudsman echter niet uitgesloten worden geacht dat deze zich bij de selectie (mede) had laten leiden door verzoekers huidskleur. Daarom had de commandant van de Koninklijke marechaussee verzoekers klacht op dit onderdeel niet zonder meer ongegrond mogen verklaren.

De Nationale ombudsman achtte het eveneens onjuist dat de commandant van de Koninklijke marechaussee betrokkenes klacht over het maken van foto's en het nemen van vingerafdrukken ongegrond had verklaard. Het verlenen van medewerking daaraan kan op grond van artikel 65 van het Vreemdelingenbesluit worden verlangd ter vaststelling van de identiteit van de betrokkene. Echter, omdat verzoeker in het kader van de controle zijn rijbewijs had getoond, had de commandant van de Koninklijke marechaussee niet in redelijkheid kunnen oordelen dat toepassing van bedoelde dwangmiddelen nodig was ter vaststelling van verzoekers identiteit.

14.4 Overige zaken op het terrein van het Ministerie van Defensie

Nazorg Herculesramp

In het Jaarverslag 1997 (blz. 318–319) besteedde de Nationale ombudsman aandacht aan rapport 97/480 (AB 1998, nr. 129, m.n. P.J.S.), en aan de reactie van de Minister van Defensie op de aanbevelingen in dit rapport. Dit rapport handelt over de nasleep van de ramp met een Hercules-vliegtuig op vliegveld Welschap te Eindhoven op 15 juli 1996.

In de loop van 1998 verstreekte de Minister nadere informatie over de wijze waarop invulling was en werd gegeven aan de aanbevelingen. Zo wees hij er op dat de «werkgroep calamiteitenplannen» had geadviseerd tot de vaststelling van een Aanwijzing Secretaris-Generaal met betrekking tot de nazorg jegens nabestaanden/familie van slachtoffers van rampen of zware ongevallen bij Defensie. Voorts werd de Nationale ombudsman op 10 juli 1998 door de Minister geïnformeerd over de stand van zaken bij de afhandeling van de schade. Op dat moment verkeerde de afwikkeling van de individuele schadeclaims volgens de Minister in een eindstadium. Uiteindelijk werd eind september 1998 de schadeclaim van de betrokken verzoekers definitief afgewikkeld. Eind december 1998 was de Nationale ombudsman echter nog in afwachting van informatie van de zijde van het

Ministerie over de afhandeling van de schadeclaims van de andere betrokkenen.

De Minister verstreekte op 1 februari 1999 informatie over de actuele stand van zaken ten aanzien van de afhandeling van de schadeclaims. Op dat moment waren 22 van de 30 zaken definitief afgehandeld. In de andere acht zaken had om uiteenlopende redenen nog geen definitieve afhandeling plaatsgevonden.

In een afsluitende brief sprak de Nationale ombudsman de hoop uit dat afhandeling van deze acht zaken niet meer tijd zou vergen dan noodzakelijk was.

Klachtbehandeling

De zaak die leidde tot rapport 98/342 heeft betrekking op de behandeling van twee klachten door de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht. Volgens de verzoeker waren deze klachten niet of niet toereikend afgehandeld. Ten aanzien van de eerste klacht, die het functietoewijzingsproces betrof voor de functie van toegevoegd onderofficier bij het Bureau Zeevervoer van de Defensie Verkeers- en Vervoersorganisatie, oordeelde de Nationale ombudsman dat de klachtbehandelaar van de Inspecteur-Generaal verzoeker voldoende duidelijkheid had gegeven. De klacht was daarom niet gegrond.

Ten aanzien van de tweede klacht, betreffende een functietoewijzing in 1993, werd niet duidelijk of de klachtbehandelaar in zijn contacten met verzoeker ondubbelzinnig had laten weten dat hij niet meer zou ingaan op die klacht, omdat die al door een voorganger was behandeld. In verband daarmee onthield de Nationale ombudsman zich op dat punt van een oordeel.

Overige

In de zaak die leidde tot rapport 98/41 gaat het om de weigering van de Minister van Defensie om de kosten van een medisch onderzoek van verzoeker voor zijn rekening te nemen. De Nationale ombudsman oordeelde in zijn rapport dat de Minister noch op grond van een in 1996 met verzoeker gemaakte afspraak noch op grond van andere omstandigheden gehouden was verzoeker tegemoet te komen op het punt van de kosten van een medisch onderzoek. De klacht werd daarom niet gegrond verklaard.

Rapport 98/215 handelt onder meer over het niet nakomen van toezeggingen door de Dienst Gebouwen, Werken en Terreinen van het Ministerie van Defensie inzake de verkoop van een blok woningen aan verzoeker. De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat het niet aannemelijk was dat de bedoelde toezeggingen aan verzoeker waren gedaan. De klacht werd dan ook niet gegrond verklaard.

De zaken die via interventie werden afgedaan, hadden onder meer betrekking op de behandelingsduur van aanvragen op grond van de Uitkeringswet tegemoetkoming twee- tot vijfjarige diensttijd veteranen, alsmede op de behandelingsduur van brieven en bezwaarschriften.

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer begint onderdeel 15A van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in de paragrafen van onderdeel 15B worden cijfers genoemd. Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

15A.1 Cijfers

**Tabel 1 Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer:
algemeen overzicht verzoekschriften**

In behandeling per 01/01/98				22
Ontvangen in 1998				+ 129
Te behandelen				151
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		110		
2) onderzoek				
a. rapport	8			
b. tussentijds beëindigd	24		32	- 142
In behandeling per 01/01/99				9

In 1998 werden 129 verzoekschriften ontvangen (1997: 115). Het aantal afgedane zaken bedroeg 142 (1997: 115). Daarvan werden 32 (22,5%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er werden acht rapporten uitgebracht (1997: 2).

15A.2 Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting

15A.2.1 *Algemeen*

De Nationale ombudsman bracht in 1998 vier rapporten (98/114, 98/184, 98/302 en 98/438) uit naar aanleiding van een klacht over het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting. Twee keer concludeerde hij dat de klacht niet gegrond was, één keer dat de klacht gegrond was en één keer dat de klacht deels gegrond, deels niet gegrond was.

Daarnaast bracht de Nationale ombudsman in 1998 twee rapporten (98/296 en 98/572) uit die (mede) betrekking hebben op het secretariaat van een huurcommissie (1997: 1). In één rapport werd de klacht niet gegrond verklaard. In het andere rapport leidde het onderzoek door de Nationale ombudsman tot een gedeeltelijke gegrond verklaring van de klacht. Gedragingen van de secretariaten van de huurcommissies worden aangemerkt als gedragingen van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. De huurcommissies zelf zijn zelfstandige bestuursorganen (zie hierna, onder § 15B.1).

Op het terrein van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting werden verder in totaal negentien zaken (1997: 20) die in onderzoek waren genomen tussentijds afgedaan. In twaalf van deze zaken werd het onderzoek op initiatief van de Nationale ombudsman beëindigd omdat de kwestie intussen tot een oplossing was gekomen, of omdat de toezegging was gedaan dat dit op korte termijn zou gebeuren. In de overige zaken werd het onderzoek voortijdig beëindigd omdat inmiddels duidelijk was geworden dat voortzetting van het onderzoek niet tot het door verzoekers gewenste resultaat zou leiden.

15A.2.2 *Individuele huursubsidie*

In 1998 zijn drie rapporten uitgebracht naar aanleiding van klachten over de uitvoering van de Wet individuele huursubsidie. Achttien onderzoeken op dit terrein werden tussentijds beëindigd. Daarbij ging het in elf gevallen om het uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift, de behandelingsduur van een subsidie-aanvraag of het niet beantwoorden van brieven. De overige zeven klachten hadden betrekking op de terugvordering en kwijtschelding van ten onrechte ontvangen huursubsidie.

In de zaak die leidde tot rapport 98/438 klaagde verzoekster erover dat de Hoofdafdeling Individuele Subsidiëring van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting een vordering van f 3540 wegens door haar in het verleden ten onrechte ontvangen huursubsidie met ingang van 1 april 1997 verrekenende met aan haar toekomende bedragen aan huursubsidie. Verzoekster achtte deze handelwijze gelet op haar financiële situatie onjuist en was van mening dat de regeling die in het verleden met haar was getroffen waarbij per jaar werd beoordeeld of zij in staat was de huursubsidieschuld te voldoen diende te herleven. De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer gaf aan dat voor de beoordeling van verzoeken om een betalingsregeling, uitstel van betaling of kwijtschelding aan betrokkene een zogenoemd Informatieformulier Financiële Positie wordt toegestuurd. Indien de betrokkene de gevraagde en benodigde gegevens niet tijdig terugstuurt, wordt de beoordeling beëindigd en kan de openstaande schuld direct worden opgeëist. Het niet (tijdig) overleggen van de gevraagde gegevens wordt dan opgevat als betalingsonwil.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam naar voren dat verzoekster, nadat zij in eerste instantie al had verzuimd om gevraagde specificaties bij te voegen, steeds had nagelaten binnen de (ook door haar zelf) gestelde termijnen te voldoen aan het verzoek om de gevraagde bewijsstukken toe te sturen. Verzoekster moest via de op het Informatieformulier Financiële Positie verstrekte informatie bekend worden geacht met het ter zake gehanteerde beleid van de Staatssecretaris. Daarom oordeelde de Nationale ombudsman dat, gelet op de herhaalde termijnoverschrijdingen, redelijkerwijs had kunnen worden overgegaan tot verrekening van het door verzoekster verschuldigde bedrag. Bovendien behoefde ook geen gevolg meer te worden gegeven aan het verzoek om kwijtschelding van de schuld of hervatting van de oude regeling. Ten slotte overwoog de Nationale ombudsman dat bij de verrekening van een huursubsidieschuld geen rekening behoeft te worden gehouden met de beslagvrije voet (artikel 475c van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geeft een limitatieve opsomming van nader genoemde betalingen waaraan de wet een beslagvrije voet verbindt; huursubsidie maakt daarvan geen deel uit). De klacht was niet gegrond.

15A.2.3 *Inspectie van de Volkshuisvesting*

Klachtbehandeling

De Nationale ombudsman deed in 1998 één klacht af over de Inspectie van de Volkshuisvesting. Naar aanleiding van het onderzoek werd een rapport uitgebracht (98/184). Verzoeker – het bestuur van een bewonersvereniging – klaagde in deze zaak over de wijze waarop de Inspectie van de Volkshuisvesting in de provincie Utrecht zijn in 1996 ingediende klachten over een bepaalde woningbouwvereniging had afgehandeld. Verzoeker was van mening dat de klachten onvoldoende waren onderzocht en dat de inspectie ten onrechte tot de conclusie was gekomen dat er geen aanleiding was om de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer te adviseren de betreffende woningbouwvereniging een aanwijzing te geven zoals bedoeld in artikel 41 van het Besluit beheer sociale-huursector (BBSH).

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam onder meer naar voren dat de Inspectie de voornaamste klachten al had onderzocht naar aanleiding van eerdere klachten van een lid van de woningbouwvereniging en dat daarnaast twee klachtonderdelen ter beoordeling waren voorgelegd aan de arrondissementsrechtbank te Utrecht, die beide vorderingen had afgewezen. De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat verzoeker niet kon worden gevolgd in zijn stelling dat de Inspectie zijn klachten onvoldoende had onderzocht. Verder was de Nationale ombudsman van oordeel dat de Inspectie op grond van haar

bevindingen tot de conclusie had kunnen komen dat er geen sprake was van een bedreiging van de financiële continuïteit van de woningbouwvereniging of van mogelijk ernstige schade aan de volkshuisvesting ter plaatse, zodat er geen aanleiding was geweest om de Staatssecretaris te adviseren de betreffende woningbouwvereniging een aanwijzing te geven zoals bedoeld in artikel 41 BBSH. De klacht was niet gegrond.

15A.2.4 *Secretariaat huurcommissie*

Zoals hierboven al is vermeld, werden in 1998 twee rapporten uitgebracht (98/296 en 98/572) waarbij het secretariaat van een huurcommissie was betrokken. In één van deze zaken (98/572) klaagde verzoeker er onder meer over dat een brief die hij had gericht aan de voorzitter van de huurcommissie en waarin hij de voorzitter over een aantal kwesties had gevraagd om een standpunt, was beantwoord namens de secretaris door een beleidsmedewerker.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat verzoeker had mogen verwachten dat hij van of namens de voorzitter antwoord zou ontvangen en dat dit antwoord in ieder geval door of namens de voorzitter had moeten worden ondertekend. Uitgangspunt is immers dat beantwoording en dus ook de ondertekening van een brief van een overheidsinstantie in beginsel moeten gebeuren door of namens degene aan wie de desbetreffende brief van de burger was gericht.

De Nationale ombudsman overwoog verder dat, voor zover de voorzitter van mening was geweest dat het niet zijn taak, maar de taak van het secretariaat was om zorg te dragen voor beantwoording en ondertekening van verzoekers brief, hiervan in het antwoord aan verzoeker nadrukkelijk de reden had moeten worden weergegeven. De brief aan verzoeker vermeldde op dit punt slechts dat de huurcommissie als wettelijke taak heeft het verstrekken van uitspraken, adviezen en verklaringen, en dat om die reden de brief van verzoeker door het secretariaat was afgehandeld. De Nationale ombudsman was van oordeel dat deze motivering niet toereikend was, gelet op de aanleiding en inhoud van verzoekers brief en ook zijn uitdrukkelijke verzoek aan de voorzitter om van hem een aantal standpunten te vernemen. De klacht was gegrond.

15A.3 **Directoraat-Generaal Milieubeheer**

De Nationale ombudsman bracht in 1998 twee rapporten (98/119 en 98/411) uit op het terrein van het Directoraat-Generaal Milieubeheer (1997: 0). Eén keer werd de klacht gegrond verklaard. De andere keer concludeerde de Nationale ombudsman dat de klacht gedeeltelijk gegrond, en gedeeltelijk niet gegrond was.

In één van deze zaken (98/411) klaagde verzoeker erover dat de Inspectie Milieuhygiëne Noord-West te Haarlem onvoldoende uitvoering had gegeven aan haar taak als toezichhoudende instantie naar aanleiding van zijn klacht over de – naar zijn mening – niet voortvarende behandeling door de gemeente IJsselstein van een klacht die hij bij die gemeente had ingediend over geluidhinder. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam naar voren dat de inspectie de klacht van verzoeker in eerste instantie had opgevat als een klacht over de geluidoverlast en dat zij om die reden de klacht ter afhandeling naar de gemeente had doorgestuurd. Pas later onderkende de inspectie alsnog dat verzoekers klacht betrekking had op de wijze waarop de gemeente zijn klacht over de geluidhinder had behandeld.

Onder verwijzing naar de Procedure klachtenafhandeling van de Inspectie Milieuhygiëne overwoog de Nationale ombudsman dat de inspectie verzoekers klacht over de niet voortvarende behandeling van zijn klacht door de gemeente in behandeling had moeten nemen en aan de gemeente had moeten voorleggen met het verzoek om binnen twee

weken te reageren. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de inspectie, door de aard van verzoekers klacht niet al direct goed te onderkennen, onvoldoende uitvoering had gegeven aan haar toezichthoudende taak, zoals neergelegd in de eerder genoemde Procedure klachtenafhandeling. De klacht was gegrond. Verder werd nog een drietal zaken tussentijds afgedaan, omdat de kwestie inmiddels tot een oplossing was gekomen, dan wel de toezegging was gedaan dat dit op korte termijn zou gebeuren.

15A.4 Overige zaken met betrekking tot het Ministerie

De Nationale ombudsman deed in 1998 één zaak af over de Centrale Directie Voorlichting en Externe Betrekkingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. De klacht betrof het niet beantwoorden van een brief. De zaak werd tussentijds afgedaan nadat van de zijde van het Ministerie was toegezegd dat voor spoedige beantwoording zou worden zorggedragen. Een andere zaak betrof een klacht over de Centrale Directie Personele Zaken. Ook deze zaak werd tussentijds afgedaan, omdat de kwestie inmiddels tot een oplossing was gekomen.

15B ZELFSTANDIGE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER

15B.1 Huurcommissies

Sinds 1 november 1993 heeft de Nationale ombudsman ook de bevoegdheid om klachten te onderzoeken over gedragingen van de huurcommissies zelf. In 1998 verschenen negen rapporten naar aanleiding van klachten over een huurcommissie (1997:6). Drie keer werd de klacht niet gegrond verklaard, drie keer was de klacht gegrond en drie keer deels niet gegrond, deels gegrond. Eén zaak werd tussentijds afgedaan, omdat de Nationale ombudsman voortzetting van het onderzoek niet zinvol achtte.

Zoals ook al in het Jaarverslag 1997 (blz. 327) is opgemerkt, worden klachten op dit terrein voorzover deze betrekking hebben op de (zorgvuldigheid van de) huurprijsvaststelling door de huurcommissie niet in onderzoek genomen. Ingevolge het bepaalde in artikel 16, onder g van de Wet Nationale ombudsman is de Nationale ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet. Dat is onder meer ook het geval bij het rapport van het voorbereidend onderzoek van de huurcommissie. Partijen kunnen immers binnen twee maanden na verzending van de uitspraak van de huurcommissie aan de kantonrechter vragen de huurprijs vast te stellen. In de procedure bij de kantonrechter kan het genoemde rapport aan de orde worden gesteld. Een onderzoek van de Nationale ombudsman kan niet leiden tot aanpassing van de huurprijs, omdat het (uiteindelijk) de kantonrechter is die beslist over geschillen inzake huurprijsverhogingen of huurprijsverlagingen.

Huurverlagingsprocedure

Aan één rapport (98/574) verbond de Nationale ombudsman een aanbeveling. In deze zaak klaagde verzoeker, een huurteam dat huurders van woningen in een stadsdeel van Amsterdam adviseert en begeleidt, over een gedraging van de huurcommissie in het ressort Amsterdam. De klacht betrof het beleid van deze huurcommissie om verzoeken van huurders om uitspraak te doen over de redelijkheid van een voorstel tot huurverlaging (artikel 23 van de Huurprijzenwet woonruimte) niet in behandeling te nemen maar terug te sturen naar de afzender, indien na de voorgestelde ingangsdatum van de huurverlaging nog geen zes weken zijn verstreken. Verzoeker was van mening dat deze praktijk bij veel huurders tot verwarring leidt en wees er op dat het in een aantal gevallen was voorgekomen dat huurders die het verzoekschrift hadden terugontvangen – door onbegrip of een misverstand – hadden verzuimd het na zes weken, maar binnen twaalf weken na de voorgestelde ingangsdatum van de huurverlaging opnieuw in te zenden. Als gevolg hiervan moesten deze huurders de verhuurder een nieuw voorstel doen, waardoor de ingangsdatum van de huurverlaging met vele maanden werd opgeschoven. Verzoeker stelde zich op het standpunt dat de huurcommissie deze verzoekschriften niet behoorde terug te zenden, maar de behandeling ervan moest aanhouden totdat de termijn van zes weken was verstreken. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf de huurcommissie aan dat zij met een reactietermijn van zes weken na de voorgestelde ingangsdatum recht meende te doen aan zowel de belangen van huurders als aan die van de verhuurders. Daarbij wees zij er op dat in de procedure voor huurverhoging ex artikel 20 van de Huurprijzenwet woonruimte een reactietermijn is gesteld van zes weken na de voorgestelde ingangsdatum. Verder deelde de huurcommissie mee dat zij medio 1997 het beleid ten aanzien van de behandeling van vroegtijdig

ingediende verzoeken van huurders had aangescherpt in verband met een stijging van het aantal te behandelen zaken.

Daarnaar gevraagd, deelde het secretariaat van de huurcommissie onder meer mee dat er in de afgelopen huurrondjaren (van 1 juli tot 1 juli van het daaropvolgende jaar) sprake was geweest van een oplopend aantal ingediende huurverlagingsvoorstellen. Zo bedroeg het aantal in 1994: 999, in 1995: 1006, in 1996: 1036, in 1997: 1309 en in 1998 (tot 30 september): 1625. Het aantal teruggezonden, voortijdig ingediende verzoekschriften was niet exact aan te geven. Naar schatting ging het om 35–45 zaken per huurrondejaar.

De Nationale ombudsman kon niet instemmen met de door de huurcommissie gehanteerde praktijk. In zijn rapport overwoog de Nationale ombudsman dat artikel 23 van de Huurprijzenwet woonruimte geen bepaling bevat inzake de termijn die de verhuurder moet worden gegund om op een voorstel tot huurverlaging te reageren en dat daarom slechts de algemene termijn geldt van tenminste een maand, zoals neergelegd in artikel 19, eerste lid van de wet. De Nationale ombudsman was verder van oordeel dat de Huurprijzenwet woonruimte de huurcommissie geen bevoegdheid geeft om, wat de termijnen betreft, aan de huurder andere ontvankelijkheidseisen te stellen. De Nationale ombudsman voegde daar aan toe dat het de huurcommissie wel vrij staat om, in het kader van een interne procedure van behandeling, een door haar ontvangen voorstel tot huurverlaging aan te houden wanneer het is ingediend binnen zes weken na de voorgestelde ingangsdatum, om aldus af te wachten of er nog een reactie komt van de verhuurder die eventuele verdere behandeling van het verzoek van de huurder door de huurcommissie niet langer nodig zal maken. Voorts constateerde de Nationale ombudsman dat het aantal zogeheten voortijdig ingediende verzoeken, naar schatting van het secretariaat van de huurcommissie, zowel in absolute getallen als in verhouding tot het totaal aantal gevallen zeer bescheiden was. In dit verband overwoog de Nationale ombudsman dat, voorzover al ruimte zou kunnen worden gezien om af te wijken van het wettelijk stelsel, hiervoor onvoldoende rechtvaardiging kon worden gevonden in de aantallen waarom het hier ging. De klacht was gegrond. De huurcommissie in het ressort Amsterdam werd aanbevolen om haar handelwijze ten aanzien van de behandeling van voorstellen tot huurverlaging in overeenstemming te brengen met de bepalingen van de Huurprijzenwet woonruimte. Ten tijde van het afsluiten van dit jaarverslag was nog geen reactie op deze aanbeveling ontvangen.

Puntenaftrek

Rapport 98/572 betreft onder meer de klacht dat door de huurcommissie in het ressort Den Haag het standpunt werd ingenomen dat, met betrekking tot de door de kantonrechter ten gunste van verzoeker toegekende aftrek voor stadsvernieuwing, de huurcommissie deze aftrek slechts dan kan toekennen wanneer er sprake is van een in de wetgeving genoemd plan. Verzoeker stelde zich op het standpunt dat de huurcommissie zich in vergelijkbare gevallen naar het oordeel van de kantonrechter diende te richten, teneinde onnodige procedures te voorkomen. Blijkens de toelichting bij bijlage I van het Besluit huurprijzen woonruimte wordt een aftrek van ten hoogste tien punten aanbevolen voor buurten die ernstig in verval zijn of waar stadsvernieuwingactiviteiten in uitvoering zijn. Deze aftrek wordt volgens de toelichting slechts toegepast in gebieden die begrepen zijn in een (ontwerp)stadsvernieuwingplan of een daarmee gelijk te stellen plan. Voor het gebied waarin verzoekers woning is gelegen, was geen plan vastgesteld. Niettemin had de kantonrechter ten gunste van verzoeker een aftrek voor stadsvernieuwing toegestaan.

De Nationale ombudsman wees erop dat de huurcommissie een eigen verantwoordelijkheid heeft bij de vraag of er in een bepaald geval al dan niet aanleiding bestaat om een stadsvernieuwingsaf trek toe te kennen. De uitspraak van een kantonrechter kan daarbij van belang zijn, maar is niet zonder meer een richtsnoer. Volgens de Nationale ombudsman staat het de huurcommissie vrij om terzake een eigen lijn te kiezen indien zij daarvoor redenen aanwezig acht. Het door verzoeker naar voren gebrachte argument dat een afwijkend standpunt van de huurcommissie tot extra juridische procedures kan leiden, hing met deze vrijheid samen, en was in dit verband niet van doorslaggevende betekenis. De Nationale ombudsman nam tevens in aanmerking dat er onvoldoende redenen waren waarom de huurcommissie aan de bewuste uitspraak van de kantonrechter een meer algemene werking zou hebben moeten toekennen. Op grond van het voorgaande oordeelde de Nationale ombudsman dat het standpunt van de huurcommissie dat zij de bedoelde puntenaf trek slechts kan toekennen indien er sprake is van een in de wetgeving genoemd plan hem op zich niet onredelijk voor kwam. Hij achtte de gedraging dan ook «behoorlijk».

Zittingsdatum

In twee rapporten speelde de vraag of een huurcommissie terecht geweigerd had tegemoet te komen aan een verzoek van betrokkene om de datum van een hoorzitting te verplaatsen.

In de zaak die leidde tot rapport 98/406 had verzoeker de huurcommissie in het ressort Utrecht gevraagd de behandeling ter zitting van zijn verzoek ex artikel 13, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte met minimaal vijf weken aan te houden. Verzoeker had daarbij aangevoerd dat hij op de geplande datum met vakantie was en dat ook zijn advocaat niet aanwezig kon zijn, in verband met een zitting elders. De huurcommissie had het verzoek afgewezen.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam naar voren dat het met het oog op een zo efficiënt mogelijke planning van de zittingen vast beleid was van deze huurcommissie om alleen in uitzonderingssituaties verzoeken om aanhouding te honoreren. Daarbij moest het gaan om een ziekenhuisopname van de huurder of verhuurder, of een sterfgeval in de naaste familie. De huurcommissie wees er in dit verband op dat partijen niet verplicht zijn om op de zitting te verschijnen, maar zich ook kunnen laten vertegenwoordigen. Bovendien bestaat de mogelijkheid om voorafgaande aan de behandeling ter zitting schriftelijk te reageren. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de door deze huurcommissie gehanteerde praktijk de toets der kritiek kon doorstaan. Hij overwoog daartoe onder meer dat een meegaande opstelling ten aanzien van verzoeken om aanhouding een duidelijk risico van aanzienlijke vertraging in de afdoening van zaken zou betekenen. Verder oordeelde de Nationale ombudsman dat, gezien de gronden waarop het verzoek om aanhouding van verzoeker was gebaseerd, de huurcommissie er in dit geval niet van uit behoefde te gaan dat er sprake was van een uitzonderlijke situatie, die het aanhouden van de zaak rechtvaardigde. De klacht was niet gegrond.

In de zaak die leidde tot rapport 98/538 klaagde verzoeker er over dat de huurcommissie in het ressort Schiedam zijn verzoek van 17 juli 1998 had afgewezen om de in september 1998 geplande zitting ter behandeling van zijn bezwaren tegen de per 1 juli 1997 aangekondigde huurverhoging te vervroegen naar begin augustus 1998. Verzoeker zou per 1 oktober 1998 naar een andere woning verhuizen.

De huurcommissie in het ressort Schiedam gaf aan dat zij in de maanden juli en augustus geen zittingen houdt, omdat in die periode onvoldoende huurcommissieleden kunnen worden gevonden om zittingen bij te wonen.

Verder hanteert zij het beleid om tijdens schoolvakanties geen zittingen te houden. Bovendien wil de huurcommissie de zittingsdatum niet vervroegen in verband met de mogelijkheid dat daardoor de belangen van één of meer andere huurders/verhuurders worden geschaad, omdat zij door hun vakantie niet dan wel te laat van de vervroeging kennis krijgen. De Nationale ombudsman oordeelde in zijn rapport dat de huurcommissie in beginsel geen afzonderlijke zitting alleen ten behoeve van verzoeker behoefde te plannen, tenzij achterwege blijven daarvan voor verzoeker gevolgen zou hebben gehad die onevenredig zouden zijn geweest in verhouding tot het met de normale planning van zittingen te dienen doel. Van dergelijke gevolgen was de Nationale ombudsman echter niet gebleken. Voor zover het verzoek van verzoeker was ingegeven door de vrees dat zijn verhuurder, zodra deze in het bezit zou komen van de sleutels van de woning, onmiddellijk de zichtbare gebreken aan de woning zou herstellen, oordeelde de Nationale ombudsman dat dit niet van dien aard was dat het voor de huurcommissie redenen had moeten vormen om, zo dat al mogelijk was, af te wijken van haar vaste beleid om in juli en augustus geen zittingen te houden. De Nationale ombudsman overwoog in dit verband onder meer dat verzoeker van de door hem gestelde zichtbare gebreken aan de woning bewijs had kunnen leveren aan de hand van foto's en getuigen. De klacht was niet gegrond.

Griffierecht

Rapport 98/258 werd uitgebracht naar aanleiding van een klacht over de huurcommissie in het ressort Haarlem. Verzoeker klaagde erover dat deze huurcommissie zijn verzoek had afgewezen om vergoeding van het griffierecht dat hij had moeten betalen om een oordeel te krijgen van de kantonrechter over zijn betalingsverplichting met betrekking tot de boven de huurprijs in rekening gebrachte servicekosten. Verzoeker was van mening dat de afwijzing niet terecht was, aangezien de kantonrechter had geoordeeld dat de huurcommissie buiten de grenzen van het geschil tussen huurder en verhuurder was getreden, omdat de huurcommissie, kennelijk op eigen initiatief, administratiekosten had vastgesteld. De Nationale ombudsman oordeelde dat, indien de kantonrechter op een verzoek om de betalingsverplichting voor de bijkomende kosten vast te stellen, een beslissing geeft die afwijkt van de uitspraak van de huurcommissie, dit niet met zich meebrengt dat de huurcommissie het voor de procedure bij het kantongerecht betaalde griffierecht dient te vergoeden. Een dergelijke verplichting is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet op de wet gebaseerd en ook niet verenigbaar met de hoedanigheid van een bij wet ingestelde, onafhankelijke instantie voor de beoordeling van de betalingsverplichtingen van huurders van woonruimten. De klacht was niet gegrond.

Drie andere rapporten (98/355, 98/507 en 98/538) die de Nationale ombudsman in 1998 naar aanleiding van klachten over een huurcommissie uitbracht, hadden (mede) betrekking op de behandelingsduur van verzoeken om een uitspraak te doen. In alle gevallen werden de klachten gegrond verklaard.

15B.2 Dienst voor het kadaster en de openbare registers

Er werden in 1998 zeven klachten ontvangen over de Dienst voor het kadaster en de openbare registers (1997: 11). Slechts één zaak leidde tot onderzoek; dit was in 1998 nog niet afgerond. In de overige zaken betrof het meestal een voor verzoeker openstaande wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening, zodat de Nationale ombudsman niet bevoegd was om terzake een onderzoek in te stellen.

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Verkeer en Waterstaat begint onderdeel 16A van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in de paragrafen van onderdeel 16B worden cijfers genoemd.

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

16A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Verkeer en Waterstaat: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				15
Ontvangen in 1998				+ 34
Te behandelen				49
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		28		} - 44
2) onderzoek				
a. rapport	9			
b. tussentijds beëindigd	7	16		
In behandeling per 01/01/99				5

In 1998 werden 34 verzoekschriften ontvangen, een daling ten opzichte van 1997 (60), met 41,7%. Het aantal afgedane zaken bedroeg 44 (1997: 66). Daarvan werden zestien (36,4%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er verschenen negen rapporten (1997: 7).

16A.2 Rijksluchtvaartdienst

In 1998 verschenen twee rapporten (1997: 3) over het Directoraat-Generaal Rijksluchtvaartdienst (RLD). In één rapport luidde de conclusie dat de klacht niet gegrond was. In het andere geval was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond.

Geluidsisolatieproject Schiphol

In rapport 98/94 betreft de klacht het geluidsisolatieproject Schiphol. Verzoekers waren van mening dat de in het kader van het project aan hen geleverde buitendeuren niet voldeden aan de volgens het bestek te stellen eisen, aangezien voor de deuren aan de leverancier geen «KOMO-attest-metproductcertificaat» was afgegeven door de Stichting Keuringsbureau Hout SKH. De Minister stelde zich op het standpunt dat de bestekvoorwaarden geen onderdeel uitmaakten van de overeenkomst tussen verzoekers en de RLD (het door beide partijen ondertekende besluit inzake het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen aan de woning van verzoekers), maar van de overeenkomst tussen de RLD en de aannemer. Volgens de Nationale ombudsman gaf de overeenkomst tussen de RLD en verzoekers geen basis voor het standpunt van verzoekers dat zij aanspraak konden maken op hetzij de plaatsing van KOMO-gecertificeerde deuren, hetzij het bewijs dat de geplaatste deuren voldeden aan de bestekvoorwaarden (en daarmee ook aan de vereisten voor een KOMO-certificaat). Daar waar zou blijken dat de deuren binnen de garantietermijn niet (meer) zouden voldoen aan de eisen die daaraan door verzoekers op grond van de Garantieregeling Geluidwerende Voorzieningen (GGV '89) mochten worden gesteld, konden zij de RLD hierop aanspreken. Gelet daarop had de Minister niet een onjuist standpunt ingenomen door verzoekers erop te wijzen dat er geen verplichting tegenover hen bestond om aan te tonen dat de geleverde deuren voldoen aan de in het bestek gestelde eisen.

Leeftijdsgrens examencommissie voor vliegbewijzen

In rapport 98/238 betreft de klacht het antwoord dat de RLD in een brief van 21 november 1997 gaf op verzoekers brief van 3 oktober 1997. Verzoeker was het onder meer niet eens met de inhoud van de brief. Verzoekers brief betrof de leeftijdsgrens van 65 jaar die wordt gehanteerd om in aanmerking te komen voor (her)benoeming als lid van de examencommissie voor vliegbewijzen. Verzoeker was het niet eens met deze leeftijdsgrens. Hij vroeg het Ministerie op welke wettelijke bepaling of verdragsbepaling de leeftijdsgrens was gebaseerd. In de brief van

21 november 1997 deelde de RLD verzoeker mee dat de Minister van Verkeer en Waterstaat bevoegd is examinatoren te benoemen en dat de Minister bij dat benoemingsrecht enige discretionaire bevoegdheid toekomt. Op basis daarvan was de leeftijdsgrens van 65 jaar vastgesteld. Verder wees de RLD verzoeker er op dat de ratio van het stellen van de leeftijdsgrens is gelegen in een streven naar een zo evenwichtig mogelijke samenstelling van de examencommissie, in een streven naar continuïteit en in een streven naar instroom van jonge examinatoren. Volgens verzoeker maakte de RLD zich door het stellen van de leeftijdsgrens echter schuldig aan onwettige leeftijdsdiscriminatie. In dat verband wees hij er onder meer op dat van de staten die deelnemen in de zogeheten Joint Aviation Authorities Nederland naast het Verenigd Koninkrijk het enige land is dat een leeftijdsgrens hanteert.

De Nationale ombudsman overwoog dat de Minister van Verkeer en Waterstaat op grond van de Regeling Toezicht Luchtvaart de bevoegdheid toekomt om leden te benoemen van de examencommissie voor vliegbewijzen. Gelet op de door de Minister aangevoerde argumenten achtte de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat de Minister in het kader van de (her)benoeming van leden van de examencommissie de eis is gaan stellen dat betrokkenen niet ouder zouden zijn dan 65 jaar. De Nationale ombudsman achtte de klacht wat betreft de inhoud van het antwoord van de RLD niet gegrond.

16A.3 Rijkswaterstaat

In 1998 bracht de Nationale ombudsman drie rapporten uit over het Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat (1997: 2). Tweemaal was de klacht niet gegrond, éénmaal gegrond. Een vierde rapport betrof het Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeleid en Afvalwaterbehandeling te Lelystad. De klacht was deels gegrond, deels niet gegrond.

Trage handelwijze

In rapport 98/352 betrof de klacht de weinig voortvarende wijze van corresponderen van de directie Limburg van Rijkswaterstaat, alsmede het feit dat die directie geen excuses had aangeboden voor de late inhoudelijke beantwoording van verzoekers brieven. De Nationale ombudsman oordeelde dat Rijkswaterstaat niet correct had gehandeld.

Onderzoek naar bouwschade

In het onderzoek dat ten grondslag lag aan rapport 98/128 betrof de klacht het onderzoek dat Rijkswaterstaat had uitgevoerd (of laten uitvoeren) naar de toestand van verzoekers woning. Verzoeker stelde zich op het standpunt dat zijn huis was scheefgezakt, door (grond)werkzaamheden die Rijkswaterstaat omstreeks de eerste helft van de jaren tachtig in de nabijheid daarvan had verricht. In verband met de werkzaamheden had Rijkswaterstaat medio 1984 een bouwkundig rapport laten opstellen over verzoekers woning. Daaruit bleek dat het huis op verschillende plaatsen scheurvorming vertoonde. Vanaf augustus 1992 meldde verzoeker aan Rijkswaterstaat dat de gebreken geleidelijk waren verergerd. Op 21 november 1995 stelde een expert van een bouwkundig adviesbureau in opdracht van Rijkswaterstaat een expertiserapport op. De conclusie daarin luidde dat de gebreken aan de woning niet door Rijkswaterstaat waren veroorzaakt. Verzoeker kon zich niet vinden in het rapport. Hij gaf aan dat het probleem in wezen was dat zijn huis in het geheel scheef zakte en kantelde. Verzoeker werd bezocht door de behandelend ambtenaar, in gezelschap van de expert van het bouwkundig adviesbureau. Volgens verzoeker gaf de behandelend ambtenaar bij die gelegenheid aan dat alleen een zogeheten grondmechanisch onderzoek opheldering zou kunnen geven over de exacte oorzaak van de schade aan de woning. In een brief van 10 april 1996 schreef de expert van het bouwkundig

adviesbureau aan Rijkswaterstaat dat alleen een kostbaar grondmechanisch onderzoek inzicht zou kunnen geven in de oorzaken van de «zetting» van verzoekers woning. Tevens stelde de expert op 10 april 1996 een nieuw expertiserapport op. Zijn conclusie was gelijk aan die in het rapport van 21 september 1995. Rijkswaterstaat liet verzoeker weten in verband met de conclusies uit de rapporten geen aanleiding te zien op de door verzoeker voorgestelde «fifty-fifty basis» nader onderzoek te laten doen naar de schade aan verzoekers woning.

Verzoeker wendde zich tot de Nationale ombudsman met de klacht dat Rijkswaterstaat ondanks zijn meldingen geen gericht onderzoek had verricht naar het scheefzakken van zijn huis en de oorzaken daarvan. Hij wees er op dat de behandelend ambtenaar en de expert hadden opgemerkt dat alleen grondmechanisch onderzoek uitsluitend zou kunnen geven over de oorzaak van de schade. Ook had Rijkswaterstaat volgens hem de scheefstand van de woning moeten opmeten.

De Minister van Verkeer en Waterstaat liet weten dat in geval van werkzaamheden waarbij zich mogelijk bouwschade voordoet, vooraf door Rijkswaterstaat aan een onafhankelijke deskundige opdracht wordt gegeven om de bestaande situatie op te nemen en vast te leggen. Wordt nadien schade geclaimd, dan wordt het bestaan daarvan op basis van een vergelijking met de oude situatie eveneens door een onafhankelijk deskundige vastgesteld. Tevens geeft de deskundige een oordeel over de vraag of er een causaal verband is tussen de werkzaamheden van Rijkswaterstaat en de schade. Acht de deskundige causaal verband aanwezig, dan vergoedt Rijkswaterstaat de schade. Concludeert de deskundige anders, dan wordt de burger die de schade claimt, verwezen naar de burgerlijke rechter.

De door de Minister beschreven aanpak voldeed volgens de Nationale ombudsman aan de daaraan te stellen eisen van zorgvuldigheid. Ten aanzien van de werkzaamheden bij verzoekers woning was deze aanpak gevolgd.

In het onderzoek bracht verzoeker nog naar voren dat hij twijfelde aan de onafhankelijkheid en de deskundigheid van de betrokken expert. De Nationale ombudsman zag echter geen aanleiding verzoeker daarin te volgen. Ook bracht verzoeker naar voren dat al geruime tijd vóór de rapportage van medio 1984 werkzaamheden waren uitgevoerd bij zijn huis. In zijn nader rapport van 10 april 1996 had de onafhankelijk deskundige echter onder meer overwogen dat de werkzaamheden in de periode 1984/1985 geen schade konden hebben veroorzaakt na 6 à 8 jaar. De Nationale ombudsman oordeelde dat er geen reden was waarom van Rijkswaterstaat zou moeten worden verlangd dat verder onderzoek, geheel of ten dele voor rekening van Rijkswaterstaat, zou moeten worden verricht naar de oorzaken van de schade aan verzoekers woning. Hij achtte de klacht van verzoeker niet gegrond.

Verdenking verontreiniging oppervlaktewater

De klacht die leidde tot rapport 98/254 werd ingediend door de eigenaar van een schip. Een ambtenaar van Rijkswaterstaat, directie Utrecht, tevens buitengewoon opsporingsambtenaar, stelde op 29 augustus 1995 een onderzoek in naar aanleiding van een verontreiniging van het oppervlaktewater van het Merwedekanaal te Utrecht. De situatie nabij verzoekers motor/werkschip werd onderzocht, omdat zich daar veel verontreiniging (olie) bevond. Op het schip trof de ambtenaar van Rijkswaterstaat een vat met bilge (smeer- en gasolie vermengd met water) aan, dat voor tweederde was gevuld. Hij nam een monster uit het vat en uit het oppervlaktewater. De volgende dag nam hij in het bijzijn van verzoeker nog een monster uit het vat. De monsters werden geanalyseerd door het Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling (RIZA) te Lelystad. De behandelend ambtenaar hoorde verzoeker op

20 september 1995 als verdachte van het zonder vergunning in het oppervlaktewater brengen van verontreinigende stoffen. Hij maakte op 16 oktober 1995 proces-verbaal op en zond dit vervolgens naar de officier van justitie. Verzoeker klaagde er over dat hij ten onrechte was aangemerkt als verdachte en dat ten onrechte proces-verbaal was opgemaakt. Volgens de Nationale ombudsman vormden de locatie van de verontreiniging en de aanwezigheid van een vat met bilge op het schip naar objectieve maatstaven gemeten voldoende aanleiding om in eerste instantie verzoeker als eigenaar van het schip als verdachte van de verontreiniging aan te merken. Verder bleek uit onderzoek van het RIZA dat de gasoliefracties in het monster uit het vat met bilge en in het monster uit het oppervlaktewater niet significant van elkaar verschilden. In een nadere uitleg aan de Nationale ombudsman gaf het RIZA aan dat verzoeker daarom ook op basis van de onderzoekresultaten als verdachte kon worden beschouwd. Dat niet met zekerheid was vast te stellen dat de verontreiniging afkomstig was van verzoekers schip, omdat de smeeroliefracties van de monsters van elkaar verschilden en ook omdat de verontreiniging door een andere oorzaak kon zijn ontstaan, bijvoorbeeld doordat zij onder invloed van harde wind naar verzoekers schip was gedreven, deed daaraan niet af. Er was namelijk geen sprake geweest van een harde wind of een sterke stroming. Verzoekers stelling dat de samenstelling van de gasolie van vrijwel alle schepen nabij Utrecht met elkaar overeenstemde, was blijkens de informatie van het RIZA onjuist; elke charge uit de productie van gasolie heeft zijn eigen specifieke kenmerken. Ook de omstandigheid dat de officier van justitie naderhand had besloten om verzoeker niet verder te vervolgen, bracht niet met zich mee dat de betrokken ambtenaar verzoeker niet als verdachte had kunnen aanmerken. De Nationale ombudsman achtte de klacht dan ook niet gegrond.

Gemachtigde

Rapport (98/565) werd uitgebracht naar aanleiding van een klacht over de Hoofdingenieur-Directeur van het Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling (RIZA) te Lelystad. De klacht werd ingediend door een werknemer van het RIZA, die al jaren was gewikkeld in een arbeidsconflict met zijn werkgever. Verzoeker klaagde er onder meer over dat post betreffende dit arbeidsconflict door het RIZA aan hem werd gericht, ook na herhaaldelijk gedane verzoeken van zijn opeenvolgende gemachtigden om post rechtstreeks aan deze gemachtigden te richten. De Minister van Verkeer en Waterstaat liet in reactie op de klacht weten dat ervoor was gekozen correspondentie rechtstreeks aan verzoeker te richten, met een afschrift aan zijn gemachtigde. De reden hiervoor was vooral om misverstanden te voorkomen, omdat verzoeker sinds 1996 vier keer van gemachtigde was gewisseld, waarbij elke gemachtigde zijn eigen mening of werkwijze hanteerde.

De Nationale ombudsman overwoog dat de Minister niet in haar standpunt kon worden gevolgd. Op grond van artikel 2:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht heeft eenieder het recht zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met een bestuursorgaan te laten bijstaan, of door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen. Tegenover dit recht staat de plicht van het bestuursorgaan om, als betrokkene zich door een gemachtigde laat vertegenwoordigen, en die gemachtigde vervolgens uitdrukkelijk verzoekt om de correspondentie met betrokkene aan het adres van de gemachtigde te richten, aan dat verzoek gevolg te geven. Een bestuursorgaan kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan weigeren, maar dat is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs (artikel 2:2, eerste en derde lid Awb). Door verzoekers gemachtigden waren twee verzoeken ingediend, het ene (van 10 februari 1998) door zijn toenmalige advocaat, het andere (van 21 april 1998) door een gemachtigde ten

aanzien van wie geen sprake was van ernstige bezwaren. Het RIZA had dan ook moeten ingaan op de uitdrukkelijke verzoeken van verzoekers gemachtigden om correspondentie naar hun adres te versturen. De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit punt gegrond.

In vier gevallen beëindigde de Nationale ombudsman een onderzoek zonder een rapport uit te brengen. In één van die gevallen was de klacht dat het Ministerie van Verkeer en Waterstaat nog geen vergunning had verleend voor een uitgraving van de primaire zeevering onder de Gevangenentoren te Vlissingen en voor het hebben van een fustruimte met aanpalende ruimten in genoemde toren. In reactie op de klacht liet de Minister onder meer weten dat Rijkswaterstaat de ontwikkelingen rond de door verzoeker aangespannen procedure inzake de overdracht aan een particulier van het recht op erfpacht van de ondergrond van de Gevangenentoren had afgewacht. De uitspraak in de procedure kon consequenties hebben voor de vergunningverlening. De Minister gaf tevens aan dat de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State op 17 juli 1998 uitspraak had gedaan in de kwestie en dat vergunningverlening nog in 1998 was te verwachten. De Nationale ombudsman zag geen aanleiding het onderzoek voort te zetten.

Een andere zaak betrof onder meer een klacht over de weinig voortvarende afhandeling door de Directie Noord-Brabant van Rijkswaterstaat van een koopovereenkomst. Verzoeker liet in de loop van het onderzoek weten dat hij regelmatig contacten had met Rijkswaterstaat en dat hij het wenselijk achtte de resultaten van deze contacten af te wachten.

16A.4 Goederenvervoer

Sloopbijdrage

Evenals in 1997 ging in 1998 één rapport (98/105) over het Directoraat-Generaal Goederenvervoer. De kwestie die daarin aan de orde is, houdt verband met rapport 96/482, dat is beschreven in het Jaarverslag 1996 (blz. 321–322).

Onderwerp was onder meer EG-verordening nr. 2812/94 van 18 november 1994, waarin is bepaald dat de sloopbijdrage die een eigenaar van een nieuw schip bij het in de vaart brengen daarvan dient te voldoen wanneer hij geen scheepsruimte laat slopen, gelijk is aan de vastgestelde sloopuitkering voor een tonnage gelijk aan anderhalf maal die van het nieuwe vaartuig. Voordat deze EG-verordening met ingang van 9 december 1994 in werking trad, was de slooppremie gesteld op 1:1. In de overgangsregeling was deze verhouding voor het vaststellen van de sloopbijdrage gehandhaafd voor die gevallen waarin de vaartuigen vóór 9 juni 1995 waren overgedragen en in gebruik genomen. Verzoekster meldde op 30 januari 1995 aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat dat zij het voornemen had tien duwbakken in de vaart te brengen.

In rapport 96/482 oordeelde de Nationale ombudsman dat de Rijksverkeersinspectie, Unit West (RVI) te Rotterdam, op drie punten onjuist had gehandeld. Zo had de RVI verzoekster op 22 februari 1995 zonder enig voorbehoud een onjuiste mededeling gedaan over de toepassing van de overgangsregeling. Verder had de RVI deze fout pas op 23 maart 1995 hersteld. De Nationale ombudsman gaf de Minister van Verkeer en Waterstaat in overweging om – indien verzoeker zou hebben voldaan aan de voorwaarden van de overgangsregeling – het besluit tot afwijzing van zijn schadeclaim in heroverweging te nemen, met inachtneming van hetgeen in het rapport was overwogen. De Minister liet weten dat de aanbeveling werd opgevolgd.

Zoals al is aangegeven in het Jaarverslag 1997 (blz. 339–340), leidde een en ander echter tot een nieuwe klacht van verzoeker. In het desbetreffende onderzoek stelde de Nationale ombudsman onder meer een aantal vragen

aan de Europese Commissie, Directoraat-Generaal VII Vervoer. De Europese Commissie gaf onder meer aan dat de koper van een nieuw vaartuig, zodra dat vaartuig eenmaal was gebouwd en overgedragen, geen gebruik meer kon maken van de overgangsregeling, omdat hij niet een schip in aanbouw kocht maar een nieuw, voltooid schip, zelfs wanneer hij dat nog moet uitrusten met ankers, kettingen, lieren en dergelijke. Verzoeker had aangegeven dat hij de duwbakken van de scheepswerf had gekocht nadat deze in de nabijheid van de werf op de Donau waren gelegd, omdat de afnemer ze niet kon betalen. Verzoeker had tevens aangegeven dat de duwbakken op het moment dat ze op de Donau waren gelegd klaar waren op ankers, kettingen en lieren na. In rapport 98/105 oordeelde de Nationale ombudsman dat, mede gelet op de aanbeveling die was gedaan in rapport 96/482, de Minister in redelijkheid had kunnen besluiten om niet terug te komen op haar afwijzing van verzoekers schadeclaim.

16A.5 Telecommunicatie en Post

Met rapport 98/201 sloot de Nationale ombudsman het enige onderzoek in 1998 af dat betrekking had op de Hoofddirectie Telecommunicatie en Post (ook in 1997 werd op dit gebied één rapport uitgebracht). De klacht was niet gegrond.

Het betrof de afwijzing van een schadeclaim door de Rijksdienst voor Radiocommunicatie (RDR). Op de achtergrond speelde mee de invoering van de TDAB (aardse digitale audio-omroep) in Europa. In juli 1995 vond daartoe een conferentie plaats van de CEPT (Conférence Européenne des Administrations des Postes et des Télécommunications) te Wiesbaden, waarbij frequentiegebieden werden toegewezen aan de aangesloten landen. Op de conferentie kreeg Nederland onder meer TV-kanaal 11 (voor regionale dekking) toegewezen voor de TDAB. Dit kanaal was al toegewezen aan de gebruikers van draadloze microfoons. De Nederlandse delegatie was aanvankelijk tegen de toewijzing van TV-kanaal 11, maar accepteerde deze uiteindelijk toch, omdat ervan werd uitgegaan dat de gevolgen voor het gebruik van draadloze microfoons in de praktijk beperkt zouden blijven.

Verzoeker, freelance geluidsman voor film- en televisieproducties, gebruikte een draadloze microfoon en was in het bezit van een zendingrichting in de categorie draadloze audio verbindingen (DAV). In april 1996 schafte verzoeker een ontvanger aan ter waarde van f 3838,36 exclusief BTW. De apparatuur was alleen werkzaam in TV-kanaal 11. Op 30 mei 1996 informeerde de RDR het zogeheten DAV-platform over het besluit van de CEPT en de gevolgen hiervan voor de gebruikers van draadloze microfoons. Op 25 september 1996 zond de RDR de houders van een machtiging voor het gebruik van draadloze microfoons, onder wie verzoeker, een folder toe waarin zij werden ingelicht. Verzoeker was van mening dat de RDR hem een schadevergoeding zou moeten betalen, omdat hij geen nieuwe TV-kanaal 11 apparatuur zou hebben aangeschaft indien hij voldoende tijdig op de hoogte was gebracht. De RDR wees verzoekers schadeclaim af.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek niet dat de RDR er in juli 1995 te lichtvaardig van uit was gegaan dat de gevolgen van toewijzing van TV-kanaal 11 aan de TDAB beperkt zouden zijn. Ter vertaling van de in Europees verband gemaakte afspraken naar de Nederlandse situatie begon de RDR medio oktober 1995 een onderzoek naar de compatibiliteit van DAV en TDAB systemen. Dit onderzoek werd in februari 1996 afgerond en in maart 1996 beoordeeld. Nadere uitwerking van de onderzoekresultaten bleek noodzakelijk, evenals overleg met Nozema. Dit overleg vond plaats op 12 april 1996. Op 25 april 1996 werden de uitnodigingen verstuurd voor het informeren van het DAV-platform. De Nationale ombudsman oordeelde dat de RDR

voldoende zorgvuldig had gehandeld wat betreft het informeren van het DAV-platform. Dat de machtiginghouders pas bij brief van 25 september 1996 in kennis werden gesteld, was volgens de Nationale ombudsman op zichzelf te laat. Verwacht had mogen worden dat de RDR de machtiginghouders in kennis had gesteld van de stand van zaken toen hierover op 12 april 1996 duidelijkheid was gekomen. De Nationale ombudsman achtte het echter niet aannemelijk dat een dergelijke mailing aan alle machtiginghouders nog in april 1996 had kunnen plaatsvinden. Voor verzoeker zou dit overigens hebben betekend dat hij zo'n mededeling pas zou hebben ontvangen na de aanschaf van de nieuwe apparatuur. De RDR kon daarom niet aansprakelijk worden geacht voor de schade die verzoeker had geleden in verband met de aanschaf van de apparatuur.

16B.1 Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

In 1998 bracht de Nationale ombudsman drie rapporten (1998: 13) uit over de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). Alle drie de rapporten betreffen de gang van zaken bij een praktijkexamen. Tweemaal was de klacht niet gegrond; éénmaal gegrond. In zes gevallen beëindigde de Nationale ombudsman een onderzoek zonder een rapport uit te brengen.

Rapport 98/233 betreft een door de examiner van het CBR, regio Noord-West te Amsterdam als onvoldoende beoordeeld praktijkexamen voor de categorie A (motorfiets). Verzoeker was het niet eens met de beoordeling. Hij was van mening dat de examiner zijn rijgedrag in de bochten ten onrechte onvoldoende had geacht, omdat de weg glad was. Ook tegen de bejegening door de examiner had verzoeker bezwaren. De examiner zou verzoeker ten onrechte hebben verweten dat hij te lang deed over het aantrekken van zijn motorkleding, dat hij voorafgaande aan het examen de bijzondere verrichtingen had geoefend, alsmede dat hij bij het oprijden van de parkeerplaats van het CBR een gevaarlijke situatie had veroorzaakt. Verder zou de examiner de indruk hebben gewekt het examen «af te raffelen».

Wat betreft de beoordeling van het examen overwoog de Nationale ombudsman – volgens zijn vaste beleid in deze – dat de juistheid van het oordeel van de examiner alleen marginaal kan worden getoetst. Aangezien het aan de examiner is om te beoordelen of de kandidaat heeft voldaan aan de vereisten, dient van het oordeel van de examiner te worden uitgegaan. Het oordeel van de examiner kan daarom slechts met vrucht worden bestreden indien feiten of omstandigheden aanneemelijk zijn geworden die de conclusie kunnen dragen dat de examiner niet in redelijkheid tot zijn oordeel heeft kunnen komen.

In het onderzoek verklaarde verzoekers rij-instructeur – die het examen in zijn auto had gevolgd – dat hij de zienswijze van de examiner deelde en dat het examen naar zijn mening correct was verlopen. Vervolgens zag de Nationale ombudsman geen reden voor het oordeel dat de examiner verzoekers rijgedrag in de bochten niet als onvoldoende had mogen aanmerken.

Wat betreft de bejegening door de examiner stonden de lezingen van verzoeker en de examiner tegenover elkaar. Hetgeen verzoeker stelde, werd echter niet gesteund door andere feiten of omstandigheden, terwijl de lezing van de examiner werd gesteund door verzoekers rijshoelhouder. Aangezien er voorts geen sprake was van aanwijzingen die tot een andere conclusie zouden moeten leiden, werd aangenomen dat de examiner zich op correcte wijze had gedragen.

In rapport 98/304 gaat het om een door een examiner van eveneens de regio Noord-West te Amsterdam als onvoldoende beoordeeld praktijkexamen B (personenauto). In dit geval wees verzoekster er op dat haar rij-instructeur, die meereed met het examen, het niet eens was met de beoordeling daarvan als onvoldoende. Volgens de Nationale ombudsman was er geen sprake van feiten of omstandigheden die erop zouden kunnen duiden dat de examiner niet in redelijkheid tot zijn oordeel had kunnen komen. Hoewel de rij-instructeur verklaarde dat hij het niet eens was met de uitslag van het examen, gaf zijn lezing voldoende aanwijzingen die het aanneemelijk maakten dat verzoekster tijdens het wisselen van rijstrook en het oprijden van kruisingen ten dele het ontstaan van de verkeerssituatie die in hoofdzaak had geleid tot de negatieve beoordeling

van het examen, zelf in de hand had gehad. Ook in dit geval was de klacht niet gegrond.

Rapport 98/473 betreft de klacht van een rijsschoolhouder over de gang van zaken rond een nader onderzoek naar de rijvaardigheid, waaraan een rijvaardigheidsadviseur van het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (BNOR) te Rijswijk van het CBR één van zijn leerlingen had onderworpen. Toen de examinerator daarnaar vroeg, liet verzoeker weten dat hij het nader onderzoek niet zou bijwonen. Hij huldigde het standpunt dat zijn leerlingen er niet bij gebaat waren dat hij met het examen meereed. Verzoeker klaagde er over dat de rijvaardigheidsadviseur vóór het begin van het nader onderzoek had gewezen op het belang van het meerijden van de instructeur, en na afloop van het nader onderzoek aan verzoekers leerlinge had geadviseerd om een rij-instructeur te nemen die wél met het examen wilde meerijden.

Het CBR liet weten in het algemeen achter de uitlatingen te staan die de rijvaardigheidsadviseur had gedaan. Het CBR voegde daar echter aan toe dat van een rijvaardigheidsadviseur mag worden verwacht dat hij alles nalaat wat de kandidaat in ongunstige zin kan beïnvloeden. Gezien het feit dat zich vóór en na het examen een gespannen situatie had voorgedaan, had de rijvaardigheidsadviseur volgens het CBR in dit geval diplomatieker moeten zijn.

De rijvaardigheidsadviseur wees er op dat de leerlinge in kwestie had gevraagd om het meerijden van verzoeker. Verzoeker ontkende dit en zijn lezing werd bevestigd door de leerlinge.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de betrokken rijvaardigheidsadviseur onder de gegeven omstandigheden niet de vereiste professionaliteit had getoond, door de leerlinge te wijzen op het belang van meerijden van de instructeur en door haar er op te wijzen dat zij – gelet op de weigering van verzoeker om mee te rijden – een andere opleider zou moeten zoeken. Dat een rijvaardigheidsadviseur op grond van artikel 90 van het Reglement rijbewijzen de leerlinge kon adviseren over het verbeteren van haar rijvaardigheid deed daar volgens de Nationale ombudsman niet aan af.

16B.2 Dienst Wegverkeer

In 1998 kwamen vier rapporten uit die (mede) betrekking hebben op de handelwijze van de Dienst Wegverkeer (RDW) (in 1997: 6).

In twee gevallen luidde de conclusie dat de klacht niet gegrond was, in één ander geval gegrond en in één geval deels gegrond, deels niet gegrond.

APK-keuring

Rapport 98/183 betreft een APK-keuring. Verzoeker klaagde er over dat de RDW onvoldoende actie had genomen naar aanleiding van zijn (voor het eerst per brief van 20 januari 1997 ingediende) klacht over de APK-keuring van zijn auto op 9 januari 1997.

Verzoekers brief van 20 januari 1997 liet er geen twijfel over bestaan dat het verzoekers bedoeling was geweest administratief beroep in te stellen als bedoeld in artikel 91, eerste lid, van de Wegenverkeerswet 1994. Dit artikellid stelt de mogelijkheid open van administratief beroep op de RDW tegen een beschikking van een andere keurende instantie tot afgifte van een keuringsbewijs. De behandeling van het beroep houdt in feite in dat de RDW het bewuste voertuig aan een herkeuring onderwerpt. De Nationale ombudsman overwoog dat er voor de RDW redenen kan zijn om betrokkene er over te informeren dat een herkeuring niet altijd een duidelijk antwoord kan geven op de vraag of de eerste keuring al dan niet op de juiste wijze is uitgevoerd. Verwacht mag worden dat de RDW belanghebbenden in de daarvoor in aanmerking komende gevallen op dit

punt duidelijk informeert. De Nationale ombudsman overwoog tevens dat het de RDW vrij staat om de belanghebbende te adviseren contact op te nemen met de betrokken keuringsinstantie, wanneer de RDW de indruk heeft dat dit voor de belanghebbende mogelijk tot meer leidt dan een herkeuring. In beide gevallen, zo overwoog de Nationale ombudsman verder, mag worden verwacht dat de RDW duidelijk laat weten dat tussentijdse ingrepen aan het voertuig door een derde het ernstige risico inhouden dat de staat van het voertuig ten tijde van de eerste keuring niet meer kan worden vastgesteld. Verder mag worden verwacht dat de RDW de bedoelde informatie en het bedoelde advies zo snel mogelijk geeft, bij voorkeur in de ontvangstbevestiging. Wanneer een en ander gebeurt in direct contact met verzoeker – bijvoorbeeld telefonisch – dan dient de betrokken RDW-medewerker zich ervan te vergewissen dat de bewuste informatie en advisering, ook wat betreft hun consequenties, voldoende zijn begrepen door belanghebbende, en dat voldoende duidelijk is of deze al dan niet blijft bij zijn verzoek om herkeuring. Misverstand achteraf kan worden voorkomen door een schriftelijke bevestiging van het besprokene. In het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam vast te staan dat de RDW verzoekers brief van 20 januari 1997 ten onrechte niet had aange-merkt als een beroepschrift tegen de beschikking tot afgifte van het keuringsbewijs, in de zin van artikel 91, eerste lid van de Wegenverkeerswet 1994 en artikel 6:4 van de Awb. Ook had de RDW nagelaten om verzoeker de ontvangst ingevolge artikel 6:14 van de Awb schriftelijk te bevestigen. Bovendien kwam vast te staan dat de RDW de informatie, het gegeven advies over het al dan niet laten plaats hebben van een herkeuring en de met verzoeker daarover gemaakte afspraken niet schriftelijk aan verzoeker had bevestigd.

De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond en deed de RDW de aanbeveling om, voor zoveel nodig, te bevorderen dat:

1. verzoeken om herkeuring na de eerdere afgifte van een keuringsbewijs worden onderkend – al naar gelang van toepassing – als bezwaar of administratief beroep in de zin van artikel 91, eerste lid van de Wegenverkeerswet 1994, en dienovereenkomstig worden behandeld;
2. in dat verband de Awb wordt nageleefd ten aanzien van de ontvangstbevestiging;
3. toereikende informatie wordt verstrekt.

In reactie op de aanbeveling liet de RDW onder meer weten dat klanten die telefonisch om een herkeuring verzoeken volgens inmiddels vaste procedure worden gewezen op het recht om bezwaar of administratief beroep in te stellen, alsmede op de eis dat dit schriftelijk gebeurt. Tevens gaf de RDW aan dat het APK-formulier zodanig zal worden aangepast dat daarop de beroepsmogelijkheden worden vermeld. De RDW onderzocht echter nog op welke wijze inhoud kon worden gegeven aan de verplichting om klanten in dit soort gevallen een ontvangstbevestiging toe te zenden en nadere schriftelijke informatie te geven. De RDW liet weten hierop terug te zullen komen zodra er meer duidelijkheid zou bestaan. Bij het afsluiten van dit jaarverslag was dit nog niet gebeurd.

De klacht die leidde tot rapport 98/378 houdt verband met een gestolen auto die van een andere identiteit was voorzien (een zogeheten «omgekatte» auto). Verzoeker kocht op 3 maart 1996 de auto in kwestie, die was gestolen op 8 of 9 februari 1996. Op deze auto was het chassisnummer en kenteken aangebracht van een auto die in september 1995 total-loss was verklaard. Op 4 maart 1996 werd het kenteken bij de RDW op verzoekers naam gesteld.

De Nationale ombudsman achtte het niet aannemelijk dat de RDW op 4 maart 1996 op de hoogte was dan wel had kunnen zijn van het feit dat de auto waarvoor het desbetreffende kenteken oorspronkelijk was afgegeven total-loss was. Hij oordeelde dat de RDW niet onjuist had

gehandeld door het kenteken op 4 maart 1996 over te schrijven op verzoekers naam, zonder hem erover te informeren dat de auto waarvoor het desbetreffende kenteken oorspronkelijk was afgegeven total-loss was verklaard. Tevens oordeelde de Nationale ombudsman dat de RDW er in redelijkheid toe had kunnen komen de schadeclaim af te wijzen die verzoeker had ingediend in verband met de aankoop van de gestolen auto. Hij vond het echter niet correct dat de RDW verzoeker er niet over had geïnformeerd dat zijn kentekenbewijs op 2 oktober 1996 ongeldig was verklaard.

In zeven gevallen werd een onderzoek beëindigd door interventie. In één van deze gevallen werd het onderzoek beëindigd dat was ingesteld naar aanleiding van een klacht van een verzoeker, woonachtig in Spanje, nadat de RDW verzoeker excuses had aangeboden voor het niet (tijdig) beantwoorden van diens brieven, en alsnog een gemotiveerde beslissing had genomen op diens schadeclaim.

16B.3 Overige

De Nationale ombudsman ontving in 1998 één klacht over de Onafhankelijke post- en telecommunicatie-autoriteit (OPTA), één over de Stichting Innovam, opleidingsinstituut voor het motorvoertuig-, tweewieler- en aanverwant bedrijf en één over de Commissie van beroep als bedoeld in artikel 3 van de Wet rijonderricht motorrijtuigen 1993. Geen daarvan leidde tot onderzoek.

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Economische Zaken begint onderdeel 17A van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in de paragrafen van onderdeel 17B worden cijfers genoemd.

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

In 1998 ontving de Nationale ombudsman vier verzoekschriften (1997: 7) op het terrein van het Ministerie van Economische Zaken. Drie daarvan kwamen niet in aanmerking voor onderzoek. Er kwam geen rapport uit; één verzoekschrift werd in onderzoek genomen, en afgedaan door interventie. Het ging hier om een klacht over het niet beantwoorden van brieven door de Economische Controledienst (ECD). Omdat de ECD naar aanleiding van het ingestelde onderzoek verzoeker alsnog informeerde, was er voor de Nationale ombudsman geen aanleiding meer het onderzoek voort te zetten.

17B ZELFSTANDIGE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN ECONOMISCHE ZAKEN

17B.1 Kamers van Koophandel en Fabrieken

De Nationale ombudsman deed alle (drie) in onderzoek genomen verzoekschriften op het terrein van de Kamers van Koophandel en Fabrieken (KvK) af door interventie.

Eén klacht had betrekking op het niet reageren op verzoekers brieven door de KvK voor Utrecht en omstreken te Utrecht. Nadat de Nationale ombudsman een afschrift had ontvangen van de alsnog aan verzoeker verzonden reactie, was er geen aanleiding meer om het onderzoek voort te zetten.

Een andere zaak had betrekking op door verzoekster bij de KvK Centraal Gelderland te Arnhem geclaimde kosten. Verzoekster had deze kosten gemaakt als gevolg van het inschakelen van een adviseur bij het maken van bezwaar tegen een beslissing van genoemde KvK. Deze had de aansprakelijkstelling voorgelegd aan haar assuradeur, waarna zij lange tijd niets meer van de assuradeur vernam. De KvK, die bereid was om de reële kosten te vergoeden, erkende dat zij te weinig had ondernomen om deze zaak op een voortvarende wijze af te handelen. Zij gaf verder aan bereid te zijn om alsnog een beslissing te nemen over de hoogte van het aan verzoekster te vergoeden bedrag. Zij zou de door verzoekster toegezonden kostenspecificatie hierbij betrekken. Gelet op het voorgaande besloot de Nationale ombudsman het onderzoek te beëindigen, zonder nog een rapport uit te brengen.

De derde zaak betrof een gedraging van de KvK Haaglanden te Den Haag. Verzoeker maakte bezwaar tegen de invordering door de KvK van een nota met betrekking tot de inschrijving voor 1996 en de wijze waarop de KvK de correspondentie over deze kwestie met hem had afgehandeld. Deze zaak werd tussentijds beëindigd nadat van zowel verzoeker als de KvK nadere informatie was ontvangen.

17B.2 Nederlands Meetinstituut BV

Met betrekking tot het Nederlands Meetinstituut BV te Delft (NMI) werd één klacht in onderzoek genomen. De zaak, die leidde tot rapport 98/132, had onder meer betrekking op de vraag waarom voor een tweede fase-keuring van een in een taxi geïnstalleerde taxameter meer moet worden betaald aan het NMI dan voor een herkeuring daarvan, hoewel het werk verbonden aan beide keuringen gelijk is. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman – naar aanleiding van een klacht van een exploitant van een taxibedrijf – erkende het NMI dat er inhoudelijk geen wezenlijke verschillen bestaan tussen beide keuringen. Bedrijfseconomisch gezien zouden de tarieven van beide keuringen gelijk moeten zijn. Bij de invoering van het keuringsregime in 1995 was echter om politieke redenen besloten om het tarief voor een herkeuring laag te houden. Dit hield verband met het feit dat alleen gebruikers van taxameters en gewichten (massastukken) – in tegenstelling tot gebruikers van andere meetmiddelen – worden geconfronteerd met kosten nadat de meetmiddelen in gebruik zijn genomen, aangezien zij zijn onderworpen aan een herkeuring. Bovendien was hier volgens het NMI van belang dat op dit gebied geen concurrentie mogelijk is, aangezien de herkeuring alleen door het NMI kan worden uitgevoerd. Verzoeker had bovenstaande vraag over de tariefverschillen in een eerder stadium zelf aan het NMI voorgelegd. Het NMI had de vraag slechts summier beantwoord en had de hierboven weergegeven uitleg niet

opgenomen in zijn antwoord aan verzoeker. De Nationale ombudsman vond de gedraging van het NMI in zoverre «niet behoorlijk».

Verder kwam in deze zaak de termijn aan de orde waarbinnen keuringen dienen plaats te hebben. Verzoeker klaagde over de lange periode tussen het moment van betalen en het moment van keuring.

Uit het onderzoek bleek dat het NMI om hem moverende redenen heeft gekozen voor een systeem waarbij de keuringen vooraf dienen te worden betaald. Het NMI deelde mee hier de volgende termijn te hanteren: binnen circa twee maanden nadat is betaald, dient een keuring te worden uitgevoerd.

In verzoekers geval hadden de keuringen ruim na het verstrijken van deze termijn plaatsgehad. De door het NMI voor de vertraging genoemde oorzaken waren van interne aard: langdurige ziekte van een keuringsmedewerker, afname van het aantal bij het NMI in dienst zijnde keuringsmedewerkers en het vertrek van een medewerker die zich bezighield met de planning van de keuringen. Zij konden volgens de Nationale ombudsman de vertraging wellicht verklaren, maar waren niet toereikend als rechtvaardiging. De Nationale ombudsman oordeelde ook in zoverre de gedraging «niet behoorlijk».

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij begint onderdeel 18A van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in onderdeel 18B worden cijfers genoemd.

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

18A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				5
Ontvangen in 1998				+ 30
Te behandelen				35
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			19	} - 34
2) onderzoek				
a. rapport	7			
b. tussentijds beëindigd	8		15	
In behandeling per 01/01/99				1

In 1998 werden 30 verzoekschriften ontvangen (1997: 23) en 34 afgedaan (1997: 30). Van deze 34 werden vijftien (44,1%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er verschenen zeven rapporten (1997: 9). Verder werden acht zaken tussentijds afgedaan. In de meeste van die zaken werd het onderzoek beëindigd omdat (diensten van) het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij tijdens het onderzoek alsnog aan de wensen van de verzoeker tegemoet kwam(en). Dit betrof onder meer het nemen van beslissingen op bezwaar, het beantwoorden van brieven en het doorsturen van stukken aan derden. In de zaken die leidden tot een rapport verklaarde de Nationale ombudsman in twee gevallen de klacht gegrond, in twee gevallen niet gegrond en in drie gevallen deels gegrond, deels niet gegrond.

18A.2 Afgehandelde zaken in 1998

Twee rapporten hielden verband met mestproblematiek

Meststoffenwet; referentiehoeveelheid

In de zaak die leidde tot rapport 98/71 ging het om de vraag of het Ministerie verzoekers verzoek om schadevergoeding terecht had afgewezen. Verzoeker kocht in november 1990 een kalvermesterij. Voorafgaand aan de koop had verzoeker meermalen (telefonisch) contact gehad met ambtenaren van de Algemene Inspectiedienst (AID) van het Ministerie over de toegestane mestproductie op het door hem te kopen bedrijf. Volgens verzoeker hadden de betrokken ambtenaren hem meegedeeld dat zij de Minister zouden adviseren om de referentiehoeveelheid op 3107 kilogram fosfaat vast te stellen. Verder hadden zij, volgens verzoeker, de verwachting uitgesproken dat de Minister dit advies zou overnemen. In augustus 1991 deelde de Minister mee dat uit onderzoek van de AID was gebleken dat een deel van het bedrijf in 1988 was verkocht. Op grond van artikel 14, derde lid, van de Meststoffenwet diende volgens de Minister de referentiehoeveelheid dienovereenkomstig (dus: naar beneden) te worden aangepast. Dit betekende dat voor het betreffende bedrijf een totale referentiehoeveelheid gold van 2232 kilogram fosfaat per jaar. Verzoeker maakte bezwaar tegen de door de Minister vastgestelde referentiehoeveelheid en verzocht hem de referentiehoeveelheid nader vast te stellen op 3107 kilogram fosfaat. De Minister deelde ruim drie jaar na ontvangst van verzoekers bezwaarschrift mee dat hij niet-ontvankelijk was in zijn bezwaar.

De Nationale ombudsman achtte deze gedraging «niet behoorlijk», gelet op het feit dat de Minister de in artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht gegeven termijn van zes tot tien weken ruim had overschreden. De door de Minister genoemde oorzaken (onder meer:

grote achterstand in afhandeling van bezwaarschriften) waren niet toereikend als rechtvaardiging voor deze behandelingsduur.

Verzoeker stelde dat hij, als gevolg van de lange behandelingsduur, schade had geleden ten bedrage van f 18 000. Dit bedrag bestond uit het prijsverschil per aangekocht kilogram fosfaat, alsmede uit een vergoeding voor buitengerechtigde kosten en kosten van zijn accountant.

De Minister wees verzoeker op de uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven van 21 september 1990 (AB 1991/97). In deze uitspraak overweegt het College onder meer dat in de Meststoffenwet is gekozen voor een stelsel waarin de wet zelf de norm bevat en dat de gevolgen daarvan door de mestproducenten zelf kunnen worden berekend, aan de hand van de daartoe gegeven uitvoeringsvoorschriften. Op basis van deze overweging komt het College tot de conclusie dat voor een individuele vaststelling door de Minister van de toegestane mestproductie, al dan niet door aanpassing van de opgave, in het stelsel geen plaats is.

Deze uitspraak betekende volgens de Nationale ombudsman dat de hoogte van de voor verzoeker geldende mestreferentie rechtstreeks voortvloeide uit de bepalingen van de Meststoffenwet en de met deze wet samenhangende uitvoeringsbesluiten. Verzoeker had de voor zijn bedrijf geldende hoeveelheid dan ook op ieder moment zelf kunnen berekenen, en eventueel op grond van deze berekening quotum kunnen aankopen. Gelet hierop overwoog de Nationale ombudsman, volgens zijn vaste terughoudende benadering in schadevergoedingsaangelegenheden, dat de gronden waarop de aanspraak van verzoeker op schadevergoeding berustte niet zo evident juist waren dat de Minister niet in redelijkheid had kunnen weigeren om de door verzoeker gestelde schade te vergoeden. De klacht was in zoverre niet gegrond.

Duospray-machine

Rapport 98/250 heeft betrekking op een zogenaamde duospray-machine. Verzoeker had deze machine in het kader van het streven naar reductie van ammoniakemissie zelf ontwikkeld. Met deze machine kunnen in één werkgang zowel dunne mest als water over het land worden verspreid. Verzoeker verzocht de Minister hem toestemming te verlenen om de duospray-machine op zijn eigen bedrijf (een melkveehouderij) te gebruiken. Zo kon hij de duospray-methode verder ontwikkelen. De Minister wees het verzoek af, op grond van de overweging dat de duospray-methode niet goed controleerbaar was. In dat verband deelde de Minister verzoeker verder mee dat het Besluit gebruik dierlijke meststoffen hem niet de mogelijkheid bood om een ontheffing of een vrijstelling te verlenen. Die mogelijkheid bestond volgens de Minister slechts voor onderzoekinstellingen, op basis van een ingediend onderzoekplan.

Verzoeker klaagde bij de Nationale ombudsman (mede) over deze afwijzing om het gebruik van de duospray-machine op zijn land te gedogen. Hij merkte op dat hij in het algemeen de mening kon delen dat gedogen ongewenst is. Hij voegde hier echter aan toe dat in de praktijk een duidelijk waarneembare behoefte bestaat aan het gedogen van situaties die niet geheel sporen met de tot stand gebrachte wetgeving. Volgens hem kunnen in individuele gevallen zodanig bijzondere omstandigheden aanwezig zijn, dat bij een redelijke afweging van alle betrokken belangen een uitzondering moet worden gemaakt.

In zijn reactie op de klacht verwees de Minister naar de nota Grenzen aan gedogen (Tweede Kamer, vergaderjaar 1996–1997, 25 085, nrs. 1–2). In deze nota is het standpunt van het kabinet verwoord dat gedogen slechts in uitzonderingsgevallen aanvaardbaar kan zijn. Daarbij dient het gedogen beperkt in omvang te zijn, expliciet en na zorgvuldige belangenafweging plaats te hebben en aan controle te zijn onderworpen.

Inzake de mestwetgeving was in samenwerking met het Ministerie van Justitie een handhavingsstrategie opgesteld. Gelet op deze strategie, in samenhang met het algemene beleid inzake gedogen, kwam de mestwetgeving volgens de Minister niet in aanmerking voor een beslissing tot gedogen van activiteiten in strijd met deze wetgeving. De Nationale ombudsman kon de Minister volgen in zijn standpunt. Niet was gebleken dat de mogelijkheden tot het verlenen van een ontheffing (artikel 10a, eerste lid, van het Besluit gebruik dierlijke meststoffen) of een vrijstelling (artikel 64, eerste lid, van de Wet bodembescherming) onvoldoende zijn om tegemoet te komen aan de wens om onder bijzondere omstandigheden af te wijken van de bij het Besluit gebruik dierlijke meststoffen voorgeschreven werkwijze. Verder was de situatie van verzoeker volgens de Nationale ombudsman niet zodanig dat deze zou kunnen en moeten worden geschaard onder één van de uitzonderingsgevallen, zoals die omschreven zijn in bovengenoemde nota. Hij oordeelde dan ook dat de onderzochte gedraging op dit onderdeel «behoorlijk» was.

Verder zijn nog de volgende rapporten vermeldenswaard.

Varkenspest; opkoopregeling voor biggen

Rapport 98/52 betreft het volgende. Op 14 april 1997 besloot de Minister tot het instellen van de Regeling vervoersverbod varkens Zuid-Nederland. De Regeling trad onmiddellijk in werking. De Minister stelde in het deelgebied Noord-Limburg (zogenaamde bufferzone) op 15 juli 1997 een opkoopregeling in voor biggen met een gewicht van 8 kilogram. Verzoeker exploiteerde in deze bufferzone een varkensfokkerij. De stallen van zijn bedrijf waren ten gevolge van het vervoersverbod ernstig overbezet door jonge biggen. Verzoeker klaagde erover dat de Minister bovengenoemde opkoopregeling pas had ingesteld op 15 juli 1997.

In zijn reactie op de klacht wees de Minister er op dat de capaciteitsproblemen bij de destructie van varkens ertoe hadden genoopt om opkoopregelingen voor varkens gefaseerd in te stellen. Bij het nemen van een beslissing om in een bepaald gebied al dan niet een opkoopregeling in te stellen, werd, aldus de Minister, de welzijnssituatie in dat gebied gerelateerd aan de welzijnssituatie in andere gebieden. Vanwege bovengenoemde capaciteitsproblemen werd eerst een opkoopregeling ingesteld voor biggen van 25 kilogram en later de opkoopregeling voor biggen van 8 kilogram.

De Nationale ombudsman achtte het voldoende aannemelijk dat de Minister ten gevolge van de optredende problemen met de destructiecapaciteit gedwongen was geweest om bij het instellen van opkoopregelingen telkens keuzes te maken. De Nationale ombudsman zag geen reden voor kritiek op de door de Minister gemaakte keuzes, die waren gemaakt in een crisissituatie.

Verzoeker verweet de Minister verder dat de opkoopregeling voor biggen van 8 kilogram pas was ingesteld nadat de prijs voor biggen was gedaald. Volgens de Nationale ombudsman was er echter geen enkele aanwijzing dat de Minister zich bij zijn besluit om met ingang van een bepaalde datum een opkoopregeling vast te stellen, had laten beïnvloeden door de prijsontwikkeling op de markt voor biggen, en niet uitsluitend door de problemen met de destructiecapaciteit. Bovendien achtte de Nationale ombudsman hier van belang dat de ingevolge de opkoopregeling te betalen bedragen niet zelfstandig door de Minister waren bepaald, maar waren vastgelegd in een verordening van de Europese Unie.

De klacht was op dit punt niet gegrond.

Rapport 98/52 heeft mede betrekking op een gedraging van de Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees (RVV). Verzoeker klaagde erover dat de RVV hem in een brief van 9 juli 1997 voor de oplossing van zijn probleem

van overbezetting van zijn varkensstallen, had verwezen naar «de desbetreffende ondersteunende maatregelen». Volgens verzoeker waren op dat moment voor het probleem van (een te groot aantal) biggen van 8 kilogram in de bufferzone geen ondersteunende maatregelen getroffen. De Nationale ombudsman achtte de verwijzing van de RVV zonder dat deze maatregelen als zodanig nader waren aangeduid, «niet behoorlijk». De door de RVV bedoelde mogelijkheid, het in weerwil van het geldende vervoersverbod ter slacht vervoeren van biggen naar een slachthuis, kan niet worden aangemerkt als een ondersteunende maatregel. De Nationale ombudsman achtte de klacht op dit punt gegrond.

Artikel 4:16 Algemene wet bestuursrecht; artikel 13 Wet Nationale ombudsman

Rapport 98/502 heeft betrekking op het volgende. Verzoeker diende op 29 september 1995 vanuit Zuid-Afrika bij het CITES-bureau van de Directie Natuurbeheer van het Ministerie een aanvraag in voor een invoervergunning voor de reptielen die hij aldaar had verzameld. In de dagen voor 29 september 1995 was over de invoervergunning meermalen telefonisch contact geweest tussen verzoekers belangenbehartigers in Nederland en het Ministerie. Verzoeker importeerde de reptielen op 30 september 1995 in Nederland zonder dat toen al op zijn aanvraag was beslist. De Minister wees verzoekers aanvraag af op 3 oktober 1995. De Minister deelde mee dat het vast beleid is achteraf geen vergunning te verlenen. Verzoeker maakte op 9 oktober 1995 bezwaar tegen de afwijzing van zijn aanvraag. De Minister verklaarde op 31 oktober 1996 de bezwaren niet gegrond. Daarbij wees hij er op dat er volgens hem geen sprake was van bijzondere omstandigheden die het rechtvaardigden af te wijken van het beleid om achteraf geen vergunning te verlenen. Volgens de Minister had verzoeker zijn reischema en de mogelijkheden voor huisvesting en verzorging van de gevangen dieren zo moeten inrichten dat hij de korte tijd had kunnen overbruggen die nodig zou zijn geweest voor het verstrekken van de vergunning. De Minister voegde daar aan toe dat de benodigde vergunning in spoedgevallen steeds binnen enkele dagen wordt verstrekt. In een brief van 11 november 1996 aan de Nationale ombudsman stelde verzoeker dat het Ministerie had nagelaten om hem – voordat hij de dieren importeerde – er van op de hoogte te brengen dat de behandeling van zijn vergunningaanvraag slechts enkele dagen in beslag zou nemen.

Omdat voor verzoeker tegen de beslissing van 31 oktober 1996 nog beroep openstond bij de sector bestuursrecht van de rechtbank te Utrecht, was de Nationale ombudsman, op grond van artikel 16, aanhef en sub c, van de Wet Nationale ombudsman (WNo), niet bevoegd om een onderzoek in te stellen. Op basis van artikel 13 WNo droeg de Nationale ombudsman verzoekers brief – in overleg met verzoeker – bij brief van 10 januari 1997 ter behandeling over aan de rechtbank te Utrecht. Op grond van artikel 13 WNo wordt in zo'n geval het tijdstip waarop de brief door de Nationale ombudsman is ontvangen beschouwd als het tijdstip waarop de zaak bij de rechtbank aanhangig is gemaakt. In dit geval was dat 12 november 1996. De rechtbank te Utrecht verklaarde niettemin op 24 oktober 1997 verzoekers beroep niet-ontvankelijk wegens overschrijding van de beroepstermijn van zes weken. Verzoeker ging in verzet tegen deze beslissing. Op 29 januari 1998 verklaarde de rechtbank te Utrecht het verzet ongegrond. Volgens de rechtbank richt artikel 13 WNo zich tot de Nationale ombudsman, en doet deze bepaling niet af aan de vereisten voor ontvankelijkheid welke ingevolge de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) gelden voor het in behandeling nemen van een beroepschrift door de rechtbank. In de regel neemt de Nationale ombudsman geen verzoekschrift in onderzoek indien ten aanzien van de gedraging waarover wordt geklaagd

een beroepsmogelijkheid heeft opengestaan, waarvan de verzoeker niet (tijdig) gebruik heeft gemaakt (de situatie bedoeld in artikel 14, aanhef en sub g van de WNo). De Nationale ombudsman was van oordeel dat de uitspraak van de rechtbank te Utrecht van 29 januari 1998 berust op een onjuiste interpretatie van artikel 13 WNo (deze uitspraak is gepubliceerd in JB 1998, nr. 86, met een noot van A.R. Neerhof, die deze uitspraak aanmerkte als een «evidente misslag»). Hij zag in die omstandigheid reden om af te wijken van het vaste beleid inzake artikel 14g. Zo werd alsnog een onderzoek ingesteld naar verzoekers klacht.

Al eerder, in 1997, had de Nationale ombudsman een rapport (97/554; besproken in het Jaarverslag 1997, blz. 354) uitgebracht naar aanleiding van een klacht van verzoeker over de afhandelingsduur van zijn bezwaarschrift. In dit rapport had de Nationale ombudsman overwogen dat voldoende aannemelijk was dat verzoeker eind september 1995 door het Ministerie niet adequaat was geïnformeerd over de termijn die in een spoedeisend geval als dit met het verstrekken van de vergunning zou zijn gemoeid, en in het bijzonder dat verzoeker niet naar behoren was geïnformeerd over de praktijk dat in bepaalde gevallen een importvergunning voor reptielen altijd binnen enkele dagen wordt verleend. Ook achtte de Nationale ombudsman aannemelijk dat verzoeker, als hij destijds al direct de informatie zou hebben gekregen die hem naderhand, in de beslissing van 31 oktober 1996, was gegeven, zich ervoor zou hebben ingespannen om de importvergunning binnen korte termijn te verkrijgen, om aldus de dieren te kunnen invoeren met een vergunning. Gelet op het feit dat verzoeker (in zijn klacht die leidde tot het rapport in 1997) had gesteld dat het Ministerie had nagelaten hem er tijdig van op de hoogte te brengen dat de behandeling van zijn vergunningaanvraag slechts enkele dagen in beslag zou nemen, achtte de Nationale ombudsman de motivering van de beslissing van de Minister van 31 oktober 1996 niet toereikend, voorzover daarin slechts werd overwogen dat zich geen bijzondere omstandigheden hadden voorgedaan die het rechtvaardigden om af te wijken van het vaste beleid om achteraf geen vergunning te verlenen. Dit was in strijd met artikel 4:16 Awb (oud; thans artikel 3:46 Awb), dat bepaalt dat een beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering.

De Minister had volgens de Nationale ombudsman ook tijdens de procedure bij de rechtbank Utrecht niets naar voren gebracht dat kon worden beschouwd als een toereikende motivering voor de stelling dat er geen sprake was bijzondere omstandigheden. De Nationale ombudsman achtte verzoekers klacht dan ook gegrond. Hij verbond daaraan de aanbeveling aan de Minister om de beslissing op verzoekers bezwaarschrift van 9 oktober 1995 opnieuw te bezien, in het licht van de beoordeling in dit rapport (98/502) en in rapport 97/554, en om verzoeker over de uitkomst van deze heroverweging te informeren. De Minister liet weten dat de aanbeveling zou worden opgevolgd. De Staatssecretaris van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij besloot dat, gelet op rapport 98/502 van de Nationale ombudsman, in verzoekers geval bijzondere omstandigheden aanwezig waren, die aanleiding vormden om een uitzondering te maken op het vaste beleid niet achteraf een invoervergunning te verlenen. Verzoeker kwam daarom alsnog in aanmerking voor de gevraagde invoervergunning.

Heffingsrente

Rapport 98/69 betreft een klacht over de Dienst Landinrichting en Beheer Landbouwgronden (thans: de Dienst Landelijk Gebied) Zuid-Holland. Verzoeker verkocht in 1993 in verband met de aanleg/reconstructie van een weg een deel van zijn tuinbouwgrond aan het Bureau Beheer Landbouwgronden (verder: BBL). In de koopsom was een bedrag aan schadevergoeding begrepen. Blijkens artikel 11 van de bij de

koopovereenkomst behorende bijzondere voorwaarden gold tussen partijen als uitgangspunt dat over de schadevergoeding geen BTW was verschuldigd. In genoemd artikel was neergelegd dat in het geval over de schadevergoeding toch BTW verschuldigd zou zijn, BBL het verschuldigde BTW-bedrag aan verzoeker zou vergoeden.

Naar aanleiding van een in 1996 bij verzoeker gehouden belastingcontrole legde de Belastingdienst aan verzoeker een naheffingsaanslag omzetbelasting 1993 op. Grondslag voor deze naheffingsaanslag was dat verzoeker ten onrechte geen BTW had afgedragen over de schadevergoeding. Aldus had geen volledige betaling op aangifte plaatsgevonden. Bij de naheffingsaanslag werd een bedrag van f 5 534 aan heffingsrente aan verzoeker in rekening gebracht. Verzoeker claimde hierop bij BBL, met een beroep op eerdergenoemd artikel 11, betaling van de bij naheffingsaanslag in rekening gebrachte BTW en van de in rekening gebrachte heffingsrente. BBL betaalde het bedrag aan BTW, maar was niet bereid om de in rekening gebrachte heffingsrente aan verzoeker te vergoeden. De Dienst Landinrichting en Beheer Landbouwgronden Zuid-Holland (hierna: DLB), die was belast met de afhandeling van het verzoek om vergoeding van heffingsrente, stelde zich op het standpunt dat geen heffingsrente berekend zou zijn indien verzoeker de schadevergoeding direct bij de Belastingdienst had aangegeven. Verzoeker was het niet met DLB eens en wendde zich tot de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman overwoog dat, gelet op het feit dat het in de praktijk niet steeds duidelijk is of een schadevergoeding een belaste prestatie is in de zin van de Wet op de omzetbelasting 1968, het op het moment van het sluiten van de overeenkomst tussen partijen niet duidelijk was geweest of over de schadevergoedingscomponent BTW moest worden afgedragen.

Ten aanzien van verzoekers klacht overwoog de Nationale ombudsman verder als volgt. Verzoeker had in de verkooponderhandelingen met BBL steeds het standpunt ingenomen dat over de schadevergoeding BTW was verschuldigd. Gelet hierop, en in aanmerking genomen dat verzoeker op grond van de Wet op de omzetbelasting 1968 als belastingplichtige zelf verantwoordelijk was voor het op aangifte voldoen van de in het betreffende tijdvak (1993) verschuldigd geworden BTW, had het op verzoekers weg gelegen om zich terzake adequaat te laten informeren door de Belastingdienst. Aldus had verzoeker overeenkomstig de ingewonnen informatie aangifte kunnen doen en zou geen heffingsrente zijn opgelegd. Het feit dat BBL zich bij het sluiten van de koopovereenkomst – achteraf bezien ten onrechte – op het standpunt had gesteld dat geen BTW was verschuldigd, maakte dit volgens de Nationale ombudsman niet anders.

Verder achtte de Nationale ombudsman van belang dat de tekst van artikel 11 van de bij de koopovereenkomst behorende bijzondere voorwaarden BBL niet verplichtte tot vergoeding van eventueel uit de toepassing van de belastingwetgeving voortvloeiende heffingsrente. Gelet op het voorgaande had DLB volgens de Nationale ombudsman in redelijkheid kunnen komen tot zijn afwijzende beslissing op het verzoek om vergoeding van de door de Belastingdienst in rekening gebrachte heffingsrente. De klacht was niet gegrond.

USZO-Groningen

Rapport 98/358 heeft betrekking op het verwerkingscentrum van de stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheids- en onderwijspersoneel te Groningen (verder USZO-Groningen). Dit verwerkingscentrum geeft in opdracht van de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij uitvoering aan de ontslaguitkeringsregeling voor onderwijspersoneel in de agrarische sector.

Namens de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij had de rechtsvoorgangster van USZO-Groningen aan verzoeksters echtgenoot

een wachtgeld toegekend per 31 juli 1993. Op 20 september 1993 werd op basis van een mededeling van de betrokken onderwijsinstelling het toegekende en inmiddels betaalbaar gestelde wachtgeld per 31 juli 1993 ingetrokken. De bedragen die verzoeksters echtgenoot had ontvangen en die hij nog zou ontvangen, diende hij terug te betalen. Er vond geen terugbetaling plaats. Bij brief van 19 maart 1997 nam USZO-Groningen de invordering opnieuw ter hand. Verzoeksters echtgenoot was inmiddels in december 1995 overleden. Verzoekster had USZO-Groningen hier van niet in kennis gesteld.

Verzoekster klaagde er onder meer over dat USZO-Groningen in de brief van 19 maart 1997 geen enkele verklaring had gegeven voor het feit dat de invordering drie jaar had stilgelegen. In reactie op de klacht gaf de Minister aan dat onduidelijkheid had bestaan over het in rechte vertegenwoordigen door USZO-Groningen en dat er een achterstand was ontstaan in het verwerken van invorderingszaken.

Dat USZO-Groningen niet had meegedeeld waarom de invordering zo lang had stilgelegen, achtte de Nationale ombudsman, gezien vanuit een oogpunt van actieve informatieverstrekking, niet juist. De redenen voor de vertraging die de Minister had aangevoerd, waren wel een verklaring maar niet toereikend als rechtvaardiging voor de lange duur van de periode waarin geen actie tot invordering was ondernomen. De klacht achtte hij op dit punt gegrond.

Verzoeksters klacht over het feit dat USZO-Groningen in de bijzondere omstandigheden (het gedurende drie jaar gestaakt zijn geweest van de invordering en het overlijden van haar echtgenoot) geen aanleiding had gezien om af te zien van verdere invordering van het aan haar echtgenoot te veel uitbetaalde wachtgeld, verklaarde de Nationale ombudsman niet gegrond. De vordering op verzoeksters echtgenoot was immers al bij zijn leven aan hem kenbaar gemaakt en werd, omdat deze niet was voldaan, onderdeel van zijn nalatenschap, welke nalatenschap door de erfgenamen was aanvaard. Bovendien was op verzoek van verzoekster door USZO-Groningen met haar een alleszins redelijke betalingsregeling getroffen. Verder achtte de Nationale ombudsman hier van belang dat verzoekster geen gebruik had gemaakt van de mogelijkheid om bezwaar te maken.

In 1998 werd één rapport uitgebracht naar aanleiding van klachten over gedragingen van zelfstandige bestuursorganen op het terrein van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij. Er werd daarnaast één zaak afgedaan door interventie.

Staatsbosbeheer

Een onderzoek dat werd ingesteld naar de handelwijze van Staatsbosbeheer, regio Friesland werd tussentijds beëindigd. Verzoeker klaagde erover dat Staatsbosbeheer hem bij sollicitaties als externe sollicitant aanmerkte, terwijl hij al sinds 1992 bij Staatsbosbeheer werkt, aanvankelijk op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en nadien op detacheringsbasis via een uitzendbureau. Tijdens het onderzoek werd geconstateerd dat zowel Staatsbosbeheer als verzoeker wilden aansturen op een constructieve oplossing voor de ontstane situatie. Staatsbosbeheer bood aan om verzoeker in het vervolg direct op de hoogte te stellen van alle interne vacatures (waarbij overigens zijn status van «tweede lijns intern» niet veranderde). Daarnaast kon verzoeker telefonisch contact opnemen met de mobiliteitsmakelaar van Staatsbosbeheer. Verzoeker liet hierop weten dat hij akkoord ging met beëindiging van het onderzoek.

Landinrichtingscommissie

Verzoeker klaagde erover dat de Landinrichtingscommissie voor de ruilverkaveling «Land van Thorn» te Roermond hem niet tijdig op zijn woonadres had geïnformeerd over de geplande aanleg van een fietspad over zijn grond (rapport 98/458).

Verzoeker was in de loop der jaren meermalen verhuisd en woonde ten tijde van de hieronder bedoelde terinzagelegging in België. Van deze adreswijzigingen had hij het kadaster niet op de hoogte gesteld. Volgens de Nationale ombudsman kon dit echter niet afdoen aan de wettelijke plicht van de landinrichtingscommissie om verzoeker op de hoogte te stellen van de terinzagelegging (als bedoeld in artikel 53 van de Landinrichtingswet) van de lijst van degenen die volgens de kadastrale registratie eigenaar zijn van een perceel in het in te richten gebied. Dit betekende in dit geval dat de landinrichtingscommissie zich er, binnen redelijke grenzen, voor had moeten inspannen om het adres van verzoeker te achterhalen. Het kadaster had in opdracht van de landinrichtingscommissie geprobeerd verzoekers adres te achterhalen, zonder resultaat. Het kadaster had hierbij contact gehad met verschillende gemeenten.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat het kadaster (wiens gedragingen in dit verband, op grond van artikel 124, derde lid, van de Landinrichtingswet, moeten worden toegerekend aan de landinrichtingscommissie), en daarmee de landinrichtingscommissie, hier onvoldoende doortastend had gehandeld. Het kadaster had bij het onderzoek teveel vertrouwd op het versturen van een standaardbrief om informatie bij gemeenten op te vragen en had te weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om hiernaast terzake telefonisch informatie in te winnen. In een later stadium werd verzoekers adres wel zonder problemen bij een bepaalde gemeente achterhaald. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging van de landinrichtingscommissie op dit punt «niet behoorlijk».

Verzoeker klaagde tevens over het feit dat hij als gevolg van de late informatieverstrekking op zijn woonadres door de landinrichtingscommissie niet tijdig bezwaar had kunnen maken tegen de plannen om op zijn grond een fietspad aan te leggen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de landinrichtingscommissie op

dit punt geen verwijt kon worden gemaakt. Gedeputeerde Staten van de provincie Limburg hadden het landinrichtingsplan, alsmede de mogelijkheid om daartegen bezwaar te maken, conform de daarvoor geldende wettelijke regels bekend gemaakt. De landinrichtingscommissie heeft daarin geen taak. De gedraging was op dit onderdeel «behoorlijk».

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid begint onderdeel 19A van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in de paragrafen van onderdeel 19B worden cijfers genoemd. Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

19A.1 Cijfers

Tabel 1a Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				8
Ontvangen in 1998				+ 41
Te behandelen				49
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			41	} - 45
2) onderzoek				
a. rapport	3			
b. tussentijds beëindigd	1		4	
In behandeling per 01/01/99				4

Er werden in 1998 41 verzoekschriften ontvangen (1997: 54). Het aantal afgedane zaken bedroeg 45 (1997: 60). Er verschenen drie rapporten (1997: 4). In twee daarvan was de onderzochte gedraging «behoorlijk» en in één rapport deels «behoorlijk» en deels «niet behoorlijk».

19A.2 Afgedane zaken

Controle door de Arbeidsinspectie

Zowel rapport 98/038 als rapport 98/131 betreft een klacht over de Arbeidsinspectie, echter in verschillende regio's.

In beide gevallen lagen problemen met de arbeidsomstandigheden aan de klacht ten grondslag.

In rapport 98/038 oordeelde de Nationale ombudsman over de weigering door de Arbeidsinspectie, Regio Midden, tot verder interveniëren naar aanleiding van de melding van verzoeker dat een door zijn werkgever ingesteld rookverbod niet werd nageleefd. Verzoeker meende dat de Arbeidsinspectie verbaliserend had kunnen en moeten optreden.

Op basis van de Arbowet heeft de Arbeidsinspectie toezichhoudende bevoegdheden. De Arbeidsinspectie heeft ook opsporingsbevoegdheid. Wanneer er sprake is van (een vermoeden van) een strafbaar feit kan de Arbeidsinspectie verbaliserend optreden. Wanneer een rookbeleid geheel ontbreekt kan dat reden geven voor dergelijk optreden. Er was in deze kwestie – na interventie door de Arbeidsinspectie – echter geen sprake meer van het ontbreken van beleid; de werkgever had een absoluut rookverbod ingesteld voor bepaalde ruimten.

Het zo goed mogelijk uitvoeren van dergelijk beleid is een verplichting voor de werkgever op grond van de Arbowet. Het niet of onvoldoende naleven van deze zorgplicht tegenover de werknemer(s) is niet strafbaar gesteld. Ten aanzien van het niet of onvoldoende naleven van het rookverbod kon de Arbeidsinspectie derhalve uitsluitend haar toezichhoudende bevoegdheden uitoefenen. Door de werkgever te vragen naar het beleid en de wijze waarop het beleid daadwerkelijk werd nageleefd, alsmede door aanwijzingen te geven voor het nemen van maatregelen was de Arbeidsinspectie naar het inzicht van de Nationale ombudsman voldoende actief opgetreden.

Rapport 98/131 betreft een klacht over zowel de Arbeidsinspectie, Regio Zuid, te Roermond als de Arbeidsinspectie te 's-Gravenhage. Over de Arbeidsinspectie, Regio Zuid, oordeelde de Nationale ombudsman dat deze te weinig oog had gehad voor verzoekers belang, doordat zij niet had gereageerd op diens verzoeken om de resultaten over te leggen van metingen naar sporenbelasting van oesterzwammen bij zijn werkgever. Verzoekers werkgever diende deze metingen te verrichten volgens

afspraken met de Arbeidsinspectie, Regio Zuid, die waren gemaakt naar aanleiding van een eerste inspectie. Verzoeker had belang bij dit onderzoek, omdat hij leed aan beroepsastma, veroorzaakt door sporen van de oesterzwam.

Vast kwam te staan dat deze metingen niet meer hadden plaatsgevonden. De Nationale ombudsman achtte het, mede gelet op het handhavingsbeleid van de Arbeidsinspectie, niet juist dat geen vervolg was gegeven aan de verrichte inspectie. De klacht was op dit onderdeel gegrond. Voorts achtte de Nationale ombudsman het niet zonder meer begrijpelijk dat de Arbeidsinspectie, na uiteindelijk toch een nadere inspectie te hebben ingesteld, had geconcludeerd dat metingen niet langer noodzakelijk werden geacht.

De Nationale ombudsman deed daarom de aanbeveling te bevorderen dat alsnog metingen zouden worden verricht, danwel dat nader tegenover verzoeker zou worden gemotiveerd waarom deze metingen niet meer nodig werden geacht. Op de aanbeveling was bij het afsluiten van dit jaarverslag nog niet gereageerd.

Beantwoording brieven

In rapport 98/114 betrof de klacht het niet-beantwoorden van een faxbericht van verzoeker, waarin deze een klacht aan de Minister voorlegde die hij al tot tweemaal toe in brieven aan de Minister had voorgelegd. Het faxbericht bevatte geen nieuwe feiten of omstandigheden. De beide brieven waren beantwoord en in de laatste brief was verzoeker meegedeeld dat bij herhaling van standpunten de correspondentie over het aangekaarte onderwerp als gesloten zou worden beschouwd.

De Nationale ombudsman acht het niet-beantwoorden van een brief in een dergelijk geval niet onjuist. De klacht was dan ook niet gegrond.

19B ZELFSTANDIGE BESTUURSORGANEN OP HET TERREIN VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

19B.1 Bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid

19B.1.1 Cijfers

Tabel 1b Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				123	
Ontvangen in 1998				+ 619	
Te behandelen				742	
Afgedaan					
1) niet in onderzoek			464	} - 675	
2) onderzoek			} 211		
a. rapport	67	}			}
b. tussentijds beëindigd	144				
In behandeling per 01/01/99				67	

In 1998 werden 619 verzoekschriften ontvangen met betrekking tot één van de bestuursorganen op het terrein van de sociale zekerheid, een duidelijke stijging ten opzichte van 1997 (467), met 32,5%. Het aantal afgedane zaken was 675 (1997: 533). Deze 675 zaken vormen 10,1% van het totaal van 6702 binnenwettelijke verzoekschriften die in 1998 werden afgedaan. Van de 675 afgedane verzoekschriften zijn 211 (31,3%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Er werden 67 rapporten uitgebracht (1997: 41).

19B.1.2 Landelijk instituut sociale verzekeringen

Nadat in maart 1997 het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) al de taken had overgenomen van het Tijdelijk instituut voor coördinatie en afstemming en de bedrijfsverenigingen, die per die datum zijn opgeheven, is het Lisv sedert 1 januari 1998 ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de werknemersverzekeringen door de Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs (USZO-Heerlen). De bevoegdheid van het Lisv tot het nemen van besluiten is gemandateerd aan de uitvoeringsinstellingen. Hun gedragingen worden daarom per 1 maart 1997 (Gak, Guo, SFB en Cadans) respectievelijk 1 januari 1998 (USZO-Heerlen) toegerekend aan het Lisv, als mandaatgever. Volgens afspraak met het Bureau Nationale ombudsman dient het Lisv – zoals te doen gebruikelijk – in schriftelijk gevolgde klachtprocedures binnen vier weken te reageren op een door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht. Helaas is het de Nationale ombudsman gebleken dat deze reacties vaak niet binnen de gestelde termijn werden ontvangen. Meer dan eens liet de reactie op de klacht bovendien inhoudelijk gezien te wensen over. Om die reden heeft de Nationale ombudsman het Lisv in het najaar van 1998 opnieuw gewezen op het belang van de in het verleden afgesproken reactietermijn van vier weken. Tevens heeft hij er bij het Lisv op aangedrongen zorg te dragen voor een adequate inhoudelijke reactie op de klacht.

19B.1.3.1 Behandelingsduur

Het aantal klachten met betrekking tot behandelingsduur op het terrein van de sociale zekerheid is in 1998, vergeleken met 1997, fors toegenomen. Naast klachten over de uitvoeringsinstellingen die vallen onder de verantwoordelijkheid van het Lisv, betreft het hier ook klachten over de Sociale Verzekeringsbank. In 1998 zijn er 28 rapporten uitgebracht waarin dit onderwerp aan de orde komt, tegen acht rapporten in 1997. Ook het aantal interventies nam toe: 59 in 1998, tegen 45 in 1997. De toename is

voornamelijk toe te schrijven aan USZO-Heerlen (12 rapporten en 23 interventies).

De meest voorkomende klachten met betrekking tot behandelingsduur zijn het niet beantwoorden van brieven, trage uitbetaling van uitkeringen, en het niet tijdig nemen van een beslissing op een bezwaarschrift of op een aanvraag voor of een herziening van een uitkering. Ook waren er klachten over het feit dat met vertraging uitvoering werd gegeven aan een rechterlijke uitspraak.

In de 28 rapporten die de Nationale ombudsman heeft uitgebracht, heeft hij de klachten of klachtonderdelen over behandelingsduur 31 keer gegrond geacht; zeven maal was de klacht of het klachtonderdeel niet gegrond.

Rapport 98/22 betreft een zaak waarin Gak Nederland BV onvoldoende voortvarend uitvoering had gegeven aan een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep, waarin deze had uitgesproken dat verzoeker ten onrechte was hersteld verklaard. Het gevolg van deze uitspraak was dat verzoeker alsnog voor een uitkering ingevolge de Ziektewet (ZW) in aanmerking moest worden gebracht en dat de hem toegekende uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW) moest worden verrekend met een uitkering ingevolge de Algemene arbeidsongeschiktheidswet (AAW) en de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). De Centrale Raad van Beroep zond zijn uitspraak van 10 april 1996 op 7 juni 1996 naar het Gak. Het duurde echter tot 26 juli 1996 alvorens het Gak een verzoek deed aan verzoekers voormalige werkgever, die eigen risico-drager was voor de Ziektewet, om over te gaan tot betaling van het ziekengeld voor verzoeker. De werkgever reageerde niet. Het Gak rappelleerde pas op 18 september 1996, nadat verzoeker het Gak had gewezen op het uitblijven van een reactie. Nadien werd door het Gak geen actie meer ondernomen. Het Gak had daarom naar het oordeel van de Nationale ombudsman op dit punt niet met de vereiste voortvarendheid gehandeld. Datzelfde geldt voor de afhandeling van de AAW/WAO-uitkering waar verzoeker, op grond van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep, voor in aanmerking kwam. Deze werd pas toegekend bij beslissing van 19 juni 1997. Het argument van het Gak dat het niet over de vereiste loonopgaven beschikte, kon de Nationale ombudsman niet overtuigen, omdat niet viel in te zien waarom het Gak niet veel eerder actie had ondernomen om de hoogte van verzoekers AAW/WAO-uitkering vast te stellen.

De zaak die leidde tot rapport 98/499 betreft een klacht over een onvoldoende voortvarend afgehandelde arbeidsongeschiktheidsbeoordeling. Verzoekster bereikte op 16 oktober 1997 het einde van haar wachttijd voor de WAO. Toch kon zij pas op 10 november 1997 haar werkzaamheden gedeeltelijk hervatten bij haar werkgever. Oorzaak daarvoor was onder meer dat verzoekster naar aanleiding van haar aanvraag voor een AAW/WAO-uitkering pas op 22 september 1997 werd gekeurd door de verzekeringsgeneeskundige. Dit was twee maanden na de aanvraagdatum voor de uitkering en slechts drie en een halve week voor het einde van de wachttijd.

Het feit dat het Gak beschikte over te weinig verzekeringsgeneeskundigen kon naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet als rechtvaardiging dienen. Ook na de keuring door de arts had het Gak onvoldoende voortvarend gehandeld. De arbeidsdeskundige had, hoewel hij al op 25 september 1997 over verzoeksters dossier beschikte, pas op 13 oktober 1997 een gesprek met haar gevoerd. Dit had eerder moeten plaatsvinden, zeker gezien het moment van einde wachttijd en het feit dat de arbeidsdeskundige vlak daarna met vakantie zou gaan. De klacht was daarom gegrond.

In rapport 98/62 heeft de Nationale ombudsman een aanbeveling gedaan aan het Lisv naar aanleiding van een klacht over USZO-Heerlen. In die zaak klaagden verzoekers erover dat USZO-Heerlen tot juni 1997 nog niet was overgegaan tot een definitieve afrekening van verzoeksters uitkering over 1996. Daarnaast klaagden zij erover dat USZO-Heerlen hun brief van 23 december 1996 nog steeds niet had beantwoord. Weliswaar had verzoekster een voorschot van f 20 000 ontvangen in februari 1997, maar pas in juli 1997 vond de definitieve afrekening plaats. Omdat daarin een fout was gemaakt, werd verzoekster vervolgens in oktober 1997 met een terugvorderingsactie geconfronteerd.

Op de brief van 23 december 1996 was niet gereageerd. Daarin klaagden verzoekers over een aantal zaken en tevens vroegen zij naar de mogelijke fiscale nadelen van een uitbetaling in 1997 van de hiervoor genoemde uitkering over 1996.

Beide klachten achtte de Nationale ombudsman gegrond. Hij zag aanleiding om het Lisv aan te bevelen te bevorderen dat USZO-Heerlen alsnog de klachten genoemd in de brief van 23 december 1996 zou behandelen en verzoekers zou informeren over de eventuele vergoeding van een mogelijk nadeel als gevolg van het verzuim van USZO. De aanbeveling werd opgevolgd.

Ook rapport 98/189 bevat een aanbeveling aan het Lisv naar aanleiding van een gedraging van USZO-Heerlen. In dit geval had verzoekster op 5 november 1997 namens haar vader bezwaar gemaakt tegen de gang van zaken met betrekking tot de uitvoering van een beschikking van 23 januari 1996 waarin aan haar vader een uitkering was toegekend. In reactie op deze brief liet USZO-Heerlen verzoekster tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman schriftelijk weten dat de hiervoor genoemde beschikking was ingetrokken, zonder overigens te reageren op de door haar verwoorde grieven met betrekking tot de gang van zaken. Evenmin was gereageerd op de door haar geëiste genoegdoening.

De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond en deed het Lisv de aanbeveling te bevorderen dat USZO-Heerlen alsnog inhoudelijk zou reageren op de klachten van verzoekster in haar brief van 5 november 1997 en op de door haar vader gevraagde genoegdoening. Het Lisv heeft deze aanbeveling opgevolgd.

Een derde aanbeveling met betrekking tot een gedraging van USZO-Heerlen heeft de Nationale ombudsman aan het Lisv gedaan in rapport 98/230. In deze zaak had verzoekster betalingen verricht op respectievelijk 29 november en 5 december 1997. Bij brieven van respectievelijk 1 november en 2 december 1997 had zij USZO-Heerlen op de hoogte gesteld van de reden van deze betalingen, namelijk dat zij haar schuld om fiscaal-technische redenen persé nog in het kalenderjaar 1997 wilde voldoen. USZO-Heerlen verwerkte de van verzoekster op 3 en 12 december 1997 ontvangen betalingen echter pas in maart 1998. De Nationale ombudsman stelde vast dat het ging om relatief eenvoudige administratieve bewerkingen, die voor een instelling als USZO-Heerlen als bepaald niet ongebruikelijk moesten worden aangemerkt. Het viel dan ook niet in te zien waarom een dergelijke bewerking drie maanden in beslag had moeten nemen, zeker nu verzoekster USZO-Heerlen tijdig op de hoogte had gesteld van haar belang bij een tijdige verwerking. De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond en deed de aanbeveling om het eventuele fiscale nadeel van verzoekster als gevolg van de late verwerking van haar betalingen voor vergoeding in aanmerking te brengen. De aanbeveling werd opgevolgd.

In de laatste zaak waarin de Nationale ombudsman een aanbeveling heeft gedaan met betrekking tot het onderwerp behandelingsduur (rapport 98/429), gaat het om een verzoeker die vanaf 1 januari 1996 van

USZO-Heerlen uitkeringspecificaties ontving van een derde, maar waarop wel zijn persoonsgegevens en zijn sofi-nummer stonden vermeld. Naar aanleiding van deze klacht deelde USZO-Heerlen mee dat het probleem al in 1996 was onderkend en dat meer cliënten van USZO-Heerlen met dit probleem werden geconfronteerd. Het was echter om automatiseringstechnische redenen niet mogelijk gebleken om dit probleem binnen afzienbare tijd op te lossen. Medio 1998 was een werkgroep in het leven geroepen om aan dit probleem een einde te maken. Volgens USZO-Heerlen zou het probleem vóór 1 januari 1999 zijn opgelost.

De Nationale ombudsman kon begrip opbrengen voor het feit dat de problemen met de registratie van de gegevens niet op korte termijn konden worden opgelost, omdat de noodzakelijk aanpassingen in het automatiseringssysteem complex waren. Dit nam echter niet weg dat USZO-Heerlen het probleem onvoldoende voortvarend ter hand had genomen. Niet viel in te zien waarom er al niet veel eerder dan medio 1998 een werkgroep in het leven had kunnen worden geroepen om tot een oplossing van het probleem te geraken. De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond. Hij gaf het Lisv in overweging te bevorderen dat USZO-Heerlen de desbetreffende cliënten erop wijst dat USZO-Heerlen zich, daarnaar gevraagd, zal inspannen om een oplossing te bereiken in de gevallen waarin voor de betrokkene als gevolg van de fouten in de registratie bij USZO-Heerlen problemen zijn ontstaan met andere overheidsinstanties. Het Lisv heeft de aanbeveling opgevolgd.

19B.1.3.2 *Informatieverstrekking*

Op het gebied van de informatieverstrekking deed de Nationale ombudsman in 1998 48 klachten af (1997: 18). In twintig zaken werd een rapport uitgebracht (1997: 15). In twaalf rapporten werd de klacht gegrond verklaard, in drie rapporten was de klacht niet gegrond, en in vijf rapporten was de klacht deels gegrond en deels niet gegrond. In twee van die vijf rapporten werd voorts geen oordeel uitgesproken, omdat niet kon worden vastgesteld welke informatie aan verzoeker was verstrekt. In de 28 overige zaken werd geen rapport uitgebracht, omdat de gevraagde informatie door interventie van de Nationale ombudsman alsnog werd verstrekt, of omdat de informatieverstrekking inmiddels was of zou worden verbeterd.

Eén van de zaken waarin geen rapport werd uitgebracht, betrof een klacht over Gak Nederland BV. Verzoeker klaagde over de tekst in een brief van het Gak, waarin het Gak hem had meegedeeld dat het verstrekken van onjuiste informatie of het achterhouden van informatie in ernstige gevallen zou leiden tot strafrechtelijke vervolging. Uit de reactie van het Gak op de klacht, die de Nationale ombudsman via het Landelijk instituut sociale verzekeringen ontving, bleek dat het Lisv en het Gak verzoekers klacht gegrond achtten. Het Gak erkende dat de beslissing om tot vervolging over te gaan alleen door het openbaar ministerie kan worden genomen. Het Gak zegde toe de zinsnede in het model van de gebruikte brief zo snel mogelijk aan te passen en te onderzoeken of deze aanpassing in meer modelbrieven diende plaats te hebben. Gelet op deze reactie achtte de Nationale ombudsman nader onderzoek niet zinvol, zodat hij besloot het onderzoek te beëindigen.

In de zaak die leidde tot rapport 98/10 (JB 1998, nr. 67) had Gak Nederland BV de advocaat van verzoeker schriftelijk laten weten dat de wijze waarop verzoeker een aantal medewerkers van het Gak had bejegend, mede bepalend zou zijn voor de beoordeling van nieuwe aanvragen van verzoeker om een uitkering.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat een door het Gak te nemen beslissing inzake door hem uit te voeren werknemers-

verzekeringen altijd moet worden genomen op basis van objectieve criteria. Het optreden van verzoeker, ook al kon dat de toets der kritiek niet doorstaan, mocht daarom niet van invloed zijn op de te nemen beslissing. De mededeling van het Gak had echter de suggestie gewekt dat verzoekers optreden daarvoor wel mede bepalend zou zijn. Dat was niet juist. De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond.

Rapport 98/325 betreft een klacht over het nalaten door Gak Nederland BV om in statusoverzichten verzoekers naam op juiste wijze, met een u-umlaut, te vermelden. Het Gak voerde in reactie op de klacht aan dat het technisch gezien niet mogelijk was diakritische tekens – tekens die de juiste uitspraak van een fonetisch teken aanduiden, zoals de trema of de umlaut – te vermelden, omdat ten tijde van het ontwikkelen van de personenadministratie, eind jaren tachtig, computergeheugen een zeer kostbare zaak was en voor het weergeven van diakritische tekens meer geheugen gereserveerd moest worden dan daarvoor destijds uit kostenoverwegingen opportuun werd geacht.

De Nationale ombudsman overwoog dat van bestuursorganen in beginsel mag worden verwacht dat zij hun administratie zodanig inrichten dat persoonsgegevens correct worden opgenomen in de geautomatiseerde informatiesystemen en dat deze gegevens correct worden vermeld in correspondentie met betrokkenen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman diende het Gak, zolang het zijn systeem nog niet had aangepast, bij verzekerden die bezwaar maken tegen de onjuiste schrijfwijze van hun naam over te gaan tot handmatige verwerking van de gegevens. Nu dit in het geval van verzoeker niet was gebeurd, achtte de Nationale ombudsman de klacht gegrond. In zijn rapport nam de Nationale ombudsman met instemming kennis van het streven van het Gak om in het najaar van 1998 met een oplossing te komen voor de problemen inzake het weergeven van diakritische tekens in de adressering van status-overzichten. Inmiddels heeft het Gak het registratiesysteem aangepast en kan dat diakritische tekens (of lange namen met meer dan achttien tekens) verwerken.

De Nationale ombudsman heeft zich over dit onderwerp al vaker in vergelijkbare zin uitgelaten; zie onder meer rapport 93/33 met betrekking tot het kentekenregistratiesysteem van de RDW (Jaarverslag 1993, blz. 312–313).

De zaak die leidde tot rapport 98/298 handelde over de terugvordering van een AAW/WAO-uitkering door Gak Nederland BV. In de bijlage bij de desbetreffende beslissing deelde het Gak mee dat maandelijks een bepaald bedrag op de door verzoeker te ontvangen uitkering in mindering zou worden gebracht, totdat de totale vordering was afgedaan. Verzoeker stelde beroep in tegen de terugvordering als zodanig. Zijn klacht betrof onder meer het feit dat een buitendienstmedewerker van het Gak hem had medegedeeld dat hij, wanneer hij de beroepsprocedure zou verliezen, zou worden veroordeeld in de proceskosten.

De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond. In artikel 8:75 van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat een procederende burger die bij de bestuursrechter in het ongelijk wordt gesteld slechts in de kosten van het geding wordt veroordeeld, wanneer sprake is van kennelijk onredelijk gebruik van procesrecht. De buitendienstmedewerker had verzoeker dan ook moeten attenderen op het feit dat een veroordeling in de proceskosten alleen plaatsvindt indien er sprake is van kennelijk onredelijk gebruik van het procesrecht.

Een geval van onjuiste informatieverstrekking is ook aan de orde in rapport 98/512. Gak Nederland BV had verzoeker op 7 oktober 1997 meegedeeld dat op de WAO-uitkering die zijn ex-echtgenote ontving geen korting plaatsvond met het bedrag aan alimentatie dat hij haar maande-

lijks betaalde, en dat dit ook zou gelden indien zij een zogenoemde Versorgungsausgleich zou ontvangen. Deze informatie van het Gak aan verzoeker was onjuist, omdat in die periode wel korting plaatsvond van de WAO-uitkering met de Versorgungsausgleich. Het Gak had deze fout vervolgens gecorrigeerd.

De verklaring die het Gak voor het verstrekken van de onjuiste informatie had aangevoerd, namelijk onbekendheid met de werkelijke stand van zaken, was volgens de Nationale ombudsman te wijten aan onzorgvuldigheid van het Gak. Het Gak had al op 18 oktober 1996 informatie ontvangen op grond waarvan het had kunnen weten dat de hoogte van de door de ex-echtgenote van verzoeker genoten (Duitse) uitkering werd beïnvloed door de alimentatie. Verzoekers klacht over de weigering van het Gak in te gaan op verzoeken om inlichtingen die verzoeker had gedaan en die betrekking hadden op de uitkeringssituatie van zijn ex-echtgenote was naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter niet gegrond. Verzoeker was ten tijde van zijn verzoek niet langer gemachtigd door zijn ex-echtgenote om informatie te krijgen van het Gak over haar uitkerings-situatie en het was het Gak, op grond van artikel 98 Organisatiewet sociale verzekeringen 1997 en het daarop gebaseerde Gak-Privacyreglement personenregistratie sociale verzekeringen, alleen toegestaan informatie te verstrekken als er sprake is van een schriftelijke machtiging van degene op wie de gegevens betrekking hebben.

In de zaak die leidde tot rapport 98/346 klaagde verzoeker erover dat USZO-Heerlen in een brief aan verzoeker onvoldoende duidelijk had gemaakt om welke reden(en) de post «cumulatieven» op betalingsverantwoordingen van de maanden april en mei 1997 diende te worden gecorrigeerd en welke gevolgen dit voor hem had.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het niet juist was dat in die brief geen uitleg werd gegeven omtrent de berekeningswijze van de cumulatieven en dat niet werd ingegaan op verzoekers mededeling omtrent zijn verontrusting inzake de juistheid van de betalingen door USZO-Heerlen. Het Lisv gaf uitvoering aan de aanbeveling in dit rapport om te bevorderen dat USZO-Heerlen verzoeker alsnog toereikend antwoord zou geven op zijn vragen.

Ook rapport 98/370 betreft een klacht over USZO-Heerlen. Het gaat in deze zaak om het ontbreken van een reactie op verzoekers grieven over het niveau van het jegens hem aan de dag gelegde dienstbetoon door USZO-Heerlen. De klacht werd gegrond geacht. Op de aanbeveling van de Nationale ombudsman aan het Lisv om te bevorderen dat USZO-Heerlen verzoeker alsnog een reactie op zijn grieven zou verstrekken, had het Lisv bij het afsluiten van dit jaarverslag nog niet gereageerd.

In de zaken die leidden tot de rapporten 98/228 en 98/276 klaagden verzoekers over onduidelijke betalingsverantwoordingen van USZO-Heerlen. Daarop waren onder meer «vorderingen» vermeld zonder enige toelichting. Dat was niet juist. De klachten waren op deze onderdelen dan ook gegrond. In laatstgenoemd rapport gaf de Nationale ombudsman hieromtrent nader aan dat verzoeker, met name omdat het begrip vordering impliceert dat teveel is betaald en dat moet worden terugbetaald, bericht had moeten krijgen over de aard van de vordering en de gevolgen daarvan. Wanneer dat niet mogelijk was geweest, had hem moeten worden meegedeeld wanneer hij wel inhoudelijk bericht daarover had mogen verwachten.

In rapport 98/551 achtte de Nationale ombudsman de klacht van verzoekster niet gegrond. Deze klacht had betrekking op informatie in een algemene brief van de Sociale Verzekeringsbank over de wijze van berekening van de gevolgen van de koopkrachtreparatiemaatregelen voor

het AOW-pensioen. Volgens de Nationale ombudsman kon de SVB volstaan met de summiere informatie in een algemene brief, omdat de SVB uitdrukkelijk de mogelijkheid had geboden om nadere informatie in te winnen via een gratis telefoonnummer of een kosteloos toe te zenden informatieblad.

19B.1.4 *Dienstverlening; bejegening; klachtbehandeling*

De onderwerpen dienstverlening, bejegening en klachtbehandeling kwamen in tien rapporten aan de orde (1997: eveneens 10). In de drie gevallen waarin de Nationale ombudsman werd gevraagd om een oordeel te geven over de dienstverlening was de klacht gegrond. Ten aanzien van de zes gevallen waarin de Nationale ombudsman werd gevraagd een oordeel te geven over de bejegening was de klacht tweemaal niet gegrond en tweemaal gegrond; in de andere twee gevallen kon de Nationale ombudsman geen oordeel geven. In de vijf gevallen waarin de Nationale ombudsman werd gevraagd een oordeel te geven over de klachtbehandeling was de klacht eenmaal deels gegrond en deels niet gegrond en viermaal gegrond. In zeventien gevallen werd een onderzoek naar aanleiding van een klacht met betrekking tot deze onderwerpen afgesloten zonder dat een rapport werd uitgebracht (1997: 4). Veelal gebeurde dit omdat het betrokken bestuursorgaan erkende dat niet juist was gehandeld, verzoeker alsnog tegemoet kwam en verontschuldigingen aanbood voor de gang van zaken.

Dienstverlening

De rapporten over dienstverlening hebben voornamelijk betrekking op het niet verstrekken van stukken en het niet nakomen van toezeggingen (98/375, 98/504 en 98/519).

Eén rapport verdient aparte vermelding. In deze zaak (rapport 98/519) betreffende USZO-Heerlen oordeelde de Nationale ombudsman dat in het geval dat een medewerker de toezegging heeft gedaan dat betrokkene wordt teruggebeld, het onjuist is om de kwestie als afgedaan te beschouwen indien geen gehoor wordt gekregen. In zo'n geval dient betrokkene schriftelijk te worden benaderd. Voorts oordeelde de Nationale ombudsman in deze zaak over een nieuw ingevoerde instructie aan de telefoonmedewerkers van USZO-Heerlen. Deze instructie houdt in dat niet mag worden doorverbonden met de behandelaar wiens naam in de brief aan de cliënt wordt vermeld, maar dat deze er via een standaardbriefje op wordt geattendeerd dat hij de cliënt dient terug te bellen. De Nationale ombudsman vond deze instructie om redenen van efficiency te billijken. In het rapport is de aanbeveling opgenomen dat USZO-Heerlen verzoekster alsnog schriftelijk zal berichten. Bij het afsluiten van dit jaarverslag was nog geen reactie ontvangen op deze aanbeveling.

Bejegening

In de zaak die leidde tot rapport 98/298 oordeelde de Nationale ombudsman dat de mededeling van een medewerker van het Gak niet correct was en een intimiderende uitwerking kon hebben. Hij achtte de klacht op dit onderdeel gegrond.

Eén klacht die handelde over bejegening en die niet leidde tot een rapport, verdient een aparte vermelding.

Verzoekster klaagde erover dat een verzekeringsgeneeskundige van Gak Nederland BV, toen zij deze bezocht, geen rekening had gehouden met het feit dat zij kort voor haar bezoek aan de arts een doodgeboren kindje had gekregen. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de betrokken arbodienst pas ná verzoeksters bezoek aan de verzekeringsgeneeskundige de eerste echte medische informatie over verzoekster aan

het Gak had verstrekt. Op het moment dat verzoekster de arts bezocht, beschikte deze alleen over een dossier met daarin een ziekmelding waarbij stond aangegeven: «arbeidsongeschikt wegens zwangerschapsklachten». Het Gak liet de Nationale ombudsman weten met de arbodienst te hebben afgesproken dat belangrijke informatie, zoals in dit geval, in het vervolg voldoende tijdig aan de verzekeringsgeneeskundige ter hand wordt gesteld. Voorts was het Lisv verzocht om het probleem in algemene zin aan de orde te stellen. Hoewel de kwestie niet aan de verzekeringsgeneeskundige was te wijten, bood hij verzoekster toch zijn verontschuldigingen aan. Gelet op de door het Gak genomen maatregelen, zag de Nationale ombudsman geen reden om het onderzoek voort te zetten.

Klachtbehandeling

Rapport 98/11 heeft betrekking op de klachtbehandeling door Gak Nederland BV. Het Gak vermeldt in de brochure «Klachtenbehandeling» dat de brief met de beslissing naar aanleiding van een klacht de volgende onderdelen dient te bevatten: (1) de feiten en omstandigheden uit de klachtbrief, (2) de reactie daarop van Gak Nederland BV, (3) de conclusie of de klacht als «terecht» of als «niet terecht» wordt beschouwd, (4) de onderbouwing van die conclusie, en, in het geval van een «terechte» klacht, (5) de te nemen of genomen maatregelen.

De Nationale ombudsman overwoog dat de brief van het Gak met de beslissing naar aanleiding van een klacht dient te voldoen aan de in de brochure opgenomen vereisten. Niet alleen omdat de burger die een klacht indient erop moet kunnen rekenen dat het Gak handelt in overeenstemming met wat daarover in de brochure is meegedeeld, maar ook omdat het hier gaat om vereisten waaraan een dergelijke brief hoe dan ook moet voldoen vanuit een oogpunt van behoorlijke klachtbehandeling. De Nationale ombudsman achtte het verder een vereiste dat in de brief elk van de vijf op te nemen onderdelen afzonderlijk op heldere en uitdrukkelijke wijze aan de orde wordt gesteld, en dat uit de opstelling van de brief ondubbelzinnig blijkt op welk van de vereiste onderdelen een tekstgedeelte betrekking heeft. Dat laatste kan bijvoorbeeld door te werken met «hoofdjes», zodat de te behandelen onderdelen steeds worden benoemd. De Nationale ombudsman achtte verzoekers klacht over de brieven die hij van het Gak naar aanleiding van zijn klachten had ontvangen gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk niet gegrond. In de brieven ontbrak de weergave van de feiten en omstandigheden uit de klachtbrieven, evenals de – aan de onderbouwing daarvan nog te verbinden – conclusie dat de klachten als «terecht» werden beschouwd. Evenmin bevatten de brieven enige informatie over al dan niet te nemen of genomen maatregelen naar aanleiding van de klachten. Verder was niet juist dat de onderdelen die wel in de brieven waren opgenomen door de onvoldoende heldere en uitdrukkelijke presentatie slechts met moeite als zodanig konden worden herkend. Daaraan had vooral bijgedragen dat de onderdelen niet gescheiden waren behandeld en dat zij niet waren benoemd.

In de vier overige gevallen waarin de Nationale ombudsman werd gevraagd een oordeel te geven over de klachtbehandeling (98/138, 98/298, 98/375 en 98/514) oordeelde hij dat onvoldoende was ingegaan op de argumenten in de klachtbrief. Verder oordeelde hij dat de beslissing onvoldoende was gemotiveerd, dat ten onrechte geen inzicht was gegeven in het naar aanleiding van de klacht ingestelde onderzoek en dat de klacht ten onrechte niet gegrond was bevonden omdat de gedraging waarover werd geklaagd ook aan de toetsing van de Nationale ombudsman was onderworpen en door deze als «niet behoorlijk» werd aangemerkt.

De onderwerpen rentevergoeding en schadevergoeding kwamen in drie rapporten aan de orde (1997: 11). In alle drie zaken achtte de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond.

Deze onderwerpen speelden daarnaast in tien zaken (1997: 3) die niet tot een rapport leidden. In vijf van de tien gevallen werd het onderzoek beëindigd omdat het betrokken bestuursorgaan rente of schade inmiddels had vergoed of de beslissing daartoe had genomen. In twee zaken moest verzoeker de beslissing op dit onderdeel nog afwachten. In de overige drie zaken werd tijdens het onderzoek duidelijk dat geen aanleiding bestond voor vergoeding van rente of schade, waarna het onderzoek werd beëindigd.

Rentevergoeding

Het onderwerp rentevergoeding komt in twee rapporten aan de orde. In rapport 98/516 heeft de Nationale ombudsman nogmaals aangegeven wanneer er reden is voor vergoeding van wettelijke rente. Daarbij heeft de Nationale ombudsman – in navolging van Gak Nederland BV – zijn oordeel mede gebaseerd op de uitspraak van de Hoge Raad van 24 oktober 1997 (RvdW 1997/205c). In dit geval betaalde het Gak aan verzoeker twee nabetalingen ziekengeld in 1997, die het aan verzoeker had toegekend op 23 juli 1990, over de periodes 29 september 1986 tot 5 april 1987 en 4 juni 1987 tot 8 juni 1987. Al op 15 mei 1991 had het Gak deze bedragen betaald aan verzoekers voormalige werkgever, maar deze had de bedragen teruggestort. Vóór 1 januari 1992 moest een debiteur op grond artikel 1286 van het Burgerlijk Wetboek eerst schriftelijk in gebreke worden gesteld met aanzegging van de wettelijke rente in geval betaling verder uitbleef, alvorens hij wettelijke rente kon zijn verschuldigd. Verzoeker had niet gesteld dat hij zo'n renteaanzegging had gedaan vóór 15 mei 1991, het moment waarop het Gak verzoeker rente vergoedde uit coulance. Het Gak kon daarom in redelijkheid weigeren rente vóór deze datum te vergoeden.

In rapport 98/81 gaat het om de vraag of aan verzoeker over teveel betaalde premies voor een vrijwillige ziektekostenverzekering de wettelijke rente moet worden vergoed. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de Sociale Verzekeringsbank in redelijkheid het bedrag van f 41 742 dat zij op 29 juli 1991 van de Belastingdienst had ontvangen, had mogen aanwenden als premie voor de vrijwillige verzekering van verzoeker, die echter niet meer dan f 34 177 bedroeg. Nadat de SVB eind november 1991 er achter was gekomen dat zij f 7565 teveel aan premie had ontvangen, had zij dit bedrag op 23 december 1991 terugbetaald aan verzoeker. De SVB behoefde verzoeker over deze periode geen rente te vergoeden. Deze periode was immers niet onredelijk lang geweest, gelet op het feit dat het ongebruikelijk was dat er betalingen werden ontvangen die de verschuldigde som ver te boven gingen en nog minder gebruikelijk was dat de belanghebbende in zo'n geval niet direct reageerde.

Op 29 juni 1992 stuurde verzoekers gemachtigde de SVB een brief van verzoeker van 26 mei 1992, waarin hij aangaf geen gebruik te willen maken van de vrijwillige verzekering. Verzoeker wilde de premie terug met rente. Daarop kon verzoeker wettelijk gezien geen aanspraak maken. Niettemin had de SVB bij brief van 2 oktober 1992 aan verzoeker laten weten dat was besloten om de premie aan hem te restitueren. Na verrekening met inmiddels aan verzoeker uitbetaalde bedragen had de SVB het restantbedrag op 8 oktober 1992 aan hem uitbetaald. Mede omdat niet kon worden gesteld dat de periode die de SVB nodig had gehad om tot haar beslissing te komen onredelijk lang was geweest, mocht de SVB weigeren om verzoeker rente te vergoeden over de periode dat zij het bedrag van f 34 177 onder zich had gehad.

Schadevergoeding

In twee gevallen vroegen verzoekers de Nationale ombudsman om een oordeel te geven over de afwijzing van een verzoek om (uitbetaling van) schadevergoeding.

Rapport 98/516 betreft de weigering van Gak Nederland BV om tot uitbetaling over te gaan van het bedrag dat verzoeker ook volgens het Gak als schadevergoeding toekwam. Het Gak had daarbij een beroep gedaan op voordeelstoerekening (of verrekening) met het bedrag dat verzoeker over de periode oktober 1986 tot april 1987 ten onrechte had genoten als WAO-uitkering. De Nationale ombudsman was van oordeel dat het redelijk was dat het Gak bij de vaststelling van de te vergoeden schade rekening had gehouden met het voordeel dat verzoeker had genoten, omdat het Gak het ten onrechte aan verzoeker uitgekeerde bedrag aan WAO-uitkering niet had teruggevorderd.

In rapport 98/251 heeft de Nationale ombudsman de beslissing van Gak Nederland BV om verzoekster geen schadevergoeding toe te kennen expliciet getoetst aan het criterium dat de Nationale ombudsman in die gevallen hanteert. De Nationale ombudsman was van oordeel dat het niet uitsluitend aan de onjuiste handelwijze van het Gak te wijten was geweest dat verzoekster kosten had gemaakt in het kader van een poging tot reïntegratie en het daar op gevolgde ontslag van haar werkneemster. Met name had het op de weg van deze werkneemster van verzoekster gelegen om ook verzoekster ervan op de hoogte te stellen dat zij per 1 juni 1996 deels bij een andere werkgever werkzaam was. Het was komen vast te staan dat de werkneemster deze informatie niet aan verzoekster had verstrekt. Gelet op de terughoudende opstelling van de Nationale ombudsman die het vaste uitgangspunt is bij de beoordeling van een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding, volgde uit het voorgaande dat niet kon worden gesteld dat de aanspraak van verzoekster op schadevergoeding zo evident juist was geweest dat het Gak niet in redelijkheid had kunnen besluiten haar verzoek af te wijzen.

19B.1.6 *Regeling persoonsgebonden budgetten*

Met ingang van 1 januari 1998 is de Sociale Verzekeringsbank (in opdracht van de Ziekenfondsraad) belast met de administratieve en financiële uitvoering van de «Regeling Ziekenfondsraad subsidiëring persoonsgebonden budget 1998» (PGB-regeling 1998). Voor 1 januari 1998 waren de budgethoudersverenigingen «Per Saldo» en «Naar Keuze» tezamen met een Administratiekantoor met die taak belast.

Op grond van de PGB-Regeling 1998 kan een AWBZ-verzekerde door hem of haar benodigde verpleging en verzorging inkopen. Daarvoor wordt aan de zorgbehoevende een geldbedrag beschikbaar gesteld: een persoonsgebonden budget (PGB). Ter verkrijging van een PGB dient een AWBZ-verzekerde een aanvraag in bij één van de 31 zorgkantoren. Het zorgkantoor beoordeelt de zorgbehoefte en stelt – bij toewijzing – een budgetovereenkomst op waarin hoogte en duur van het budget vastliggen. De budgethouder sluit zelf contracten af met hulpverleners en/of zorginstellingen (het gaat om huishoudelijke hulp, gezinshulp, wijkverpleegkundige hulp en dergelijke). Het budget bestaat uit een forfaitair, voor de budgethouder vrij besteedbaar bedrag van f 2400 op jaarbasis, en een resterend bedrag (de trekkingsrechten) voor de betaling van de gecontracteerde hulp.

De belangrijkste taak van de SVB ten behoeve van de budgethouders is het voeren van de loonadministratie voor de budgethouder (de inhou-

dingen van premies en loonbelasting en de afdracht daarvan aan fiscus en bedrijfsverenigingen) en het maandelijks betalen van het loon aan de hulpverleners, achteraf op declaratiebasis. Om haar taak te kunnen uitvoeren, dient de SVB te kunnen beschikken over budgetovereenkomsten (afkomstig van de zorgkantoren) en zorgcontracten en declaraties (afkomstig van de budgethouders).

Eind maart/begin april 1998 ontving de Nationale ombudsman de eerste klachten over de uitvoering van de PGB-regeling 1998 door de SVB. In totaal heeft de Nationale ombudsman in 1998 twintig klachten in onderzoek genomen die betrekking hebben op de uitvoering van de PGB-regeling 1998. Dat is ongeveer 5% van de ruim vierhonderd klachten die bij de SVB zelf over haar uitvoering van de PGB-regeling 1998 zijn ingekomen. In 1998 zijn achttien klachten door onderzoek afgedaan, waarvan zeventien door interventie. Er is één rapport uitgebracht.

In de twintig zaken zijn de volgende klachtelelementen voorgekomen, in volgorde van afnemende frequentie: (salaris)betalingen; informatieverstrekking; klachtbehandeling, non-respons; schade-/rentevergoeding; klantgerichtheid en informatievastlegging, deskundigheid.

In de zaak die leidde tot het rapport 98/579 klaagde verzoekster erover dat het niet mogelijk was geweest om in de maand februari 1998 telefonisch informatie te verkrijgen van de SVB, omdat de afdeling PGB van kantoor Utrecht telefonisch niet of nauwelijks bereikbaar was. De SVB, die dit had erkend, gaf als verklaring daarvoor dat in de maand februari (met name de tweede helft) de hulpvraag van budgethouders, hun gemachtigden en hulpverleners erg groot was geweest.

De belangrijkste oorzaken voor de toename van de hulpvraag die rechtstreeks betrekking hadden op (de organisatie van) de SVB waren geweest: problemen met de computerprogrammering, onvoldoende (gekwalificeerd) personeel en een onvoldoende inschatting van de taak. Met name het betaalsysteem bleek niet flexibel genoeg om getroffen noodmaatregelen, de diversiteit aan zorgconstructies en de omvang van de stroom aan mutaties, correcties en verrekeningen naar behoren te ondersteunen.

Belangrijke (de SVB niet rechtstreeks betreffende) factoren die de discontinuïteit in de uitvoering van de PGB-regeling 1998 mede hebben veroorzaakt zijn onder meer geweest: de aard van de PGB-regeling, het late tijdstip waarop deze is vastgesteld, de regels rond de vaststelling van de budgetovereenkomst, de wijziging van de organisatie van de zorgkantoren en de gebreken in de aangeleverde zorgcontracten. Door samenloop van al deze factoren was een situatie ontstaan waarop de organisatie van de SVB niet was berekend, niet alleen ten aanzien van de systeemondersteuning, maar ook in termen van procesbewaking, formatieve bezetting en training van medewerkers. De gevolgen manifesteerden zich met name in een beperkte telefonische bereikbaarheid en in achterstanden in de juiste verwerking van gegevens en betalingen. De Nationale ombudsman was van oordeel dat de problemen in de interne organisatie van SVB Utrecht weliswaar een verklaring konden vormen voor de slechte telefonische bereikbaarheid van de afdeling PGB van kantoor Utrecht van de SVB in de eerste maanden van 1998, maar dat zij niet toereikend waren om daarvoor ook als rechtvaardiging te kunnen dienen tegenover budgethouders en hun gemachtigden, onder wie verzoekster.

De telefonische bereikbaarheid van de SVB is inmiddels aanzienlijk verbeterd. De SVB heeft via een voiceresponsesysteem de mogelijkheid gecreëerd om 24 uur per dag ziek- en herstelmeldingen door te geven en bestelformulieren voor modelcontracten op te vragen.

In de zaak die leidde tot bovenvermeld rapport klaagde verzoekster voorts over niet tijdige salarisbetalingen. De SVB had per 1 januari 1998 de beschikking over het PGB-dossier van verzoeksters ouders, maar niet over de noodzakelijke budgetovereenkomst. Deze werd haar pas op 12 februari 1998 toegezonden. Hiervan viel de SVB op zichzelf geen verwijt te maken. De Nationale ombudsman achtte het aannemelijk dat verzoekster, indien zij tijdig de beschikking zou hebben gehad over de noodzakelijke urenbriefjes, de urenbriefjes over januari nog tijdig in de maand februari zou hebben kunnen insturen. In verband met de omstandigheid dat de SVB onvoldoende telefonisch bereikbaar was geweest, was dat echter niet gelukt. Dit viel de SVB aan te rekenen. De betalingen van de betrokken hulpverleners over januari en februari 1998 hadden plaatsgehad op 1 april 1998, de betalingen over maart 1998 op 21 april 1998. Op grond van de gebruikelijke werkwijze van de SVB hadden de salarissen echter rond 15 maart 1998 moeten worden uitbetaald. Het was zelfs aannemelijk dat de salarisbetalingen over de maand januari 1998 al aan het einde van de maand februari hadden kunnen zijn uitbetaald, indien de SVB in februari 1998 voldoende telefonisch bereikbaar was geweest. De Nationale ombudsman oordeelde dat de SVB de hulpverleners van verzoeksters ouders dan ook niet tijdig had uitbetaald. De klacht van verzoekster was gegrond.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de SVB, door medio 1997 de opdracht te aanvaarden om de administratieve uitvoering van de PGB-regeling met ingang van 1 januari 1998 over te nemen van de budgethoudersverenigingen «Per Saldo» en «Naar Keuze» en het administratiekantoor, jegens de budgethouders en hun gemachtigden de verantwoordelijkheid op zich genomen om adequaat de taken uit te voeren die vielen binnen de haar door de Ziekenfondsraad verstrekte opdracht. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman was voldoende duidelijk geworden dat de SVB de volledige verantwoordelijkheid had genomen, voor zover de problemen bij de uitvoering van het PGB aan haar te wijten waren geweest. De SVB had de afdeling PGB van kantoor Utrecht ingrijpend gereorganiseerd. Zij had voorts bij de Ziekenfondsraad en de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aangedrongen op maatregelen die bij de administratieve uitvoering van de PGB-regeling 1999 discontinuïteit in de betalingen konden voorkomen. Ten dele waren voorgestelde maatregelen al getroffen. Gelet op deze activiteiten zag de Nationale ombudsman geen reden tot het doen van een aanbeveling gericht op de aanpak van de problemen zoals – onder meer – verzoekster die had ondervonden.

19B.1.7 *Overige klachten*

In de zaak die leidde tot rapport 98/140 klaagde verzoeker erover dat Gak Nederland BV een dwangbevel aan hem had laten betekenen voor de betaling van de afrekening voor de premies sociale verzekering over 1994, terwijl hij op dat moment al een verzoek om kwijtschelding van deze premieschuld had ingediend, en terzake f 135 aan hem in rekening had gebracht.

Op zich is Gak Nederland BV bevoegd tot invordering, ook wanneer bij haar een verzoek om kwijtschelding van de desbetreffende vordering in behandeling is. Dit betekent echter niet dat het Gak verplicht is de invordering door te zetten. Het heeft de vrijheid al dan niet te besluiten tot opschorting van de invordering. Daarbij hanteert het Gak een aantal richtlijnen, die erop neerkomen dat de invordering wordt opgeschort in die gevallen waarbij het duidelijk is dat alle loongegevens zijn aangeleverd en er dus een actuele situatie kan worden belicht. Bovendien dient de werkgever te boek te staan als een goede betaler, aangezien er

dan geen reden is om aan te nemen dat het verzoek om kwijtschelding een middel is om de vervaltermijnen van de premienota's te omzeilen. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat door interne oorzaken de afdeling incasso van het Gak het verzoek om kwijtschelding te laat had ontvangen en dat het Gak, indien het verzoek de afdeling incasso wél voldoende tijdig had bereikt, de invordering van de premienota zou hebben opgeschort. De Nationale ombudsman achtte de klacht dan ook gegrond en deed de aanbeveling dat het Gak aan verzoeker alsnog de door hem betaalde kosten verbonden aan de uitvaardiging en betekening van het dwangbevel, zou restitueren. De aanbeveling werd opgevolgd.

In rapport 98/375 is onder meer een klacht aan de orde van een verzoekster bij wie het chronisch vermoeidheidssyndroom (ME) was geconstateerd en die was ingedeeld in de arbeidsongeschiktheidsklasse 80 tot 100%. Verzoeksters werkgever had bij de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening (RDA) Friesland een ontslagaanvraag ingediend voor verzoekster in verband met haar langdurige arbeidsongeschiktheid. In het kader van de ontslagaanvraag verzocht de RDA aan Cadans Uitvoeringsinstelling BV om een advies over de mogelijkheden van de werkgever om verzoekster een passende functie aan te bieden. Een arbeidsdeskundige van Cadans stelde in verband hiermee een onderzoek in. Het onderzoek betrof een beschikbaarheid van 3 x 2 uur per week. In haar advies aan de RDA concludeerde de arbeidsdeskundige dat er voor verzoekster bij de eigen werkgever geen mogelijkheden waren voor passende werkzaamheden, en dat de werkgever aannemelijk had gemaakt dat er geen passende functie voor verzoekster in het bedrijf te vinden was. Verzoekster was van mening dat de arbeidsdeskundige geen serieus onderzoek had verricht.

De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond. Ingevolge het bepaalde in Bijlage H van het Delegationbesluit 1993 is bij de beoordeling van de aanwezigheid van passende werkzaamheden in beginsel niet van belang dat slechts sprake is van een zeer beperkte beschikbaarheid voor arbeid. Uit de toelichting van de arbeidsdeskundige op haar advies aan de RDA bleek dat de werkgever telefonisch een aantal argumenten had genoemd waarom er volgens hem voor verzoekster geen passende werkzaamheden beschikbaar waren. Noch uit de toelichting, noch anderszins, was gebleken dat de arbeidsdeskundige deze argumenten op enigerlei wijze had getoetst; in haar toelichting had zij simpelweg gesteld dat zij zich het standpunt van de werkgever kon voorstellen en dat zij zich kon vinden in een toestemming tot ontslag. Daarmee voldeed het onderzoek van de arbeidsdeskundige niet aan de daaraan te stellen eisen.

Rapport 98/426 (JB 1998, nr. 291) betreft onder meer de klacht dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV had geweigerd het door verzoeker met betrekking tot de ziekte van zijn werkneemster ingediende reïntegratieplan tevens aan te merken als ziekmelding voor deze werkneemster. Verzoeker was er, op grond van het gestelde in de door Cadans uitgebrachte brochure «Verzuimbegeleiding bij ziekte en arbeidsongeschiktheid», zoals deze gold tot 1 september 1997, van uitgegaan dat het 13^e weeks reïntegratieplan tevens de ziekmelding was.

De Nationale ombudsman achtte de klacht gegrond. Hij overwoog daarbij het volgende. De brochure was op dit punt onvoldoende duidelijk. Cadans had zelf toegegeven dat er bij veel werkgevers en hun arbodiensten onduidelijkheid bestond over de procedures met betrekking tot de ziekmelding en het reïntegratiebericht, en dat ook in een aantal andere gevallen werknemers in de 13^e week niet waren ziek gemeld. Een kleine organisatie als die van verzoeker – waar de werkzaamheden deels door vrijwilligers worden verricht – beschikt in mindere mate dan een gemiddeld bedrijf over specifieke kennis en ervaring op het terrein van de

sociale zekerheid, waarop de regelgeving bovendien voortdurend aan verandering onderhevig is. Het op het moment van de gedraging geldende Ziekengeldreglement 1996 stond er niet aan in de weg om verzoeker tegemoet te komen, terwijl voorts de regelgeving per 1 september 1997 was gewijzigd, waardoor nieuwe, met dit geval vergelijkbare kwesties zich niet meer konden voordoen. Gelet op de evenredigheidseis zoals neergelegd in artikel 3:4, tweede lid van de Awb moest worden geoordeeld dat het door verzoeker geleden financiële nadeel niet evenredig was aan de aard van het vormgebrek dat aan de orde was. De Nationale ombudsman was dan ook van oordeel dat Cadans in redelijkheid niet had kunnen weigeren om verzoeker tegemoet te komen en deed de aanbeveling dat Cadans het door verzoeker met betrekking tot de ziekte van zijn werkneemster ingediende reïntegratieplan alsnog zou aanmerken als ziekmelding van de werkneemster. De aanbeveling werd opgevolgd.

Ook in rapport 98/461 werd een aanbeveling gedaan. Aanleiding tot dit rapport was de klacht van een verzoekster dat USZO-Heerlen haar dossier, dat onder meer medische gegevens bevatte, niet zorgvuldig had behandeld, waardoor het niet meer ter beschikking was. Verzoekster had USZO gevraagd om inzage in haar dossier, omdat daarin mogelijk informatie van medische aard was opgenomen die voor haar van belang kon zijn in verband met een gerechtelijke procedure. Tijdens het onderzoek kwam vast te staan dat USZO-Den Haag verzoeksters dossier had gezonden naar het centraal archief van USZO-Heerlen, alwaar het niet meer te achterhalen bleek.

De Nationale ombudsman oordeelde deze handelwijze in strijd met de administratieve nauwkeurigheid die van een organisatie als USZO bij de behandeling en de archivering van dossiers mag worden verlangd. Hij achtte de klacht gegrond en deed de aanbeveling dat USZO-Heerlen verzoekster zou aanbieden om haar, als haar originele dossier met medische gegevens terecht zou komen, direct daarover te informeren. De aanbeveling werd opgevolgd.

In de categorie «overige klachten» zijn in totaal 24 zaken afgedaan zonder rapport (1997: 23). Veelal gebeurde dit omdat het betrokken bestuursorgaan erkende dat niet juist was gehandeld, verzoeker alsnog tegemoet kwam en verontschuldigen aanbood voor de gang van zaken.

Onderwerpen die onder meer aan de orde kwamen, waren de vermelding van onjuiste gegevens op een toegezonden acceptgiro, het schorsen van een uitkering zonder voorafgaande waarschuwing, het toepassen van een onjuiste tariefgroep, problemen rond terugbetalingsregelingen en de indiening van inkomensgegevens.

Drie van deze zaken verdienen een aparte vermelding.

In de eerste zaak klaagde verzoeker erover dat USZO-Heerlen ondanks voorgaande toezegging toch weer post had verzonden die was geadresseerd aan zijn overleden echtgenote. In reactie op de klacht liet USZO-Heerlen weten dat verzoeker inmiddels schriftelijk verontschuldigen waren aangeboden voor de herhaalde misser en dat alle bestanden nogmaals zouden worden doorgelicht en waar nodig aangepast. Voorts berichtte USZO-Heerlen dat het door verzoeker ondervonden probleem was veroorzaakt door een hardnekkig automatiseringsprobleem, waardoor een groep van ongeveer 100 uitkeringsgerechtigden was gedupeerd. Het automatiseringsprobleem was inmiddels gelokaliseerd en zou zo snel mogelijk worden verholpen. Gelet op deze reactie van USZO-Heerlen zag de Nationale ombudsman geen reden om het onderzoek voort te zetten.

De tweede zaak betrof het feit dat Gak Nederland BV de kosten verbonden aan het retour zenden van het inlichtingenformulier AAW/WAO en Toeslagenwet, voor rekening van de uitkeringsgemachtigde laat. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de desbetreffende formulieren worden toegezonden met een retourenveloppe, waarop het adres is voorgedrukt. Dit wil zeggen dat geen kosten voor de enveloppe behoeven te worden gemaakt, maar wel portokosten. Gelet op de wettelijke verplichting van de uitkeringsgerechtigde om aan de uitkeringsinstantie, op haar verzoek of onverwijld uit eigen beweging, mededeling te doen van alle feiten of omstandigheden waarvan het redelijkerwijs duidelijk is dat zij van invloed kunnen zijn op het recht of op de hoogte van de arbeidsongeschiktheidsuitkering, was de Nationale ombudsman van oordeel dat het niet onredelijk was dat het Gak de hieraan verbonden portokosten niet voor eigen rekening neemt maar de uitkeringsgerechtigde deze kosten zelf laat dragen. Een nader onderzoek naar de klacht achtte hij om die reden niet zinvol.

De derde zaak betrof een klacht over een reïntegratieconsulente van USZO-Zwolle die van verzoeker zou hebben gevergd dat hij een overeenkomst zou tekenen en bij het maken van afspraken geen rekening zou hebben willen houden met verzoekers studieverplichtingen. De klacht was voor USZO-Hoofdkantoor Heerlen aanleiding om verzoeker een andere consulent toe te wijzen. Gelet hierop besloot de Nationale ombudsman het onderzoek niet voort te zetten.

19B.2 Arbeidsvoorzieningsorganisatie

19B.2.1 Cijfers

Tabel 1c Zelfstandige bestuursorganen op het terrein van de arbeidsvoorzieningsorganisatie: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				31
Ontvangen in 1998				+ 45
Te behandelen				76
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		22	}	- 63
2) onderzoek				
a. rapport	36			
b. tussentijds beëindigd	5	41		
In behandeling per 01/01/99				13

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften op het terrein van de arbeidsvoorzieningsorganisatie bedroeg 45, een daling ten opzichte van 1997 (77), met 41,6%. Het aantal afgedane zaken bedroeg 63 (1997: 92). Van de 63 afgedane zaken werden 41 (65,1%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Daarvan leidden 36 tot een rapport (1997: 50).

19B.2.2 Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

Aan het hoofd van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie staat het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA). De Nationale ombudsman bracht in 1998 drie rapporten (1997: 1) uit over het CBA. Tweemaal ging het om gedragingen van de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening, en eenmaal om een gedraging van het CBA zelf. In laatstgenoemd rapport werd de klacht gegrond bevonden, in de twee andere rapporten achtte de Nationale ombudsman de klacht eenmaal gegrond en eenmaal niet gegrond. Een vierde in onderzoek genomen zaak over het CBA werd via de interventiemethode afgedaan.

Vermeldenswaard is allereerst rapport 98/435. Verzoekster klaagde er over dat de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening de aansprakelijkheid had afgewezen voor de schade die zij stelde te hebben geleden als gevolg van de trage afwikkeling van een ontslagprocedure.

De Nationale ombudsman oordeelde dat in dit geval sprake was geweest van een geringe overschrijding van de termijnen die bij de beslissing op de ontslagaanvraag in acht moeten worden genomen. Gelet hierop en in aanmerking genomen dat de Nationale ombudsman zich terughoudend opstelt ten aanzien van beslissingen van bestuursorganen ter zake van verzoeken om schadevergoeding, werd geoordeeld dat de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening er geen verwijt van kon worden gemaakt dat zij had besloten de schadeclaim van verzoekster af te wijzen.

In het rapport 98/245 (JB 1988, nr. 12; AB 1998, nr. 328; JV 1998, afl. 10, nr. S62) betreffende een gedraging van het CBA deed de Nationale ombudsman een aanbeveling. De Nationale ombudsman constateerde dat een medewerker van het CBA, lopende de behandeling van een bezwaarschrift, aan een derde informatie had gegeven over de kans van slagen van dat bezwaarschrift.

De Nationale ombudsman achtte het geven van die informatie, waartoe geen wettelijke plicht bestond, prematuur en derhalve niet behoorlijk. Het CBA werd in overweging gegeven om er op toe te zien dat zijn medewerkers die zijn belast met de behandeling van bezwaarschriften lopende een bepaalde bezwaarschriftprocedure geen uitspraken doen jegens derden, wie dan ook, over de mogelijke uitkomst van de procedure. De aanbeveling werd opgevolgd.

19B.2.2.1 *Ontslagvergunningen*

Inleiding

Op het terrein van ontslagbesluiten die werden genomen door of namens een Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening (RDA) bracht de Nationale ombudsman in 1998 22 rapporten (1997: 42) uit. Daarnaast deden zich twee zaken voor waarin het onderzoek tussentijds werd gestaakt. Eenmaal gebeurde dit omdat de klacht was ingetrokken, en eenmaal omdat de Nationale ombudsman geen aanleiding zag voor verder onderzoek, omdat de Hoge Raad zich over een soortgelijke kwestie had uitgesproken en de Nationale ombudsman, rekening houdend met die uitspraak, niets aan het oordeel van de Hoge Raad zou kunnen toevoegen.

De verdeling van de rapporten over ontslagbesluiten over de verschillende RDA's is als volgt: de RDA Zuidelijk Noord-Holland vijf, de RDA Midden- en West-Brabant vier, de RDA Zuidoost-Brabant vier, de RDA Midden Nederland twee, de RDA Drenthe twee, de RDA IJssel-Veluwe twee, de RDA Rijnmond één, de RDA Gelderland-WMO één, en de RDA Overijssel één. In acht rapporten kwam de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de klacht gegrond was. Tienmaal luidde het oordeel dat de klacht niet gegrond was, en viermaal achtte de Nationale ombudsman de klacht deels gegrond en deels niet gegrond.

Ook in 1998 was het grootste deel van de klachten afkomstig van werknemers voor wie een ontslagvergunning was afgegeven. Slechts in twee gevallen was de klacht afkomstig van een werkgever. In één geval was het een advocaat die klaagde over de handelwijze van de RDA jegens hemzelf.

Motivering

In 1998 hadden negen klachten onder meer betrekking op de motivering van een ontslagbeschikking van de RDA. Zevenmaal verklaarde de Nationale ombudsman dat de motivering van de beslissing inderdaad

ontoereikend was. In de andere twee gevallen achtte de Nationale ombudsman de motivering wel deugdelijk.

In de gevallen waarin de motivering niet toereikend was, ging het er in vier zaken om dat uit de motivering niet bleek welke invloed het verweer van verzoeker op de beslissing van de RDA had gehad. Tweemaal was de motivering niet voldoende omdat de RDA de ontslagbeschikking niet had mogen aangeven zonder nader onderzoek te doen. In één geval had de RDA niet aangegeven waarom hij het ontslag van verzoekster wegens ongeschiktheid voor de functie gerechtvaardigd achtte.

In rapport 98/18 merkte de Nationale ombudsman ten overvloede op onaangenaam getroffen te zijn geweest door het feit dat de RDA de ontslagbeschikking onvoldoende had gemotiveerd, terwijl de Nationale ombudsman in een eerder rapport (96/338) ook al had geoordeeld dat de beslissing op de ontslagaanvraag van de werkgever van verzoeker ondeugdelijk was gemotiveerd.

Hoor en wederhoor

In rapport 97/526 (AB 1998, nr. 120) dat in 1997 uitkwam, had de Nationale ombudsman het CBA de aanbeveling gedaan ervoor te zorgen dat RDA's in ontslagzaken waarin geen verweer van de betrokken werknemer is ontvangen, in beginsel pas tot besluitvorming overgaan nadat is gecontroleerd of de betrokken werknemer kennis heeft gekregen van de ontslagaanvraag en daadwerkelijk in de gelegenheid is geweest om daar op te reageren. In maart 1998 liet het CBA weten dat deze aanbeveling was opgevolgd.

In 1998 hadden slechts twee zaken betrekking op het beginsel van hoor en wederhoor. In de ene zaak kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de klacht niet gegrond was, omdat de RDA had kunnen volstaan met één ronde van hoor en wederhoor (98/503). In de andere zaak verklaarde de Nationale ombudsman de klacht gegrond omdat onvoldoende toepassing was gegeven aan het beginsel van hoor en wederhoor (98/267).

Ontslaggronden

In 1998 gingen negen rapporten over aanvragen van een ontslagvergunning wegens bedrijfseconomische redenen.

In dertien rapporten werden ontslagaanvragen wegens ongeschiktheid voor de functie beoordeeld. Viermaal ging het daarbij om ongeschiktheid voor de functie omdat de betrokkene in onvoldoende mate aan de functie-eisen zou voldoen, viermaal om ongeschiktheid voor de functie als gevolg van ziekte of gebreken, tweemaal om ongeschiktheid wegens regelmatig ziekteverzuim, en driemaal om ongeschiktheid in verband met een duurzaam gestoorde arbeidsverhouding.

Ontslag om bedrijfseconomische redenen

Op grond van artikel 9, eerste lid, van het Delegatiebesluit 1993 kan de RDA alleen een ontslagvergunning verlenen om bedrijfseconomische redenen als de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat uit bedrijfseconomisch oogpunt één of meer arbeidsplaatsen dienen te vervallen. Het tweede lid van genoemd artikel bepaalt dat de RDA moet toetsen of degene die voor ontslag is voorgedragen wel degene is die (als eerste) voor ontslag in aanmerking komt. Per bedrijfsvestiging en per categorie uitwisselbare functies dienen de werknemers met het kortste dienstverband het eerste voor ontslag in aanmerking te worden gebracht (anciënniteitsbeginsel).

In de rapporten 98/25, 98/37 en 98/179 oordeelde de Nationale ombudsman dat de RDA in het kader van het vaststellen van de aannemelijkheid van de noodzaak van het ontslag wegens bedrijfseconomische

redenen, tekort was geschoten in zijn onderzoekplicht. Het verweer dat de verzoekers in genoemde zaken tijdens de ontslagprocedure hadden gevoerd, had aanleiding moeten zijn geweest tot het stellen van nadere vragen aan de werkgever. Nu de betrokken RDA's dit hadden nagelaten, hadden zij in redelijkheid niet kunnen komen tot het verlenen van de ontslagvergunning. In rapport 98/25 had nader onderzoek te meer voor de hand gelegen nu verzoeker, van de acht voor ontslag voorgedragen werknemers, de op één na hoogste anciënniteit had.

Rapport 98/75 is vermeldenswaard omdat de Nationale ombudsman daarin oordeelde dat de RDA zich bij zijn beoordeling van een ontslagaanvraag mag beperken tot de redelijkheid van de beëindiging van de arbeidsverhouding, en zich daarbij niet hoeft uit te laten over de toepasselijkheid van een (redelijke) afvloeiingsregeling.

In rapport 98/327 overwoog de Nationale ombudsman dat de RDA kon oordelen dat de werkgever voldoende aannemelijk had gemaakt dat de arbeidsplaats van verzoeker om bedrijfseconomische redenen moest vervallen, nu verzoeker op geen enkele wijze de op dit punt door de werkgever gestelde feiten en omstandigheden had weersproken. De RDA had ook correct gehandeld ten aanzien van het anciënniteitsbeginsel. De arbeidsplaats van verzoeker was door reorganisatie komen te vervallen. Nu gesteld noch gebleken was dat in de nieuwe organisatie eenzelfde functie met vergelijkbare werkzaamheden voorhanden was, behoefde de werkgever in het geval van verzoeker geen rekening te houden met het anciënniteitsbeginsel.

Ontslag in verband met ongeschiktheid voor de functie, al dan niet ontstaan door ziekte of gebreken

Artikel 10, eerste lid, van het Delegatiebesluit 1993 bepaalt dat alleen toestemming voor ontslag kan worden verleend wegens ongeschiktheid voor de functie van de werknemer als de werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt, en tevens aannemelijk heeft gemaakt dat hij voldoende contact met de werknemer heeft gehad om te proberen verbetering te brengen in diens functioneren.

In de zaken waarover de rapporten 98/213 en 98/503 zijn uitgebracht, had de werkgever in het kader van de ontslagaanvraag wegens ongeschiktheid voor de functie een aantal incidenten aangevoerd die tussen verzoeker en werkgever hadden plaatsgevonden. In rapport 98/213 stelde de Nationale ombudsman vast dat verzoeker de incidenten niet had weersproken, maar daarover in zijn verweerschrift had opgemerkt dat discussies over werkzaamheden in iedere werksituatie voorkomen. Hieruit en uit een brief van de werkgever vloeide voort dat de werkgever herhaaldelijk met verzoeker had gesproken over zijn functioneren. De RDA kon naar het oordeel van de Nationale ombudsman dan ook op grond van een en ander in redelijkheid tot de conclusie komen dat verzoeker niet voldeed aan de aan zijn functie gestelde eisen, en dat er voldoende contact met verzoeker was geweest om te trachten verbetering te brengen in diens functioneren. De RDA had dan ook in redelijkheid kunnen besluiten om een ontslagvergunning voor verzoeker te verlenen. In de zaak die leidde tot rapport 98/503 had verzoeker de door de werkgever genoemde incidenten wel weersproken. De Nationale ombudsman achtte de totale ontkenning van verzoeker echter niet geloofwaardig, omdat de werkgever de gebeurtenissen zeer nauwkeurig had omschreven en het bovendien om meer dan één incident ging. Daarnaast had de werkgever aannemelijk gemaakt dat hij voldoende contact met verzoeker had gehad teneinde verbetering in diens functioneren teweeg te brengen. De RDA kon ook hier in redelijkheid komen tot de beslissing de ontslagvergunning te verlenen.

In de kwestie die speelde in rapport 98/326 had de RDA de gevraagde ontslagvergunning verleend omdat het zijns inziens geen zin had om een dienstverband in stand te houden waarin betrokkene (verzoekster) zich niet meer gelukkig voelde. De RDA ging daarmee volgens de Nationale ombudsman echter ten onrechte voorbij aan het uitgangspunt dat bij de beoordeling van een aanvraag van een ontslagvergunning uitgegaan dient te worden van de argumenten van de werkgever voor ontslag. De werkgever had in dit geval als ontslaggrond aangevoerd dat verzoekster niet voldoende functioneerde. Daarop was de RDA niet ingegaan. Overigens oordeelde de Nationale ombudsman dat de RDA in deze zaak ten onrechte betekenis had toegekend aan het feit dat het ging om beëindiging van een stilzwijgend voortgezette arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd.

In het geval de werkgever een ontslagvergunning aanvraagt wegens ongeschiktheid voor de functie van de werknemer als gevolg van ziekte of gebreken, geldt artikel 11 van het Delegatiebesluit 1993. De RDA mag een dergelijke ontslagaanvraag alleen verlenen als de werkgever de ongeschiktheid van de werknemer aannemelijk heeft gemaakt, en tevens aannemelijk heeft gemaakt dat binnen zes maanden geen herstel zal optreden. Verder dient de werkgever aannemelijk te hebben gemaakt dat hij redelijkerwijs niet de mogelijkheid heeft de werknemer te herplaatsen in een aangepaste dan wel een andere functie binnen de onderneming, die voor de werknemer als passend kan worden beschouwd. Ten aanzien van dit laatste punt dient de RDA advies in te winnen bij het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv).

In het verzoekschrift dat leidde tot rapport 98/267 stelde verzoekster dat de RDA in redelijkheid niet tot de beslissing had kunnen komen dat haar werkgever voldoende aannemelijk had gemaakt dat er binnen de organisatie geen mogelijkheden waren om haar te herplaatsen. De Nationale ombudsman kon verzoekster volgen in deze stelling. Gelet op de omstandigheid dat het Lisv twijfelde aan de inspanningen van de werkgever op het punt van de reïntegratie van verzoekster en gezien het feit dat de werkgever geen inzage had gegeven in de bij zijn bedrijf aanwezige functies, maar had volstaan met het overleggen van een aantal vacatures van na de periode van de aanvraag van de ontslagvergunning, had de RDA zonder nader onderzoek niet tot de conclusie kunnen komen dat de werkgever aannemelijk had gemaakt dat hij redelijkerwijs niet de mogelijkheid had verzoekster te herplaatsen in een aangepaste dan wel passende functie binnen zijn onderneming.

De klacht van een werkgever over het weigeren van een ontslagvergunning door de RDA voor een van zijn werknemers, leidde tot rapport 98/324. De RDA had het verzoek om een ontslagvergunning van een (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte werknemer van verzoekster afgewezen, omdat verzoekster onvoldoende had gedaan om een passende functie te zoeken, waarvan aannemelijk was dat die bij verzoekster was te verwezenlijken. De Nationale ombudsman oordeelde dat de RDA in redelijkheid tot die beslissing had kunnen komen, gelet op de afwijzing van het verzoek om ontbinding van de arbeidsovereenkomst door de kantonrechter, op het feit dat verzoekster al geruime tijd geen actie had ondernomen om de werknemer te herplaatsen, op de grootte van de organisatie van verzoekster, en op het feit dat de werknemer door de arbeidsdeskundige geschikt werd geacht voor het verrichten van eenvoudige administratieve functies.

Rapport 98/511 betreft een zaak waarin een werkgever aan de RDA verzocht om toestemming te geven voor het beëindigen van de gehele arbeidsovereenkomst met de bedoeling de werknemer (verzoekster)

aansluitend een arbeidsovereenkomst voor halve dagen aan te bieden. Verzoekster klaagde erover dat de RDA die toestemming had verleend. Zij voerde daarbij aan dat de RDA het verzoek van haar werkgever had moeten opvatten als een verzoek om medewerking bij de wijziging van het dienstverband van hele in halve dagen. Voorts was verzoekster van mening dat de RDA, voor zover hij het verzoek van haar werkgever al had mogen opvatten als een verzoek om partiële beëindiging van het dienstverband, dit verzoek niet in behandeling had mogen nemen, aangezien het niet tot zijn bevoegdheid behoort een arbeidsovereenkomst partieel te beëindigen. De Nationale ombudsman oordeelde dat de RDA niet onjuist had gehandeld, nu was komen vast te staan dat de werkgever tijdens de procedure had ingestemd met het voornemen van de RDA om de aanvraag te behandelen als een aanvraag voor een volledig ontslag, met als uitgangspunt dat aan verzoekster direct aansluitend een arbeidsovereenkomst voor halve dagen werd aangeboden. De Nationale ombudsman tekende daarbij aan dat het correcter was geweest wanneer verzoekster van dit voornemen op de hoogte zou zijn gebracht. Voorts oordeelde de Nationale ombudsman dat verzoekster niet kon worden gevolgd in haar stelling dat de RDA de aanvraag niet in behandeling had mogen nemen omdat sprake zou zijn van een verzoek om partieel ontslag. Blijkens de toelichting bij het Delegatiebesluit 1993 is de rechtsbetrekking tussen werkgever en werknemer ondeelbaar. Dit betekent dat de RDA slechts ten aanzien van de gehele arbeidsverhouding toestemming tot beëindiging daarvan kan verlenen. Dat had de RDA in dit geval gedaan.

Verder blijkt uit de toelichting bij het Delegatiebesluit 1993 dat de RDA niet een ontslagvergunning kan verlenen onder de voorwaarde dat de werkgever de werknemer direct aansluitend aan de beëindigde dienstbetrekking een nieuwe, in arbeidsduur beperkte, arbeidsovereenkomst aanbiedt. De RDA had dit ook niet gedaan; aan het eventueel niet aanbieden van een nieuwe arbeidsovereenkomst waren in de ontslagvergunning geen consequenties verbonden.

In rapport 96/339 had de Nationale ombudsman al geoordeeld dat het Delegatiebesluit 1993 op zichzelf niet in de weg staat aan de verlening van een ontslagvergunning voor de gehele arbeidsverhouding, met als uitgangspunt dat de werkgever direct aansluitend aan de beëindigde dienstbetrekking een nieuwe beperktere arbeidsovereenkomst zal aanbieden. In een dergelijk geval dient de RDA zich er echter wel van te vergewissen dat de werkgever ook daadwerkelijk voornemens is om na beëindiging van de bestaande arbeidsovereenkomst met de werknemer een nieuw – zij het in aantal arbeidsuren beperkter – dienstverband aan te gaan. Ook aan dit vereiste had de RDA in dit geval voldaan.

De RDA had volgens de Nationale ombudsman niet onredelijk gehandeld door de ontslagvergunning te verlenen, nu de werkgever aannemelijk had gemaakt dat verzoekster voor haar eigen functie wegens ziekte of gebreken niet geschikt was en dat binnen 26 weken geen herstel te verwachten viel. Verder had de werkgever aannemelijk gemaakt dat hij redelijkerwijs niet de mogelijkheid had tot herplaatsing van verzoekster in een aangepaste dan wel andere functie die voor haar als passend kon worden beschouwd. Gebleken was dat er voor verzoekster wel mogelijkheden waren om gedurende halve dagen haar eigen werkzaamheden te verrichten, hetgeen zij uiteindelijk ook was gaan doen.

Gelet op het feit dat de arbeidsverhouding ondeelbaar is, brengt een redelijke uitleg van de bepaling inzake herplaatsing met zich mee dat een andere of aangepaste functie slechts als passend kan worden beschouwd, indien dit een functie betreft voor hetzelfde aantal arbeidsuren als de functie waarvoor de werknemer niet meer geschikt is. Nu verzoekster, die voorheen hele dagen werkte, nog slechts voor halve dagen haar eigen

aangepaste werkzaamheden verrichtte, oordeelde de Nationale ombudsman dat dit niet als een passende functie kon worden beschouwd. De klacht van verzoekster werd in zijn geheel niet gegrond verklaard.

Behandelingsduur

In verzoekschriften die leidden tot de rapporten 98/18, 98/26, 98/267, 98/319 en 98/324 werd onder meer geklaagd over de behandelingsduur van een aanvraag om een ontslagvergunning. Tweemaal was het een werkgever die de klacht had ingediend, en driemaal een werknemer. In drie van de rapporten was het aan de handelwijze van de RDA te wijten dat er onnodige vertraging was ontstaan, bijvoorbeeld omdat de RDA pas twee maanden (in plaats van de voorgeschreven drie dagen) na ontvangst van het advies van de ontslagcommissie een beslissing nam over de ontslagvergunning, of omdat de RDA telkens te lang wachtte met het vragen van informatie bij het Lisv of de betrokken partijen. In twee zaken was er sprake van vertraging in het aanleveren van informatie van derden. In het ene geval kon deze vertraging de RDA niet worden aangerekend, omdat de RDA voldoende bij de betrokken derde had gerappelleerd, in het andere geval kwam de vertraging wel (mede) voor rekening van de RDA, omdat niet was gebleken dat de RDA had gerappelleerd. In het laatste geval had de RDA bovendien verzuimd betrokken partijen op de hoogte te houden van de stand van zaken.

Overig

De RDA had tijdens een ontslagprocedure naar aanleiding van een verzoek om (verder) uitstel, aan de gemachtigde (advocaat) van de betrokken werknemer geschreven dat zijn werkwijze niet behoorlijk werd geacht. Verder merkte de RDA op dat hij de indruk had dat de gemachtigde er slechts op uit was om de behandeling van de procedure te vertragen, en dat hij zich genoodzaakt voelde om deze werkwijze afdelingsbreed bekend te maken, zodat men in andere ontslagprocedures waarbij betrokkene optrad als gemachtigde van één van de partijen, omzichtig zou kunnen omgaan met eventuele verzoeken om uitstel. Naar aanleiding van de klacht van de gemachtigde hierover, oordeelde de Nationale ombudsman (rapport 98/263) dat het niet aan de RDA is om een oordeel uit te spreken over het optreden van een raadsman in een ontslagprocedure, en dus ook niet over het optreden van verzoeker in deze ontslagprocedure. Mocht op enig moment bij de RDA de indruk ontstaan dat een raadsman erop uit is een ontslagprocedure onnodig te vertragen, dan mag dit hooguit aanleiding zijn voor de RDA om de door de raadsman aangevoerde motieven voor uitstel nader te onderzoeken alvorens een beslissing te nemen op het verzoek om uitstel. Voor een afdelingsbrede bekendmaking van verzoekers werkwijze zou slechts aanleiding zijn geweest indien voldoende was komen vast te staan dat verzoeker erop uit was om de onderhavige ontslagprocedure te vertragen (hetgeen niet was gebleken) en dat verzoeker dergelijke vertragingssacties in eerdere ontslagprocedures ook had toegepast. Van dit laatste was tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman evenmin gebleken. De klacht was gegrond.

19B.2.2.2 Bemiddeling en scholing

De Nationale ombudsman deed in 1998 dertien klachten af (1997: 10) over bemiddeling en scholing. In elf (1997:7) gevallen kwam er een rapport over de zaak uit, twee gevallen werden tussentijds afgedaan. In twee rapporten was de klacht niet gegrond, in twee gegrond, tweemaal was zij deels gegrond terwijl deels geen oordeel werd gegeven, en vijfmaal was zij deels gegrond, deels niet gegrond.

In één van de zaken die tussentijds werd afgedaan, reageerde het arbeidsbureau Amsterdam Nieuw-West na tussenkomst van de Nationale

ombudsman alsnog op de klachtbrief van verzoeker. Het gaf daarbij aan dat het arbeidsbureau de kosten voor de opleiding van verzoeker voor eigen rekening zou nemen.

Rapport 98/124 betreft onder meer een klacht over de weigering van de Regionale Directie Arbeidsvoorziening Midden- en West-Brabant om verzoeker zijn medisch dossier terug te geven nu het arbeidsbureau niet langer voor hem bemiddelde.

De Nationale ombudsman gaf aan dat het gegeven dat een dossier is gesloten, aan het recht op kennisneming van persoonsgegevens op grond van de Wet persoonsregistraties (Wpr) niet in de weg staat. Nu geen sprake was van een gewichtig belang aan de kant van verzoeker (artikel 29 Wpr) dan wel van andere belangen die aan kennisgeving van het medisch dossier aan verzoeker in de weg stonden (artikel 30 Wpr), was het niet juist dat verzoeker pas na acht maanden een kopie van de desbetreffende stukken had gekregen. Omdat betrokkene geregistreerd bleef bij Arbeidsvoorziening kon er wel van worden afgezien hem het originele dossier toe te sturen.

Rapport 98/305 betreft een klacht over de handelwijze van het arbeidsbureau te 's-Hertogenbosch ten aanzien van een medisch dossier dat was opgesteld in het kader van de bemiddeling van verzoekster door het arbeidsbureau.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het arbeidsbureau onjuist had gehandeld door een over verzoekster uitgebracht medisch rapport, dat was opgesteld door de medisch adviseur van het arbeidsbureau, aan haar werkgever ter beschikking te stellen zonder dat verzoekster hiervan op de hoogte was. De personeelschef van de werkgever stelde het rapport ter beschikking aan de advocaat van de werkgever, die vervolgens daaruit citeerde in de procedure bij de kantonrechter inzake het verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst met verzoekster.

In twee rapporten had de Nationale ombudsman kritiek op de handelwijze van het betrokken arbeidsbureau ten aanzien van de meldingsplicht op grond van de Arbeidsvoorzieningswet. De meldingsplicht houdt, kort gezegd, in dat het arbeidsbureau een kennisgeving doet uitgaan naar de instantie die de uitkering van de betrokken werkzoekende verzorgt, als er een gegronde vermoeden bestaat dat het gedrag van de werkzoekende inpassing in het arbeidsproces belemmert. De kennisgeving, die bestaat uit een standaardformulier waarop één of meer rubrieken kunnen worden aangekruist, kan tot gevolg hebben dat de uitkerende instantie een korting op de uitkering uitvoert.

In rapport 98/357 kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat het arbeidsbureau op zichzelf niet onjuist had gehandeld door een kennisgeving aan het Gemeenschappelijk Administratiekantoor op te maken, nu verzoeker had geweigerd in te gaan op een vacaturemelding. Het arbeidsbureau had daarbij echter niet zorgvuldig gehandeld door in de toelichting op de aangekruiste rubriek (werkzoekende is onvoldoende actief en reageert niet acceptabel naar aanleiding van vacaturemeldingen) niet te vermelden dat het slechts om één vacaturemelding ging.

In rapport 98/388 oordeelde de Nationale ombudsman dat de betrokken medewerker van het arbeidsbureau de kennisgeving aan de uitkerende instantie niet had mogen verzenden zonder daaraan voorafgaand contact met verzoeker op te nemen, om hem te wijzen op de mogelijke consequenties voor zijn uitkering indien hij de door de aspirant-werkgever aangeboden stage zou blijven weigeren. In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman voorts dat de RDA verzoekers klacht op dit punt ten onrechte niet gegrond had verklaard.

In rapport 98/536 komt onder meer de klachtbehandeling door de vestigingsmanager van het arbeidsbureau te Wijchen en door het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening Gelderland-WMO (RBA) aan de orde. De vestigingsmanager had naar het oordeel van de Nationale ombudsman bij de behandeling van verzoeksters klacht ten onrechte geen toepassing gegeven aan het beginsel van hoor en wederhoor. De informatie die de vestigingsmanager in het kader van de klachtbehandeling had verzameld, week af van die van verzoekster. Het had daarom voor de hand gelegen verzoekster de betrokken informatie voor te leggen, zodat zij daarop, indien gewenst, had kunnen reageren, alvorens het oordeel over de klacht was gegeven.

Ook het RBA had geen toepassing gegeven aan het beginsel van hoor en wederhoor. Juist omdat verzoekster bij het RBA erover had geklaagd dat de vestigingsmanager haar niet had gehoord, had het RBA verzoekster in de gelegenheid moeten stellen op de onderzoekresultaten van de klachtbehandeling te reageren voordat de afrondende brief werd verstuurd. De Nationale ombudsman gaf het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening in overweging om in de «procedure externe klacht-afhandeling» van de Regio Gelderland (en voor zover nodig in de procedures van de andere regio's) een voorschrift te doen opnemen dat ertoe strekt dat bij de behandeling van klachten in beginsel toepassing wordt gegeven aan het beginsel van hoor en wederhoor.

In deze zaak vroeg de Nationale ombudsman voorts nog de aandacht voor de omstandigheid dat het RBA Gelderland kennelijk als uitgangspunt hanteerde dat klagers die vaker dan één keer per half jaar een klacht indienen, niet meer serieus genomen behoeven te worden. De oorzaken van de klacht worden – blijkens een toelichting op de klachtenprocedure – in een dergelijk geval bij de klager gelegd. De Nationale ombudsman achtte dit uitgangspunt onhoudbaar. Het antwoord op de vraag of een betrokkene een goede reden heeft voor de indiening van een klacht kan immers pas worden gegeven nadat deze klacht met de vereiste zorgvuldigheid is behandeld. De Nationale ombudsman gaf het CBA in overweging te bevorderen dat het bewuste uitgangspunt wordt herzien. Bij de afronding van dit jaarverslag was nog geen reactie ontvangen op deze aanbeveling.

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van Volksgezondheid, Welzijn en Sport begint onderdeel 20A van dit hoofdstuk met een aantal cijfers. Ook in de paragrafen van onderdeel 20B worden cijfers genoemd.

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

20A.1 Cijfers

Tabel 1 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				12
Ontvangen in 1998				+ 41
Te behandelen				53
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		33	}	- 47
2) onderzoek				
a. rapport	8			
b. tussentijds beëindigd	6	14		
In behandeling per 01/01/99				6

Het aantal in 1998 ontvangen verzoekschriften bedroeg 41, een daling ten opzichte van 1997 (68), met 39,7%. Het aantal afgedane zaken bedroeg 47 (1997: 79). Van de afgedane zaken werden veertien (29,8%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Daarvan leidden er acht tot een rapport (1997: 13).

Van deze acht rapporten hadden er vijf betrekking op de Inspectie voor de Gezondheidszorg, één op de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming, en twee op de Minister.

Zes zaken op het terrein van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werden afgehandeld via de interventiemethode (1997: 7).

20A.2 Inspectie voor de Gezondheidszorg

Inleiding

In de Jaarverslagen 1995 (blz. 44–47), 1996 (blz. 360–362) en 1997 (blz. 384–385) heeft de Nationale ombudsman aandacht besteed aan de inwerkingtreding van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Stb. 1995, 308), aan de vervanging van de Leidraad klachtonderzoek Staatstoezicht op de Volksgezondheid (Stcrt. 1988, nr. 10) door de Leidraad Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen (Stcrt. 1996, nr. 236), en aan de gevolgen daarvan voor de positie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Nationale ombudsman heeft erop gewezen dat nauwlettend in het oog moet worden gehouden of de inspectie ook onder de nieuwe regelgeving wel voldoende signalen blijft ontvangen om haar taak als bewaakster van de kwaliteit van de gezondheidszorg adequaat te kunnen blijven vervullen. In reactie op het Jaarverslag 1997 heeft de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bij brief van 19 mei 1998 aan de Nationale ombudsman meegedeeld dat onder regie van Zorgonderzoek Nederland een evaluatie-onderzoek zal worden uitgevoerd naar de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, en dat behandeling van klachten deel zal uitmaken van dat onderzoek. Voorts heeft de Minister meegedeeld dat het leveren van verantwoorde zorg in de zin van de Kwaliteitswet zorginstellingen (Stb. 1996, 80) met zich meebrengt dat de instellingen (dreigende) calamiteiten melden aan de inspectie, en dat op het Ministerie wordt gewerkt aan een circulaire waarin dit zal worden geregeld.

Daarnaast wees de Minister erop dat de inspectie ook onder de nieuwe leidraad geïnteresseerd blijft in meldingen over tekortkomingen in de gezondheidszorg. Volgens de Minister is het nog te vroeg om vast te stellen of de positie van de inspectie voor het publiek voldoende duidelijk is.

In antwoord op deze brief heeft de Nationale ombudsman de Minister laten weten te hopen dat het evaluatie-onderzoek van Zorgonderzoek

Nederland bruikbare informatie zal opleveren, en dat de aangekondigde circulaire effectief zal blijken te zijn.

Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman

Zoals hiervoor al aangegeven, werden in 1998 vijf rapporten uitgebracht naar aanleiding van klachten over gedragingen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. In één van deze zaken luidde de conclusie «niet gegrond», in de andere vier gevallen werd de klacht deels gegrond en deels niet gegrond verklaard.

In twee van deze vijf zaken werd geklaagd over de wijze waarop een Inspecteur voor de Gezondheidszorg een klacht had afgehandeld. In deze zaken was de inmiddels (per 1 december 1996) ingetrokken Leidraad klachtonderzoek nog van toepassing.

In de zaak die leidde tot rapport 98/341 ging het om de wijze waarop een Inspecteur voor de Gezondheidszorg toepassing had gegeven aan de per 1 december 1996 geldende Leidraad meldingen. In deze leidraad is aangegeven in welke gevallen een inspecteur naar aanleiding van een melding een onderzoek dient in te stellen. Daarnaast is in deze leidraad bepaald dat een melding in elk geval niet wordt onderzocht indien zij betrekking heeft op een eenmalige gebeurtenis die niet van structurele betekenis is voor de kwaliteit van de zorg.

De verzoeker in deze zaak uitte bij de inspecteur zijn ongenoegen over de medische zorg die aan zijn vader was geboden in een verpleeghuis. Daarnaast wees hij de inspecteur erop dat het verpleeghuis zijn bewoners geen profylactische griepinjecties gaf, en dat het verpleeghuis geen overleg pleegde met familieleden van bewoners over vragen rond het levenseinde. De inspecteur had naar geen van deze drie aspecten een eigen onderzoek ingesteld.

In zijn rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat de inspecteur in dit geval in redelijkheid tot het oordeel had kunnen komen dat de klacht over de medische behandeling van verzoekers vader betrekking had op een eenmalige gebeurtenis, die niet van structurele betekenis was voor de kwaliteit van de zorg. De beslissing van de inspecteur om naar die medische behandeling niet zelf een onderzoek in te stellen, was dan ook juist.

Volgens de Nationale ombudsman waren verzoekers klachten over het griepvaccinatiebeleid van het verpleeghuis en over het ontbreken van overleg met familieleden over vragen rond het levenseinde echter kwesties die wél van structurele betekenis waren voor de kwaliteit van zorg in het verpleeghuis. Op grond van het bepaalde in de Leidraad meldingen had de inspecteur naar deze aspecten daarom een onderzoek dienen in te stellen. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

Bijzondere aandacht verdient ook de zaak die leidde tot rapport 98/456. In deze zaak ging het om de klacht van de weduwe van een arts, die was overleden terwijl een Inspecteur voor de Gezondheidszorg een melding in behandeling had van grensoverschrijdend gedrag door deze arts. De weduwe klaagde over het feit dat de inspecteur zijn onderzoek na het overlijden van haar echtgenoot in zijn volle omvang had voortgezet, en over het feit dat de inspecteur in zijn eindrapportage een oordeel had gegeven over de handelwijze van haar echtgenoot.

In zijn rapport overwoog de Nationale ombudsman dat er in deze zaak geen sprake was van een klager ten behoeve van wie de inspecteur een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van een klacht had moeten geven. Daarom kon de inspecteur zich bij zijn onderzoek vooral richten op de vraag in hoeverre de kwaliteit van de zorg in dit geval in het geding was, op de vraag in hoeverre de organisatie van de zorg in het desbetref-

fende ziekenhuis (mede) debet was aan de gesignaleerde problemen, en op de vraag of er aanleiding bestond om de zaak voor te leggen aan het medisch tuchtcollege of om andere stappen tegen betrokkene te nemen. Vervolgens overwoog de Nationale ombudsman dat het op zichzelf terecht was dat de inspecteur ook na het overlijden van verzoeksters echtgenoot een oordeel had gegeven over zijn handelwijze. Het antwoord op de vraag of hij juist had gehandeld, was immers van belang voor het onderzoek naar eventuele knelpunten in de organisatie van het ziekenhuis. Daarbij stelde de Nationale ombudsman vast dat de inspecteur op het moment van overlijden van verzoeksters echtgenoot over voldoende gegevens beschikte om betrokkenes handelwijze zorgvuldig te kunnen beoordelen. In zoverre achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk.

Wél maakte de Nationale ombudsman een kanttekening bij de uitgebreidheid van de rapportage van de inspecteur. In dat verband overwoog de Nationale ombudsman het volgende:

«De Nationale ombudsman is van oordeel dat de inspecteur zich in zijn rapportage voor wat betreft de beschrijving en de beoordeling van het gedrag van verzoeksters echtgenoot gelet op het feit dat hij intussen was overleden aanzienlijk had kunnen – en had moeten – beperken. Waar enerzijds kennelijk geen enkele twijfel kon bestaan over betrokkenes disfunctioneren in zijn functie en waar anderzijds, door betrokkenes overlijden, niet behoefde te worden bepaald of tegen hem nadere stappen moesten worden ondernomen, diende het opnemen van bedoelde gevoelige en belastende informatie in de eindrapportage, in de uitgebreidheid waarmee dat is gebeurd, geen wezenlijk doel.»

Volgens de Nationale ombudsman had de inspecteur onnodig de privacy van betrokkenen aangetast door in zijn eindrapportage uitgebreid gevoelige en belastende informatie over verzoeksters echtgenoot en ook over verzoekster op te nemen. In zoverre achtte hij de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman liet de Minister aan verzoekster weten dat zij het oordeel van de Nationale ombudsman respecteerde. In verband daarmee bood zij verzoekster haar excuses aan voor de inhoud van de rapportage, voor zover daarin gedetailleerde informatie over haar echtgenoot was opgenomen.

20A.3 Overige rapporten op het terrein van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Naast de hiervoor genoemde vijf rapporten op het terrein van de Inspectie voor de Gezondheidszorg hadden nog drie rapporten betrekking op het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

In de zaak die leidde tot rapport 98/176 ging het om een klacht van een arts. In zijn rapport overwoog de Nationale ombudsman dat de Minister in haar beslissing op een bezwaarschrift van verzoeker tegen een ontslagbesluit, gebruik had mogen maken van informatie die verzoeker had verstrekt in het kader van een sollicitatie. Volgens de Nationale ombudsman had de Minister door het opnemen van de bewuste informatie over verzoeker in een uitsluitend aan verzoeker gericht besluit niet enige vertrouwelijkheid geschonden. Daarmee achtte hij de onderzochte gedraging «behoorlijk».

De zaak die leidde tot rapport 98/196 handelde over een regionale inspectie van de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming. Volgens de verzoeker had de regionale inspectie hem ten onrechte laten weten dat zij niet kon optreden naar aanleiding van de weigering van de

betrokken voogdij-instelling om in te grijpen in de situatie van zijn onder toezicht gestelde dochter.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat blijkens de Wet op de jeugdhulpverlening de taak van de inspectie bestaat uit het houden van toezicht op de kwaliteit van de jeugdhulpverlening, en dat de inspectie daaraan inhoud dient te geven middels het rapporteren van haar bevindingen aan de verantwoordelijke organen, en dat zij daarbij zonodig voorstellen doet ten einde de kwaliteit van de jeugdhulpverlening te verbeteren. De inspectie beschikt niet over bevoegdheden tot interventie in individuele situaties. Daarom achtte de Nationale ombudsman de mededeling van de inspectie dat zij niet kon optreden in de situatie van verzoekers dochter correct. Verder had de Inspectie in dit geval niet onjuist gehandeld door het bewuste verzoek niet als klacht in behandeling te nemen. De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond.

In de zaak die werd afgesloten met rapport 98/587 had de betrokken verzoeker erover geklaagd dat de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport niet bereid was om maatregelen te nemen tegen de import van transgene soja. Volgens de verzoeker is deze soja niet geschikt voor consumptie omdat de soja teveel glyfosaat (een bestrijdingsmiddel) bevat, danwel een te hoge residutolerantie heeft.

Het resultaat van zijn onderzoek bood de Nationale ombudsman geen grond voor kritiek op de Minister. Uit de tijdens het onderzoek verstrekte informatie bleek dat de bestaande regelgeving erin voorziet dat de verschillende aspecten rond de import van een gewas als transgene soja worden getoetst, en dat op de naleving van de bepalingen met betrekking tot residutoleranties toezicht wordt uitgeoefend door de Hoofdinspectie Gezondheidsbescherming. Verzoeker had in algemene bewoordingen kritiek geuit op de huidige situatie, zonder concreet aan te geven wanneer of in welk opzicht door het Ministerie zou zijn gehandeld in strijd met wettelijke bepalingen, en zonder aan te geven welke partijen transgene soja met een te hoog gehalte van glyfosaatresidu tot de Nederlandse markt waren toegelaten zonder dat was ingegrepen. De algemeen geformuleerde kritiek bood de Nationale ombudsman geen grond voor het verwijt dat onvoldoende toezicht was gehouden op de voor de volksgezondheid relevante kwaliteitsaspecten van geïmporteerde transgene soja, of dat ten onrechte was nagelaten maatregelen te nemen tegen de import van transgene soja. In dat verband wees de Nationale ombudsman er op dat het maximale residugehalte voor soja wettelijk is vastgesteld, en dat de Nationale ombudsman in verband daarmee niet kan treden in de vraag of het vastgestelde maximale residugehalte op zichzelf aanvaardbaar is.

Voorts stelde de Nationale ombudsman dat verzoekers klacht meer in het algemeen het overheidsbeleid op het terrein van het gebruik en de toelating van bestrijdingsmiddelen en de import van genetisch gemanipuleerde gewassen raakt, en dat zijn grieven kunnen worden gezien in het bredere perspectief van de bio-technische ontwikkelingen. Volgens de Nationale ombudsman zullen de verantwoordelijke Ministers in samenspel met de volksvertegenwoordiging tot verantwoorde beleidskeuzes moeten komen. Van hen mag worden verwacht dat zij zich goed laten informeren door deskundigen, en dat zij bij het maken van keuzen rekening houden met hetgeen maatschappelijke organisaties terzake naar voren brengen. Hij voegde daar aan toe dat het niet aan de Nationale ombudsman is om het overheidsbeleid op dit terrein als zodanig te toetsen.

20B.1 Pensioen- en Uitkeringsraad

De Nationale ombudsman ontving in 1998 zeventien klachten over de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR). Vier klachten werden afgedaan via onderzoek. In twee van deze zaken werd een rapport uitgebracht. Vermelding verdient allereerst de zaak die werd afgesloten met rapport 98/208. De verzoekster, die door de PUR was aangesteld als pleitbezorgster voor Wuv/Wubo-cliënten van de PUR te Jeruzalem, Israël, klaagde erover dat de PUR zijn beleidsrichtlijnen niet publiceert in de Nederlandse Staatscourant, en dat de PUR zijn boeken met richtlijnen niet aan haar ter beschikking stelde.

Met betrekking tot de publicatie in de Nederlandse Staatscourant overwoog de Nationale ombudsman dat in artikel 46 van de Wet op de Pensioen- en Uitkeringsraad is bepaald dat de PUR zijn beleidsrichtlijnen publiceert in de Nederlandse Staatscourant. Ten onrechte had de PUR niet overeenkomstig zijn wettelijke plicht op dit punt gehandeld. In zijn rapport merkte de Nationale ombudsman nog op dat met ingang van 1 januari 1998 op de PUR ook een wettelijke publicatieverplichting rust op basis van artikel 3:42 van de Awb.

Ook het niet aan verzoekster ter beschikking stellen van de boeken met richtlijnen werd door de Nationale ombudsman als onjuist geoordeeld. In dat verband wees hij op de functie van verzoekster, en op het feit dat de PUR zijn richtlijnen ook niet in de Nederlandse Staatscourant had gepubliceerd.

In zijn rapport deed de Nationale ombudsman de PUR de aanbeveling om onverkort uitvoering te geven aan de verplichting tot publicatie van zijn beleidsregels, en om zijn boeken met beleidsrichtlijnen volledig ter beschikking te stellen, voor zover betrokkene daar om zou vragen. De PUR liet in reactie op de aanbeveling weten dat hij deze had overgenomen.

Rapport 98/343 heeft onder meer betrekking op de afhandeling van verzoekers klacht door de PUR. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de PUR in zijn reactie op de klacht behoren aan te geven of hij de klacht van verzoeker gegrond achtte, wat de oorzaak van de vertraging in de afhandeling was geweest en welke stappen hij bereid was te nemen om de zaak van verzoeker (alsnog) tot een voorspoedig einde te brengen. Dat de PUR had volstaan met de enkele mededeling omtrent de stand van zaken en de belofte dat de zaak de nodige aandacht had, was dan ook niet juist.

20B.2 Ziekenfondsraad

Met betrekking tot de Ziekenfondsraad handelde de Nationale ombudsman in 1998 drie zaken via onderzoek af.

In één zaak werd een rapport (98/493) uitgebracht. De betrokken verzoeker, een audiciën, klaagde over de wijze waarop de Ziekenfondsraad had gereageerd op zijn klacht over misstanden bij het voorschrijven door keel-, neus- en oorartsen van hoortoestellen en bij het doorverwijzen van patiënten naar audiciëns, alsmede over de rol van zorgverzekeraars daarbij. Van de zeven klachtonderdelen werd er slechts één door de Nationale ombudsman gegrond verklaard. Volgens de Nationale ombudsman had de Ziekenfondsraad onvoldoende actie ondernomen in de richting van het betrokken ziekenfonds om dit er toe te bewegen een nader onderzoek uit te voeren.

20B.3 Overige

Er werd één klacht afgehandeld die betrekking had op het Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg (COTG). Deze zaak werd afgerond met rapport 98/589.

De verzoeker in deze zaak had met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) bij het COTG gevraagd om informatie over een bepaalde stichting. Onder andere klaagde hij er bij de Nationale ombudsman over dat het COTG in de bezwaarfase persoonlijke gegevens van hem had doorgegeven aan de stichting, en dat het COTG correspondentie voor hem had gestuurd naar zijn privé-adres, in plaats van naar zijn postbus.

Op het eerste punt achtte de Nationale ombudsman de klacht gegrond. In dat verband overwoog hij dat van bestuursorganen mag worden verwacht dat zij zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens van burgers die zich tot hen richten. Indien het nodig wordt geacht deze gegevens ter kennis te brengen van derden, behoort het bestuursorgaan de betrokkene hierover in beginsel vooraf te informeren. Het enkele feit dat verzoeker in dit geval niet zelf had aangegeven dat hij bezwaar had tegen kennisgeving van zijn persoonlijke gegevens deed hieraan naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet af.

Op het tweede punt achtte de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond. Weliswaar had de verzoeker in zijn correspondentie aanvankelijk alleen zijn postbusnummer opgegeven, maar toen hij op verzoek van het COTG ook zijn privé-adres verstreekte, had hij niet aangegeven dat hij er bezwaar tegen had indien het COTG dit privé-adres ook als postadres zou gebruiken.

Overigens maakte de Nationale ombudsman wel een kanttekening bij het standpunt van het COTG dat het door verzoeker opgegeven postbusnummer niet kon worden aangemerkt als een adres in de zin van artikel 6:5, eerste lid, onder a, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zodat het niet vermelden van een huisadres zou moeten leiden tot niet-ontvankelijkverklaring van verzoekers bezwaarschrift. De desbetreffende bepaling van de Awb strekt ertoe het een bestuursorgaan mogelijk te maken te corresponderen met de indiener van een bezwaar- of een beroepschrift. Volgens de Nationale ombudsman valt niet in te zien waarom een postbusnummer in dat verband niet zou voldoen. Daarbij wees de Nationale ombudsman er nog op dat in deze Wob-kwestie het antwoord op de vraag of de indiener van het bezwaarschrift als belanghebbende kon worden aangemerkt niet afhing van betrokkenes feitelijke woonadres.

Ten slotte werd er één klacht afgehandeld over het College ter beoordeling van geneesmiddelen. De klacht was afkomstig van een diabetespatiënte die insuline gebruikt, en betrof het antwoord dat het college haar had gegeven op haar brief waarin zij vragen had gesteld over vergiftigingsverschijnselen ten gevolge van het gebruik van insuline met het conserveringsmiddel cresol/fenol.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman werd duidelijk dat een Deens bedrijf op zeer kleine schaal een kortwerkende insuline zonder de conserveermiddelen fenol en cresol bereidt, alsmede dat dit bedrijf de desbetreffende insuline zou leveren aan de apotheker van verzoekster. Gezien deze ontwikkelingen werd verder onderzoek niet langer zinvol geacht, en werd de zaak afgerond zonder rapport.

In 1998 werden vier verzoekschriften ontvangen op het terrein van de publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie (1997: 3). Van de in totaal vijf in 1998 afgedane zaken leidden er vier niet tot onderzoek, terwijl één zaak resulteerde in een rapport (98/185). Het betrof een klacht over het Productschap voor Vee en Vlees te Rijswijk.

Verzoekster, een producent van onder meer vleeswarenconserven, bestemd voor de uitvoer naar landen buiten de Europese Unie, had er bezwaar tegen dat de Belastingdienst/Douane haar producten in het douanetarief niet had ingedeeld onder de code die behoort bij producten die uitsluitend ham bevatten, maar in een restcode, waaraan een lagere landbouwrestitutie is verbonden. Verzoekster was van mening dat zij kon aantonen dat haar producten uitsluitend ham bevatten en verzocht het Productschap in dit verband om een ondercontrolestelling van haar basisproducten. Onder meer dit punt leidde in oktober 1995 tot een overleg dat op initiatief van het Productschap plaatsvond tussen vertegenwoordigers van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, de Belastingdienst/Douane, de Algemene Inspectie Dienst en het betrokken Productschap. Verzoeksters klacht over het Productschap hield in dat het Productschap de in dit overleg gemaakte afspraak om de communicatie met haar te zullen verzorgen, niet was nagekomen. Zij stelde dat het Productschap haar niet actief op de hoogte had gehouden, maar de problematiek slechts zijdelings aan de orde had gesteld in gesprekken over andere onderwerpen, die op haar initiatief hadden plaatsgevonden.

De Nationale ombudsman achtte de klacht niet gegrond, omdat niet werd betwist dat er na het overleg in oktober 1995 diverse gesprekken tussen verzoekster en het Productschap hadden plaatsgevonden, noch dat in die gesprekken de stand van zaken met betrekking tot de ondercontrolestelling aan de orde was geweest. De Nationale ombudsman achtte het daarbij niet van belang op wiens initiatief elk van die gesprekken had plaatsgevonden, noch of de ondercontrolestelling het hoofdonderwerp van gesprek had gevormd.

22 WATERSCHAPPEN

22.1 Algemeen

22.1.1 Cijfers

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van de bestuursorganen van de waterschappen bevat deze paragraaf een cijfermatig overzicht (zie tabel 1).

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de Wet Nationale ombudsman (WNo). Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

Tabel 1 Waterschappen: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				34
Ontvangen in 1998				+ 91
Te behandelen				125
Afgedaan				
1) niet in onderzoek		71		
2) onderzoek				
a. rapport	16			
b. tussentijds beëindigd	28		44	- 115
In behandeling per 01/01/99				10

In 1998 werden 91 verzoekschriften ontvangen op het terrein van de waterschappen, een duidelijke daling ten opzichte van 1997 (153), met 40,5%. Schappen waarover tien of meer verzoekschriften zijn ontvangen, zijn: Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht (18); Zuiveringschap Hollandse Eilanden en Waarden (17); Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (16); Hoogheemraadschap van West-Brabant (16); Zuiveringschap Limburg (15); Hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier (12); Waterschap Zeeuwse Eilanden (12). Het aantal afgedane zaken bedroeg 115 (1997: 173). Van deze 115 zaken werden 44 (38,3%) afgedaan na in aanmerking te zijn gebracht voor onderzoek. Daarvan leidden zestien tot een rapport (1997: 14). In 67,9% van de gevallen dat daarin een oordeel werd gegeven, luidde dit «behoorlijk».

22.1.2 Aanbevelingen Jaarverslag 1997

In het Jaarverslag 1997 (blz. 393) heeft de Nationale ombudsman, bij wijze van aanbeveling, voor een drietal specifieke onderwerpen de meer algemene aandacht gevraagd van de kring van waterschappen, verenigd in de Unie van Waterschappen. Het betrof hier het gebruik van de wettelijke termijn voor de behandeling van bezwaarschriften (Jaarverslag 1997, § 22.2.1), de uitleg van de regelingen die gelden op het terrein van de invordering, met name voor de kwijtschelding, waarbij parallelle op dit punt met de Belastingdienst aan de orde komt (Jaarverslag 1997, § 22.2.2.2), en het vraagstuk van de verdeling van de bewijslast en het risico bij het verzenden van stukken per gewone post (Jaarverslag 1997, § 22.2.2.1).

Bij brief van 9 juli 1998 zond de algemeen directeur van de Unie van Waterschappen aan de Nationale ombudsman een afschrift van de aan de leden-waterschappen gerichte brief van 8 juli 1998. In deze zogenoemde ledenbrief van 8 juli 1998 deelde het dagelijks bestuur van de Unie van Waterschappen onder meer mee dat het algemeen bestuur op 12 juni 1998 had ingestemd met de aanbevelingen van de Nationale ombudsman.

Het dagelijks bestuur adviseerde de leden-waterschappen om overeenkomstig de genoemde aanbevelingen te handelen en het beleid hierop af te stemmen.

Bij brief van 17 december 1998 gaf de algemeen directeur van de Unie van Waterschappen de Nationale ombudsman nadere informatie over de werkwijze die de waterschappen hanteren op het punt van het verzenden van aanslagen en aanmaningen en het in rekening brengen van aanmaningskosten. In de bijgevoegde ledenbrief van 17 december 1998 merkte de algemeen directeur over deze werkwijze onder meer het volgende op:

«Belastingplichtigen die te laat zijn met het betalen van hun aanslag, ontvangen een aanmaning. Indien een belastingplichtige in reactie op de aanmaning aangeeft dat de aanslag hem nooit heeft bereikt, verstuurt het waterschap een duplicaat van het aanslagbiljet of een nieuwe aanslag met een nieuwe dagtekening. De belastingplichtige kan dan alsnog kennis nemen van de aanslag en van zijn betalingsverplichting. Het waterschap laat de aanvankelijk in rekening gebrachte aanmaningskosten vervallen. Het voordeel van deze werkwijze is dat het waterschap een klantgerichte, soepele benadering hanteert in concrete, individuele gevallen.

Naar ons oordeel past ook de hiervoor omschreven werkwijze goed in het streven naar een klantgerichte benadering van belastingplichtigen. De werkwijze houdt daarnaast voldoende rekening met de kans dat een poststuk niet bij de geadresseerde aankomt. Nu bovendien niet kan worden gezegd dat de voorgestelde werkwijze op enige wijze onredelijk en/of onzorgvuldig is, zijn er voor de Unie geen redenen het voorstel van de leden-waterschappen van de hand te wijzen.

Wellicht ten overvloede maken wij u er overigens op attent dat het niet zo kan zijn dat een belastingplichtige tot «in lengte van jaren» maar kan blijven stellen dat correct geadresseerde poststukken van het waterschap hem niet hebben bereikt. Ook de ombudsman gaat ervan uit dat belastingplichtigen in dergelijke gevallen «niet meer wegekomen» met de enkele ontkenning van de ontvangst van poststukken, maar dat ze feiten en omstandigheden zullen moeten stellen waarom het zo kan zijn dat correct geadresseerde poststukken hen niet bereiken. Dit betekent tevens dat waterschappen niet hoeven te vrezen voor een wijdverbreid misbruik van de regeling door kwaadwillende belastingplichtigen.»

De Nationale ombudsman heeft de Unie van Waterschappen laten weten met instemming te hebben kennisgenomen van de wijze waarop gevolg is gegeven aan de aanbevelingen in het Jaarverslag 1997.

22.2 Afgedane zaken

22.2.1 Behandelingsduur bezwaar- en beroepschriften

De Nationale ombudsman bracht in 1998 één rapport uit over de duur van de behandeling van een beroepschrift door het bestuur van een waterschap. In 1997 werden er nog zeven rapporten uitgebracht over de behandelingsduur van bezwaarschriften.

In de zaak die leidde tot rapport 98/70 nam het hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden te Nieuwegein na vijfenhalve maand een beslissing op het door verzoeker ingediende beroepschrift tegen de afwijzende beslissingen op zijn verzoek om kwijtschelding van de verontreinigingsheffing en de ingezetenenomslag over het belastingjaar 1997. In dit verband is artikel 123, tweede lid, van de Waterschapswet van belang. Dit artikel bepaalt dat de heffing en de invordering van de

waterschapsbelastingen geschieden met toepassing van de Algemene wet inzake rijksbelastingen en de Invorderingswet 1990. Op grond van de Leidraad Invordering 1990, die is gebaseerd op artikel 26, eerste lid, van de Invorderingswet 1990, dient de directeur binnen acht weken na ontvangst van het beroepschrift te beslissen op het beroep tegen de beslissing op het kwijtscheldingsverzoek. Gelet op het vorenstaande geldt voor de behandeling door waterschappen van beroepen tegen beslissingen op verzoeken om kwijtschelding van waterschapsbelastingen een beslistermijn van acht weken. Deze termijn kan door het waterschap met vier weken worden verlengd. Indien het waterschap hiervan gebruik wil maken, dient het dit schriftelijk aan belanghebbende te bevestigen. In reactie op de klacht gaf het hoogheemraadschap aan dat er in 1997 sprake was geweest van een grote toename van het aantal kwijtscheldingsverzoeken ten opzichte van 1996. Bovendien had het in 1997 een groot aantal bezwaarschriften ontvangen. De Nationale ombudsman overwoog dat in dit geval diende te worden uitgegaan van de termijn van acht weken, omdat van een schriftelijke mededeling aan verzoeker door het hoogheemraadschap van verlenging met een termijn van vier weken niet was gebleken. Overigens was in dit geval de beslistermijn ook verstreken indien er wel zou zijn verlengd met vier weken. De door het hoogheemraadschap aangevoerde omstandigheden konden wel als verklaring dienen voor overschrijding van de geldende beslistermijn, maar waren niet toereikend als rechtvaardiging van een zo lange behandelingsduur, aldus de Nationale ombudsman. De onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk».

Daarnaast werden drie klachten tussentijds afgedaan. In deze drie zaken nam het bestuur van het betreffende waterschap, nadat de Nationale ombudsman de klacht in behandeling had genomen, alsnog een beslissing op het bezwaarschrift.

22.2.2 *Invordering*

22.2.2.1 *Kosten van invordering*

Eén rapport uit 1998 heeft betrekking op het door het betreffende waterschap in rekening brengen van invorderingskosten voor de te late betaling van de aanslag verontreinigingsheffing. In de zaak die leidde tot dit rapport (98/344) had verzoeker aan het zuiveringschap Limburg te Roermond een machtiging afgegeven tot automatische incasso van het bedrag van de aanslag verontreinigingsheffing 1997 in vijf termijnen. Begin 1997 werden verzoekers schulden gesaneerd. In verband hiermee was zijn bankrekening geblokkeerd voor incasso-opdrachten. Als gevolg van de incassoblokkade kon de inning van de eerste twee termijnbedragen niet plaatsvinden. Vervolgens werd de incassoblokkade bij vergissing door de bank niet opgeheven. Verzoeker zette het zuiveringschap een aantal keren schriftelijk uiteen waarom de automatische incasso was mislukt en hij gaf aan dat hij het openstaande bedrag alsnog in maandelijkse termijnen wilde betalen. Het zuiveringschap stelde zich in eerste instantie op het standpunt dat de regeling om in vijf termijnen te betalen was vervallen en dat verzoeker de openstaande vordering inclusief invorderingskosten ineens diende te voldoen. Pas na de ontvangst van verzoekers brief van 3 maart 1998 besloot het zuiveringschap de invorderingskosten in te trekken.

De Nationale ombudsman overwoog dat het zuiveringschap uit verzoekers brieven had kunnen opmaken dat er geen sprake was van betalingsonwil bij verzoeker. Het zuiveringschap gaf in reactie op de klacht ook zelf aan dat verzoekers brieven hadden kunnen worden aangemerkt als een verzoek om een betalingsregeling, en dat, indien dit was gebeurd, dat verzoek gehonoreerd had moeten worden. De aanzegging om het bedrag van de aanslag direct en ineens te voldoen, alsmede de getroffen

invorderingsmaatregelen achtte het zuiveringschap achteraf prematuur. Verzoeker kon dan ook in zijn standpunt worden gevolgd dat niet viel in te zien waarom het zuiveringschap pas na ontvangst van de brief van 3 maart 1998 de beslissing had genomen om de invorderingskosten niet in rekening te brengen. De klacht was op dit onderdeel dan ook gegrond.

Daarnaast werden twee zaken tussentijds afgedaan. Eén zaak had betrekking op het overgaan tot invordering door het waterschap Zeeuwse Eilanden te Goes, terwijl verzoeker stelde dat hij de bewuste bedragen al had voldaan. Nadat de Nationale ombudsman het openstaande bedrag had gereconstrueerd op basis van de door verzoeker en het waterschap verstrekte gegevens, kwam hij tot het oordeel dat het waterschap terecht was overgegaan tot invordering van de openstaande bedragen. In de andere zaak klaagde verzoeker erover dat het waterschap Zeeuwse Eilanden te Goes een bedrag van f 65, dat eind 1996 als ten onrechte betaalde invorderingskosten aan hem was teruggegeven, alsnog had ingehouden van een bedrag dat hij van het waterschap tegoed had. Het waterschap erkende dat er ten aanzien van verzoeker een fout was gemaakt en gaf aan dat de f 65 alsnog aan verzoeker zouden worden overgemaakt.

22.2.2.2 *Kwijtschelding*

In 1998 werden drie rapporten uitgebracht die gaan over de behandeling van verzoeken om kwijtschelding (1997: 4). In alle drie de rapporten kwam de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de verzoeken om kwijtschelding correct waren afgehandeld.

Rapport 98/459 handelt over het volharden door het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg te Roermond in de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding van de aanslag verontreinigingsheffing over 1997. De wijze waarop een verzoek om kwijtschelding moet worden behandeld, is vastgelegd in de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990. Daarin is onder meer bepaald dat geen kwijtschelding wordt verleend aan een belastingplichtige die beschikt over voldoende betalingscapaciteit om de aanslag te betalen. Ingevolge artikel 13 van de regeling zijn voor de betalingscapaciteit van belang de (te verwachten) inkomsten en uitgaven van de belastingplichtige in de periode van twaalf maanden gerekend vanaf de datum dat het verzoek om kwijtschelding werd ingediend. Verzoekster vond het niet juist dat het zuiveringschap bij de beoordeling van haar verzoek om kwijtschelding geen rekening had gehouden met het feit dat zij in maart 1997 door de inhouding van haar maandelijks vakantiegeld een belastingschuld had afbetaald aan de gemeentelijke sociale dienst. Het zuiveringschap merkte op dat het verzoek om kwijtschelding ook had moeten worden afgewezen indien rekening zou zijn gehouden met de betalingen die verzoekster vanaf maart 1997 had verricht op haar belastingschuld. Het zuiveringschap deelde in dat verband mee dat de gemeentelijke sociale dienst het vakantiegeld van verzoekster vanwege haar belastingschuld had ingehouden in de maanden maart, april en mei 1997, en daarna niet meer. Aangezien voor de betalingscapaciteit de (te verwachten) uitgaven en inkomsten over twaalf maanden na het indienen van het verzoek om kwijtschelding van belang waren, diende voor de maandelijks betalingscapaciteit drie twaalfde deel van het vakantiegeld te worden gerekend. De Nationale ombudsman oordeelde de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding «behoorlijk». Ook in de andere twee rapporten (98/202, 98/67) kwam de Nationale ombudsman tot het oordeel dat het dagelijkse bestuur van het betreffende waterschap bij de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding correct had gehandeld.

Behalve bovengenoemde drie rapporten werden op het terrein van de kwijtschelding zestien klachten tussentijds afgedaan. In acht zaken werd

het onderzoek door de Nationale ombudsman beëindigd omdat alsnog kwijtschelding werd verleend, in vier zaken werd het onderzoek niet voortgezet omdat de beslissing van het betreffende waterschap om geen kwijtschelding te verlenen op voorhand niet onjuist werd geacht, in één zaak werd het onderzoek niet voortgezet in verband met (her)beoordeling van het verzoek om kwijtschelding door het betreffende waterschap, in een andere zaak werd verzoeker alsnog een kwijtscheldingsformulier toegezonden en weer in een andere zaak werd het verzoek om kwijtschelding alsnog in behandeling genomen. Daarnaast werd in één zaak het onderzoek door de Nationale ombudsman beëindigd omdat verzoeker niet had gereageerd op het verzoek van het betreffende waterschap tot het verstrekken van nadere informatie.

22.2.2.3 *Overige zaken met betrekking tot de invordering*

Rapport 98/321 gaat over de afhandeling van een klacht over de gang van zaken rond de invordering van de opgelegde aanslag verontreinigingsheffing 1997 door het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg te Roermond. Verzoekster klaagde er onder meer over dat de voorzitter van het zuiveringschap over haar klacht over de handelwijze van de deurwaarder, die namens het zuiveringschap een dwangbevel aan haar had betekend, gedeeltelijk geen oordeel had uitgesproken en deze klacht gedeeltelijk ongegrond had verklaard. Verzoekster had er in haar klachtbrief over geklaagd dat de deurwaarder het dwangbevel had betekend in de kleine kapsalon, een verbouwde garage, in de aanwezigheid van klanten. Volgens verzoekster had op het huisadres van de eigenares moeten worden betekend. Daarnaast klaagde zij erover dat de deurwaarder tot betekening was overgegaan ondanks het feit dat de eigenares had verklaard dat de betreffende aanslag al was betaald. De voorzitter sprak in zijn antwoord geen oordeel uit over de omstandigheden waaronder de betekening van het dwangbevel had plaatsgevonden, omdat de weergave daarvan door de deurwaarder verschilde van die van verzoekster. Zo had de deurwaarder er op gewezen dat hij bij de balie in de kapsalon met gedempte stem had gesproken met de eigenares. Volgens hem bevonden de klanten in de kapsalon zich niet in de directe nabijheid van de balie. Verzoekster merkte op dat juist vanwege het feit dat de kapsalon een verbouwde garage is, er zich altijd klanten in de directe omgeving van de balie bevinden. Aangezien er geïnterrumpeerd werd tijdens de kappersbehandeling volgden de aanwezige klanten zeker het gesprek dat aan de balie (enkele meters daar vandaan) werd gevoerd, aldus verzoekster.

De Nationale ombudsman overwoog op dit punt dat uit bovengenoemde omstandigheden – de grootte van de kapsalon, de afstand van enkele meters tussen klanten en de balie alsmede het voeren van het gesprek met gedempte stem – niet kon worden afgeleid of de aanwezige klanten het gesprek tussen de deurwaarder en de eigenares woordelijk hadden kunnen volgen. Gelet daarop had de voorzitter zich in redelijkheid van een oordeel op dit punt kunnen onthouden. De onderzochte gedraging was in zoverre «behoorlijk».

Wat betreft de betekening van het dwangbevel in de kapsalon in plaats van in de woning oordeelde de voorzitter de klacht ongegrond, omdat de betekening had plaatsgevonden overeenkomstig artikel 13 van de Invorderingswet 1990. Nu een dwangbevel bij voorkeur aan de persoon moet worden overhandigd en de kapsalon op het woonadres van de eigenares is gevestigd, was het correct dat de deurwaarder het dwangbevel aldaar aan de eigenares had betekend. De Nationale ombudsman oordeelde dat de voorzitter verzoeksters klacht op dit punt dan ook terecht ongegrond had verklaard. De onderzochte gedraging was ook op dit onderdeel «behoorlijk».

Met betrekking tot de betekening van het dwangbevel ondanks de verklaring van de eigenares dat er was betaald, stelde de voorzitter dat

betekening achterwege blijft als tegenover de deurwaarder wordt aangetoond dat betaling heeft plaatsgevonden. De stelling dat er was betaald, was daarvoor onvoldoende, aldus de voorzitter. De Nationale ombudsman oordeelde dat het op zichzelf juist was dat het aan verzoekster was om de beweerde betaling met bewijsstukken aan te tonen. Niet viel echter in te zien waarom van een deurwaarder niet mocht worden verlangd dat hij in een situatie als deze, waarin was aangegeven dat er was betaald, betrokkene zonodig nadrukkelijk uitnodigt om bewijs daarvan te verstrekken, om pas bij het eventuele achterwege blijven daarvan vervolgens over te gaan tot betekening van het dwangbevel. Niet was gebleken dat de deurwaarder in verzoeksters situatie een dergelijke uitnodiging had gedaan. In zoverre was hij tekort geschoten. Dit betekende dat de voorzitter dit klachtonderdeel niet ongegrond had mogen verklaren. In zoverre was de gedraging «niet behoorlijk».

22.2.3 *Schadevergoeding*

Vier rapporten hebben betrekking op de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding door het bestuur van een waterschap. In alle vier de zaken kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de klacht niet gegrond was.

In de zaak die leidde tot rapport 98/2 klaagden de verzoekers erover dat het polderdistrict Betuwe te Elst de aansprakelijkheid had afgewezen voor de schade die aan hun woning was ontstaan als gevolg van de in opdracht van het polderdistrict uitgevoerde transporten van grond en asfalt over de dijk waaraan hun woning is gelegen. Volgens verzoekers waren voor het transport te zware voertuigen gebruikt. Verzoekers achtten het bovendien niet juist dat het polderdistrict de aansprakelijkheid voor de schade had afgewezen zonder een schade-expert naar hun woning te laten kijken. Het polderdistrict wees de schadeclaim af omdat het van mening was dat, mocht de schade aan de woning van verzoekers al zijn veroorzaakt door de uitgevoerde transporten (hetgeen volgens het polderdistrict niet het geval was) niet het polderdistrict, maar de aannemer van de dijkverbeteringswerkzaamheden aansprakelijk was voor de schade. Het polderdistrict deelde mee dat de transporten voor de dijkverbeteringswerkzaamheden waren uitgevoerd door de aannemer, althans de door deze daartoe ingeschakelde transporteur. Volgens het polderdistrict besliste de aannemer dan wel de transporteur hoe (met welke transportmiddelen, belading en dergelijke) het transport zou plaatsvinden. Het polderdistrict gaf aan dat het terzake geen aanwijzingen geeft aan een aannemer, tenzij er buitensporigheden worden geconstateerd. Dat was in deze zaak niet het geval geweest. Verder wees het polderdistrict erop dat een aannemer zich, op grond van de met het polderdistrict gemaakte afspraken, dient te verzekeren tegen de aansprakelijkheid voor schade aan goederen van derden die wordt veroorzaakt in verband met de uitvoering van het werk.

De Nationale ombudsman overwoog dat, gezien het vorenstaande en gelet op de in artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek gegeven regeling van de aansprakelijkheid voor onrechtmatige gedragingen, ervan uitgegaan diende te worden dat, mocht de schade aan de woning van verzoekers zijn veroorzaakt door de uitgevoerde transporten (hetgeen nog maar de vraag was), de aannemer in beginsel aansprakelijk was voor deze schade.

Mede gelet op zijn terughoudende beleid inzake schadevergoedingskwesties, oordeelde de Nationale ombudsman dat het polderdistrict zich in redelijkheid op het standpunt had kunnen stellen dat niet het polderdistrict, maar de aannemer in beginsel aansprakelijk was voor de schade aan de woning van verzoekers. Gelet daarop was er voor het polderdistrict geen reden geweest om een schade-expert naar de woning van

verzoekers te laten kijken. Ook zonder dat te doen, had het polderdistrict in redelijkheid kunnen besluiten om de schadeclaim af te wijzen. De onderzochte gedraging was dan ook «behoorlijk».

Daarnaast werd één zaak tussentijds beëindigd. In deze zaak klaagde verzoeker erover dat het dagelijks bestuur van het Hoogheemraadschap van Delfland te Delft zijn verzoek had afgewezen om vergoeding van de schade die op 5 oktober 1995 was ontstaan aan zijn auto door een «rising step» die zich bevindt bij de ingang van het terrein van het Hoogheemraadschap. Nadat de Nationale ombudsman het Hoogheemraadschap om een nadere reactie had verzocht, liet het Hoogheemraadschap weten bereid te zijn de door verzoeker geleden schade tegen finale kwijting voor 50%, te weten f 350, te vergoeden. Verzoeker kon zich hier in vinden en deelde Nationale ombudsman mee dat het onderzoek kon worden beëindigd.

22.2.4 Overige zaken

Verkeersveiligheidsmaatregelen

Rapport 98/220 betreft de klacht van een verzoekster dat het hoogheemraadschap Alblasserwaard en de Vijfheerenlanden te Gorinchem niet voor de periode 2000–2005 wilde overgaan tot het nemen van verkeersveiligheidsmaatregelen in de vorm van snelheidsremmende maatregelen op de Arkelse Onderweg in Gorinchem. Volgens verzoekster waren dergelijke snelheidsbeperkende maatregelen geen overbodige luxe, aangezien de Arkelse Onderweg door veel verkeer als sluiproute wordt gebruikt, terwijl het een smalle weg betreft waar twee auto's elkaar nauwelijks kunnen passeren en waar ook veel schoolgaande kinderen overheen fietsen. Het hoogheemraadschap merkte in dit verband op dat de wegbeherende waterschappen zich, via de Unie van Waterschappen, door ondertekening van een intentieverklaring akkoord hebben verklaard met het sober inrichten van in totaal 3000 kilometer weg als 60 km-zone, in de jaren 1998, 1999 en 2000. Voor het hoogheemraadschap gaat het in totaal om 200 kilometer weg. Sobere inrichting houdt in ieder geval in dat de ingangen van een 60 km-gebied worden gemarkeerd en dat bij knelpunten infrastructurele maatregelen worden getroffen, bijvoorbeeld in de vorm van plateaus of drempels. De kosten die gemoeid zijn met het sober inrichten van de wegen bedragen circa f 13 400 per kilometer. Gelet op de ongevallencijfers en de beschikbare financiële middelen moeten er keuzes worden gemaakt. Daarbij speelt nog dat de prioriteitenstelling plaatsvindt en plaats had gevonden op basis van meerjarige onderzoekresultaten. Tevens wordt er gekeken naar de ontwikkelingen in een bepaald gebied, en niet alleen naar een concrete weg of straat. Om die redenen heeft de Arkelse Onderweg wel de aandacht van het hoogheemraadschap, maar niet de hoogste prioriteit om aangepakt te worden. Dit zou ten koste gaan van verkeersveiligheidsprojecten elders in het gebied waar de noodzaak, op voornoemde uitgangspunten, groter is. Het hoogheemraadschap wees in dit verband op het kruispunt Haarweg/Kanaaldijk, waar veel bromfietsongevallen plaatsvonden. Nadat het hoogheemraadschap in juni/juli 1997 op het fietspad een zogenoemde bromfietsdrempel had geplaatst, hadden zich daar geen ongelukken meer voorgedaan.

Voorts benadrukte het hoogheemraadschap dat het niet was uitgesloten dat al in het jaar 2000 de Arkelse Onderweg als 60 km-zone zou worden ingericht, met dien verstande dat bij de definitieve keuze zal worden uitgegaan van de meest recente ongevallengegevens.

De Nationale ombudsman overwoog dat gelet, op het vorenstaande, kon worden geoordeeld dat het hoogheemraadschap in redelijkheid de beslissing had kunnen nemen dat het aanbrengen van snelheidsremmende maatregelen op de Arkelse Onderweg in de periode 1998, 1999 en 2000 niet de hoogste prioriteit had. Immers, duidelijk was dat het

hoogheemraadschap bij het nemen van zijn beslissing tot het aanbrengen van snelheidsbeperkende maatregelen keuzes moet maken, gelet op het totale aantal kilometers dat het hoogheemraadschap in beheer heeft en de beperkingen op het punt van de financiële middelen. Het is niet onjuist dat het hoogheemraadschap bij het doen van een dergelijke keuze streeft naar het terugdringen van het aantal letselongevallen en doden, en daarbij de ongevallencijfers als leidraad neemt. Niet was gebleken dat het aantal ongevallen op de Arkelse Onderweg van een zodanige omvang was dat zou moeten worden geoordeeld dat het hoogheemraadschap bij het nemen van zijn beslissing geen juiste afweging had gemaakt. De Nationale ombudsman achtte de klacht daarom niet gegrond.

Waterhuishouding

Rapport 98/107 betreft de klacht van een verzoekster, mede namens een aantal andere booteigenaren, dat het dagelijks bestuur van het waterschap «Tusken Mar en Klif» te Joure tot de datum van het indienen van het verzoekschrift bij de Nationale ombudsman had geweigerd om de Heidenschapstervaart op diepte te houden en regelmatig te ontdoen van te veel waterplanten. Daardoor was volgens verzoekster de vaart als vaarweg niet goed bruikbaar. Het waterschap deelde verzoeksters mening dat er in de vaart teveel plantengroei was ontstaan en had aangegeven de vaart voortaan regelmatig van een teveel aan planten te zullen ontdoen. De Nationale ombudsman overwoog dat het achterwege laten door het waterschap van voldoende onderhoud aan de vaart, gezien vanuit de verantwoordelijkheid van het waterschap voor het waterkwantiteitsbeheer, niet juist was. Dit klemde temeer nu verzoekster stelde, en het waterschap niet ontkende, dat de booteigenaren er gedurende vier jaar lang herhaaldelijk op hadden aangedrongen dat de vaart van een teveel aan waterplanten zou worden ontdaan. Op dit onderdeel achtte de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

Ten aanzien van de klacht van verzoekster over het op diepte houden van de Heidenschapstervaart merkte het waterschap op dat zijn taak uitsluitend bestaat uit het waterhuishoudkundig beheer van de Heidenschapstervaart, en dat deze taak niet (mede) het vaarwegbeheer omvat. Voorts gaf het waterschap aan dat de Heidenschapstervaart vanuit een oogpunt van waterhuishoudkundig beheer over voldoende diepte beschikte, zodat er vanuit dat oogpunt geen aanleiding bestond om tot baggeren over te gaan. Deze stelling werd door verzoekster niet betwist; haar klacht betrof de diepte van de vaart gezien als vaarweg.

De Nationale ombudsman overwoog dat uit artikel 2.2. van het Reglement voor het waterschap «Tusken Mar en Klif» (een besluit van provinciale staten van de provincie Friesland) niet kan worden opgemaakt dat het vaarwegbeheer van wateren, gelegen in het gebied van waterschap, aan het waterschap is opgedragen. In dit artikel wordt immers, voor zover hier van belang, slechts gesproken van de zorg voor de waterhuishouding. Een taakomschrijving die zou kunnen duiden op verantwoordelijkheid voor het beheer als vaarweg, vanuit een oogpunt van het belang van de scheepvaart, van de in het gebied van het waterschap gelegen wateren komt in het reglement niet voor. Voorts werd het mede op de taakomschrijving gebaseerde standpunt van het dagelijks bestuur van het waterschap bevestigd door het college van gedeputeerde staten van de provincie Friesland. Gedeputeerde staten gaven aan dat het vaarwegbeheer in zijn algemeenheid niet een taak is van het waterschap, maar dat deze taak in beginsel thuishoort bij het algemeen bestuur, in dit geval de gemeente Nijefurd. Voor zover bij een ruilverkaveling de zorg voor het beheer en onderhoud van een waterweg aan het waterschap was toevertrouwd, kon de daaruit voortvloeiende verantwoordelijkheid, aldus gedeputeerde staten, niet verder reiken dan de uit de algemene taakomschrijving van

het waterschap voortvloeiende verantwoordelijkheid. Uit het bovenstaande volgde dat het niet tot de taak van het waterschap behoort om de Heidenschapstervaart met het oog op het scheepsverkeer op voldoende diepte te houden. De onderzochte gedraging was op dit onderdeel dan ook «behoorlijk».

23 **PROVINCIES**

23.1 **Algemeen**

23.1.1 *Het proefproject*

De aansluiting van de provincies

Zoals is aangegeven in het Jaarverslag 1996 (blz. 379) zijn, in het kader van een proefproject, met ingang van 1 juli 1996, onder meer de twaalf provincies binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman gebracht. Deze aansluiting gold aanvankelijk tot 1 januari 1998, en is vervolgens verlengd tot 1 januari 1999 (zie Jaarverslag 1997, blz. 43/44). Op 30 januari 1998 stuurde Staatssecretaris Kohnstamm van Binnenlandse Zaken een evaluatieverslag van het proefproject aan de Tweede Kamer (zie Jaarverslag 1997, blz. 47-49). Uit de evaluatie bleek dat de bij het proefproject aangesloten provincies en gemeenten tevreden waren over de Nationale ombudsman als hun externe klachtvoorziening. Op 1 januari 1999 is het proefproject geëindigd. Met ingang van die datum vindt de mogelijkheid tot aansluiting bij de Nationale ombudsman van de bestuursorganen van de provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen haar grondslag in artikel 1a, eerste lid onder b juncto artikel 1b van de Wet Nationale ombudsman (WNo) (zie hoofdstuk 2, § 2.1.2.1).

Alle provincies hebben, binnen het verband van het Interprovinciaal overleg (IPO), intussen verzocht om aangesloten te blijven bij de Nationale ombudsman (zie hoofdstuk 2, § 2.1.6). Met betrekking tot de daarvoor te betalen vergoeding, op grond van artikel 1c WNo juncto het Vergoedingenbesluit WNo, hebben de provincies Groningen, Overijssel, Zeeland en Limburg gekozen voor een niet gedifferentieerde vergoeding per klacht; de andere provincies hebben gekozen voor het gedifferentieerde systeem (zie ook hoofdstuk 2, § 2.1.5, waar ook wordt ingegaan op de kritiek van de Nationale ombudsman op dit financieringsmodel).

Contacten

Tijdens de jaarlijkse bijeenkomst van de Nationale ombudsman met de contactpersonen van de provincies en de bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten, op 17 november 1998, kwam onder meer de bekendheid aan de orde van de Nationale ombudsman als klachtvoorziening voor de provincies en de aangesloten gemeenten. Uit onderzoek in enkele gemeenten uit het proefproject was de Nationale ombudsman intussen gebleken dat deze bekendheid nog zeer beperkt is (zie verder hoofdstuk 5, § 5.3.1).

Ook vanaf 1 januari 1999 is de behandeling van klachten over provincies en gemeenten ondergebracht bij een specifiek daarvoor aangewezen groep medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman. Zo blijven de verworven kennis en het inmiddels opgebouwde netwerk in stand en blijft voor de provincies en de aangesloten gemeenten een directe ingang bij het Bureau Nationale ombudsman bestaan. Gebleken is dat zo'n ingang door hen zeer wordt gewaardeerd.

23.1.2 *Cijfers*

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het terrein van de provincies bevat deze paragraaf een cijfermatig overzicht (zie de tabellen 1a en 1b).

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de WNo. Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en

de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie ook hierna, § 23.2.2; zie voor deze toetsing nader hoofdstuk 6).

Tabel 1a Provincies: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				5
Ontvangen in 1998				+ 21
Te behandelen				26
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			19	} - 24
2) onderzoek				
a. rapport	1			
b. tussentijds beëindigd	4		5	
In behandeling per 01/01/99				2

Tabel 1b Provincies: verdeling verzoekschriften

Provincie	schriftelijk		
		1998	1997
Groningen		1	4
Friesland		0	0
Drenthe		1	0
Overijssel		0	0
Gelderland		3	6
Utrecht		5	6
Noord-Holland		4	2
Zuid-Holland		9	2
Zeeland		2	1
Noord-Brabant		1	3
Limburg		2	3
Flevoland		0	1
		28	28

De Nationale ombudsman ontving in 1998 28 klachten op het terrein van de provincies (1997: 28). Het aantal afgedane zaken bedroeg 24 (1997: 27). Twee daarvan leidden niet tot onderzoek op grond van artikel 30 WNo, en vier omdat nog niet was voldaan aan het kenbaarheidsvereiste (artikel 14i WNo). In zeven gevallen was de klacht kennelijk ongegrond (art. 14b WNo) en vond op die grond geen onderzoek plaats. In één zaak was sprake van onvoldoende belang voor verzoeker (artikel 14c WNo), zodat de klacht buiten onderzoek bleef. Hetzelfde gold voor een klacht die nauw samenhang met een aanhangige rechterlijke procedure (artikel 14j WNo). In één geval stond een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening open, zodat, op grond van artikel 16c WNo, geen onderzoek kon worden ingesteld. Eén klacht werd door de verzoeker ingetrokken voordat de Nationale ombudsman tot onderzoek was overgegaan. Op 1 januari 1999 was voor vijf klachten nog niet beslist of deze in onderzoek zouden worden genomen.

23.2 Het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van de provincies

23.2.1 Zaken die in onderzoek zijn genomen

Zes van de in 1998 binnengekomen 27 klachten op het terrein van de provincies zijn door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen. Drie daarvan zijn in de loop van 1998 via de interventiemethode beëindigd. In de andere drie zaken loopt het onderzoek nog. In 1998 is één rapport uitgebracht, naar aanleiding van een in 1997 ingediende klacht.

Rapport

Rapport 98/21 betreft een klacht over gedeputeerde staten van Limburg. Verzoekster klaagde erover dat gedeputeerde staten van Limburg

afwijzend hadden gereageerd op haar verzoek om een aantal bomen te rooien langs de weg N295 tussen de afslag St. Joost en Pey-Echt. Aan weerszijden van de rijbaan bevinden zich bomen. Deze zouden alle zicht op het naderende verkeer ontnemen aan van de uitwegen/zijwegen komende bestuurders van de landbouwvoertuigen waarmee verzoekster werkzaamheden laat uitvoeren op de percelen langs het wegvak. Volgens verzoekster dienden gedeputeerde staten van Limburg aan deze verkeers- onveilige situatie een einde te maken door aan beide zijden van de uitwegen/ zijwegen minimaal drie bomen te rooien.

Ingevolge artikel 6 van de Wegenverordening provincie Limburg 1989 dient de onderhoudsplichtige van de beplanting langs de wegen waarop de verordening van toepassing is, in het geval van de N295 gedeputeerde staten van Limburg, al het nodige te verrichten om te voorkomen dat de beplanting en/of de wortels de bruikbaarheid van de weg verminderen dan wel de verkeersveiligheid in gevaar brengen. Hiertoe moet in elk geval worden gerekend de zorg dat zich boven de rijbanen, met inbegrip van een breedte van 1.50 meter ter weerszijden, geen beplanting bevindt op een hoogte van minder dan 4.50 meter.

Gedeputeerde staten van Limburg hadden op 24 juni 1997, in reactie op het verzoek van verzoekster, meegedeeld bereid te zijn mee te werken aan het handhaven van de in de Richtlijnen voor het ontwerpen van niet-autosnelwegen (RONA-richtlijnen) opgenomen eisen voor een categorie VI-weg. De N295 is zo'n weg. Gedeputeerde staten beloofden dat de bomen bij de uitwegen/zijwegen zouden worden gesnoeid. Tot het rooien van bomen waren zij echter niet bereid.

Gedeputeerde staten waren voorts van mening dat verzoekster – gelet op de aard van de door haar gebruikte voertuigen – zelf verantwoordelijk is voor de uit het gebruik van die voertuigen voortvloeiende extra veiligheidsmaatregelen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat gedeputeerde staten van Limburg in dit standpunt konden worden gevolgd. De voertuigen waarmee verzoekster haar werkzaamheden uitvoert, zijn landbouwvoertuigen, waarbij – anders dan bij doorsneevoertuigen – de zitplaats van de bestuurder is bevestigd op enige afstand van de voorzijde van het voertuig en hoger dan gebruikelijk. Het is aannemelijk dat daardoor het zicht vanuit de bestuurdersstoel niet altijd optimaal is. Dit zal overigens niet alleen gelden op het bewuste wegvak, maar op alle plaatsen waar met deze voertuigen, onder gelijke omstandigheden, wordt gereden. Dat gedeputeerde staten van Limburg de constructie van de gebruikte voertuigen, en in verband daarmee de eigen verantwoordelijkheid van de gebruikers ervan voor de verkeersveiligheid, hadden laten meewegen bij de beoordeling van het verzoek van verzoekster, achtte de Nationale ombudsman dan ook te billijken.

Gelet op vorenstaande, en in aanmerking genomen de mededeling van gedeputeerde staten dat van andere weggebruikers geen signalen waren ontvangen dat de bomen langs de uitwegen/zijwegen op het desbetreffende wegvak de verkeersveiligheid in gevaar zouden brengen, konden gedeputeerde staten in redelijkheid besluiten tot afwijzing van het verzoek om de door verzoekster bedoelde bomen te rooien. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging «behoorlijk» en de klacht derhalve niet gegrond.

Interventies

Van de zes in onderzoek genomen zaken uit 1998 waren er op 1 januari 1999 nog drie in behandeling. De andere drie zijn in 1998 afgehandeld via de interventiemethode. Zij betroffen alle een klacht over de provincie Zuid-Holland.

In één geval klaagde een werknemer van de provincie over de wijze waarop de provincie hem had geïnformeerd over de ontwikkelingen rond de privatisering van het object waar hij werkte. Tijdens het onderzoek van

de Nationale ombudsman werd duidelijk dat de privatisering van het betreffende object in handen was van een recreatieschap, waarin de provincie slechts een kwart van de bestuurszetels heeft. De privatisering als zodanig kwam dan ook niet voor onderzoek in aanmerking. Wél nam de Nationale ombudsman contact op met de provincie om te bewerkstelligen dat verzoeker volledig zou worden geïnformeerd over de voortgang van de lopende processen en zijn mogelijke rol daarin. Nadat de provincie aan het verzoek van de Nationale ombudsman had voldaan, werd het onderzoek beëindigd.

Een andere klacht betrof de weigering van de provincie om op een bepaalde vervuilde locatie eerder dan in het jaar 2008 een nader onderzoek te laten verrichten in de zin van de Wet bodembescherming. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de provincie het nader onderzoek in de planning naar voren had gehaald, namelijk naar 2002. Dit zou worden vastgelegd in het nieuwe saneringsprogramma. Verzoeker gaf vervolgens aan dat hij gebruik zou maken van de aan dat programma verbonden mogelijkheid tot «bezwaar» om de provincie uitdrukkelijk te vragen naar de redenen om de bedoelde locatie niet eerder dan in 2002 aan een nader onderzoek te onderwerpen. De Nationale ombudsman beëindigde vervolgens in overleg met verzoeker het onderzoek.

Ten slotte was er nog een klacht over het niet reageren door de provincie op een brief, dit ondanks een rappelbrief. De provincie zegde toe de brief snel te zullen beantwoorden. Daarop beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek.

23.2.2 *Buiten onderzoek gebleven zaken*

Hieronder worden enkele zaken beschreven die niet leidden tot onderzoek, om enig inzicht te geven in de verschillende gronden in de artikelen 16 en 14 van de Wet Nationale ombudsman die tot zo'n besluit van de Nationale ombudsman kunnen leiden.

Gemeentelijke herindeling

In 1998 ontving de Nationale ombudsman vier verzoekschriften over het onderwerp gemeentelijke herindeling en de bevoegdheid van de provinciale besturen daarbij. In geen van de gevallen werd een onderzoek ingesteld.

In de zaak die was gericht tegen de wijze waarop het college van gedeputeerde staten van de provincie Utrecht had gereageerd op de door verzoeker ingediende bezwaren tegen het Herindelingsplan provincie Utrecht werd geen onderzoek ingesteld, omdat gedeputeerde staten – in vervolg op het door de provinciale Ombudscommissie op de klacht uitgebrachte advies – inmiddels hadden erkend dat het, achteraf bezien, beter was geweest wanneer op een andere wijze op de door verzoeker aangevoerde bezwaren was ingegaan.

Drie andere zaken hadden betrekking op de ontwerp-Herindelingsregeling «Ruimte voor Den Haag» van de provincie Zuid-Holland. De klachten richtten zich met name tegen de inhoud van het – voorgenomen – besluit, de gevolgde procedure en de keuze van gedeputeerde staten voor een grenscorrectie boven een gemeentelijke herindeling.

Tegen een door provinciale staten vastgestelde herindelingsregeling kan door de betrokken gemeentebesturen beroep worden aangetekend bij de sector bestuursrecht van de arrondissementsrechtbank. De Nationale ombudsman is in zo'n geval niet bevoegd om een onderzoek in te stellen, aangezien er sprake is van een wettelijk geregelde administratief-rechtelijke procedure. Het feit dat burgers – als derde-belanghebbenden – niet van deze beroepsmogelijkheid gebruik kunnen maken, doet er niet aan af dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is.

De door het college van gedeputeerde staten gevolgde procedure achtte de Nationale ombudsman in overeenstemming met de Wet algemene regeling herindeling. Tevens viel naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet in te zien dat het college van gedeputeerde staten mogelijk «niet behoorlijk» had gehandeld door – rekening houdend met de bepalingen van voornoemde wet en de door het rijk ontwikkelde criteria voor herindelingsregelingen – te kiezen voor een grenscorrectie boven een gemeentelijke herindeling.

Overige

Een klacht over de aanwezigheid van een kruisbeeld in de Statenzaal van het provinciehuis te Maastricht is door de Nationale ombudsman niet in onderzoek genomen. Nu de meerderheid van provinciale staten had besloten om het kruisbeeld te handhaven, zag de Nationale ombudsman geen aanleiding om een onderzoek in te stellen.

Een klacht over de beslissing op een bezwaarschrift tegen de goedkeuring door het college van gedeputeerde staten van Zeeland van de busdienstregeling 1998/1999 is door de Nationale ombudsman niet in onderzoek genomen, aangezien tegen zo'n beslissing beroep kan worden ingesteld bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

In de zaak die handelde over het niet optreden door de provincie Gelderland tegen werkzaamheden die – in strijd met gemaakte afspraken – gericht zouden zijn op het geschikt maken van de Kaliwaal als baggerspeciedepot, was de Nationale ombudsman van oordeel dat niet was gebleken dat de provincie mogelijk «niet behoorlijk» had gehandeld. Al bij de behandeling van verzoekers klacht door de Commissie voor Klachten en Verzoekschriften was geoordeeld dat de door verzoekster geconstateerde werkzaamheden betrekking hadden op dijkwerkzaamheden, en geen verband hielden met het baggerspeciedepot. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had verzoekster geen feiten of omstandigheden aangevoerd die tot de conclusie zouden moeten leiden dat de commissie een onjuist standpunt had ingenomen.

Een klacht over de wijze waarop de provincie Limburg had gehandeld bij de toepassing van bestuursdwang in 1994 is niet in onderzoek genomen omdat de gedraging had plaatsgevonden vóór de aansluiting van de provincie bij de Nationale ombudsman, op 1 juli 1996.

24 GEMEENTEN

24.1 Algemeen

24.1.1 *Het proefproject*

De aansluiting van gemeenten

Zoals aangegeven in de Jaarverslagen 1996 (blz. 379) en 1997 (blz. 413) waren van 1 juli 1996 tot 1 januari 1998 in het kader van een proefproject de volgende zeven gemeenten aangesloten bij de Nationale ombudsman: Apeldoorn, Enschede, Katwijk, Oegstgeest, Roermond, Voorschoten en Weert (de «eerste instap»). Per 1 november 1997 kwamen daar elf gemeenten bij: Beverwijk, Brummen, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heusden, Leiderdorp, Nijkerk, Noordwijk, Ruurlo, Steenwijk en Venlo, en wel tot 1 januari 1999 (de «tweede instap»). Tegelijkertijd werd de aansluiting van de eerste zeven gemeenten verlengd tot diezelfde datum. Daarna volgde nog een «derde instap», op 12 juni 1998, door de gemeenten Gorinchem en Losser en de «vierde instap» door de gemeenten Breda en Schijndel, op 1 juli 1998, alle vier tot 1 januari 1999.

Op 30 januari 1998 stuurde Staatssecretaris Kohnstamm van Binnenlandse Zaken een evaluatieverslag van het proefproject aan de Tweede Kamer (zie Jaarverslag 1997, blz. 47–49). Uit de evaluatie bleek dat de bij het proefproject aangesloten provincies en gemeenten tevreden waren over de Nationale ombudsman als hun externe klachtvoorziening.

Op 1 januari 1999 is het proefproject geëindigd; sindsdien is een definitieve regeling van kracht (zie hoofdstuk 2, § 2.1.2.1 en § 2.1.6). Vanaf die datum vallen alle bovengenoemde gemeenten, op hun verzoek, op grond van artikel 1a, eerste lid onder b juncto artikel 1b van de Wet Nationale ombudsman (WNo), onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Deze aansluiting geldt voor een periode van vier jaar. Eén en ander betekent dat alle 22 gemeenten die al aansluiting hadden gekregen tijdens het proefproject, hebben gekozen voor definitieve aansluiting. Per 1 januari 1999 hebben, eveneens voor vier jaar, ook de volgende gemeenten op hun verzoek aansluiting gekregen bij de Nationale ombudsman: Beemster, Bernheze, Dantumadeel, Duiven, Ermelo, Ferwerderadiel, Gaasterlân-Sleat, Harenkarspel, Langedijk, Lemsterland, Lisse, Middelharnis, Moerdijk, Reeuwijk en Voorst. Per 1 februari 1999 volgde Nijmegen. Het totaal aantal aangesloten gemeenten is daarmee gekomen op 38. Zij hebben in totaal ruim 1,5 miljoen inwoners.

De gemeenten Apeldoorn, Breda, Brummen, Harenkarspel, Langedijk, Losser, Nijmegen, Noordwijk, Oegstgeest, Roermond, Steenwijk en Venlo hebben wat betreft het vergoedingsmodel gekozen voor een gedifferentieerde vergoeding. De andere gemeenten hebben gekozen voor het vaste bedrag per klacht (zie verder hoofdstuk 2, § 2.1.5, waar ook wordt ingegaan op de kritiek van de Nationale ombudsman op het financieringsmodel).

Contacten

Zoals in hoofdstuk 23 (over de provincies), § 23.1.1, al even aan de orde kwam, is ook op het gebied van de gemeenten sprake van een direct en goed contact tussen de contactpersonen bij de aangesloten gemeenten en het Bureau Nationale ombudsman. Op 17 november 1998 werd de jaarlijkse bijeenkomst gehouden met de contactpersonen. De Nationale ombudsman is voor de aangesloten gemeenten een voorziening in de tweede lijn, als extern sluitstuk op de interne klachtbehandeling, die voorop staat.

Ook in 1998 hebben medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman bezoeken afgelegd aan de (nieuw) aangesloten gemeenten, zowel ter kennismaking als om mee te werken aan voorlichtingsactiviteiten van de betreffende gemeenten op het gebied van in- en externe klachtbehandeling. Vermeldenswaard daarbij zijn bijeenkomsten die speciaal zijn belegd voor intermediairs (zoals advocaten, Buro's voor Rechtshulp). Ook werd medewerking verleend aan de vier regionale bijeenkomsten die samen met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten zijn georganiseerd over de klachtvoorziening bij de gemeenten. Verder was de Nationale ombudsman spreker op een symposium dat werd georganiseerd door de gemeente Voorschoten.

Evenals in 1997 hebben ook in 1998 de stafmedewerkers van het Bureau Nationale ombudsman regelmatig gemeenten op hun verzoek van advies gediend op het gebied van de (opzet van de) eigen klachtregelingen; dit betrof ook niet aangesloten gemeenten.

24.1.2 Cijfers

Ter inleiding op het verslag van het werk van de Nationale ombudsman in 1998 op het gebied van de gemeenten bevat deze paragraaf een cijfermatig overzicht (zie de tabellen 1a en 1b).

Opgemerkt wordt dat een deel van de binnengekomen verzoekschriften niet in onderzoek is genomen, op grond van toetsing aan artikel 16 en artikel 14 van de WNo. Deze bepalingen betreffen respectievelijk een nadere afbakening van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en de ontvankelijkheid van het verzoekschrift (zie ook hierna, § 24.2.2; zie voor deze toetsing in zijn algemeenheid nader hoofdstuk 6).

Tabel 1a Gemeenten: algemeen overzicht verzoekschriften

In behandeling per 01/01/98				19
Ontvangen in 1998				+ 88
Te behandelen				107
Afgedaan				
1) niet in onderzoek			73	} - 94
2) onderzoek				
a. rapport	10	}	21	
b. tussentijds beëindigd	11			
In behandeling per 01/01/99				13

Tabel 1b Gemeenten: verdeling verzoekschriften

Gemeente	1998	1997
Apeldoorn	10	28
Beverwijk	3	1
Breda	6	–
Brummen	1	0
Enschede	20	16
Gorinchem	4	–
Haarlemmerliede & S	0	1
Haarlemmermeer	10	4
Heusden	6	0
Katwijk	3	1
Leiderdorp	4	0
Losser	0	–
Noordwijk	4	0
Nijkerk	2	0
Oegstgeest	4	7
Roermond	6	3
Ruurlo	1	0
Schijndel	1	–
Steenwijk	1	0
Venlo	7	1
Voorschoten	4	2
Weert	6	5
	103	69

In 1998 ontving de Nationale ombudsman 103 klachten over gemeenten die zich bij de Nationale ombudsman hebben aangesloten (1997: 69). Er werden 94 zaken afgedaan (1997: 53). Van deze 94 klachten leidden er 25 tot een onderzoek. Daarvan waren er op 1 januari 1999 acht afgerond via de interventiemethode en vijf met een rapport, terwijl twaalf onderzoeken nog niet waren afgerond. In 1998 zijn voorts vier rapporten uitgebracht naar aanleiding van in 1997 ingediende klachten.

De meeste klachten leidden echter (nog) niet tot een onderzoek, om verschillende redenen. Zo was in elf gevallen nog niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste (1997: 23). In 50 gevallen was één van de (andere) omstandigheden die zijn neergelegd in artikel 14 en artikel 16 van de WNo van toepassing. Verder was de Nationale ombudsman in acht gevallen niet bevoegd op grond van artikel 30 van de WNo, omdat de betreffende gedraging lag voor de datum waarop de betrokken gemeente zich aansloot bij de Nationale ombudsman. Ten slotte trok één verzoeker zijn klacht in vóórdat tot onderzoek werd besloten en werd één klacht – conform de bedoeling van verzoeker – voor kennisgeving aangenomen, terwijl in zeven gevallen op 1 januari 1999 nog geen beslissing was genomen om al dan niet tot onderzoek over te gaan.

24.2 Het werk van de Nationale ombudsman op het terrein van gemeenten

24.2.1 Rapporten

In 1998 bracht de Nationale ombudsman negen rapporten uit op het terrein van de bij hem aangesloten gemeenten. Twee rapporten betreffen de gemeente Apeldoorn, twee de gemeente Enschede, één de gemeente Haarlemmermeer, twee de gemeente Oegstgeest, één de gemeente Roermond en één de gemeente Weert.

In vijf zaken verklaarde de Nationale ombudsman de onderzochte klacht gegrond; in één van die gevallen leidde dat tot een aanbeveling. In één geval was de klacht deels gegrond, deels niet gegrond. Eveneens in één

geval kon geen oordeel worden gegeven. In twee gevallen tenslotte was de klacht niet gegrond.

Informatie over bestemmingsplan

Rapport 98/93 betreft een klacht van verzoeker dat een ambtenaar van de gemeente Apeldoorn hem begin 1997 onjuist had geïnformeerd over het bestemmingsplan in de directe omgeving van de plaats van een door hem op dat moment nog aan te kopen woning. Op grond van de informatie die hem toen was gegeven, had verzoeker besloten de betreffende woning te kopen. Verzoeker merkte in dit verband op dat hem onder meer was meegedeeld: «We zullen als gemeente nooit toestaan dat daar een autohandel/sloperij gevestigd zal worden». Inmiddels was er in de directe omgeving van zijn nieuwe woning toch een autohandel gevestigd. Volgens verzoeker was zijn woning daardoor aanzienlijk in waarde gedaald.

Ten aanzien van de aan verzoeker aan de infobalie van de afdeling Bouwtoezicht verstrekte informatie deelde het college van burgemeester en wethouders van Apeldoorn de Nationale ombudsman mee dat de standaardprocedure bij genoemde infobalie is dat aan de klant een uittreksel uit het vigerende bestemmingsplan wordt meegegeven, bestaande uit een deel van de plankaart en de op de betreffende bestemming van toepassing zijnde voorschriften. Uit de informatie die betrekking had op het gebied waarin verzoekers woning was gelegen, blijkt dat het gebruik van de betreffende gronden voor een autohandel niet was uitgesloten. Het college van burgemeester en wethouders ging ervan uit dat verzoeker ook deze informatie had ontvangen. Voorts merkte het college op dat niet meer was te achterhalen wat een medewerker van de betreffende infobalie medio maart 1997 exact tegen verzoeker had gezegd. Vast stond in ieder geval dat de informatie die verzoeker stelde te hebben gekregen niet overeenkwam met de inhoud van het bestemmingsplan.

Verzoeker deelde de Nationale ombudsman mee dat hij bij zijn bezoek aan de infobalie niet de door het college van burgemeester en wethouders genoemde stukken had ontvangen. Hij had uitsluitend de mondelinge informatie ontvangen zoals hij die had weergegeven, aldus verzoeker. Tevens liet verzoeker weten dat hij zich niet meer de naam kon herinneren van de medewerker van de infobalie met wie hij destijds had gesproken.

De Nationale ombudsman overwoog dat uit het vorenstaande volgde dat de lezing van verzoeker ten aanzien van de aan hem aan de infobalie verstrekte informatie, verschilde van de lezing van het college van burgemeester en wethouders van Apeldoorn op dit punt. Niet was gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan de lezing van de een meer aannemelijk was te achten dan lezing van de ander. Daarom moest de Nationale ombudsman zich in dit geval onthouden van het geven van een oordeel.

Interpretatie notariële akte

In de zaak die leidde tot rapport 98/150 klaagde verzoeker erover dat de gemeentelijke sociale dienst (GSD) van Apeldoorn een onjuiste interpretatie had gegeven aan een akte van 21 maart 1990. Op 21 maart 1990 hadden verzoeker en zijn toenmalige echtgenote bij notariële akte van 21 maart 1991 van de toenmalige schoonmoeder van verzoeker een voorkeursrecht verkregen tot koop van een woning voor een bedrag van f 160.000. Het ging hierbij om de woning waarin verzoeker en zijn toenmalige echtgenote op dat moment woonden en die in eigendom toebehoorde aan de moeder van verzoekers toenmalige echtgenote. Volgens verzoeker bleek uit de tekst van de notariële akte duidelijk dat voor de uitoefening van het voorkeursrecht slechts nodig was dat verzoeker en zijn ex-echtgenote schriftelijk te kennen geven het in artikel 6

van de akte omschreven aanbod aan te nemen. De GSD zou naar zijn mening actie dienen te ondernemen om zijn ex-echtgenote te bewegen om samen met hem tot koop en vervolgens tot verkoop van de woning over te gaan. Volgens verzoeker ontving zijn ex-echtgenote van de GSD ten onrechte een uitkering, aangezien zij over vrijvallend vermogen in deze woning zou kunnen beschikken.

De GSD was echter van mening dat de GSD geen intermediair kon zijn tussen verzoeker en de andere belanghebbenden, zoals door verzoeker was geopperd. Daartoe stonden voor verzoeker andere wegen open. De GSD had aangegeven dat naar zijn oordeel artikel 6 van de notariële akte niet los kan worden gezien van de overige bepalingen van de akte. Volgens artikel 6 bood de toenmalige schoonmoeder van verzoeker het onroerend goed te koop aan voor f 160.000. De moeder van de ex-echtgenote van verzoeker diende volgens de GSD eerst aan te geven dat zij tot verkoop wilde overgaan. Nu dit laatste (nog) niet was gebeurd, zag de GSD pas nadat de boedelscheiding zou zijn geëffectueerd aanleiding om te bezien of de ex-echtgenote van verzoeker eventueel zou moeten worden aangesproken wegens «oververmogen» in de zin van de Bijstandswetgeving.

De Nationale ombudsman overwoog dat de GSD in zijn standpunt niet kon worden gevolgd. Daarvoor was het volgende van belang. Artikel 6 van de akte van 21 maart 1990 bevat een duidelijk aanbod. Op zichzelf was het niet onbegrijpelijk wanneer bij de GSD twijfel zou zijn ontstaan op het punt van de interpretatie van de akte, gelet op de akte als geheel waarbinnen artikel 6 – met een enigszins cryptische redactie in de aanhef – een geheel eigen plaats heeft. Dat had er voor de GSD echter niet toe mogen leiden om zonder meer voorbij te gaan aan artikel 6, en zich op het standpunt te stellen dat er nog geen sprake was van een aanbod. Tenminste had moeten worden onderkend dat die laatste opvatting niet zonder meer de enig mogelijke/juiste was. Gelet daarop zou het voor de hand hebben gelegen wanneer de GSD contact had gezocht met de betreffende notaris, om hem de vraag naar de uitleg van de akte voor te leggen. Dat dit niet was gebeurd, was niet juist. In zoverre was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk».

Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat er overigens geen reden was waarom de GSD – ook op dit moment – niet eerst de resultaten van de boedelscheiding door de rechter zou mogen afwachten, alvorens te bepalen of er bij de ex-echtgenote van verzoeker sprake is van «oververmogen» in de zin van de Bijstandswetgeving.

Inzage in archiefbescheiden

In de zaak die leidde tot rapport 98/440 had volgens verzoeker een ambtenaar van de Bouw- & Milieudienst van de gemeente Enschede hem op oneigenlijke gronden de inzage belemmerd in bouwdoossiers. Deze doossiers maken deel uit van bouwdoossiers die op grond van de «verklaring van overbrenging» van 3 november 1995 zijn overgebracht en in beheer gegeven aan de gemeente-archivaris. Daarbij is aan het recht op inzage van de bouwdoossiers onder meer de beperking aangebracht dat de gemeente-archivaris de bevoegdheid toekomt om te toetsen of de zich in de bouwdoossiers bevindende gegevens persoonlijke en/of juridische belangen raken en, indien dat het geval is, die gegevens te beschermen voor een periode van ten hoogste 75 (thans: 50) jaar.

De Nationale ombudsman overwoog dat de in vorenbedoelde «verklaring van overbrenging» aangebrachte beperking ten aanzien van de openbaarheid van stukken, waarop de gemeente zich heeft beroepen, in overeenstemming is met de betreffende bepalingen van de Archiefwet 1962 en met de strekking van die wet, bezien in samenhang met de Wet openbaarheid van bestuur. Blijkens de overgangsbepaling in de

Archiefwet 1995 is de bewuste beperking ten aanzien van de openbaarheid van stukken onverkort van kracht. Tegen de desbetreffende toetsing bestaat derhalve geen (wettelijk) beletsel.

De betrokken ambtenaar van de gemeentelijke archiefbewaarplaats had geconstateerd dat verzoeker geen toestemming had van de eigenaren van de bewuste percelen om de op deze percelen betrekking hebbende bouwdoSSIERS in te zien, en dat op deze doSSIERS de hiervoor genoemde beperking van toepassing was. De bevoegdheid tot de hiervoor bedoelde toetsing berust, na mandatering, bij de Bouw- & Milieudienst, die in een ander pand is gevestigd.

Op basis van de door verzoeker en de gemeente verstrekte informatie achtte de Nationale ombudsman het voldoende aannemelijk dat verzoeker met de te volgen procedure bekend was. Op grond van het feit dat verzoeker zelf had aangegeven dat ambtenaren van de gemeente hem ook in het verleden al meermalen in meer of mindere mate de inzage in bouwdoSSIERS hadden belemmerd, afgezet tegen zijn principiële bezwaren tegen beperkingen in de openbaarheid van bouwdoSSIERS, was het niet aannemelijk dat verzoeker nooit was geweest op (het bestaan van) de te volgen procedure.

De Nationale ombudsman overwoog verder dat het voor de betrokken ambtenaar (als ook de overige ambtenaren) van de gemeentelijke archiefbewaarplaats niet altijd mogelijk zal zijn om direct een zich in een ander gebouw bevindende ambtenaar van de Bouw- & Milieudienst te bereiken die zowel bevoegd is als de tijd heeft om uitsluitel te geven over mogelijke beperkingen ten aanzien van de openbaarheid van één of meer specifieke bouwdoSSIERS. Daarmee is het bestaan van de door de gemeente in het leven geroepen procedure voor dit soort gevallen verklaard en gerechtvaardigd. Verzoeker had het door hem op 27 januari 1998 – overigens niet voor het eerst – ervaren probleem kunnen onder- vangen door zijn verzoek tot inzage van bouwdoSSIERS eerst schriftelijk dan wel telefonisch in te dienen, aldus de Nationale ombudsman.

Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat verzoekers stelling dat het voorval van 27 januari 1998 blijk gaf van vooringenomenheid jegens zijn persoon door (de betrokken ambtenaar van) de gemeente, niet werd ondersteund door feiten of omstandigheden. Er waren onvoldoende concrete aanwijzingen dat ambtenaren van de gemeentelijke archief- bewaarplaats in andere gevallen niet hadden verwezen, of niet zullen verwijzen, naar de door de gemeente ingestelde procedure voor de behandeling van verzoeken om inzage van doSSIERS. De onderzochte gedraging was op dit punt dan ook «behoorlijk».

Verzoeker klaagde er in verband met zijn verzoek om inzage ook over dat hem op 2 april 1998 ten onrechte door een ambtenaar van de gemeente aan de publieksbalie is geweest op de verplichting dat hem voor het opzoeken van bouwdoSSIERS legeskosten in rekening zouden worden gebracht van f 30 per half uur of gedeelte ervan. De gemeente erkende dat voor het ter inzage ophalen van concreet benoemde archiefstukken geen legeskosten in rekening worden gebracht. Wel bracht de gemeente naar voren dat de vraagstelling van verzoeker op dit punt niet altijd eenduidig was geweest.

Volgens de Nationale ombudsman had de gemeente echter onvoldoende aannemelijk gemaakt dat dit laatste zich ook in dit geval had voorgedaan. Op 2 april 1998 had verzoeker alleen om inzage van bepaalde (bouw)doSSIERS gevraagd. De betrokken ambtenaar van de gemeente had verzoeker derhalve ten onrechte meegedeeld dat hem voor het opzoeken van deze doSSIERS legeskosten in rekening zouden worden gebracht. De onderzochte gedraging was in zoverre dan ook «niet behoorlijk».

Circusfestival

Rapport 98/590 betreft de klacht van verzoeker dat de gemeente Enschede

toestaat dat er in het Blijdensteinpark in Enschede jaarlijks een circusfestival plaatsvindt. Verzoeker achtte dit in strijd met één van de voorwaarden waaronder de gemeenteraad van Enschede in 1957 de schenking van het park had geaccepteerd, te weten dat het park geheel in stand zou worden gelaten en gehouden en uitsluitend zou worden bestemd tot wandelpark, opengesteld voor het publiek. De gemeente voerde daartegen tegenover de Nationale ombudsman aan dat het feit dat een gedeelte van het betreffende park gedurende enkele weken per jaar niet als wandelgebied beschikbaar is, niet wegneemt dat het park wel degelijk, conform de voorwaarden behorend bij de schenking, de bestemming wandelgebied behoudt. Er vindt volgens de gemeente door het tijdelijk ander gebruik van een deel van het park geen aantasting van de bestemming plaats.

De Nationale ombudsman overwoog dat verzoeker niet in zijn standpunt kon worden gevolgd. Het gedurende twee weken per jaar benutten van een gedeelte van het Blijdensteinpark voor het houden van het Circusfestival achtte de Nationale ombudsman niet in strijd met de bedoelde en door de gemeenteraad aanvaarde voorwaarde bij de schenking. In dit verband was van belang dat de bestemming van het park als wandelgebied niet veranderde doordat in een gedeelte van het park gedurende twee weken een circusfestival plaatsvindt. Dit zou anders zijn indien het terrein zou worden bestemd als evenemententerrein in meer algemene zin. Daarvan was echter geen sprake. Er bestaan geen plannen het park voor andere evenementen te gebruiken. Voorts was geen sprake van een volledige afsluiting van het park. Uitsluitend het gedeelte waar de tenten stonden, was ten tijde van het festival niet beschikbaar als wandelgebied; de rest van het park bleef toegankelijk voor het wandelend publiek. Het park werd daarnaast in stand gelaten en gehouden als wandelgebied, nu de betreffende locatie na afloop van het festival werd hersteld in de oude toestand. De gemeente had, blijkens haar reactie op de klacht, de nodige extra maatregelen getroffen om dit herstel zo snel mogelijk na afloop van het festival te doen plaatsvinden. De onderzochte gedraging van de gemeente Enschede was gelet op het bovenstaande «behoorlijk».

Uitblijven reactie

Rapport 98/74 heeft betrekking op een klacht van verzoeker dat de Dienst Openbare Werken van de gemeente Haarlemmermeer tot het moment dat hij zijn klacht indiende bij de Nationale ombudsman (12 november 1997) niet of niet voldoende had gereageerd op zijn brief van 4 december 1996 aan de dienst.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat het een vereiste van zorgvuldigheid is dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen drie weken een behandelingsbericht te ontvangen. Dit bericht dient informatie te bevatten over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Het behandelingsbericht zal tevens gegevens moeten bevatten die de betrokkene in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich bezighoudt met zijn brief.

Zoals het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer zélf ook al had aangegeven, had de behandeling van verzoekers brief van 4 december 1996 op een aantal punten te wensen overgelaten. Zo had verzoeker in elk geval tijdig na de commissievergadering van 7 maart 1997 bericht moeten ontvangen. In plaats daarvan kreeg hij pas een – voorlopige – reactie bij brief van 29 juli 1997, na een telefonisch rappel, van medio mei 1997, en een schriftelijk rappel, van 6 juli 1997. Dit is een veel te lange reactietermijn, aldus de Nationale ombudsman. Verzoeker had bovendien al veel eerder – met in ieder geval

een behandelingsbericht – moeten worden geïnformeerd over de afhandeling.

Ook na de voorlopige reactie van de Dienst Openbare Werken van 29 juli 1997 was er sprake geweest van een te lange behandelingsduur. Pas na het indienen van de klacht bij de Nationale ombudsman kreeg verzoeker, bij brief van 26 januari 1998, een inhoudelijke reactie, met de stand van zaken op dat moment.

Tenslotte was het onjuist dat verzoekers brief van 6 juli 1997, die uitdrukkelijk door hem als «klacht» was aangeduid, niet was behandeld conform de geldende klachtenregeling, maar door de Dienst Openbare Werken zelf was afgehandeld. Deze brief had moeten worden doorgezonden aan het klachtenmeldpunt van de gemeente. De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging dan ook «niet behoorlijk».

Schade door obstakels

Rapport 98/4 betreft een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Oegstgeest. Verzoeker stelde dat hij op 9 maart 1997 's avonds om ongeveer 19.30 uur met zijn auto in aanraking was gekomen met de obstakels die de gemeente Oegstgeest op de President Kennedylaan heeft aangebracht. Als gevolg daarvan had hij schade aan zijn auto opgelopen. Verzoeker achtte de gemeente voor deze schade aansprakelijk, omdat de obstakels niet over de volle lengte van de rijbaan voorkomen maar onderbroken worden, onderling niet op elkaar aansluiten en zo laag en donker zijn dat ze zeker 's avonds niet te zien zijn. Volgens verzoeker had de gemeente deze gebreken erkend door, nadat hij op 9 maart 1997 tegen deze obstakels was aangereden, naast deze obstakels witte lijnen te trekken, en waren de banden inmiddels witter gemaakt. Voorts zou de gemeente diverse andere klachten betreffende deze obstakels hebben ontvangen.

Het college van burgemeester en wethouders merkte in reactie op de klacht op dat de banden destijds waren aangelegd om de fietsers op het fietspad te beschermen en de snelheid van de auto's af te remmen. Deze banden zijn volgens het college goed te zien, aangezien ze worden ingeleid door kattenoggen en reflecterende paaltjes. Deze zijn ook 's avonds goed zichtbaar, omdat de President Kennedylaan 's avonds goed verlicht is door lantaarnpalen. Bovendien reflecteren de paaltjes en kattenoggen goed de koplampen van auto's, waardoor ze ook opvallend zijn, aldus het college.

Naar aanleiding van klachten van omwonenden dat er nog steeds te hard werd gereden, had de gemeente, na overleg met de politie, besloten naast de banden witte lijnen aan te leggen, om de weg visueel nog smaller te laten lijken. Door deze visuele versmalling zouden de automobilisten verder worden afgeremd. De witte lijnen zijn dus absoluut niet aangebracht om een vermeende gebrekkige situatie te verhelpen, aldus het college.

Wat betreft het later witmaken van banden merkte het college op dat deze banden altijd al wit zijn geweest. Deze banden hebben echter een open structuur, met het gevolg dat pek en straatvuil op de banden inwerken. Om dit in de toekomst te voorkomen, is een bescherm laag aangebracht. Deze bescherm laag is wit en heeft als bijkomend effect dat de banden nog witter zijn geworden dan ze al waren. Dit witmaken had dus niets te maken met een gebrek aan de weg, aldus het college.

Ten aanzien van verzoekers opmerking dat de gemeente diverse klachten had ontvangen over de op de President Kennedylaan aangebrachte obstakels, merkte het college op dat het inderdaad een aantal aansprakelijkstellingen had ontvangen. Het college gaf hierbij aan dat een gedeelte van deze aansprakelijkstellingen betrekking had op een geheel ander weggedeelte dan het weggedeelte waar verzoeker over klaagde en op geheel andere omstandigheden. Wat betreft de andere aansprakelijk-

stellingen gaf het college eveneens gemotiveerd aan waarom deze niet met het incident van verzoeker konden worden vergeleken.

De Nationale ombudsman overwoog dat verzoeker zijn standpunt dat de op de President Kennedylaan te Oegstgeest aangebrachte banden op 9 maart 1997 niet goed zichtbaar waren, hoofdzakelijk baseerde op het feit dat de gemeente Oegstgeest nadien witte lijnen naast die banden had aangebracht en de bewuste banden bovendien witter had gemaakt. Gelet op de uitleg van het college was echter voldoende aannemelijk dat de gemeente de desbetreffende witte lijnen niet had aangebracht noch de banden witter had gemaakt omdat de banden eerst niet goed zichtbaar waren, maar om geheel andere redenen. Verder was niet gebleken dat verzoekers klacht niet op zichzelf stond maar deel zou uitmaken van een (groot) aantal andere gelijke klachten over schade als gevolg van deze obstakels. Daarnaast had verzoeker niet bestreden dat de bewuste banden al wit waren en werden ingeleid door kattenog en reflecterende paaltjes.

Gezien het voorgaande moest worden geoordeeld dat het college van burgemeester en wethouders van Oegstgeest zich in redelijkheid op het standpunt had kunnen stellen dat de betonnen randen langs het door verzoeker bedoelde deel van de President Kennedylaan te Oegstgeest ook al vóórdat er naast die banden een belijning werd aangebracht, bij avond goed zichtbaar waren. De Nationale ombudsman oordeelde dat de onderzochte gedraging «behoorlijk» was.

Verkoop snippergroen

In de zaak die leidde tot rapport 98/253 klaagde verzoeker erover dat het college van burgemeester en wethouders van Oegstgeest tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (26 januari 1998) nog steeds geen positieve beslissing had genomen op zijn verzoek een bepaalde strook grond achter zijn woning, het zogenoemde snippergroen, aan hem te verkopen.

Verzoeker had het college van burgemeester en wethouders op 19 januari 1996 laten weten geïnteresseerd te zijn in de aankoop van een strook grond achter zijn woning, met het verzoek aan hem de voorwaarden bekend te maken waaronder deze strook grond door hem zou kunnen worden verworven. Het college deelde verzoeker bij brief van 8 februari 1996 mee dat de door hem beoogde groenstrook niet voor verkoop in aanmerking kwam, aangezien deze strook was aan te merken als beeldvormend groen voor de wijk waarin verzoeker woonde. Voorts had het college overwogen dat bij de verkoop aan verzoeker niet kon worden uitgesloten dat hij of eventuele toekomstige bewoners zouden besluiten een schutting te plaatsen op de erfafscheiding. Daarmee zou het beeldbepalende karakter van dat groen niet behouden blijven, aldus het college. Omdat het college van burgemeester en wethouders geen middelen ter beschikking had om het plaatsen van een schutting te voorkomen, had het besloten geen medewerking te verlenen aan het verzoek van verzoeker.

Verzoeker deelde het college van burgemeester en wethouders vervolgens op 29 maart 1996 mee dat het mogelijk zou zijn om via een zakelijk recht een erfdienstbaarheid te vestigen tot het niet plaatsen van schuttingen op de erfafscheidingen. Eventuele nadere informatie hierover kon worden ingewonnen bij notariskantoor X, aldus verzoeker.

In zijn brief aan verzoeker van 3 mei 1996 stelde het college van burgemeester en wethouders dat een schutting een vergunningvrij bouwwerk is en dat het niet mogelijk is een verbod tot plaatsing van schuttingen op te nemen in de verkoopakte. Het college verwees in dit verband naar artikel 122 van de Woningwet, waaruit zou volgen dat de gemeente wat publiekrechtelijk is toegestaan via het privaatrecht niet mag verbieden. Al om die reden zag het college geen aanleiding om terug te komen op het

eerder door hem genomen besluit. Voorts wees het college verzoeker erop dat verkoop niet alleen niet mogelijk was vanwege het feit dat de door verzoeker beoogde strook snippergroen beeldvormend was voor de openbare ruimte, maar ook omdat het snippergroen viel in een zogenoemde zakelijk rechtstrook. Dit is een strook groen onder de hoogspanningsleidingen van E.Z.H. waarvoor – om redenen van onderhoud aan en veiligheid van de leidingen – was vastgelegd dat zij onbebouwd moest blijven en in eigendom moest blijven van de gemeente.

Verzoeker deelde het college van burgemeester en wethouders op 5 september 1997 schriftelijk mee informatie te hebben ingewonnen bij de N.V. Electriciteitsbedrijf Zuid-Holland (E.Z.H.). Uit de informatie van het E.Z.H. van 11 februari 1997 bleek dat het E.Z.H. onder bepaalde voorwaarden akkoord kon gaan met verkoop van het betreffende stuk snippergroen aan verzoeker. Voorts verwees verzoeker het college naar een brief van notaris-kantoor X van 7 mei 1996, waarin stond vermeld dat het mogelijk is om via een zakelijk recht een erfdienstbaarheid te vestigen tot het niet plaatsen van schuttingen op de erfafscheidingen. Voorts merkte verzoeker op dat hij op 11 maart 1997 deze beide brieven had overhandigd aan de heer S. van de gemeente, en sedertdien, ondanks zijn telefoontje op 12 juni 1997, niets meer had vernomen.

Het college van burgemeester en wethouders merkte op dat het bij brief van 3 april 1997 het E.Z.H. had gevraagd of E.Z.H. ook geen bezwaren tegen de verkoop zou hebben als vaststond dat in de verkoopakte geen verbod kon worden gesteld op het bebouwen van de betreffende strook snippergroen. Ondanks diverse rappels had het college geen inhoudelijke reactie van het E.Z.H. mogen ontvangen. Tevens liet het college weten dat ongeacht het antwoord van het E.Z.H. het verzoek van verzoeker zou worden afgewezen, omdat een ander criterium, te weten dat van beeldbepalend groen, zich tegen de grondverkoop zou verzetten.

Daarnaar gevraagd, deelde het college de Nationale ombudsman echter nog mee het verzoek van verzoeker niet direct te hebben afgewezen, op de grond dat het niet voldeed aan de door de gemeenteraad vastgestelde beleidsregels, omdat het de gemeenteraad in zekere zin vrijstaat om – in bepaalde gevallen – bij nader inzien af te wijken van deze beleidsregels. Dit «nader inzien» zou bijvoorbeeld kunnen zijn gebaseerd op een wijziging van het standpunt van E.Z.H. ten aanzien van bouwen «in openbaar groen waarboven of waarin zich voorzieningen, kabels en leidingen van nutsbedrijven bevinden».

Voorts was het college van mening dat verzoeker dan wel het notaris-kantoor X had moeten motiveren waarom het wel mogelijk is om via een zakelijk recht een erfdienstbaarheid te vestigen tot het niet plaatsen van schuttingen op de erfafscheidingen. Dit omdat het college verzoeker erop had gewezen dat dit naar de mening van het college op grond van artikel 122 van de Woningwet niet mogelijk is.

De Nationale ombudsman overwoog dat het college van burgemeester en wethouders nog steeds geen beslissing had genomen op het door verzoeker, voor het eerst op 19 januari 1996, kenbaar gemaakte verzoek tot aankoop van het betreffende stuk snippergroen. Dit was niet juist. De door het college aangevoerde argumenten waarom het nog geen beslissing had genomen, konden deze lange behandelingsduur niet rechtvaardigen.

Ten aanzien van de brief van het notaris-kantoor X van 7 mei 1996 overwoog de Nationale ombudsman dat in deze brief niet expliciet staat vermeld waarom het vestigen van een erfdienstbaarheid wel mogelijk zou zijn, ondanks het feit dat het college had aangevoerd dat dit op grond van artikel 122 van de Woningwet niet mogelijk zou zijn. Dit deed er echter niet aan af dat van het college mocht worden verwacht dat het, uit een oogpunt van dienstbetoon, zelf met dit notaris-kantoor contact had

opgenomen teneinde één en ander te verifiëren, dan wel dat het verzoeker tijdig had meegedeeld dat het antwoord van het notariskantoor in zijn opvatting niet toereikend was om het college van gedachten te doen veranderen. Wat betreft het E.Z.H. merkte de Nationale ombudsman op dat het niet juist was dat het college deze zaak zo lang had opgehouden in afwachting van een reactie van het E.Z.H. op de brief van het college van 3 april 1997.

Geoordeeld werd dan ook dat het college van burgemeester en wethouders in deze aangelegenheid onvoldoende voortvarend was opgetreden en door zijn handelwijze onvoldoende oog had gehad voor het belang van verzoeker bij een vlotte en goed gefundeerde beslissing op zijn verzoek tot verkoop van het stukje snippergroen achter zijn woning. De onderzochte gedraging was dan ook «niet behoorlijk». Het bovenstaande was voor de Nationale ombudsman aanleiding tot de aanbeveling om op korte termijn een definitieve beslissing te nemen op het verzoek tot verkoop. Deze aanbeveling werd opgevolgd; het verzoek werd afgewezen.

Geen uitvoering geven aan rechterlijke uitspraak

In de zaak die leidde tot rapport 98/471 klaagden verzoekers erover dat de gemeente Roermond tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden (21 februari 1998) nog op geen enkele wijze uitvoering had gegeven aan de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 20 mei 1997. In deze uitspraak was het besluit van de gemeente van 2 november 1993 tot afwijzing van verzoekers bezwaren tegen de weigering van de gemeente om bestuursdwang toe te passen tegen het gebruik van een belendend perceel voor het stallen van schade-auto's door een takel- en bergingsbedrijf vernietigd. De Afdeling bestuursrechtspraak had het besluit van burgemeester en wethouders van Roermond vernietigd omdat dit niet met de vereiste zorgvuldigheid was voorbereid en wegens een motiveringsgebrek. Deze uitspraak betekende dat burgemeester en wethouders een nieuw besluit dienden te nemen.

Burgemeester en wethouders van Roermond deelden in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat met het nemen van een nieuw besluit veel meer tijd was gemoeid dan oorspronkelijk was geraamd. Oorzaak daarvan was, aldus burgemeester en wethouders, het verzoek van de eigenaar van het betrokken bedrijf om het bestemmingsplan te wijzigen. Zij bestreden echter dat zij niet alles in het werk hadden gesteld om zo spoedig mogelijk uitvoering te geven aan de bedoelde uitspraak. In die zin achtten zij de klacht van verzoekers dan ook niet gegrond. Voorts ontkenden zij dat zij enige relevante informatie voor verzoekers hadden achtergehouden.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat het gezien de lange voorgeschiedenis – het besluit dat werd vernietigd dateerde van 2 november 1993 – van de gemeente had mogen worden verwacht dat alles in het werk zou zijn gesteld om, met inachtneming van de vereiste zorgvuldigheid, zo spoedig mogelijk een nieuw besluit te nemen. Voorts mocht van de gemeente worden verwacht dat zij verzoekers tussentijds zou informeren over de stand van zaken en over relevante ontwikkelingen. Uit het onderzoek door de Nationale ombudsman was gebleken dat burgemeester en wethouders op 17 juni 1997 schriftelijk aan verzoeker hadden meegedeeld dat zij streefden naar afhandeling binnen drie á vier weken. Voorts was gebleken dat het hoofd van de Afdeling Stadsontwikkeling bij brief van 27 november 1997 aan verzoekster had meegedeeld dat met het noodzakelijke onderzoek veel meer tijd was gemoeid dan oorspronkelijk was gedacht, en dat burgemeester en wethouders naar verwachting pas in januari 1998 een nieuw besluit zouden nemen. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman stelden burgemeester en wethouders vervolgens dat pas in

mei 1998 een noodzakelijke achtergrondniveau-meting had plaatsgevonden, en dat zij op 19 mei 1998 nog in afwachting waren van een bijgesteld akoestisch rapport.

De Nationale ombudsman overwoog dat wat ook zij van het gegeven dat burgemeester en wethouders op 21 februari 1998 – het moment van indiening van de klacht van verzoekers bij de Nationale ombudsman – nog geen nieuw besluit hadden genomen, vaststond dat zij tegenover verzoekers bij herhaling termijnen hadden genoemd die niet waren gehaald. Wat betreft de termijn van drie á vier weken, zoals genoemd in hun brief van 17 juni 1997, was het bovendien voorzienbaar dat deze niet zou worden gehaald, aangezien van de betrokken eigenaar op dat moment nog geen reactie was ontvangen. Burgemeester en wethouders hadden dan ook niet juist gehandeld door een termijn te noemen waarvan kon worden voorzien dat die niet zou worden gehaald, en door verzoekers, tegen de tijd dat deze termijn was verstreken, niet op eigen initiatief mee te delen dat zij meer tijd nodig hadden. De onderzochte gedraging was dan ook in zoverre «niet behoorlijk».

Volgens burgemeester en wethouders was de vertraging bij het nemen van een nieuw besluit veroorzaakt door het verzoek van de eigenaar van het betrokken bedrijf tot wijziging van het bestemmingsplan. Omdat dit verzoek, dat werd ingediend op 11 augustus 1997, van invloed was op de te volgen procedure, en daarmee op de behandelingsduur, had het op de weg van de gemeente gelegen om verzoekers direct over dit verzoek te informeren. Volgens verzoekers vernamen zij echter pas op 5 januari 1998 van dit verzoek.

Alhoewel burgemeester en wethouders van Roermond hadden gesteld dat zij geen relevante informatie voor verzoekers hadden achtergehouden, bestond er geen enkele aanwijzing dat zij verzoekers vóór 5 januari 1998 over het verzoek van de bedrijfseigenaar hadden geïnformeerd. Gezien de relevantie van dit verzoek voor het besluitvormingsproces was dit te laat. Ook in dit opzicht was de onderzochte gedraging «niet behoorlijk», aldus de Nationale ombudsman.

Klacht over carillon

Rapport 98/239 betreft de klacht van verzoeker over de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders van Weert zijn klachten had afgehandeld over de geluidsoverlast van het carillon van de St. Martinuskerk te Weert. Volgens verzoeker was het college van burgemeester en wethouders in reactie op zijn klacht niet, althans niet volledig, ingegaan op zijn klachtbrief van 28 augustus 1997. Verzoeker klaagde er in dit verband met name over dat zijn brief niet was opgevat als een klacht en daardoor niet via de klachtenregeling was afgehandeld.

In zijn brief van 28 augustus 1997 deelde verzoeker het college van burgemeester en wethouders mee dat hij tot op dat moment nog geen concreet antwoord had ontvangen op zijn bij brief van 12 juni 1997 ingediende klacht over de geluidsoverlast. Verder klaagde hij over de handelwijze van de ambtenaren van de gemeente die waren belast met de behandeling van het door hem in zijn brief van 12 juni 1997 gesignaleerde probleem. Verzoeker vroeg zich in dat verband af waarom er niet eerder actie richting de stadsbeiaardier was ondernomen. Indien dit zou zijn gebeurd, zouden de problemen veel eerder zijn opgelost, aldus verzoeker. Het college van burgemeester en wethouders had verzoeker bij brief van 6 oktober 1997 geantwoord dat de St. Martinuskerk niet over een milieuvergunning behoefde te beschikken. Voorts was er van de zijde van de gemeente overleg gevoerd met een vertegenwoordiging van de St. Martinuskerk. Eén en ander had er uiteindelijk toe geleid dat er aanpassingen hadden plaatsgevonden aan het klokkenluiden en het gebruik van het carillon. Tevens merkte het college van burgemeester en wethouders op uit de brief van verzoeker van 28 augustus 1997 begrepen te hebben dat zijn ergernissen inmiddels in grote lijnen waren weggenomen, in het

bijzonder dankzij de gesprekken die verzoeker met betrokkenen had gevoerd. Het college had er dan ook op vertrouwd verzoeker met zijn reactie voldoende te hebben geïnformeerd, en de kwestie als afgedaan beschouwd.

Voorts had het college van burgemeester en wethouders de brief van verzoeker van 28 augustus 1997 niet opgevat noch herkend als een klacht waarop de klachtenregeling van toepassing was, maar deze brief beschouwd als een vervolgbrief op de inhoudelijke kwestie van het carillon. Als gevolg daarvan was de brief van 28 augustus 1997, tezamen met enkele andere brieven, beantwoord bij brief van 6 oktober 1997 en was er geen procedure conform de Klachtenregeling opgestart.

De Nationale ombudsman overwoog in zijn rapport dat het college in zijn standpunt niet kon worden gevolgd. Verzoeker gaf in zijn brief van 28 augustus 1997 immers duidelijk aan dat hij wenste te klagen over de handelwijze van de behandelend ambtenaren van de gemeente en met name over het ontbreken van enige actie richting de stadsbeiaardier. Het college van burgemeester en wethouders had verzoekers brief dan ook als een klacht conform de Klachtenregeling gemeente Weert dienen te laten afhandelen.

Door in de brief van 28 augustus 1997 te volstaan met de mededeling dat de ergernissen van verzoeker door de aanpassingen aan het klokkenluiden en het gebruik van het carillon inmiddels in grote lijnen waren weggenomen, had het college onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoeker bij een toereikende beantwoording van zijn klachtbrief van 28 augustus 1997. De onderzochte gedraging achtte de Nationale ombudsman op dit onderdeel dan ook «niet behoorlijk».

24.2.2 *Interventies*

Van de in 1998 ontvangen klachten op het terrein van de gemeenten werden er in 1998 acht via de interventiemethode afgedaan. Daarnaast werden nog twee in 1997 gestarte onderzoeken via interventie beëindigd.

Verzoeker klaagde erover dat de Dienst middelen (afdeling Gemeentebelastingen) van de gemeente Apeldoorn niet wilde ingaan op een aantal in zijn brief gestelde vragen over de waarde van aan hem toebehorend onroerend goed. De gemeente had hem verzocht verdere correspondentie via het gerechtshof in Arnhem te laten lopen, nu er tevens een beroepsprocedure liep. Dit was vast beleid van de gemeente.

De Nationale ombudsman nam de zaak in onderzoek en vroeg de gemeente om nader in te gaan op de vragen van verzoeker. De gemeente liet daarop weten dat inmiddels naar aanleiding van de klacht een antwoordbrief aan verzoeker was verzonden waarin toch op zijn vragen werd ingegaan. In de toekomst – zo liet de gemeente weten – zal ingeval van verzoeken om informatie als hier niet langer zonder meer worden verwezen naar een lopende beroepsprocedure, maar zal een afweging worden gemaakt of beantwoording van de gestelde vragen de procesgang zal benadelen. Indien dit niet het geval is, zal de gemeente de vragen beantwoorden. Indien de procesgang wel zal worden benadeeld, zal de gemeente de burger schriftelijk en gemotiveerd meedelen dat en waarom niet op de vragen kan worden ingegaan. Omdat aldus aan verzoekers klacht was tegemoetgekomen en voorts voor de toekomst was voorzien in een verantwoorde oplossing voor soortgelijke kwesties, zag de Nationale ombudsman geen reden het onderzoek voort te zetten.

Twee onderzoeken naar gedragingen van de gemeente Enschede die waren begonnen in 1997, werden in 1998 via de interventiemethode beëindigd. Eén onderzoek betrof het nakomen van mededelingen in een folder door het centrum voor beroepsoriëntatie en beroepsbeoefening

(CBB) te Enschede. Toen de interventie niet opleverde wat verzoeker daarvan verwachtte, trok deze de klacht in. Het andere onderzoek had betrekking op het niet reageren op een bezwaarschrift. Na interventie door de Nationale ombudsman reageerde de gemeente Enschede adequaat en werd verzoeker in het kader van de behandeling van zijn bezwaarschrift gehoord. Vervolgens beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek.

De Nationale ombudsman stelde in 1998 twee onderzoeken in naar gedragingen van de gemeente Gorinchem. Beide onderzoeken werden na interventie beëindigd.

In één geval ging het om de verplaatsing van een viertal parkeerplaatsen. Verzoekers slaapkamer lag aan de gevel van zijn woning en de betreffende parkeerplaatsen lagen zo dicht bij deze gevel dat verzoeker steeds uitlaatgassen in zijn slaapkamer kreeg. Daarnaast ontstond volgens verzoeker keer op keer schade aan de woning dan wel hekwerken door auto's die achteruit de parkeerplaatsen verlieten. Verzoeker had al geruime tijd geprobeerd een oplossing te bereiken door het indienen van voorstellen bij de gemeente tot het verplaatsen van de parkeerplaatsen. Dit was echter – mede door verzet van enkele burens – steeds niet gelukt. De gemeente had vervolgens laten weten dat – gelet op de bestaande weerstand – werd afgezien van verdere actie.

De Nationale ombudsman wendde zich tot de gemeente met het verzoek om nog eens goed te kijken naar de haalbaarheid van een bepaalde optie, waarbij de parkeerplaatsen werden verplaatst naar de andere zijde van het plantsoen. Deze optie was in de loop der tijd wat «ondergesneeuwd». De gemeente Gorinchem pakte deze suggestie voortvarend op en liet na enkele dagen al weten dat de bedoelde oplossing voor de gemeente bespreekbaar was, met name nu verzoeker ook nog steeds bereid was een flink bedrag bij te dragen aan de verplaatsingsoperatie. De gemeente zou de omwonenden inlichten en in staat stellen hun reactie te geven. Daarop zou de gemeente – alle argumenten afwegende – een beslissing nemen. Verzoeker was tevreden met het aldus behaalde resultaat. De Nationale ombudsman zag vervolgens geen reden het onderzoek voort te zetten. In het tweede geval ging het om een klacht over het niet toezenden van een schriftelijke beslissing. De Nationale ombudsman nam de zaak in behandeling en vroeg de gemeente Gorinchem om een reactie. De gemeente voldeed vervolgens aan de wens van verzoekster en zond per omgaande een schriftelijke beslissing. De Nationale ombudsman beëindigde daarop het onderzoek.

Verzoekster klaagde over de afwijzing door de gemeente Haarlemmermeer van een verzoek om schadevergoeding. Nadat de gemeente had gereageerd en was ingegaan op nadere vragen van de Nationale ombudsman beëindigde deze het onderzoek, omdat niet kon worden gezegd dat verzoeksters aanspraak op schadevergoeding zo evident juist was dat de gemeente in redelijkheid niet tot het afwijzende besluit had kunnen komen.

Een inwoner van Vlijmen (gemeente Heusden) klaagde erover dat de gemeente na een reconstructie van de straat waar hij woonde een put precies voor zijn inrit had geplaatst en deze niet wilde verplaatsen. De Nationale ombudsman nam de zaak in onderzoek. Tijdens het onderzoek bleek er sprake te zijn van bijzondere omstandigheden. Onder meer was er vóór de reconstructie op kosten van verzoeker een uitrit geplaatst die na de reconstructie opeens verdwenen was. Vervolgens was na veel heen en weer gepraat de inrit weer hersteld, maar was de put op zijn plaats gebleven. Gelet op de verdere gang van zaken in dit bijzondere geval gaf de gemeente te kennen dat er aanleiding was om verzoeker tegemoet te komen door de put te verplaatsen. Verzoeker was tevreden met het

behaalde resultaat en de Nationale ombudsman beëindigde het onderzoek.

Een inwoner van Leiderdorp klaagde over de handelwijze van de gemeente Leiderdorp inzake de beantwoording van brieven rond een aanslag onroerende zaakbelasting. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman werden de desbetreffende vragen alsnog schriftelijk door de gemeente aan verzoeker beantwoord, waarna het onderzoek werd beëindigd.

Een inwoner van Nijkerk klaagde erover dat de gemeente in zijn buurt verkeersdrempels had aangelegd die zo hoog waren dat hij er met zijn aanhangwagen niet overheen kon rijden zonder deze te beschadigen. De gemeente had hierover ondanks toezeggingen geen contact meer met hem opgenomen.

De gemeente liet weten dat de behandeling van de kwestie was vertraagd doordat het college van burgemeester en wethouders in de vakantieperiode niet had vergaderd. Ten aanzien van de verkeersdrempels merkte de gemeente op dat de in verzoekers buurt aangebrachte verkeersdrempels en inritconstructies voldeden aan de landelijke dwingende normen. Een verdere verlaging was niet mogelijk, omdat anders het dwingend karakter van de verkeersdrempels verloren zou gaan. Overigens kon verzoeker via één bepaalde straat zijn woning bereiken zonder over de hoge drempels te hoeven rijden.

Gelet op het feit dat inmiddels was gereageerd op verzoekers klachten over de verkeersdrempels en omdat daarmee gevolg was gegeven aan het gesprek dat verzoeker met een medewerker van de gemeente had gevoerd, zag de Nationale ombudsman geen aanleiding het onderzoek voort te zetten.

Een inwoner van Oegstgeest klaagde erover dat een door de gemeente gedane toezegging om de straat waar hij woonde ook te vegen aan de zijde waaraan zijn woning is gelegen, niet werd nagekomen. De Nationale ombudsman verzocht de gemeente om een reactie. Deze liet weten dat de bedoelde toezegging indertijd ten onrechte aan verzoeker was gedaan. In heel Oegstgeest worden de zijden van de straat waar geen parkeerverbod is, niet geveegd. Dit is ook niet praktisch, gelet op het feit dat daar altijd auto's staan geparkeerd, die het vegen bijna onmogelijk maken. Daarom was de gemeente teruggekomen op haar toezegging.

De Nationale ombudsman achtte het stopzetten van het vegen op basis van dit argument niet onredelijk. De gemeente had verzoeker daarover echter wel (tijdig) behoren te informeren. Dat was in dit geval niet gebeurd. Nu de gemeente dit tegenover verzoeker en de Nationale ombudsman ook had erkend, achtte de Nationale ombudsman voortzetting van het onderzoek niet zinvol. Omdat het niet getuigde van een klantgerichte benadering om een bepaalde service (zoals vegen) van de ene op de andere dag stop te zetten, besloot de gemeente om bij wijze van overgangsregeling de straat nog éénmaal aan beide zijden te vegen.

DEEL IV BIJLAGEN

Algemene leiding

Nationale ombudsman	mr. dr. M. Oosting
Substituut-ombudsman	mw. mr. L. de Bruin
Directeur	mr. T. W. van der Krogt
Stafmedewerkers:	mw. mr. drs. P. E. G. M. Hoekx H. J. Koops mw. R. A. G. Vreeswijk (trainee)
Secretariaat:	mw. Th. M. van Alphen-Haverkort mw. J. E. Fuld mw. M. C. van Gorkum mw. G. Zuidema

Voorlichting en bibliotheek

Hoofd	mw. M. Sieben
Voorlichter	mw. drs. J. D. E. van den Broek
Medewerker voorlichting	mw. M. H. E. de Jong (stagiaire)
Bibliothecaris	J. B. C. Baeke
Medewerkers bibliotheek:	J. de Kroon mw. W. K. Loke
Secretariaat:	mw. M. Groot mw. M. C. van der Waal-Koene

Afdeling informatie- en communicatietechnologie

Hoofd	R. Hof
Medewerkers:	mw. S. C. Martens mw. L. J. Richter G. N. Slagboom mw. M. S. van Silfhout

Facilitaire dienst

Hoofd	A. P. Luijben
Medewerkers:	mw. M. Maggan mw. B. M. E. Plugge Mw. J. H. Swint-Lindhout B. Vermeulen

Financiële en personele zaken

Rekenplichtige	H. J. Heijdra
Adviseur personeel	mw. S. D. Lavèn

Onderzoeksafdelingen:*Afdeling I*

Afdelingshoofd	mr. S. Pfeifer
Plv. afdelingshoofd	mr. P. J. M. Steultjens

Onderzoek: mr. A. P. Bangoer
mw. mr. E. C. M. ten Berge
mr. A. W. de Bruin
mw. mr. H. van der Burg
mw. mr. I. H. Derks
mw. drs. M. F. Hess
mw. mr. C. M. M. Hoogwegt
mw. mr. Th. H. Keijzer
mw. mr. L. A. Kool (sabbatical)
T. Korteland
mr. J. A. Prins
mr. R. Sabai
mw. mr. R. M. Simoncelli
mw. mr. F. T. M. Wijenbergh
mw. J. D. van Wijk

Secretariaat: E. C. Alberto
mw. M. A. W. B. Boerop
mw. G. H. M. van der Elsen

Afdeling II

Afdelingshoofd mr. M. J. C. Houtkamp
Plv. afdelingshoofd mw. mr. M. J. M. Marseille
Onderzoek: mw. mr. drs. K. Th. van Barneveld
mr. W. Bos
mr. S. P. A. Bijvoet
mw. mr. J. de Bruijn
mw. mr. O. G. M. X. Dinger
mr. B. J. Duinhof
mr. J. Dunweg (extern gedetacheerd)
mr. M. A. L. A. M. van der Heijden
mr. K.E. Hendriksen
mw. mr. S. H. B. van 't Hof
mw. mr. E. de Jong
mr. H. M. J. van Kasteren
mw. mr. E. A. Meijer
mr. P. P. van der Neut
mw. mr. J. Nieuwenhuys
mw. mr. E. J. van Rijssen
mr. R. J. Salters
mr. P. B. Ch. D. F. van Sasse van Ysselt
mw. mr. M. A. Smit
mr. S. J. P. Snijder
mw. mr. J. Stam
mw. E. J. M. Veeken
mw. mr. B. J. Vegter

Secretariaat: mw. C. J. Ainoel
J. S. Crataura (uitzendkracht)
drs. M. A. W. M. Cuijpers
mw. Th. J. M. van Eijk
mw. W. Hiemstra
mw. M. J. E. Koster-Douma
mw. D. L. Massa-Jacobs
mw. S. Nasierkhan-Niamat (extern gedetacheerd)
mw. M. Swart
mw. D. M. van Zonneveld (gedetacheerd)

Afdeling III

Afdelingshoofd (plv.
directeur)
Plv. afdelingshoofd
Onderzoek:

mr. H. J. I. M. de Rooij
mr. H. Dijkgraaf
mw. mr. N. M. van den Akker-Bliek
mr. T. A. Bakker
mr. R. A. T. Beemster
mw. mr. W. F. Bolsenbroek
mw. mr. drs. S. M. Borkent
mw. mr. M. C. Breet
mr. L. H. Bruins
mw. mr. J. Dekker
mr. M. A. P. Haddink
mr. W. Molijn
mr. B. S. Ockhuysen (gedetacheerd)
mw. mr. D. A. Oomen
mr. J. W. Prins
mr. F. Romijn
P. P. F. Schets
mr. A. C. M. Spetgens
mw. mr. P. G. J. van der Vlis
K. G. A. Vrijhof (extern gedetacheerd)
mw. mr. M. Winkel

Secretariaat:

mw. H. J. M. Dulfer-Wollaars
mw. C. M. Reijndorp
mw. A. Stam-Jansen
mw. A. H. Toet-Rog
P. de Vrind (gedetacheerd)

Deze bijlage bevat een overzicht van de *Kamerstukken c.a.* over de Nationale ombudsman die in 1998 zijn verschenen.

Een overzicht van parlementaire stukken uit voorgaande jaren is te vinden in de betreffende bijlage bij de vorige jaarverslagen.

1. De Grondwet

25 313 Verklaring dat er grond bestaat een voorstel in overweging te nemen tot verandering in de Grondwet, strekkende tot opnemning van bepalingen inzake de Nationale ombudsman. [Eerste lezing]

Tweede Kamer der Staten-Generaal

nr. 1	Koninklijke Boodschap
nr. 2	Voorstel van wet
nr. 3	Memorie van toelichting (18 april 1997)
nr. 4	Verslag (vastgesteld 11 juni 1997)
nr. 5	Nota naar aanleiding van het verslag (ontvangen 28 augustus 1997)
nr. 6	Nota van wijziging (ontvangen 28 augustus 1997)
nr. 7	Amendement van het lid Luchtenveld c.s. (ontvangen 2 december 1997) <i>(Voorstel tot constitutionele verankering van het onderzoek op eigen initiatief)</i>
nr. 8	Amendement van het lid Scheltema-De Nie c.s.
nr. 9	Amendement van het lid Scheltema-De Nie c.s., ter vervanging van dat gedrukt onder nr. 8 (ontvangen 2 december 1997) <i>(uitbreiding omschrijving bestuursorganen die onder de onderzoekbevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen)</i>

Handelingen Tweede Kamer der Staten-Generaal

1997/1998, 31^{ste} vergadering, 2 december 1997, blz. 2456–2472
(algemene beraadslaging)

1997/1998, 32^{ste} vergadering, 3 december 1997, blz. 2518–2519
(amendementen aangenomen / wetsvoorstel met algemene stemmen aangenomen)

Eerste Kamer der Staten-Generaal

nr. 166	Gewijzigd voorstel van wet (3 december 1997)
nr. 166A	Eindverslag van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en de Hoge Colleges van Staat (vastgesteld 16 december 1997) <i>(De commissie onthoudt zich in het verslag van het maken van opmerkingen en het stellen van vragen)</i>

Handelingen Eerste Kamer der Staten-Generaal

1997/1998, 17^{de} vergadering, 27 januari 1998, blz. 760
(zonder stemming aangenomen)

Staatsblad 1998, nr. 67

Wet van 29 januari 1998, houdende verklaring dat er een grond bestaat een voorstel in overweging te nemen tot verandering in de Grondwet, strekkende tot opnemning van bepalingen inzake de Nationale ombudsman

26 157 Verandering in de Grondwet, strekkende tot opnemning van bepalingen inzake de Nationale ombudsman. [Tweede lezing]

Tweede Kamer der Staten-Generaal

nr. 1	Koninklijke Boodschap
nr. 2	Voorstel van wet
nr. 3	Memorie van toelichting (14 september 1998)
nr. 4	Verslag (vastgesteld 29 oktober 1998) <i>(De vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft geen aanleiding gevonden tot het maken van opmerkingen of het stellen van vragen.)</i>

Handelingen Tweede Kamer der Staten-Generaal

1998/1999, 45^{ste} vergadering, 28 januari 1999, blz. 3101
(wetsvoorstel zonder beraadslaging en zonder stemming aangenomen, met de gekwalificeerde meerderheid als bedoeld in artikel 137, vierde lid, van de Grondwet.)

2. Wet Nationale ombudsman

23 429 Inwerkingtreding van en aanpassing van wetgeving aan de wijziging van de Faillissementswet in verband met de sanering van schulden van natuurlijke personen (Invoeringswet schuldsanering natuurlijke personen)

Staatsblad 1998, nr. 446

Wet van 25 juni 1998 tot inwerkingtreding van en aanpassing van wetgeving aan de wijziging van de Faillissementswet in verband met de sanering van schulden van natuurlijke personen (Invoeringswet schuldsanering natuurlijke personen)
(In artikel XXIX is een wijziging van de Wet Nationale ombudsman opgenomen: in artikel 3, tweede lid, onderdeel f en in artikel 4, eerste lid, onderdeel c, wordt na «verklaard» ingevoegd: ten aanzien van hem de schuldsanering natuurlijke personen van toepassing is verklaard, hij.)

Staatsblad 1998, nr. 622

Besluit van 9 november 1998, houdende vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding (1 december 1998) van de Wet van 25 juni 1998 tot wijziging van de Faillissementswet in verband met de sanering van schulden van natuurlijke personen (Stb. 1998, 445); Invoeringswet schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (Stb. 1998, 446); Tweede invoeringswet schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (Stb. 1998, 448)

Tweede Kamer der Staten-Generaal

A-B	Oorspronkelijke tekst van het voorstel van wet, Advies van de Raad van State en Nader rapport
nr. 1	Koninklijke Boodschap
nr. 2	Voorstel van wet
nr. 3	Memorie van toelichting (19 juli 1997)
nr. 4	Nota van verbetering (ontvangen 26 augustus 1997)
nr. 5	Verslag (vastgesteld 2 oktober 1997)
nr. 6	Nota naar aanleiding van het verslag (ontvangen 25 november 1997)
nr. 7	Nota van wijziging (ontvangen 25 november 1997)
nr. 8	Amendement van het lid Koekkoek (ontvangen 3 februari 1998)
nr. 9	Gewijzigd amendement van het lid Koekkoek (ontvangen 3 februari 1998)
nr. 10	Amendement van het lid Wessels (ontvangen 3 februari 1998)
nr. 11	Brief van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (6 februari 1998)

Handelingen Tweede Kamer der Staten-Generaal

1997/1998, 49^{ste} vergadering, 3 februari 1998, blz. 3810–3826

(algemene beraadslaging)

1997/1998, 52^{ste} vergadering, 10 februari 1998, blz. 3960

(amendement Koekkoek verworpen, amendement Wessels ingetrokken / wetsvoorstel aangenomen)

Eerste Kamer der Staten-Generaal

nr. 256	Gewijzigd voorstel van wet (10 februari 1998)
nr. 256A	Voorlopig verslag van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en de Hoge Colleges van Staat (vastgesteld 27 maart 1998)
nr. 256B	Memorie van antwoord (ontvangen 7 mei 1998)
nr. 256C	Eindverslag van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en de Hoge Colleges van Staat (vastgesteld 19 mei 1998) <i>(blanco eindverslag)</i>
nr. 256D	Brief van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (3 september 1998)

Handelingen Eerste Kamer der Staten-Generaal

1997/1998, 33^{ste} vergadering, 16 juni 1998, blz. 1726–1732

(zonder stemming aangenomen)

Staatsblad 1998, nr. 356

Wet van 18 juni 1998 tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur

Staatsblad 1998, nr. 357

Besluit van 18 juni 1998, houdende vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding (30 juni 1998) van de Wet van 18 juni 1998 tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur (Stb. 1998, 356)

Staatsblad 1998, nr. 358

Beschikking van de Minister van Justitie van 19 juni 1998, houdende plaatsing in het Staatsblad van de tekst van de Wet Nationale ombudsman, zoals deze laatstelijk is gewijzigd bij de wet van 18 juni 1998, Stb. 356

25 837 Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen**Tweede Kamer der Staten-Generaal**

- A-B Oorspronkelijke tekst van het voorstel van wet, Advies van de Raad van State en Nader rapport
- nr. 1 Koninklijke Boodschap
- nr. 2 Voorstel van wet
- nr. 3 Memorie van toelichting (14 januari 1998)
(Bevat voorstel tot wijziging van de artikelen 12 en 14 van de Wet Nationale ombudsman, dat ertoe strekt het kenbaarheidsvereiste om te zetten in het vereiste dat de verzoeker, alvorens het verzoek te doen, over de gedraging een klacht indient bij het bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem gevergd kan worden.)
- nr. 4 Verslag (vastgesteld 23 maart 1998)
- nr. 5 Nota naar aanleiding van het verslag (ontvangen 10 juni 1998)
- nr. 6 Nota van wijziging (ontvangen 10 juni 1998)
- nr. 7 Amendement van het lid Brood (ontvangen 4 november 1998)
- nr. 8 Motie van het lid Apostolou c.s. (voorgesteld 5 november 1998)
- nr. 9 Gewijzigd amendement van het lid Brood, ter vervanging van dat gedrukt onder nr. 7 (ontvangen 6 november 1998)
- nr. 10 Brief van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (10 november 1998)
(Reactie van de minister op het gewijzigd amendement-Brood)

Handelingen Tweede Kamer der Staten-Generaal

1998/1999, 21^{ste} vergadering, 5 november 1998, blz. 1356–1379
1998/1999, 23^{ste} vergadering, 11 november 1998, blz. 1496–1498
(algemene beraadslaging)

1997/1998, 25^{ste} vergadering, 17 november 1998, blz. 1593
(Gewijzigd amendement-Brood, motie-Apostolou c.s. en wetsvoorstel:
aangenomen met algemene stemmen)

Eerste Kamer der Staten-Generaal

nr. 88 Gewijzigd voorstel van wet
(17 november 1998)

3. Diverse witte stukken met betrekking tot de Nationale ombudsman

25 650 Ontwikkeling van het instituut Nationale ombudsman

Tweede Kamer der Staten-Generaal

- nr. 1 Brief van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken
aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-
Generaal
(24 september 1997)
*(Brief naar aanleiding van het onderzoeksrapport «Blik
op de toekomst van de Nationale ombudsman».)*
- nr. 2 Brief van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken
aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-
Generaal
(5 februari 1998)
*(Instemming met de aanbeveling om in de WNo de
verwijzingsverplichting van artikel 2:3 Awb van
overeenkomstige toepassing te verklaren)*
- nr. 3 Verslag van een algemeen overleg
(vastgesteld 10 maart 1998)

Handelingen Tweede Kamer der Staten-Generaal

1997/1998, 75^{ste} vergadering, 16 april 1998, blz. 5609, 5656
(afgevoerd van de lijst van werkzaamheden)

26 125 Totstandkoming en gebruik van individuele ambtsberichten in asielzaken

Tweede Kamer der Staten-Generaal

- nr. 1 Brief van de Nationale ombudsman aan de Voorzitter
van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
(18 augustus 1998)
*(Aanbieding ter kennisneming van het openbaar
rapport 98/350, dat is opgesteld naar aanleiding van
onderzoek uit eigen beweging naar de totstandkoming
en het gebruik van individuele ambtsberichten in
asielzaken)*

Tweede Kamer der Staten-Generaal

nr. 1 Brief van de Nationale ombudsman aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (17 november 1998)
(Aanbieding ter kennisneming van het openbaar rapport 98/505, dat is opgesteld naar aanleiding van een klacht met betrekking tot de Eurotop die in juni 1997 is gehouden in Amsterdam)

4. *Aanwijzing bestuursorganen (art. 1a, 1b en 1c van de Wet Nationale ombudsman)*

Staatsblad 1998, nr. 23

Besluit van 22 december 1997, houdende wijziging van het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo
(Diverse wijzigingen in de bijlage bij het Aanwijzingsbesluit. De volledige tekst van het gewijzigde besluit is gepubliceerd in Stb. 1998, 24)

Staatsblad 1998, nr. 24

Beschikking van de Minister van Justitie van 12 januari 1998, houdende plaatsing in het Staatsblad van de tekst van het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo, zoals dit laatstelijk is gewijzigd bij besluit van 22 december 1997, Stb. 1998, 23

Staatsblad 1998, nr. 324

Besluit van 26 mei 1998, houdende tijdelijke aanwijzing van de bestuursorganen van enkele gemeenten op grond van de Wet Nationale ombudsman
(Aanwijzing bestuursorganen van de gemeenten Breda, Gorinchem, Losser en Schijndel)

Staatsblad 1998, nr. 340

Besluit van 28 mei 1998 tot wijziging van een aantal koninklijke besluiten in verband met de invoering van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg
(In de bijlage, bedoeld in de artikelen 1, onder a, en 2, onder b, onderdeel H, onder 38, van het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo, wordt «Geneeskundigen» vervangen door «Artsen».)

Staatsblad 1998, nr. 547

Besluit van 4 september 1998, houdende regels over de vergoedingen die verschuldigd zijn terzake van door de Nationale ombudsman ontvangen klachten (Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman)

Staatsblad 1998, nr. 580

Besluit van 11 september 1998, houdende uitzondering respectievelijk aanwijzing van bestuursorganen als bedoeld in de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur (Besluit bestuursorganen WNo en Wob)

STAATSCOURANT 1998, nr. 249

Ministerieel besluit van 21 december 1998, nr. CW98/U62 550
(Besluit waarbij de WNo van toepassing wordt verklaard op de bestuursorganen van de waterschappen, de provincies en een aantal gemeenten)
Inwerkingtreding met ingang van 1 januari 1999

Staatscourant 1999, nr. 20

Ministerieel besluit van 21 januari 1999, nr. CW99/U52 553

(Besluit waarbij de WNo van toepassing wordt verklaard op de bestuursorganen van de gemeente Nijmegen)

Inwerkingtreding met ingang van 1 februari 1999

5. *De jaarverslagen van de Nationale ombudsman*

25 275 Jaarverslag van de Nationale ombudsman 1996

Tweede Kamer der Staten-Generaal

nr. 4 Brief van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
(29 januari 1998)
(Reactie van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken op vragen gesteld door het lid Singh Varma over klachten met betrekking tot de kinderbescherming en door het lid Mulder-van Dam over het bestaan van een ombudsman op nationaal niveau in alle EU-lidstaten)

25 920 Jaarverslag van de Nationale ombudsman 1997

Tweede Kamer der Staten-Generaal

nr. 1 Brief van de Nationale ombudsman aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
(18 maart 1998)

nr. 2 Jaarverslag 1997

nr. 3 Motie van de leden Hoekema en van Wijmen
(voorgesteld 17 juni 1998)
(Verzoek aan de regering voorbereiding van wet- en regelgeving ter hand te nemen aangaande een wettelijke verankering van de titel ombudsman)

nr. 4 Motie van het lid van Wijmen
(voorgesteld 17 juni 1998)
(Verzoek aan de regering om te rapporteren over nut, noodzaak en financiering van de aansluiting van mede-overheden bij de Nationale ombudsman)

nr. 5 Brief van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
(2 september 1998)
(Reactie van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op de vraag van het lid Bussemaker naar het profiel van de klagers die zich tot de Nationale ombudsman wenden)

Handelingen Tweede Kamer der Staten-Generaal

1997/1998, 87^{ste} vergadering, 17 juni 1998, blz. 5931–5947

(algemene beraadslaging)

1997/1998, 89^{ste} vergadering, 23 juni 1998, blz. 6014

(motie onder nr. 3 van de agenda afgevoerd/motie onder nr. 4 verworpen)

25 600 Rijksbegroting voor het jaar 1998

Hoofdstuk IXB Ministerie van Financiën

Tweede Kamer der Staten-Generaal

- nr. 22 Verslag van een algemeen overleg tussen de vaste Commissie voor Financiën en de Staatssecretaris van Financiën (23 april 1998)
(Vraag van het lid de Vries naar de gevolgen van de recente uitspraak van de Nationale ombudsman dat de belastingdienst firmanten niet meer aansprakelijk mag stellen op grond van artikel 18 Wetboek van Koophandel, omdat in de Invorderingswet 1990 een aparte faciliteit is opgenomen en antwoord daarop van de heer van Eijsden, voorzitter van de evaluatiecommissie, waarin deze aangeeft dat het beleid van de belastingdienst zal worden verduidelijkt naar aanleiding van de aanbeveling van de Nationale ombudsman.)

Hoofdstuk XVI Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Tweede Kamer der Staten-Generaal

- nr. 63 Brief van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
(10 april 1998)
(De Minister verwijst in haar antwoord op vragen naar aanleiding van een geval van HIV-besmetting naar het rapport van de Nationale ombudsman ter zake.)

26 200 Rijksbegroting voor het jaar 1999

Hoofdstuk II Hoge Colleges van Staat en Kabinet der Koningin

Tweede Kamer der Staten-Generaal

- nr. 1–3 Begroting van uitgaven en ontvangsten
(15 september 1998)
- nr. 4 Verslag houdende een lijst van vragen en antwoorden
(vastgesteld 25 september 1998)

Handelingen Tweede Kamer der Staten-Generaal
1997/1998, 7^{de} vergadering, 29 september 1998, blz. 284
(Begroting aangenomen, zonder stemming)

Eerste Kamer der Staten-Generaal

- nr. 28 Eindverslag van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken en de Hoge Colleges van Staat
(vastgesteld 13 oktober 1998)
(Blanco eindverslag)

Handelingen Eerste Kamer der Staten-Generaal
1997/1998, 4^{de} vergadering, 27 oktober 1998, blz. 73
(Begroting aangenomen)

Staatsblad 1998, nr. 680

Vaststelling van de begroting van de uitgaven en de ontvangsten van de Hoge Colleges van Staat en Kabinet der Koningin (II) voor het jaar 1999

Hoofdstuk III tot en met XVI**Tweede Kamer der Staten-Generaal**

Hoofdstuk IV nr. 3	Kabinet voor Nederlands-Antilliaanse en Arubaanse Zaken Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 9: Overzicht aanbevelingen Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk V nr. 3	Ministerie van Buitenlandse Zaken Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 17: De bijlage inzake aanbevelingen Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk VI nr. 3	Ministerie van Justitie Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 40–42: Inzake de aanbevelingen Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk VII nr. 3	Ministerie van Binnenlandse Zaken Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 71: Aanbevelingen Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk VIII nr. 3	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 29: Reacties op aanbevelingen van de Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk IXB nr. 3	Ministerie van Financiën Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 30: Aanbevelingen Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk X nr. 3	Ministerie van Defensie Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 11–12: Overzicht van verslagen van de Commissie voor de Verzoekschriften en van aanbevelingen van de Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk XI nr. 3	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 20: De bijlage inzake verzoekschriften van de Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk XII nr. 3	Ministerie van Verkeer en Waterstaat Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 39: Aanbevelingen van de Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk XIII nr. 3	Ministerie van Economische Zaken Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 16: Aanbevelingen van de Nationale ombudsman)</i>

Hoofdstuk XIV nr. 3	Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 21: Overzicht aanbevelingen Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk XV nr. 3	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid Bijlagen bij de Memorie van toelichting <i>(blz. 9–10: Nationale ombudsman)</i>
Hoofdstuk XVI nr. 3	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport Bijlagen bij de Memorie van Toelichting <i>(blz. 21: De bijlage inzake aanbevelingen Nationale ombudsman)</i>

7. Kwartaaloverzichten Nationale ombudsman

In 1998 heeft de Nationale ombudsman aan de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Tweede Kamer en de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken uit de Tweede Kamer, op de navolgende data, openbare kwartaaloverzichten gestuurd met daarin de reacties die van de bestuursorganen werden ontvangen op aanbevelingen in de rapporten.

Eerste kwartaal: april 1998
Tweede kwartaal: juli 1998
Derde kwartaal : oktober 1998
Vierde kwartaal: februari 1999

Deze overzichten hebben geen nummering vanwege de Tweede Kamer.

8. Kamervragen

Aanhangsel van de Handelingen

1997/1998, nr. 933

Vragen van het lid Swildens-Rozendaal (PvdA) over vermeend seksueel misbruik op het politiebureau te Rijswijk en Antwoord van Minister Sorgdrager (Justitie)

(Vragen naar aanleiding van een rapport van de Nationale ombudsman)
(resp. ingezonden 17 februari 1998 en ontvangen 18 maart 1998)

Aanhangsel van de Handelingen

1997/1998, nr. 1083

1997/1998, nr. 1156

Vragen van het lid Hendriks (Hendriks) over een artikel 12 Sv-klachtprocedure en Antwoord van Minister Sorgdrager (Justitie)
(In de vragen wordt verwezen naar het Jaarverslag van de Nationale ombudsman over 1991 en naar rapport 91/328 van de Nationale ombudsman)

(resp. ingezonden 16 maart 1998 en ontvangen 29 april 1998)

Aanhangsel van de Handelingen

1997/1998, nr. 1362

1997/1998, nr. 1420

Vragen van de leden M. M. van der Burg (PvdA), Bremmer (CDA), Dittrich (D66), J. M. de Vries (VVD), Rabbae (GroenLinks), Schutte (GPV) en Van den Berg (SGP) over een adoptiehulpverlening en Antwoord van Staatssecretaris Schmitz (Justitie), mede namens de minister en staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

(Vragen naar o.a. de instelling van een landelijke onafhankelijke klachtencommissie voor klachten over gedragingen van vergunninghouders aan wie vergunning is verleend om te bemiddelen inzake de opnemings van een buitenlands pleegkind. In haar antwoord deelt de staatssecretaris mee dat er wordt gedacht aan een klachtenadviescommissie in de zin van hoofdstuk 9 Awb. Na een procedure bij die commissie kan een klacht worden ingediend bij de Nationale ombudsman)

(resp. ingezonden 20 mei 1998 en ontvangen 26 juni 1998)

Aanhangsel van de Handelingen

1997/1998, nr. 1385

1997/1998, nr. 1538

Vragen van het lid Dankers (CDA over aids-besmetting en Antwoord van Minister Borst-Eilers (Volksgezondheid, Welzijn en Sport)

(In haar antwoord op vragen naar het al dan niet verlenen van een financiële tegemoetkoming aan mensen die in de periode 1978–1985 met het HIV-virus besmet zijn geraakt gaat de minister in op het rapport van de Nationale ombudsman over de rol van de Nederlandse overheid met betrekking tot bescherming van hemofilie-patiënten tegen het risico van besmetting met het aids-virus via bloedproducten in de periode 1982–1989)

(resp. ingezonden 25 mei 1998 en ontvangen 16 juli 1998)

Aanhangsel van de Handelingen

1998/1999, nr. 29

Vragen van de leden Halsema en Vos (beiden GroenLinks) over de kwaliteit van de individuele ambtsberichten in asielzaken en Antwoord van Minister Van Aartsen (Buitenlandse Zaken) en Staatssecretaris Cohen (Justitie)

(Vragen naar aanleiding van rapport van de Nationale ombudsman over de kwaliteit van de individuele ambtsberichten in asielzaken)

(resp. ingezonden 24 augustus 1998 en ontvangen 21 september 1998)

Aanhangsel van de Handelingen

1998/1999, nr. 69

Vragen van het lid Verhagen (CDA) over klachten bij de Nationale ombudsman over de IND en Antwoord van Staatssecretaris Cohen (Justitie)

(Vragen naar aanleiding van een brief van de Nationale ombudsman van 18 juli 1998 waarin deze aandacht vraagt voor het sterk stijgende aantal klachten over de IND)

(resp. ingezonden 24 augustus 1998 en ontvangen 29 september 1998)

Aanhangsel van de Handelingen

1997/1998, nr. 1769

1998/1999, nr. 130

Vragen van het lid Halsema (GroenLinks) over de uitlevering van een Serviër aan de Verenigde Staten en Antwoord van Minister Korthals (Justitie)

(Vraag naar het standpunt van de minister ten aanzien van de conclusie van de Nationale ombudsman dat de Serviër die is uitgeleverd aan de Verenigde Staten, onrechtmatig is aangehouden en in bewaring gesteld. De minister onderschrijft het in het rapport van de Nationale ombudsman verwoorde standpunt van zijn ambtsvoorganger)

(resp. ingezonden 24 augustus 1998 en ontvangen 6 oktober 1998)

Aanhangsel van de Handelingen

1998/1999, nr. 457

Vragen van de leden Kant en de Wit (beiden SP) over de mishandeling door een politieagent en Antwoord van Minister Peper (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)

(In het antwoord op een vraag naar de klachtenprocedure bij de regio-politie Groningen wijst de minister tevens op de in de klachtenregeling opgenomen vermelding van de mogelijkheid zich tot de Nationale ombudsman te wenden) (resp. ingezonden 10 november 1998 en ontvangen 9 december 1998)

9. Diverse Kamerstukken

19 637 Vluchtelingenbeleid

Tweede Kamer der Staten-Generaal

nr. 394 Brief van de Staatssecretaris van Justitie aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (20 november 1998)
(In de in de brief opgenomen tweede rapportage asielketen wordt gerefereerd aan het rapport van de Nationale ombudsman over individuele ambtsberichten)

25 638 Wijziging artikelen 140 en 443 Wetboek van Strafrecht

Eerste Kamer der Staten-Generaal

nr. 7b Nader voorlopig verslag van de vaste Commissie voor Justitie (vastgesteld 30 november 1998)
(De leden van de VVD-fractie geven in overweging bij de in het onderhavige wetsvoorstel beoogde wijzigingen in artikel 140 de conclusies te betrekken zoals geformuleerd door de Nationale ombudsman in zijn rapport over het politieoptreden tijdens de Eurotop)

nr. 7c Nadere memorie van antwoord (ontvangen 4 januari 1999)
(De minister geeft aan, in reactie op het nader verslag, geen nieuwe wijzigingen in artikel 140 in overweging te nemen)

25 854 Externe klachtvoorziening

Tweede Kamer der Staten-Generaal

nr. 1 Brief van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (22 januari 1998)

Handelingen Tweede Kamer der Staten-Generaal

1997/1998, 75^{ste} vergadering, 16 april 1998, blz. 5609, 5657
(Afgevoerd van lijst van werkzaamheden)

25 877

Regels met betrekking tot de inlichtingen- en veiligheidsdiensten alsmede wijziging van enkele wetten (Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 19..)

Tweede Kamer der Staten-Generaal

- A
nr. 1 Advies van de Raad van State en Nader rapport
Koninklijke Boodschap
nr. 2 Voorstel van wet
nr. 3 Memorie van toelichting
(7 februari 1998)
(In het wetsvoorstel zijn onder de artikelen 79 en 80 bepalingen opgenomen over de behandeling van klachten over de inlichtingen- en veiligheidsdiensten door de Nationale ombudsman)
nr. 4 Nota van verbetering
(ontvangen 2 maart 1998)
nr. 5 Verslag
(vastgesteld 30 juli 1998)
(Met betrekking tot de onderdelen toezicht en klachtbehandeling wordt door de leden van de vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken ingegaan op de wenselijkheid van klachtbehandeling door de Nationale ombudsman en de relatie tussen Nationale ombudsman en de commissie van toezicht betreffende de inlichtingen- en veiligheidsdiensten)

25 918

Nevenwerkzaamheden ambtsdragers en ambtenaren

Tweede Kamer der Staten-Generaal

- nr. 1 Brief van de Minister van Binnenlandse Zaken aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
(2 maart 1998)
(De in de brief opgenomen regeling bevat ook bepalingen over de nevenwerkzaamheden van de Nationale ombudsman)

26 251

Verslagen van de Commissies voor de Verzoekschriften

Staten-Generaal

- nr. 1 Brief van Commissies voor de Verzoekschriften aan de Voorzitters van de Eerste en van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
(17 november 1998)
(De brief bevat het jaarverslag van de Commissies voor de Verzoekschriften uit de beide Kamers der Staten-Generaal over het vergaderjaar 1997–1998. In het jaarverslag wordt ook aandacht besteed aan de betrekkingen met de Nationale ombudsman)

3.1 Overzicht rapportnummers per onderwerpgebied

Politie	12, 15, 19, 23, 24, 27, 29, 30, 31, 34, 39, 40, 42, 44, 48, 53, 54, 56, 63, 72, 77, 78, 80, 82, 89, 99, 103, 117, 122, 129, 141, 142, 143, 146, 147, 148, 149, 151, 152, 156, 157, 162, 165, 174, 175, 177, 180, 181, 187, 190, 193, 194, 198, 205, 206, 207, 221, 234, 241, 242, 244, 248, 255, 256, 259, 261, 262, 269, 272, 284, 285, 287, 289, 295, 301, 303, 306, 310, 312, 315, 317, 318, 323, 328, 329, 332, 333, 334, 336, 337, 338, 345, 359, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 369, 371, 373, 374, 377, 379, 380, 381, 384, 387, 390, 391, 393, 396, 397, 398, 399, 400, 404, 405, 409, 413, 415, 418, 419, 420, 422, 423, 425, 431, 434, 436, 441, 444, 447, 449, 450, 462, 465, 467, 468, 469, 470, 472, 474, 477, 480, 481, 484, 485, 486, 488, 489, 490, 492, 495, 501, 505, 518, 520, 521, 522, 524, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 535, 540, 541, 543, 544, 548, 550, 554, 555, 563, 564, 567, 569, 570, 581, 582, 583, 585, 586, 593, 595, 596, 598, 599
Burgemeesters	64, 167, 491
Buitenlandse Zaken	5, 16, 17, 28, 42, 59, 84, 85, 87, 90, 121, 144, 145, 149, 197, 232, 235, 246, 252, 266, 350, 394, 452, 453, 457, 479, 542, 545, 588, 592
Justitie	1, 12, 17, 30, 31, 42, 43, 59, 60, 66, 77, 78, 83, 87, 88, 90, 95, 98, 100, 101, 102, 113, 123, 137, 144, 154, 157, 159, 163, 164, 166, 171, 172, 173, 178, 181, 182, 186, 197, 199, 209, 210, 211, 212, 223, 224, 232, 240, 247, 255, 256, 260, 261, 268, 270, 271, 273, 274, 275, 277, 285, 292, 297, 299, 308, 309, 313*, 316, 320, 332, 333, 336, 348, 349, 350, 360, 368, 372, 376*, 381, 382, 386, 387, 391, 392, 394, 395, 398, 401, 402, 408, 414, 416, 417, 419, 420, 421, 423, 427, 430, 431, 434, 445, 446, 450, 451, 454, 466, 479, 483, 489, 490, 496, 497, 505, 506, 513, 524, 527, 529, 533, 534, 540, 542, 546, 548, 557, 560, 561, 568, 575, 581, 585, 594
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	55, 226, 505, 577
Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	8, 57, 73, 96, 217, 231, 290, 340, 347, 443, 578
Financiën	9, 13, 46, 47, 49, 51, 61, 65, 106, 108, 115, 116, 125, 127, 130, 134, 153, 155, 158, 161, 168, 188, 191, 195, 200, 204, 210, 216, 219, 222, 225, 229, 264, 265, 278, 280, 283, 286, 293, 294, 300, 314, 322, 331, 339, 351, 353, 354, 356, 385, 410, 424, 428, 432, 433, 439, 442, 448, 455, 478, 482, 494, 498, 508, 509, 515, 525, 526, 537, 539, 547, 549, 552, 553, 558, 562, 566, 571, 580, 584, 591, 597

Defensie	41, 91, 109, 215, 291, 342, 389, 407, 576
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordering en Milieubeheer	114, 119, 184, 227, 258, 296, 302, 355, 406, 411, 438, 507, 538, 572, 574
Verkeer en Waterstaat	35, 94, 105, 128, 183, 201, 233, 238, 254, 261, 304, 352, 378, 473, 487, 565
Economische Zaken	132
Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	52, 69, 71, 185, 250, 358, 458, 502
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	(ministerie) 38, 114, 131 (sociale zekerheid) 3, 10, 11, 22, 32, 33, 36, 45, 50, 62, 76, 81, 86, 92, 97, 104, 110, 111, 112, 118, 126, 133, 138, 140, 160, 189, 203, 228, 230, 236, 237, 243, 249, 251, 257, 276, 279, 281, 288, 293, 298, 307, 325, 330, 346, 370, 375, 383, 426, 429, 437, 460, 461, 475, 476, 499, 500, 504, 510, 512, 514, 516, 519, 523, 551, 573, 579 (arbeidsvoorziening) 18, 25, 26, 37, 68, 75, 79, 124, 135, 136, 139, 169, 170, 179, 192, 213, 218, 245, 263, 267, 282, 305, 319, 324, 326, 327, 335, 357, 388, 435, 463, 464, 503, 511, 536, 556
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	58, 120, 176, 196, 208, 341, 343, 456, 493, 517, 587, 589
Waterschappen	2, 6, 7, 14, 20, 67, 70, 107, 202, 214, 220, 311, 321, 344, 412, 459
Ontwikkelingssamenwerking	16, 403
Provincies	21
Productschap	185
Gemeenten	4, 74, 93, 150, 239, 253, 440, 471, 559, 590

* Deze rapporten hebben betrekking op meerdere verzoekschriften.

3.2 Vermelding van rapporten in vakbladen in 1998

Overzicht 1 januari 1998 tot en met 9 februari 1999

Politie en openbaar ministerie

98/063	AB 1998, nr. 198, blz. 877–884 (m.n. P. J. Stolk)
98/129	AB 1998, nr. 230, blz. 1054–1065 (m.n. P. J. Stolk)
98/181	JV 1998, afl. 9, nr. S54, blz. 538–540*
98/289	AB 1998, nr. 358, blz. 1702–1708
98/315	LBR-Bulletin 1998, afl. 5, blz. 15–19 (m.n. mw. J. Oudgenoeg)
98/337	AB 1998, nr. 359, blz. 1709–1716
98/505	JV 1999, afl. 1, nr. 16, blz. 85–90

Tweemaal per jaar worden in de rubriek Nationale ombudsman van het tijdschrift *Delikt en Delinkwent* rapporten op het terrein van de politie en het openbaar ministerie besproken. In 1998 werden besprekingen gepubliceerd in aflevering 3 (maart 1998), blz. 279–288 en aflevering 8 (oktober 1998), blz. 795–804.

In het tijdschrift *Opportuun* (tijdschrift voor het openbaar ministerie) worden regelmatig samenvattingen gepubliceerd van rapporten van de Nationale ombudsman op het terrein van het openbaar ministerie.

Ministeries

Buitenlandse Zaken

97/607	JV 1998, afl. 2, nr. S12, blz. 127*
98/145	AB 1998, nr. 291, blz. 1416–1423
98/232	AB 1998, nr. 293, blz. 1430–1437 (m.n. P. J. Stolk)
98/350	JB 1998, afl. 11, nr. 195, blz. 901–907
	JV 1998, afl. 12, nr. 173, blz. 772–781 (m.n. R. Fernhout)

Justitie (met uitzondering van politie en openbaar ministerie)

97/507	Verkeersrecht 1998, nr. 116, blz. 189–191*
97/607	JV 1998, afl. 2, nr. S12, blz. 127*
98/181	JV 1998, afl. 9, nr. S54, blz. 538–540*
98/182	JV 1998, afl. 9, nr. S55, blz. 540–541*
98/232	AB 1998, nr. 293, blz. 1430–1437 (m.n. P. J. Stolk)
98/292	JV 1998, afl. 12, nr. 174, blz. 782–785
98/350	JB 1998, afl. 11, nr. 195, blz. 901–907
	JV 1998, afl. 12, nr. 173, blz. 772–781 (m.n. R. Fernhout)
98/360	AB 1998, nr. 392, blz. 1846–1852 (m.n. P. J. Stolk)
	JV 1998, afl. 13, nr. 187, blz. 849–852
98/376	NAV 1998, afl. 9, nr. 207 (m.n.)*
98/402	JV 1998, afl. 15, nr. S90, blz. 999*

Binnenlandse Zaken (en Koninkrijksrelaties)

98/226	AB 1998, nr. 267, blz. 1287–1292
--------	----------------------------------

Financiën

97/540	Vakstudienieuws 1998, afl. 12, blz. 1206–1209 (m.n.)*
97/577	Vakstudienieuws 1998, afl. 7, blz. 683–686 (m.n.)*
97/579	Vakstudienieuws 1998, afl. 14, blz. 1367–1370 (m.n.)*
97/591	Vakstudienieuws 1998, afl. 8b, blz. 845–847 (m.n.)*
98/009	Vakstudienieuws 1998, afl. 13, blz. 1309–1313 (m.n.)*
98/046	JB 1998, nr. 122, blz. 560–562
98/108	AB 1998, nr. 224, blz. 1016–1025 (m.n. P. J. Stolk)
98/130	AB 1998, nr. 229, blz. 1047–1054 (m.n. P. J. Stolk)

98/155	Vakstudienieuws 1998, afl. 31, blz. 2691–2694 (m.n.)*
98/161	Vakstudienieuws 1998, afl. 28, blz. 2425–2429 (m.n.)*
98/222	Vakstudienieuws 1998, afl. 35, blz. 3036–3037 (m.n.)*
98/356	Vakstudienieuws 1998, afl. 44, blz. 3824–3827 (m.n.)*
	AB 1998, nr. 402, blz. 1890–1901 (m.n. P. J. Stolk)
98/432	Vakstudienieuws 1998, afl. 55, blz. 4738–4741 (m.n.)*
98/455	Vakstudienieuws 1998, afl. 56, blz. 4850–4852 (m.n.)*
98/478	Vakstudienieuws 1998, afl. 58, blz. 5011–5013 (m.n.)*
98/482	Vakstudienieuws 1998, afl. 56, blz. 4852–4853 (m.n.)*
98/494	Vakstudienieuws 1998, afl. 58, blz. 5013–5015 (m.n.)*
98/509	Vakstudienieuws 1998, afl. 59, blz. 5105–5108 (m.n.)*
98/566	Vakstudienieuws 1999, afl. 4, blz. 372–374 (m.n.)*

In het tijdschrift Fiscaal up to date en in het FIOD/Documentatie Infobulletin worden regelmatig samenvattingen gepubliceerd van rapporten van de Nationale ombudsman op het terrein van de Belastingdienst.

Defensie

97/480	AB 1998, nr. 129, blz. 573–588 (m.n. P. J. Stolk)
97/574	AB 1998, nr. 103, blz. 450–453

Verkeer en Waterstaat

97/573	JB 1998, nr. 23, blz. 106–116
98/035	AB 1998, nr. 213, blz. 957–964 (m.n. P. J. Stolk)

Volksgesondheid, Welzijn en Sport

98/58	TvG 1998, afl. 8, nr. 81, blz. 534–537
-------	--

Zelfstandige bestuursorganen

Landelijk instituut sociale verzekeringen

97/594	JB 1998, nr. 46, blz. 202–208 (m.n. H. Koning)
98/010	JB 1998, nr. 67, blz. 285–288
98/426	JB 1998, nr. 291, blz. 1282–1287

Centraal Bestuur voor de arbeidsvoorziening

97/526	AB 1998, nr. 120, blz. 538–544 (m.n. P. J. Stolk)
98/245	JB 1998, afl. 12, nr. 217, blz. 977–980 AB 1998, nr. 328, blz. 1565–1572 (m.n. P. J. Stolk) JV 1998, afl. 10, nr. S62, blz. 634–635

Pensioen- en uitkeringsraad

98/208	AB 1998, nr. 292, blz. 1423–1430
--------	----------------------------------

Dienst Wegverkeer

97/213	Verkeersrecht 1998, nr. 35, blz. 63–64*
98/183	AB 1998, nr. 327, blz. 1558–1565
	Verkeersrecht 1998, nr. 191, blz. 383–384

APK-Keuringsstation

97/374	Verkeersrecht 1998, nr. 190, blz. 382–383
--------	---

Gemeenten

98/440	AB 1998, nr. 441, blz. 2086–2093
--------	----------------------------------

Waterschappen

97/408	AB 1998, nr. 139, blz. 629–633 (m.n. A. van Hall) Het Waterschap 1998, afl. 10, blz. 380–381 (m.n. V. M. Anches)
97/583	AB 1998, nr. 276, blz. 1328–1340 (m.n. A. van Hall)

* = gedeeltelijke weergave of samenvatting

AB	= AB Rechtspraak Bestuursrecht
JB	= Jurisprudentie Bestuursrecht
JV	= Jurisprudentie Vreemdelingenrecht
NAV	= Nieuwsbrief Asiel- en Vluchtelingenrecht
TvG	= Tijdschrift voor Gezondheidsrecht

3.3 Overzicht uitgebrachte rapporten 1998

In dit overzicht worden per rapport achtereenvolgens vermeld: het nummer van het rapport; gegevens (zoals het betreffende onderdeel) over het bestuursorgaan waarover het verzoekschrift is ingediend; een aanduiding van de inhoud van het verzoekschrift in trefwoorden; de code van het oordeel van de Nationale ombudsman, waarbij vermeld of de Nationale ombudsman een aanbeveling heeft gedaan en/of zijn instemming heeft betuigd.

De rapporten zijn ingedeeld volgens het werkgebied van de ministeries.

In het overzicht worden de volgende codes en afkortingen gebruikt:

Gak	Gemeenschappelijk administratiekantoor
SFB	Stichting sfb Uitvoeringsorganisatie Sociale Verzekering Bouwnijverheid
USZO	Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid
FIOD	Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
Lisv	Landelijk instituut sociale verzekeringen

het oordeel

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

Binnenlandse Zaken

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/055	USZO Haarlem	Kwaliteiten en optreden verzoeker als gemachtigde van cliënt USZO op dubieuze gronden in twijfel getrokken; niet bereid getoond om te komen tot passende oplossing voor door verzoeker verrichte werkzaamheden	ng
98/076	USZO Heerlen	geen antwoord gegeven op schriftelijk gestelde vragen over pensioenaanspraken	g
98/226	Minister van Binnenlandse Zaken	in Handleiding inschrijving asielzoekers in GBA uitsluitend t.a.v. asielzoekers bepaald dat brondocumenten worden vertaald door één van de Tolkencentra, terwijl in Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens is bepaald dat vertalingen worden gemaakt door beëdigde vertalers (ten onrechte onderscheid t.a.v. overige vreemdelingen)	ng
98/276	USZO Heerlen	geen uitleg gegeven over vordering; zonder beslissing te nemen over bezwaarschrift tot vordering overgegaan	g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/346	USZO Heerlen	niet voldoende duidelijk gemaakt waarom uitkering moest worden gecorrigeerd en wat de gevolgen daarvan waren	# ,g
98/429	USZO Heerlen	er niet in geslaagd een einde te maken aan de registratie van de uitkeringsgegevens van een derde op persoonsgegevens verzoeker	# ,g
98/500	USZO Heerlen	geen beslissing genomen m.b.t. bezwaarschrift	# ,g
98/504	USZO Heerlen	geen specificatie van terugvordering verstrekt; andere tariefgroep toegepast; toegezegde nabetaling niet overgemaakt; toezeggingen om terug te bellen niet nagekomen; ondanks verzoek geen kopie brief gezonden aan intermediair	g
98/505	Landelijk Coördinatiecentrum	onrechtmatig optreden tegen (dreigende) ordeverstoringen rond Eurotop in Amsterdam (zonder grond vasthouden en uitzetten EU-onderdanen; beperken demonstratievrijheid)	g
98/510	USZO Heerlen	uitkering niet juist verwerkt; in brief onvoldoende ingegaan op vragen	g
98/519	USZO Heerlen	toezeggingen om terug te bellen niet nagekomen; afwijzend gereageerd op verzoek te worden doorverbonden; telefonische toezegging om schriftelijk te informeren niet nagekomen	# ,g
98/523	USZO Heerlen	geen beslissing genomen op aanvraag uitkering	g
98/573	USZO Heerlen	ongevraagd en onaangekondigd tariefgroep-indeling gewijzigd; in telefoongesprek hierover geen verklaring of excuses aangeboden; in brief onvoldoende ingegaan op gestelde vragen; nog geen formele beslissing genomen op bezwaarschrift	g,ng
98/577	USZO Zoetermeer	uitkering over maand juli 1998 nog niet uitbetaald	g

Buitenlandse Zaken

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/005	Minister van Buitenlandse Zaken	Niet inhoudelijk gereageerd op brief advocaat met verzoek om informatie over legalisatie documenten door ambassade Accra (Ghana)	g,ng
98/016	Nederlandse ambassades te Nairobi en Kampala	Werken verzoeker (consulent «Geografische Informatie Systemen») tegen in pogingen om financiering voor projecten in Afrika te verkrijgen; werken samen met concurrent	g,ng,go
	Minister voor Ontwikkelingssamenwerking	Niet adequaat gereageerd op brief	g
98/017	Nederlandse ambassade Islamabad	Wijze van afhandeling visumaanvraag Pakistaanse echtgenoot verzoekster	g
98/028	Ministerie van Buitenlandse Zaken	Verzoeker (in Polen in gijzeling of vervangende hechtenis) geen rijksvoorschot toegekend voor gerechtskosten en een opgelegde geldboete	ng
98/084	Ministerie van Buitenlandse Zaken	lange behandelingsduur bezwaarschrift tegen niet-verstrekken informatie over legalisatieprocedure; lange behandelingsduur bezwaarschrift tegen afwijzende beschikking Nederlandse ambassade in Lagos op legalisatieaanvraag	g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/085	Nederlandse Consulaat-Generaal Milaan (Italië)	geen of onvoldoende tijdige bekendheid gegeven aan mogelijkheid die tot 1 januari 1988 bestond voor in buitenland wonende Nederlandse vrouwen die met buitenlandse man zijn getrouwd, om Nederlandse nationaliteit voor kinderen te verkrijgen; nog geen antwoord gegeven op brief	ng,go
98/090	Ministerie van Buitenlandse Zaken	geen reactie op brief	g
98/121	Ministerie van Buitenlandse Zaken	gelegaliseerde geboorteakte als vals aangemerkt zonder gronden hiervoor mee te delen	g
98/144	Ministerie van Buitenlandse Zaken	lange termijn opstellen ambtsbericht	g
98/145	Minister van Buitenlandse Zaken	pas laat ontvangst bezwaarschrift bevestigd, gevraagde stukken en verslag hoorzitting gestuurd, nog niet gereageerd op brief	ng
	Ambassade Accra	pas na rappel besluit genomen op legalisatie-aanvraag; geen melding gemaakt van rechtsmiddel dat tegen besluit open staat	g
98/149	Ambassade Islamabad	door onjuiste handelwijze verzoekster laten wachten voordat zij kon terugkeren naar Nederland	g
	Ministerie van Buitenlandse Zaken	niet gereageerd op brieven advocaat	g
98/232	Ambassade Paramaribo	onjuiste adresgegevens verstrekt aan Visadienst	ng
98/235	Ministerie van Buitenlandse Zaken	verleent onvoldoende medewerking bij verkrijgen laissez-passer voor echtgenote en kinderen verzoeker	g
98/246	Ambassade Teheran	handelwijze rond visumaanvraag (foute/ onvolledige informatie gegeven; onheus bejegend; visum niet afgegeven terwijl het klaar lag; verkeerde datum vermeld op visum)	g,ng,go
98/252	Ambassade Ottawa	verzoek om opsporing erfgenaam niet voortvarend afgehandeld	g,ng
	Consulaat-Generaal Vancouver	verzoek om opsporing erfgenaam niet voortvarend afgehandeld	ng
	Ministerie van Buitenlandse Zaken	verzoek om opsporing erfgenaam niet voortvarend afgehandeld	g,ng
98/266	Consulaat-Generaal Istanbul	visumaanvraag (onduidelijke en foute informatie; trage afhandeling)	ng,go
98/350	Ministerie van Buitenlandse Zaken	art. 15-onderzoek naar procedure van totstandkoming en gebruik van individuele ambtsberichten in asielzaken	!,# ,g,ng
98/403	Minister voor Ontwikkelingssamenwerking	zich onvoldoende ingespannen om verzoeker aan een baan te helpen nadat hij ten onrechte geen vervolgaanstelling heeft gekregen	g,ng
98/452	Ambassade Islamabad	niet gereageerd op brieven; lange behandelingsduur onderzoek naar vorig huwelijk echtgenote verzoeker; lange behandelingsduur verificatie geboorteakte kind	g
98/453	Minister van Buitenlandse Zaken	onvoldoende ondersteuning verzoeker (in Marokko gedetineerd i.v.m. drugssmokkel)	g,ng
98/457	Ambassade Damascus	onjuiste informatie verstrekt over voorwaarden verkrijgen MVV	go
	Ministerie van Buitenlandse Zaken	reactie op klacht	g,ng
98/479	Ministerie van Buitenlandse Zaken	wijze van behandeling aanvraag tot verificatie afstandsverklaring t.b.v. machtiging tot voorlopig verblijf voor zoon; klacht behandeld door naaste collega van betrokken ambtenaren	g,ng
	Ambassade Kameroen	wijze van behandeling aanvraag tot verificatie afstandsverklaring t.b.v. machtiging tot voorlopig verblijf voor zoon	g
98/542	Ambassade Islamabad	houdt afgifte machtiging tot voorlopig verblijf voor in Pakistan verblijvende echtgenote op i.v.m. nog niet gelegaliseerde en geverifieerde huwelijksakte	!,# ,g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/545	Ambassade Caïro	verzoeker niet correct behandeld toen hij na verlies een nieuw paspoort kwam aanvragen	ng,go
98/588	Ambassade Caïro	bejegening en informatieverstrekking door medewerkers ambassade	ng
98/592	Ambassade Islambad	geen machtiging tot voorlopig verblijf afgegeven t.b.v. echtgenoot verzoeker	# ,g

Defensie

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/041	Minister van Defensie	Niet bereid kosten medisch onderzoek verzoeker te betalen (onderzoek volgens verzoeker nodig om duidelijkheid te krijgen over vraag wat gevolgen ongeval voor arbeidscapaciteit zijn)	ng
98/091	Koninklijke Marechaussee/Commandant te Den Haag	klacht over optreden medewerkers beveiligingsbedrijf Schiphol ongegrond	ng
	Koninklijke Marechaussee/Commandant District Luchtvaart	klacht over optreden medewerkers beveiligingsbedrijf Schiphol ongegrond verklaard	ng
98/109	Koninklijke Marechaussee/Commandant	klacht verzoeker over ambtenaren marechaussee gedeeltelijk ongegrond verklaard en voor het overige deel geen oordeel gegeven; getuige niet schroftelijk benaderd	g,ng
98/215	Dienst Gebouwen, Werken en Terreinen	komt toezegging over verkoop blok woningen op militair terrein «Klein Heidekamp» in Arnhem niet na; ten onrechte gesteld dat geen overeenstemming kon worden bereikt over koopprijs	ng
98/291	Koninklijke Marechaussee	onder druk zetten dochter van verzoeker tot betalen onbetaalde boetes vriend	ng
98/342	Defensie/Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht	twee klachten niet (toereikend) afgehandeld	ng,go
98/389	Koninklijke Marechaussee Schiphol	verzoeker niet toegelaten tot asielprocedure; geen tolk ingeschakeld; hem met geweld uitgezet naar Turkije; bezittingen niet teruggegeven; op later datum onredelijk lang laten wachten voordat hij in asielprocedure werd opgenomen	# ,g,go
98/407	Koninklijke Marechaussee	asielzoeker na aankomst op Schiphol met het zelfde vliegtuig teruggestuurd terwijl hij meermalen had aangegeven asiel te willen aanvragen; hardhandig opgetreden daarbij; hem opgedragen niet te spreken; geen tolk laten komen	ng,go
98/576	Brigade Koninklijke Marechaussee Terneuzen	bejegening verzoekster tijdens bezoek aan echtgenoot in vreemdelingenbewaring	ng,go

Economische Zaken

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/132	Nederlands Meetinstituut Delft	geeft geen duidelijk antwoord op vraag over kosten keuring; brengt hoger tarief tweede fase-keuring niet aan alle taxi-ondernemers in rekening; heeft nog geen keuringsdatum vastgesteld voor keuringen waarvoor allang is betaald	g,ng

Financiën

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/009	Belastingdienst/ Ondernemingen Groningen	Verzoekster met voorbijgaan aan ontbindings- overeenkomst aansprakelijk gesteld voor te betalen bedrag op naheffingsaanslag omzetbelasting	# ,g,ng
98/013	Belastingdienst/Grote Ondernemingen Rotterdam	Zich tegenover relatie verzoeker afkeurend uitgelaten over wijze waarop verzoekers onderneming voldoet aan fiscale administra- tieve verplichtingen	ng
98/046	Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht	Verlangt nakoming van een door Belasting- dienst Venlo voorgestelde betalingsregeling van f 854 per maand om een Belgische belastingsschuld te voldoen	# ,g
98/047	Belastingdienst/ Centraal bureau motorrijtuigenbelas- ting	Rekening motorrijtuigenbelasting laat toegezonden	ng
98/049	Belastingdienst/ Ondernemingen Rijswijk	Beslissing om geen verdere kwijtschelding te verlenen van boeten onvoldoende gemoti- veerd; verzoeker geen gelegenheid geboden om te worden gehoord; geen reactie gegeven op brief	ng
98/051	Staatssecretaris van Financiën	Weigering om met toepassing van hardheids- clausule afwijkende regeling te treffen voor (boete-)rente	ng
98/061	Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht	Beslissing Belastingdienst Rijswijk gehand- haafd om ter zake van aanslag inkomstenbe- lasting geen andere betalingsregeling toe te staan; geeft niet aan op welke wijze de maandelijkse betalingscapaciteit is berekend	g,ng
98/065	Staatssecretaris van Financiën	verzoek om vermindering naheffingsaanslag loonbelasting afgewezen	ng
98/106	Belastingdienst/ Registratie en successie Rijswijk	n.a.v. bezwaarschriften tegen aanslag successierecht geen ambtshalve vermindering verleend	ng
	Belastingdienst/ Directie Grote Ondernemingen Amsterdam	verzoek om vergoeding coulanterente (i.v.m. afwikkeling verliesverrekening aangiften vennootschapsbelasting) niet volledig gehonoreerd	! ,g,ng
98/108	Regionale directie Domeinen Zuid te Breda	goedkeuring gegeven aan wijze waarop door buurman verzoeker op scheiding zolders opgetrokken wand is uitgevoerd, zonder na te gaan of die voldoet aan eisen Bouwbesluit, en verzoeker meegedeeld dat hij als hij proble- men heeft met de kwaliteit van de wand daar zelf buurman over aan moet spreken	# ,g
98/115	Belastingdienst/ Ondernemingen Utrecht	bij verzoeker gewekte vertrouwen dat naheffingsaanslag omzetbelasting was afgekocht met een bepaalde betaling niet gehonoreerd	ng
98/116	Belastingdienst/ Registratie en successie Rijswijk	n.a.v. bezwaarschriften tegen aanslag successierecht geen ambtshalve vermindering verleend	ng
98/125	Belastingdienst/ Particulieren Heerlen	verzoeker niet gehoord en niet gelegenheid geboden te zorgen voor nader bewijs i.v.m. te nemen beslissing op bezwaarschrift tegen aanlagen inkomstenbelasting	g,ng
98/127	Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht	beroep afgewezen tegen beslissing Belasting- dienst Rotterdam om uitsluitend akkoord te gaan met een bepaalde betalingsregeling	ng
98/130	Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht	beslissing Belastingdienst Hilversum gehandhaafd om verzoeker geen uitstel van betaling te verlenen i.v.m. indiening bezwaar- schrift tegen aanslag inkomstenbelasting op het punt van heffing belasting over vakantie- geld	ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/134	Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht	beslissing Belastingdienst Middelburg gehandhaafd om aan verzoeker geen uitstel van betaling te verlenen i.v.m. indiening bezwaarschrift tegen aanslag inkomstenbelasting op het punt van heffing belasting over vakantiegeld	ng
98/153	Belastingdienst/ Ondernemingen Tilburg	geen duidelijkheid verschaft over aanleiding boekenonderzoek; elders navraag gedaan zonder verzoeker eerst in de gelegenheid te stellen inlichtingen te verstrekken; verzoeker nog geen aanslagbiljet gestuurd, noch een afschrift van het controlerapport verstrekt	g,ng
98/155	Belastingdienst/ Ondernemingen Emmen	aanslag vennootschapsbelasting teruggebracht tot nihil waardoor belastingrechter in verwijzingsprocedure niet meer kon oordelen over geschil	g
98/158	Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht	in reactie op klacht over versnelde invordering aanslag inkomstenbelasting aangegeven dat Belastingdienst Nijmegen inschattingfout heeft gemaakt, maar toch niet volledige bedrag invorderingskosten kwijtgescholden	# ,g
98/161	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Breda	verzoek tot vergoeding adviseurskosten afgewezen	ng
98/168	Staatssecretaris van Financiën	niet bereid de op naam van erflater opgelegde aanslag inkomstenbelasting ambtshalve te verminderen	ng
98/188	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Hoorn	tot executoriaal derdenbeslag overgegaan i.v.m. invordering voorlopige aanslagen inkomstenbelasting, terwijl vervaldatum aanslagen nog niet was bereikt en terwijl er een afspraak gemaakt was over betaling	ng
98/191	Belastingdienst/ Particulieren Middelburg	weigert verklaring af te geven dat in Nederland inkomstenbelasting is geheven over door verzoeker aan ex-echtgenote betaalde alimentatie	ng
98/195	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Breda	ondanks toezegging niet gereageerd op brief	g
98/200	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Breda	niet ingestemd met voorstel om beslagen op activa BV op te heffen en deze activa te verkopen voor bepaald bedrag, waarmee openstaande belastingschulden zouden worden betaald; niet gereageerd op brieven	g,ng
98/204	Belastingdienst/ Centraal bureau motorrijtuigenbelasting	controle-ambtenaar heeft zich niet gelegitiemeerd voorafgaand aan onderzoek bij verzoekster thuis; en haar onjeus bejegend in telefoongesprekken	ng
98/210	FIOD Amsterdam	advocaat inzage geweigerd in verklaring cliënt	# ,g
98/216	Belastingdienst/ Centrale betalings- administratie	machtiging automatische incasso voorlopige aanslag vermogensbelasting 1997 niet geaccepteerd voor vanaf 28 juli 1997 opkomende termijnen	ng
98/219	Belastingdienst/ Particulieren Rotterdam	aan de hand van gegevens van andere belastingplichtige bij vaststellen aanslag inkomstenbelasting verzoeker afgeweken van aangifte	g,ng
98/222	Belastingdienst/ Ondernemingen Lelystad	twee teruggaven inkomstenbelasting over laten boeken op gironummer dat al jaren niet meer door verzoeker gebruikt werd; niet bereid de teruggaven alsnog op juiste rekening te boeken	ng
98/225	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Alkmaar	niet bereid aan hem opgelegde aanslagen inkomstenbelasting ambtshalve te verminderen (uitgegaan van te hoge waarde eigen woning)	ng
98/229	Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam	stuurde belastingaanslagen en andere stukken in bepaalde periode niet naar juiste adres	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/264	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Breda	Wijze van klachtbehandeling (termijn, onduidelijke informatie; niet nakomen telefonische toezegging)	g,ng
98/265	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Hoorn	bejegening; wijze van klachtbehandeling (geen standpuntbepaling)	g,ng
98/278	Domeinen Roerende Zaken	weigering schade aan personenauto te vergoeden/herstellen, ontstaan doen auto in depot was	ng
98/280	Belastingdienst/ Particulieren Hengelo	voorlopige aanslag opgelegd ondanks op voorste blad rood vermelde aantekening; niet bereid definitieve aanslag te vernietigen	ng
98/283	Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam	bij toekenning coulance-rente rekening gehouden met gesteld fictief rentevoordeel	# ,g,ng
98/286	Belastingdienst/ Douane Groningen	grove en beledigende bejegening; onnodige controle van de bagage	ng
98/293	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Leiden	betekening dwangbevel voor een vordering van Gak Nederland BV die reeds was voldaan; ondanks mededeling aan deurwaarder beslaglegging op goederen.	g,ng
98/294	Domeinen Roerende Zaken Apeldoorn	afwijzing verzoek om schadevergoeding voor autoradiocassette recorder	# ,g
98/300	Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht	handhaving beslissing om geen kwijtschelding te verlenen van een met dagtekening opgelegde aanslag kapitaalsbelasting	ng
98/314	Belastingdienst/ Ondernemingen Eindhoven	geen uitspraak gedaan op ruim 7 respectievelijk bijna 3 maanden eerder ingediende bezwaarschriften tegen aanslagen omzetbelasting en inkomstenbelasting; klacht niet gegrond verklaard op punt van afdoening korte termijn	ng
98/322	Belastingdienst/ Particulieren Groningen	ter invordering naheffingsaanslag motorrijtuigenbelasting 1995 bij werkgever loonvordering ingesteld, terwijl dwangbevel niet klopte	g
98/331	Belastingdienst/ Ondernemingen Leeuwarden	toezegging aan administratiekantoor dat geen naheffing omzetbelasting zou plaatsvinden ontkend; telefonisch contact opgenomen ondanks verzoek alleen schriftelijk te reageren (medewerker kantoor onheus bejegend); wijze van behandeling klacht	ng
98/339	Staatssecretaris Financiën	te kennen gegeven geen aanleiding te zien om inspecteur Belastingdienst/Ondernemingen Goes te verzoeken standpunt over verlenen van ambtshalve vermindering te heroverwegen	ng
98/351	Belastingdienst/ Douane	bejegening verzoeker bij controle computerspullen (duurde lang; verzoeker moest niet ter zake doende vragen twee keer beantwoorden; werd als crimineel behandeld; klant-onvriendelijke houding bij kassa); klacht hierover ongegrond verklaard	g,ng,go
98/353	Belastingdienst/ Ondernemingen Winterswijk	geen gevolg gegeven aan met verzoekster gemaakte afspraken m.b.t. inkomstenbelasting	ng
98/354	Belastingdienst/ Douane Hoofddorp	verzoek om vergoeding schade verhuisboedel (door douanecontrole) afgewezen	ng
98/356	Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam	mededeling verzoeker dat hij geen behoefte had aan mondelinge bespreking bezwaarschrift opgevat als weigering om te voldoen aan informatieplicht; zich opstandpunt gesteld niet verplicht te zijn inzake bezwaarprocedures correspondentie aan verzoeker (belastingadviseur) te sturen	g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/385	Belastingdienst/ Particulieren Den Haag	handelwijze rond navorderingsaanslagen (geen informatieuitwisseling; niet gereageerd op brieven; toezegging niet nagekomen; om informatie gevraagd die bekend moest zijn; door beslaglegging onmogelijk gemaakt met financiële middelen onschuld te bewijzen); nog geen beslissing genomen op bezwaar- schrift; opgelegde navorderingsaanslagen ten onrechte terstond invorderbaar verklaard	g,ng
	Belastingdienst/FIOD Haarlem	in afsluitende rapport n.a.v. onderzoek naar belastingfraude verzoeker onvoldoende duidelijk gemaakt welke informatie van hem was verkregen en welk overleg met hem was gevoerd	ng
98/410	Minister van Financiën Belastingdienst/ Ondernemingen Rotterdam 1	niet inhoudelijk ingegaan op brief met bezwaren over optreden Belastingdienst voor 1 april 1997 ingediende aangifte inkomstenbelasting pas in januari 1998 behandeld (i.v.m. overgang van Belasting- dienst Particulieren naar Ondernemingen); teruggaaf pas laat uitbetaald	ng g,ng
98/424	Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht	voor 1 april 1997 gedane aangifte inkomsten- belasting nog niet afgehandeld i.v.m. problemen met automatiseringssysteem	g
98/428	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Zaandam	niet inhoudelijk gereageerd op verzoek om definitieve aanslag inkomstenbelasting ambtshalve te verminderen (i.v.m. als niet aftrekbaar aanmerken van kosten voor het voeren van juridische procedures)	ng
98/432	Belastingdienst/ Douane district Hoofddorp	verzoeker bij terugkomst uit Marokko zonder aanleiding gecontroleerd en zonder toestem- ming gefouilleerd; zijn bescheiden zonder toestemming gekopieerd en hierop geen toelichting gegeven, in rapport onjuiste verklaring van verzoeker opgenomen, hem rapport niet laten inzien	g,ng,go
98/433	Belastingdienst/ Ondernemingen Den Haag	niet voldaan aan verzoek om teruggaven inkomstenbelasting op rekening derde te storten; lange behandelingsduur	g,ng
98/439	Belastingdienst/ Ondernemingen Den Haag	verzoeker onnodig op kosten gebracht door voor invordering openstaand bedrag inkomstenbelasting dwangbevel uit te vaardigen	ng
98/442	Belastingdienst/ Particulieren	niet bereid betalingsregeling te treffen voor belastingsschuld die past bij verzoeksters financiële situatie	ng
98/448	Staatssecretaris van Financiën	zich – bij beslissing om geen hogere schade- vergoeding toe te kennen – op standpunt gesteld dat Belastingdienst niet onrechtmatig heeft gehandeld door beslag te leggen op inboedel en deze executoriaal te verkopen verzoek tot toezending plan te snel afgewezen	# ,g,ng
98/455	Ministerie van Financiën/Centrale Directie Voorlichting		g
98/478	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Breda/Bureau VAMIL	weigert melding aanschaffing bedrijfsmiddel tijdig te registreren	# ,g
98/482	Ministerie van Financiën	behandeling Wob-verzoeken	g
98/494	Belastingdienst/ Particulieren Amsterdam	geweigerd aanslag inkomstenbelasting 1990 te verminderen omdat 5 jaar-termijn verstre- ken was	! ,g
98/498	Belastingdienst/ Particulieren Eindhoven	geweigerd om cliënt te ontheffen van verplichting om aangiftebiljet inkomstenbelas- ting in te dienen	g
98/508	Belastingdienst/ Ondernemingen Goes	verzoeker onnodig lang in onzekerheid gelaten over standpunt inzake aantal fiscale aangele- genheden; pas laat reactie gegeven op verzoek om duidelijkheid	ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Ministerie van Financiën	verzoeker onnodig lang in onzekerheid gelaten over standpunt inzake aantal fiscale aangelegenheden; pas laat reactie gegeven op verzoek om duidelijkheid	ng
98/509	Belastingdienst/ Ondernemingen Tilburg	onaangekondigd bezoek gebracht aan bedrijf verzoekers; zich daarbij niet gelegitimeerd; aangedrongen op verschaffen van informatie ondanks dat duidelijk was dat bezoek niet gelegen kwam	g
98/515	Belastingdienst/ Directie Ondernemingen Noord te Zwolle	beslissing om geen kwijtschelding te verlenen gehandhaafd, terwijl toezegging kwijtschelding gedaan was	ng
98/525	Belastingdienst/ Ondernemingen Helmond	niet bereid teruggaven inkomstenbelasting alsnog op gewenste rekening te storten (zijn eerst op een niet meer aan verzoeker toebehorende rekening gestort)	# ,g,ng
98/526	Belastingdienst/ Particulieren Zutphen	niet bereid teruggave vermogensbelasting alsnog op gewenste rekening te storten (eerst gestort op niet aan verzoeker toebehorende rekening)	ng
98/539	Belastingdienst/ Ondernemingen Roermond	controlerapport boekenonderzoek pas laat toegestuurd; aangiften omzetbelasting te laat afgehandeld; teruggave niet direct uitbetaald; niet gelegenheid gegeven naheffingsaanslag via G-rekening te voldoen	g,ng
98/547	Staatssecretaris van Financiën	verzoek om schadevergoeding afgewezen	# ,g
98/549	Staatssecretaris van Financiën	afwijzend beslist op verzoek om toepassing hardheidsclausule i.v.m. situatie die na invoering Wet op de Motorrijtuigenbelasting is ontstaan t.a.v. heffing voor rouwauto's	ng
98/552	Belastingdienst/ Centrale betalings- administratie	teruggaaf motorrijtuigenbelasting overge- maakt naar opgeheven girorekening	# ,g
98/553	Belastingdienst/ Particulieren Nijmegen	geweigerd teruggave inkomstenbelasting op gewenste rekeningnummer over te maken	ng
98/558	Belastingdienst/ Ondernemingen Rotterdam	afwijzing verzoek tot kwijtschelding belasting- aanslagen en gang van zaken rond invorder- ing	g,ng
98/562	Staatssecretaris van Financiën	verzoek om vergoeding adviseurskosten in bezwaarfase m.b.t. opgelegde aanslagen inkomstenbelasting afgewezen	# ,g
98/566	Staatssecretaris van Financiën	verzoek om vergoeding schade als gevolg van inbeslagname auto en inventariszaken afgewezen	! ,g,ng
98/571	Belastingdienst/ Registratie en successie Rijswijk	reactie op vraag over vrijstelling successie- recht	! ,g,ng
98/580	Belastingdienst/ Centraal bureau motorrijtuigenbelas- ting	wil niet aangeven wat afmetingen kampeer- auto moeten zijn om voor kwarttarief in aanmerking te komen; verzoeker niet duidelijk kunnen maken waarom andere eigenaren van dezelfde kampeerauto wel voor dat tarief in aanmerking komen; geen verklaring voor intrekking beschikking toegezonden	! ,g,ng
98/584	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen buitenland Heerlen	aanmaning gestuurd terwijl aangifte al was ingeleverd; meegedeeld dat vermindering en uitstel van betaling voor betreden deel aanslag inkomstenbelasting niet mogelijk was omdat systeem die mogelijkheid niet bood; fout faxnummer gegeven	g
	Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam	behandeling aangifte inkomstenbelasting te traag ter hand genomen; stelt ten onrechte dat vertraging mede aan verzoeker zelf is te wijten	g
	Ministerie van Financiën	klacht ter afhandeling doorgezonden naar eenheid waarop die betrekking had	ng
98/591	Staatssecretaris van Financiën	geweigerd teruggaaf nogmaals uit te betalen (eerder op oud bankrekeningnummer gestort)	ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/597	Belastingdienst/ Particulieren/ Ondernemingen Dordrecht	lange behandelingsduur bezwaarschriften tegen aanslagen inkomstenbelasting	g,ng

Politie

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/012	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	Verzoeker ten onrechte aangehouden; disproportioneel geweld gebruikt; geweigerd aangifte op te nemen; verklaring ter onderte- kening voorgelegd die verzoeker niet eerst mocht doorlezen	ng,go
98/015	Regiopolitie Brabant-Noord	Inhoud brieven afdeling Vreemdelingenzaken discriminerend en minachtend ten opzichte van vreemdelingen; niet gereageerd op klachtbrief	g,ng
98/019	Regiopolitie Utrecht	Optreden jegens verzoeker in TT-nacht van Assen (geslagen; zonder reden aangehouden en geboeid; enige uren in cel opgesloten)	g,ng,go
98/023	Regiopolitie Haaglanden	Optreden n.a.v. melding winkeldiefstal door drie jongens (ten onrechte en strak geboeid; geen informatie; in afzonderlijke cellen ingesloten; gedwongen verklaring te ondertekenen); discriminerende opmerking gemaakt tegen moeder	ng,go
98/024	Regiopolitie Utrecht	Onvoldoende actie ondernomen n.a.v. melding parkeerovertreiding; telefoon neergelegd toen verzoeker hierover belde; klacht ongegrond verklaard	g,go
98/027	Regiopolitie Haaglanden	Na meldingen van bedreiging en vernieling niet ter plaatse gekomen en geweigerd aangifte op te nemen; zich bevooroordeeld opgesteld jegens verzoekster	g,ng,go
98/029	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	Behandeling verzoeker (Liberiaan) n.a.v. melding van bedrijfsleider levensmiddelen- winkel (om vreemdelingendocument gevraagd; hem aangehouden toen hij dat niet kon tonen; op grond gelegd, geboeid en op bureau in cel ingesloten; bejegening)	g,ng,go
98/030	Regiopolitie Gelderland-Midden	Verzoekster ten onrechte aangehouden, verhoord en gefouilleerd; geen excuses en schadevergoeding aangeboden	ng
	Regiopolitie Amsterdam- Amstelland	Verzoekster ten onrechte aangehouden, verhoord en gefouilleerd; geen excuses en schadevergoeding aangeboden	ng
98/031	Regiopolitie Groningen/ korpsbeheerder	Geweigerd onkosten en schade te vergoeden aan verzoeker (die enkele jaren werkzaamhe- den heeft verricht voor RCID Groningen)	ng
98/034	Regiopolitie Utrecht/ vreemdelingendienst	Alleen afgesloten kamer verzoeker binnenge- trreden en niet overige zes kamers in huis waar verzoeker woont; kamer verlaten zonder deze af te sluiten, waardoor geld en waardevolle spullen verdwenen zijn; bejegening	g,ng,go
	Regiopolitie Utrecht	Geweigerd aangifte diefstal op te nemen; gesommeerd om naar vreemdelingendienst te komen om te onderhandelen	# ,g
98/039	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	Wijze van optreden jegens verzoeker, aangehouden als verdachte van onttrekken kind aan ouderlijke macht (verondersteld dat hij zijn dochter met geweld had weggehaald; hem onstabiel genoemd en gezegd dat hij Iraans paspoort had; veel publiciteit aan zaak gegeven	ng
98/040	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	N.a.v. aangiften onvoldoende inspanning geleverd om persoon te achterhalen die volgens verzoeker vernielingen en brandstich- ting gepleegd heeft aan zijn woning en auto	ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/042	Regiopolitie Utrecht	Stelling districtschef dat Awb wel over beschikkingen maar niet over adviezen spreekt (districtschef acht adviestermijn van ongeveer drie maanden redelijk)	g
98/044	Regiopolitie Flevoland	Geweigerd aangifte van vernielingen en bedreigingen door jongeren op te nemen; geen actie ondernomen n.a.v. meldingen	g,ng,go
98/048	Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland	Toezeggingen aan verzoekster (getuige) dat haar identiteit geheim zou blijven niet nagekomen	go
98/053	Regiopolitie Haaglanden/ korpsbeheerder	Nog niet gereageerd op klacht	g
	Regiopolitie Haaglanden	Niet gereageerd op brieven verzoeker waarin hij aangifte deed van schendingen privacy	g
98/054	Regiopolitie Gelderland-Zuid/ korpsbeheerder	Klacht nog niet afgehandeld	g
98/056	Regiopolitie Utrecht	Optreden jegens acht kinderen (leeftijden variërend van 7 tot 13 jaar) n.a.v. melding badmeester zwembad dat ze drie meisjes hadden lastiggevalen	g,ng
98/063	Regiopolitie Limburg-Zuid	wijze waarop is omgegaan met klacht (advies van Commissie voor politiekachten ten onrechte overgenomen, want: onvoldoende onderzoek gedaan, ten onrecht ervan uitgegaan dat verzoekster tevreden was over klachtbehandeling, haar niet gehoord)	g
98/072	Regiopolitie Gelderland-Zuid	meegedeeld dat regionale krant geïnformeerd zou worden over oplechtingspraktijken verzoekster (een stichting); geweigerd aangifte op te nemen van melding dat persoon zich valselijk had voorgedaan als medewerker stichting	g,ng
98/077	Regiopolitie Haaglanden/ vreemdelingendienst	lange behandelingsduur aanvraag vergunning tot verblijf	g
98/078	Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland	verzoeker bij aanhouding ten onrechte geboeid, en zodanig dat hij zeven dagen niet heeft kunnen werken	ng
98/080	Regiopolitie Noorden Oost-Gelderland	geweigerd verzoeker opbrengst gevonden aangereken wild zwijn uit te betalen	ng
98/082	Regiopolitie Hollands Midden	geweld gebruikt jegens verzoeker toen hij weigerde sleutel auto af te staan technisch onderzoek	g,ng
98/089	Regiopolitie Haaglanden	niet optreden tegen derde die zonder ontheffing waterskischool exploiteert op deel locatie waar verzoeker dat mét vergunning doet	ng
98/099	Regiopolitie Gelderland-Midden, district De Limers	wijze waarop jegens verzoeker is opgetreden na vechtpartij op kermis waarbij hij was betrokken (direct als verdachte aangemerkt; in proces-verbaal suggestief taalgebruik willen opnemen; geen aandacht besteed aan verwondingen aan hand; niet toegestaan vrouw te informeren; vooringenomen houding); behandeling klacht hierover	g,ng
98/103	burgemeester van Amsterdam	beslist geen oordeel te kunnen vellen over verzoekers klacht (onvoldoende onderzoek verricht)	g,ng
	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	bejegening verzoeker toen hij klacht kwam indienen (geweld gebruikt, bedreigd en weggestuurd; verkeerd ingelicht over klachtprocedure)	go
98/117	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	wijze van behandeling verzoeker in selectieprocedure voor opleidingsplaats aan Nederlandse Politie Academie	g,ng
98/122	Regiopolitie Flevoland/ korpsbeheerder	verzoeker niet gehoord in kader van klachtbehandeling en klacht deels ongegrond verklaard	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Regiopolitie Flevoland	onvoldoende opgetreden tegen bedreigingen en pesterijen die gezin verzoeker	g,ng
98/129	Regiopolitie Gelderland-Midden/ korpsbeheerder	klacht over politieoptreden afgedaan zonder toereikend onderzoek	g
98/141	Regiopolitie Noord-Holland Noord	optreden tegen minderjarige zoon (aangehouden voor lichte verkeersovertreding; daarbij onnodig geweld gebruikt en zoon geboeid)	ng
98/142	Regiopolitie Limburg-Zuid	politierapportage aan kantonrechter gestuurd (zich daarin niet objectief opgesteld; zonder overleg met verzoeker verstuurd)	g,ng
98/143	Regiopolitie Amsterdam- Amstelland	handelwijze bij aanhouding (verzoekster zonder opgave van reden aangehouden; haar hardhandig geboeid; auto niet meegenomen naar bureau); behandeling op bureau (handtas afgenomen en pas na aandringen gebruik van toilet laten maken)	ng,go
98/146	Regiopolitie Haaglanden	maken inbreuk op privacy bewoners woonwagencentrum (surveilleren veelvuldig; controleren auto's; schijnen met felle lampen)	ng
98/147	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	naar Kinderbescherming gestuurd rapport over gezin verzoekster niet objectief en onpartijdig, bevat onterechte beschuldigingen tegen zoon	ng
98/148	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	te weinig onderzoek gedaan n.a.v. aangifte van diefstal; wijze van behandeling klacht hierover	g,ng
98/149	Regiopolitie Amsterdam- Amstelland vreemde- lingendienst	echtgenoot verzoekster nieuwe verblijfsvergunning voor haar laten aanvragen maar daarna niets meer van zich laten horen	g
98/151	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	wijze van optreden rond aanhouding (haar aangehouden en ingesloten terwijl ze vrijwillig was meegegaan, haar geweigerd te telefoneren en medicijnen in te nemen, geweld gebruikt, onheus bejegend)	ng,go
98/152	Regiopolitie IJsselland	onjuiste informatie verschaft op vraag of politie gemeente Raalte had geadviseerd over verkeersveiligheid voorgenomen maatregel	ng
98/156	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	wijze behandeling verzoeker en stiefzoon bij en na aanhouding (o.m. geen arts mogen raadplegen; onheuse bejegening; opgesloten in smerige cel; bevel tot in verzekeringstelling onjuist; voor zoon afgegeven pakket met o.m. kleding niet aan hem uitgereikt)	g,ng,go
98/157	Regiopolitie Brabant-Noord/ vreemdelingendienst	advocaat verzoekers niet ingelicht over afwijzing verzoek om verblijfsvergunning	g
98/159	Landelijk Selectie Centrum Politie	handelwijze rond sollicitatie verzoeker	ng,go
98/162	Regiopolitie Limburg-Noord korpsbeheerder	melding verkeersovertreding afgedaan zonder getuigen te horen	ng
	Regiopolitie Limburg-Noord	klacht ongegrond verklaard	ng
98/165	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	wijze waarop is omgegaan met meldingen dat jager na zonsondergang in strijd met bepalingen Jachtwet heeft geschoten in buurt van huis verzoeker	ng
98/167	buitengewoon opsporingsambtena- ren Dienst Welzijn gemeente Dordrecht	wijze van optreden rond aanhouding, huiszoeking en verhoor	ng,go
98/174	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	tijdens en na aanhouding verzoeker dispropor- tioneel geweld gebruikt	g
98/175	Regiopolitie Groningen	verzoekers bij verlaten discotheek zonder reden aangehouden, geweld gebruikt, na uur politiebureau uitgezet zonder zaak te hebben besproken	g
98/177	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	weinig voortvarend met instellen onderzoek naar ontvoering dochter verzoekster	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/180	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	geweigerd onjuiste omschrijving toestand wegdek in registratieformulier ongeval te wijzigen	ng
98/181	vreemdelingendienst Regiopolitie Utrecht	presentatie verzoeker (asielzoeker) bij ambassade terwijl nog niet definitief vast stond dat hij geen vluchteling was; omvangrijk dossier met daarin waarschijnlijk stukken over asielprocedure verzoeker aan ambassade overhandigd	g,go
98/187	Regiopolitie Groningen	geweigerd aangifte van bedreiging en verwijdering uit supermarkt op te nemen; verzoeker onjuist geïnformeerd en onheus bejegend; nog niet gereageerd op klacht verzoeker	g,ng
98/190	Regiopolitie Utrecht/ vreemdelingendienst	toezegging aan verzoeker dat positief advies zou worden uitgebracht n.a.v. mvv-aanvraag voor zijn echtgenote niet nagekomen; bij indiening hernieuwde mvv-aanvraag gedreigd die niet in behandeling te nemen als verzoeker niet eerst aantoonde dat zijn bedrijf voldoende levensvatbaar was; trage afhandeling mvv-aanvraag	ng
98/193	Regiopolitie Limburg-Noord	politieoptreden n.a.v. burenruzie (onbevoegd opgetreden; verzoekster ten onrechte aangemerkt als verdachte van vernieling; haar geïntimideerd en geweigerd aangifte op te nemen)	ng,go
98/194	korpsbeheerder Regiopolitie Hollands Midden	afdoening klacht hierover	g
	Regiopolitie Hollands Midden	telkens ingegaan op volgens verzoeker onterechte klachten van omwonenden over hem, en hem dientengevolge onnodig vaak bezocht	g,ng
98/198	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	verzoeker, die aangifte deed van beet door pitbull, onheus bejegend	g,go
98/205	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoekster ten onrechte aangehouden op verdenking van plegen valsheid in geschrift of oplichting; vervolgens ten onrechte in verzekering gesteld en 24 uur vastgehouden; bejegening tijdens verblijf op politiebureau advies Commissie voor de Politieklachten ten onrechte overgenomen	ng,go
	korpsbeheerder Regiopolitie Amsterdam-Amstelland		ng
98/206	Regiopolitie Limburg-Noord	optreden rond aanhouding verzoeker (geweldgebruik; geboeid in cel; niet voor tweede maal arts gewaarschuwd); in kader van klachtbehandeling geen getuigen gehoord	g,ng
98/207	Regiopolitie Twente	meldingen verzoekster over aanranding en handtastelijk gedrag niet serieus genomen	go
98/221	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	verzoeker pas laat meegedeeld dat gestolen auto was gevonden; auto zonder toestemming aan autosloperij verkocht; slechts 800 gulden schadevergoeding toegekend	g,ng
98/234	Regiopolitie Haaglanden	aangifte verzoekster (werkzaam bij politie-korps) van belediging door collega niet serieus genomen	ng
98/241	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	controleert café verzoekers overdreven streng in vergelijking met andere cafés in Eindhoven; verzoekster onheus bejegend; discriminerende opmerkingen gemaakt; klachten niet juist afgehandeld	g,ng,go
98/242	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	twee kinderen zonder aanleiding aangehouden en onnodig geweld gebruikt	ng
98/244	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	aangifte ex-echtgenote verzoeker ten onrechte serieus genomen; verklaring van ex-echtgenote aan derde verstrekt; pas laat kennisgenomen van informatie die ander licht op de zaak had kunnen werpen	ng,go

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/248	Regiopolitie Haaglanden	verzoeker zonder aanleiding of waarschuwing vooraf door politiehond gebeten	ng
98/255	Regiopolitie Friesland	wijze van onderzoek n.a.v. aangifte van verkrachting	g,ng,go
98/256	gemeentepolitie Almere	proces-verbaal van inbraak auto zoekgemaakt	ng
	Rijkspolitie Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	proces-verbaal van inbraak auto zoekgemaakt	ng
	Regiopolitie Haaglanden	proces-verbaal van inbraak auto zoekgemaakt	g
98/259	Regiopolitie Haaglanden	behandeling verzoeker i.v.m. verkeersovertreding (geboeid naar politiebureau gebracht; personen in auto zonder rijbewijs aan lot overgelaten; geen communicatie mogelijk waardoor zaak escaleerde)	g
98/261	Regiopolitie Utrecht	in elektronische gegevensuitwisseling voor opstellen beschikkingen WAHV wordt geen rekening gehouden met vraag op wiens naam kenteken op moment overtreding was ingeschreven	g
98/262	gemeentepolitie Eindhoven	wijze van optreden bij aanhouding verzoeker en zijn zoon; wijze van klachtbehandeling.	g,ng
98/269	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	optreden bij aanhouding en inverzekeringsstelling verdachte ontucht met minderjarige.	g,ng
98/270	Korps landelijke politiediensten	geen schriftelijke uitleg over afwijzing bij sollicitatie	! ,g
98/272	Regiopolitie Utrecht	3000 gulden verdwenen bij aanhouding	go
98/284	Regiopolitie Gooi en Vechtstreek	tijdens en na aangifte onjuiste informatie verstrekt en onjuiste mededelingen gedaan	ng
98/285	Regiopolitie Utrecht	vijf van in beslag genomen goederen onzorgvuldig bewaard en daardoor niet meer terug te vinden	ng
98/287	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	optreden ter handhaving van de openbare orde en veiligheid rondom winkel, terwijl de problemen in het winkelcentrum waren	ng
98/289	Regiopolitie Haaglanden	binnentreden uitsluitend op grond van de toestemming van veertienjarige zoon van verzoekster	ng
98/295	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	optreden na aanhouding voor verkeersovertredingen (niet noemen naam; hardhandige behandeling); wijze van klachtafhandeling	g,ng,go
98/301	Regiopolitie Haaglanden Zoetermeer	optreden bij indienen klacht	go
98/303	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	schade auto veroorzaakt bij wegslepen; afwijzing verzoek om schadevergoeding; brief niet als klacht in behandeling genomen	g,ng
98/306	Regiopolitie Utrecht; beheerder Regiopolitie Utrecht	klacht ongegrond verklaard	g
		aangifte mishandeling buurvrouw niet opgenomen; zonder toestemming woning binnengetrepen; persoonlijke papier doorzocht; huissleutels aan dochter gegeven	g,ng
98/310	Regiopolitie IJsselmeer	wijze van behandeling na klacht buurvrouw; buurtonderzoek ingesteld	ng,go
98/312	Regiopolitie Limburg-Noord	onvoldoende onderzoek ingesteld na meldingen diefstal vrachtwagenladingen	ng
98/315	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	wijze van optreden (geen reden aanhouding; foto gemaakt zonder informatie over doel; handtekening vervalst; beantwoording uitspraak verzoeker); afhandeling klacht	g,ng,go
98/317	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	na terugvinden gestolen auto met Belgisch kenteken niet bedrijfsprocessensysteem geraadpleegd; twee maanden later geïnformeerd over vondst; afwijzing verzoek om schadevergoeding	# ,g
98/318	burgemeester van Leidschendam Regiopolitie Haaglanden	lange behandelingsduur klacht over politiekorps Haaglanden	g
		onvoldoende gedaan om dader te vinden na aangifte van bekrassing auto	ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/323	Regiopolitie Utrecht	verzoeker ten onrechte aangehouden bij verkeerscontrole en onjuist behandeld daarna; verzoek om schadevergoeding afgewezen	# ,g,ng
98/328	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	handelwijze politie n.a.v. aanrijding (toezegging onafhankelijk onderzoek niet nagekomen; pas laat rapport opgesteld; registratieformulier niet gewijzigd)	g,ng
98/329	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	zonder reden aan ouders minderjarige informatie verstrekt over seksueel gedrag dat verzoeker zou vertonen	ng
98/332	Regiopolitie Flevoland/ vreemdelingendienst	aan VS (beslissing rechtbank tot vrijheidsstelling gefrustreerd door hem in vreemdelingendetentie te nemen en vervolgens alsnog een uitleveringsbesluit te nemen)	ng
98/333	Regiopolitie Limburg-Zuid/ vreemdelingendienst	aan asielzoeker uitgereikte beschikking (toelating als vluchteling) weer ingenomen	g,ng
98/334	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	tegen verzoekster gezegd dat er tegen haar een aanklacht was ingediend i.v.m. verspreiden laster over gezin in buurt waar dochter woont	go
98/336	Regiopolitie Zeeland	buitenproportioneel geweld gebruikt tegen zoon verzoekster; verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng
98/338	Regiopolitie Utrecht	bejegening door twee politieambtenaren	ng
98/345	Regiopolitie Haaglanden	een gewonde en verwarde man, die naast politiebureau zat, pas na geruime tijd geholpen; hem ruw behandeld; zich geïrriteerd opgesteld tegenover omstanders	ng,go
98/359	Regiopolitie Noord-Holland Noord	geweigerd aangifte van aanranding op te nemen, pas na herhaald aandringen contact met zedenpolitie Den Helder gelegd	g,ng
98/361	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	verzoeker met onnodig veel geweld uit politiebureau geweerd en vervolgens geboeid en (te lang) in cel gezet, onheuse opmerkingen gemaakt bij verlaten cel	g,ng,go
98/362	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	niet voldaan aan toezeggingen om contact met verzoeker (advocaat) op te nemen over een aangifte van flessentrekkerij	g
98/363	Regiopolitie Hollands Midden	trage behandeling van klacht; klacht overwegend ongegrond verklaard door politie	g,ng
98/364	Regiopolitie Limburg-Noord	bedrijfsruimte doorzocht; verzoeker en aanwezigen gefouilleerd; gedwongen speelautomaten te openen	ng
98/365	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost	optreden na melding inbraak (weigering technisch onderzoek te doen; deurklink aangeraakt); handboeien zeer strak omgelegd; niet voldaan aan verzoek om arts, advocaat of officier van justitie; obscene taal gebruikt	ng,go
98/366	Regiopolitie Hollands Midden	optreden tegen zoon bij aanhouding (geen reden gegeven voor aanhouding en insluiting; hardhandig geboeid en behandeld; vijf keer gefouilleerd; ouders niet geïnformeerd; geen gelegenheid tot wassen en warme maaltijd); toezegging tot heenzending zoon niet nagekomen.	g,ng,go
98/367	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	werkgever gemeld dat verzoekster op grond van antecedenonderzoek niet langer werkzaam mocht zijn als arrestantenverzorgster	ng
98/369	Regiopolitie Drenthe	wijze van bejegening (met een vingergebaar bij zich geroepen; pas bij zijn huis aangesproken en niet eerder op de weg); klacht ongegrond verklaard door beheerder	ng
98/371	Regiopolitie Gelderland-Midden	disproportioneel geweld gebruikt waardoor verzoeker ernstig gewond is geraakt	ng,go

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/373	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	opstelling in buurtconflict (in bijzijn van kinderen beschuldigd; weigering langs te komen n.a.v. melding; meegewerkt aan bijeenkomst buurt; privé-contacten met gezin uit buurt); geen reactie op vragen welk vervolg is gegeven aan aangiften	ng,go
98/374	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	wijze van onderzoek n.a.v. melding seksueel misbruik minderjarige zoon (uitlating verzoekster opgenomen in verklaring van een derde; druk uitgeoefend aangifte te doen; getuigenverklaring eerst niet opgenomen; verzoek contact met familie verdachte te verminderen)	g,ng
	beheerder regionale politiekorps Midden- en West Brabant	behandeling klacht (ten onrechte meegedeeld dat er met verzoekers was gesproken; ten onrechte gesteld dat zij later afstand namen van vermeende ontucht en betrokkenheid verdachte; geen hoor en wederhoor toegepast)	g
98/377	Regiopolitie Brabant-Noord	te lichtvaardig besloten container te onderzoeken en huiszoeking te doen; weigering plaatsing bericht in plaatselijke krant	g,ng
98/379	Regiopolitie Haaglanden	optreden politie (geslagen; zonder bekendmaking reden aangehouden; geboeid naar ziekenhuis gebracht; recept medicijnen niet teruggekregen en medicijnen niet gegeven; geen contact met broer); geen inhoudelijk reactie op klacht	g,ng
98/380	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	te stellig en onvolledig proces-verbaal opgemaakt na verkeersovertreding ten onrechte als enige schuldige aangemerkt; objectieve beschrijving verkeerssituatie niet in proces-verbaal; evenmin informatie over andere betrokkene die bocht volledig afsneed bocht en dat passagier geen autogordel droeg); klacht hierover niet ontvankelijk verklaard omdat de rechter hierover oordeel zou kunnen geven	g,ng
98/381	Regiopolitie Limburg-Zuid	ten onrechte aangehouden; reden aanhouding te laat meegedeeld; enige in beslag genomen goederen niet teruggegeven	ng,go
98/384	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	verzoeker (die inrijverbod had overtreden) geslagen, aangehouden en geboeid naar bureau gebracht	ng
98/386	Landelijk Selectie Centrum Politie	wijze waarop tegenstrijdige uitkomsten geschiktheidsonderzoek zijn gewogen i.v.m. sollicitatie naar functie agent	ng
98/387	Regiopolitie Twente	verzoeker in strijd met Richtlijn verbaliseringsbeleid bij verkeersongevallen geverbaliseerd voor zijn aandeel in de aanrijding	ng
98/390	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	in verkeersongevallenrapport onjuist en onvolledig beeld gegeven van aanrijding waarbij verzoeker betrokken was; in gesprek hierover geen aandacht besteed aan verzoekers argumenten	g,ng
98/391	Regiopolitie Gelderland-Midden	informatie over verzoeker verstrekt aan weekblad Panorama	ng,go
98/393	Regiopolitie Noord-Holland Noord	handelwijze bij ongeluk zoon verzoeker met bromfiets (geen arts of ambulance gewaarschuwd; niet geholpen bromfiets veilig te stellen; geweld gebruikt; naam zoon verkeerd gespeld; sleutels zoekgemaakt; waarde vernietigde bromfiets te laag bepaald	g,ng,go
98/396	Regiopolitie Haaglanden/ vreemdelingendienst	oproepkaart i.v.m. aanvraag verblijfsvergunning ondanks verzoek niet naar advocaat maar naar verzoeker zelf gestuurd; aanvraag traag behandeld	g,ng
98/397	Regiopolitie Midden- en West-Brabant	niets meer gedaan met sollicitatie verzoeker (naar functie medewerker basispolitiezorg); mededelingen in brief hierover; pas na vraag verzoeker informatie verstrekt	g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/398	Regiopolitie Zeeland	verzoeker onvoldoende bescherming geboden na aangifte van bedreiging met de dood	ng
98/399	Regiopolitie Haaglanden	optreden jegens verzoeker (zonder aanleiding aangehouden en geboeid; in maagstreek geslagen; aan kleren getrokken en overhemd gescheurd; niet gelegenheid gegeven café af te sluiten); geweigerd schade te vergoeden; zonder opgaaft reden café doorzocht	g,ng,go
98/400	Regiopolitie Haaglanden	optreden bij aanhouding (geweldgebruik)	ng
	Regiopolitie Haaglanden/ korpsbeheerder	lange behandelingsduur klacht	g
98/404	Regiopolitie Groningen	onvoldoende actief opgetreden tegen groep jongeren die verzoeker had mishandeld	ng,go
	Regiopolitie Groningen/ korpsbeheerder	in reactie op klacht ten onrechte gemeld dat verzoeker uitleg had gekregen	ng
98/405	Regiopolitie Groningen	geweigerd aangifte op te nemen; afhandeling klacht hierover; beslissing op klacht ondeugdelijk gemotiveerd	g,ng
98/409	Regiopolitie Twente	disproportioneel geweld gebruikt jegens verzoeker; hem met de dood bedreigd	ng
98/413	Regiopolitie IJsselmeer	onvoldoende actie ondernomen om te komen tot afspraak over evenredige verdeling van te verrichten noodreparaties tussen drie plaatselijke glasbedrijven; contract afgesloten met concurrent van verzoeker en geen steekhoudende argumenten om verzoekers offerte terzijde te schuiven	g,ng
98/415	Regiopolitie Twente	zonder toestemming of huiszoekingsbevel woning doorzocht; verzoeker pas laat over problemen zoon geïnformeerd	ng,go
98/418	Regiopolitie Utrecht	verzoeker ten onrechte aangehouden wegens verdenking van uitgifte van valse bankbiljetten; disproportioneel geweld gebruikt	ng
98/419	Regiopolitie Gelderland-Midden	verzoeker tegen zijn wil gepresenteerd aan Liberiaanse ambassade Brussel; gedreigd verzoeker in vreemdelingenbewaring te nemen als hij niet zou meewerken	ng
98/420	Regiopolitie Utrecht	proces-verbaal van aangifte wegens openbare geweldpleging niet doorgezonden aan parket	ng
98/422	Regiopolitie Utrecht	bejegening en geweldgebruik; afhandeling klacht hierover	g,ng
98/423	Regiopolitie Utrecht	verzoeker op hotelkamer gewekt om bedrag te innen; hem niet geïnformeerd waarvoor hij dat bedrag betaalde	g
98/425	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland	disproportioneel geweld gebruikt bij aanhouding Russische man	g,ng
98/431	Regiopolitie Hollands Midden	verzoekster gedurende verblijf in ophoudkamer niet toegestaan te bellen; pas laat gereageerd op klacht hierover	g,ng
98/434	Regiopolitie Haaglanden	kraakpand ten onrechte ontruimd en daarbij aanhouding verricht; geweigerd aangifte huisvredebreuk op te nemen; betrokkenen gefouilleerd en gevisiteerd	g,ng,go
98/436	Regiopolitie Haaglanden	optreden nadat vriendin verzoeker zich met persoonlijke problemen bij de politie had gemeld (contact met verzoeker afgehouden; hem onheus bejegend; vriendin onder druk gezet om verzoek om verblijfsvergunning in te trekken en abortus te plegen)	# ,g,ng
98/441	Regiopolitie Gelderland-Midden	verzoeker op grond van vage beschrijving verdacht van stelen sporttas; woning binnengetroden; bejegening; huiszoeking verricht; verzoeker publiekelijk geconfronteerd met getuige; geen excuses gemaakt; niet inhoudelijk gereageerd op klacht	g,go

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/444	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	gedreigd met opleggen boete als verzoeker niet binnen week zou hebben gezorgd dat verzekeringsplicht auto op zijn terrein zou zijn opgeheven, zonder rekening te houden met feit dat auto eigendom was van overleden zoon; klacht niet serieus behandeld	ng
98/447	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	verzoeker ten onrechte aangehouden; teveel geweld gebruikt en geboeid; niet adequaat gereageerd op meldingen pijn; onwillig om met verzoeker over zaak te praten	g,ng
98/449	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	afhandeling verkeersongeval waarbij zoon verzoekers is verongelukt (informatieverstrekking; opvang; informeren Bureau Slachtofferhulp; geen gesprek geregeld tussen verzoekers en bestuurder auto)	ng,go
	korpsbeheerder regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	pas laat oordeel gegeven over klacht	g,ng
98/450	Regiopolitie Kennemerland	verzoeker (Ajax-supporter en halfbroer van overleden Carlo P.) ingesloten in cel in politiebureau Velsen, terwijl zich in andere cellen zingende Feijenoord-supporters bevonden	ng
98/462	Regiopolitie Noord-Holland Noord	onvoldoende actief en accuraat opgetreden n.a.v. aangifte diefstal portemonnee en bankpas; verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng
98/465	Regiopolitie Twente	bejegening verzoeker (nadat hij 0611 had gebeld i.v.m. suicidepoging) ; wijze van klachtbehandeling	g,go
98/467	Regiopolitie Utrecht	niet ingegaan op alle klachtpunten in brief	g
98/468	Regiopolitie Haaglanden	bejegening n.a.v. vermeende verkeersovertreding	g
98/469	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker ten onrechte aangehouden; geboeid en gefouilleerd; politieambtenaren niet meteen namen verstrekt	g,ng
98/470	Regiopolitie Flevoland	klacht nog niet afgehandeld	g
98/472	Regiopolitie Flevoland	wijze van optreden n.a.v. klachten over burenoverlast en mishandeling kinderen; wijze van behandeling klacht	g,ng
98/474	Regiopolitie Zuid-Holland Zuid	zonder toestemming of geldige reden binnengetroden; niet vooraf gelegitimeerd; reden niet vermeld en verzoeker geboeid naar bureau gebracht; tijdens insluiting niet gereageerd op verzoeken om medische hulp; handboeien te laat afgedaan en onjuiste informatie aan psychiater gegeven	g,ng
98/477	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	zoon verzoekster gesommeerd op snorfiets achter politieauto aan naar bureau te rijden terwijl hij geen bromfietscertificaat had en bovendien werd vermoed dat de snorfiets was opgevoerd; minderjarige zoon afstandsverklaring laten tekenen	g,ng
98/480	Regiopolitie Gelderland-Midden	omstandigheden in cel op politiebureau; nog geen beslissing op klacht	g,go
98/481	Regiopolitie IJsseland	ter begeleiding van RIAGG-medewerker onbevoegd woning verzoeker binnengedrongen en hem met teveel geweld aangehouden; klacht hierover nog niet afgedaan	g,ng
98/484	Regiopolitie Utrecht	wijze van afhandeling aanrijding (mondelijke mededeling verzoeker niet opgenomen in registratieformulier; geen namen en verklaringen getuigen in formulier opgenomen; half jaar later meegedeeld dat namen zogeheten «klapgetuigen» niet waren genoteerd; onvoldoende actief andere getuigen achterhaald)	g,ng
98/485	Regiopolitie Hollands Midden	wijze van optreden politie bij aangifte van plegen van ontucht met een minderjarige.	g,ng,go

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	beheerder regionale politiekorps Hollands Midden	niet op alle onderdelen klacht ingegaan; onvoldoende in de gelegenheid gesteld klacht toe te lichten	g,go
98/486	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	Zonder verzoekster te horen haar uit woning broer gezet; wijze van aanspreken; verstrekking informatie over slachtofferhulp; lange behandelingsduur klacht	g,ng,go
98/488	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	Ten onrecht aangemerkt als verdachte van een strafbaar feit in Haarlem; zonder reden te geven insloten en wijze van aanhouding; geen mogelijkheid om te telefoneren	g
	beheerder regiopolitie Amsterdam-Amstelland	wijze van klachtafhandeling	g
98/489	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	Wijze van onderzoek op basisschool van zoon naar betrokkenheid zedenmisdrijf; bejegening; wijze van klachtafhandeling	g,ng,go
98/490	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	Onvoldoende voortvarend onderzoek n.a.v. aangifte/klacht	ng
98/492	Regiopolitie Hollands Midden	Wijze van behandeling tijdens onderzoek naar toedracht vechtpartij	g,ng,go
98/495	Regiopolitie Gelderland-Zuid	bij aanhouding onnodig veel geweld gebruikt	ng
98/501	Regiopolitie IJsseland	klacht ongegrond verklaard en verzoek om schadevergoeding afgewezen	g
98/505	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	onrechtmatig optreden tegen (dreigende) ordeverstoringen rond Eurotop in Amsterdam (zonder grond vasthouden en uitzetten EU-onderdanen; beperken demonstratievrijheid)	# ,g,ng
	burgemeester Amsterdam	onrechtmatig optreden tegen (dreigende) ordeverstoringen rond Eurotop in Amsterdam (zonder grond vasthouden en uitzetten EU-onderdanen; beperken demonstratievrijheid)	g
98/518	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	groene kaart niet geaccepteerd als bewijs verzekering auto, auto in beslag genomen en geweigerd kosten als gevolg daarvan te vergoeden	# ,g,ng
98/520	Regiopolitie Brabant-Noord	optreden tijdens aanhouding (niet direct ingegrepen bij vechtpartij; provocerende houding aangenomen; geweld gebruikt en geboeid)	g,ng,go
98/521	Regiopolitie Noord-Holland Noord	geweigerd verzoeker (journalist) doorgang te verlenen bij afzetting; verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng
98/522	Regiopolitie Haaglanden	wijze van afhandeling inbraak woning; niet inhoudelijk gereageerd op brief	g,ng,go
98/524	Regiopolitie Zeeland	verzoeker als verdachte aangemerkt; geboeid; geen beddengoed gegeven bij insluiting; niet tijdig gelegenheid gegeven thuisfront te informeren; te lang vastgehouden; beslissing korpsbeheerder op klacht hierover	g,ng
98/528	Regiopolitie Haaglanden	wijze van aanhouding (bejegening; geweldgebruik; geboeid; op politiebureau niet zo snel mogelijk astmapompje bezorgd); bejegening bij passeren huis verzoekster enige dagen later; haar nog niet formeel op de hoogte gesteld van afdoening klacht	g,ng,go
98/529	Regiopolitie Hollands Midden	bij aanhouding disproportioneel geweld gebruikt; verzoeker onvoldoende op de hoogte gehouden van voortgang strafrechtelijk onderzoek; niet inhoudelijk ingegaan op verzoek om genoegdoening	g,ng
98/530	Regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland	geweldgebruik tegen dochter verzoekster op politiebureau; haar onder druk gezet om klacht in te trekken	ng,go

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/531	Regiopolitie Flevoland	zonder toestemming verzoeker zijn woning binnengetroten; verzoeker hierover geen uitleg gegeven; klacht niet binnen geldende termijn afgehandeld	g,ng
98/532	Regiopolitie Haaglanden	geweigerd aangiften op te nemen; brief niet beantwoord	g,go
98/533	Regiopolitie Haaglanden	optreden politie na aanhouding verzoeker (doorgang geweigerd; geweld gebruikt; zonder noodzaak foto's gemaakt; gefouilleerd; slechte omstandigheden in cel; niet in gelegenheid gesteld contact op te nemen; bejegening)	g,ng,go
98/535	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker meegedeeld dat niets bekend was over zijn hond, terwijl die naar een asiel was gebracht; formulier niet goed ingevuld	g,ng
98/540	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	zonder reden Pools meisje, dat bij verzoeker logeerde, samen met zijn hond meegenomen	ng
98/541	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond	verzoeker ten onrechte aangemerkt als verdachte van valse aangifte en valsheid in geschrifte/oplichting wegens het verzilveren van girobetaalkaarten die hij eerder als gestolen had opgegeven	ng
98/543	Regiopolitie Noord-Holland Noord	optreden n.a.v. diefstal bromfiets; afwijzing verzoek om schadevergoeding	ng
98/544	Regiopolitie Noord-Holland Noord	niet in staat gebleken in beslaggenomen goederen terug te geven (zijn onvindbaar)	g,ng
98/548	Regiopolitie Gooi en Vechtstreek	geweigerd verzoeker exemplaar van rapport te geven; geen rapport geweldaanwending opgemaakt	g
98/550	Regiopolitie Brabant-Noord	disproportioneel gewelddadig optreden; in beoordeling klacht niet gemotiveerd waarom is uitgegaan van juistheid verklaring politie-ambtenaar terwijl verzoeker een tegengestelde verklaring heeft afgelegd	g,ng
98/554	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	verzoeker pas aangehouden nadat hij anderhalf jaar gesignaleerd heeft gestaan, bejegening, mededelingen over verdenking, pas laat heengezonden, te lang gedaan over afhandeling klacht	g,ng,go
98/555	Regiopolitie Zeeland	klachtbehandeling	g,ng
98/563	Regiopolitie Friesland	bovenmatig geweld gebruikt en geen/te laat arts geraadpleegd; luide muziek in cel en geen eten en drinken	ng,go
98/564	Regiopolitie Haaglanden	onderneemt te weinig tegen foutparkeerders voor huis verzoeker	ng,go
98/567	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	wijze van optreden in burengeschil; privacy verzoekster geschonden; brieven nog niet beantwoord	g,ng,go
98/569	Regiopolitie Limburg-Noord	ondanks aanwijzingen in richting van mogelijke verdachte geweigerd informatie op te vragen bij PTT Telecom; geen onderzoek in gesteld n.a.v. aangifte verduistering auto; verzoek om schadevergoeding afgewezen	ng
98/570	Regiopolitie Gelderland-Midden	uitlatingen gedaan in gesprek i.v.m. verdenking seksueel misbruik en dat later weer ontkend	go
98/581	Regiopolitie Hollands Midden	verzoeker onvoldoende geïnformeerd over opsporingsonderzoek n.a.v. aangifte diefstal; niet gereageerd op brieven	!,# ,g
98/582	Regiopolitie Gelderland-Zuid	geen vergoeding voor wapens die verzoeker na inbeslagname beschadigd had teruggekregen	! ,g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/583	Regiopolitie Noord-Holland Noord	wijze van aanhouden ter verdere executie van straf (woning binnengevallen onder invloed van alcohol; geweld gebruikt; geld achtergehouden; bij overbrenging naar politiebureau geen rekening gehouden met revalidatie verzoeker; onvoldoende gelegenheid gegeven om arts te raadplegen; door inval eer en goede naam verzoeker en echtgenote aangetast; gedwongen insluitingsformulier te tekenen)	ng
98/585	Regiopolitie Limburg-Noord	al dan niet volgens afspraak met arrondissementsparket geweigerd van melding proces-verbaal van aangifte op te maken en verzoeker in plaats daarvan direct doorgezonden naar officier van justitie; geweigerd afschrift te verstrekken van schriftelijke vastlegging melding	g
98/586	Regiopolitie Groningen	onderzoek n.a.v. aangifte ontucht met minderjarigen	g,ng
98/593	Regiopolitie Hollands Midden	bij aanhouding zoon verzoekster thuis jongere dochters alleen achtergelaten; geen toestemming gegeven zoon te bezoeken; over klachten geen oordeel gegeven	ng,go
98/595	Regiopolitie Noord-Holland Noord	politieambtenaar zich tijdens alcoholcontrole arrogant en agressief tegenover verzoeker uitgelaten	g,ng,go
98/596	Regiopolitie Utrecht	bejegening verzoeker (o.m. onterecht als verdachte benaderd; fysiek geweld gebruikt)	g,ng,go
98/598	Regiopolitie Groningen	in proces-verbaal diefstal scooter niet vermeld dat scooter zwaar beschadigd was teruggevonden, waardoor schade niet op dader kon worden verhaald	ng
98/599	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland	wijze waarop sollicitatie naar functie aspirant-surveillant is afgehandeld	g,ng

Justitie

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/001	arrondissementsparket Amsterdam	Druk op verzoeker (advocaat) uitgeoefend om tegen de Staat lopende procedures in te trekken en bericht dat verzoeker dit zou hebben toegezegd; hem ervan beschuldigd relevante informatie te hebben achtergehouden en door verzoeker ingeschakeld recherchebureau ervan beschuldigd opsporingsactiviteiten politie en justitie te hebben gedwarsboord; aan politie Amsterdam instructie gegeven correspondentie niet rechtstreeks met verzoeker te laten lopen	g,ng
98/012	arrondissementsparket Rotterdam	Verzoek om inzage in proces-verbaal onvoldoende voortvarend behandeld	g
98/017	Visadienst	Wijze van afhandeling visumaanvraag	g
98/030	arrondissementsparket Arnhem	Pakistaanse echtgenoot verzoekster	g
98/031	Minister van Justitie	Onterecht verzoeksters opsporing/aanhouding/ voorgeleiding bevolen en naam laten opnemen in opsporingsregister	ng
	Officier van Justitie Groningen	Geweigerd onkosten en schade te vergoeden aan verzoeker (die enkele jaren werkzaamheden heeft verricht voor RCID Groningen)	ng
	Rijksrecherche Leeuwarden	Verzoeker niet toegestaan een bezoek te brengen aan een gedetineerde informant	ng
	Leeuwarden	Niet geïnformeerd over uitkomst onderzoek	ng
98/042	Visadienst	Behandelingsduur verzoek om MVV t.b.v. moeder verzoeker	g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/043	Penitentiaire inrichting De Grittenborgh Hoogeveen	Verzoek om overplaatsing verzoeker (gedetineerde) te traag afgehandeld	ng
	Selectieadviescommissie penitentiaire open inrichtingen/dagdetentie	Verzoek om overplaatsing verzoeker (gedetineerde) te traag afgehandeld	ng
98/059	Ministerie van Justitie Ministerie van Justitie Visadienst	Afhandeling klacht Stuurt verzoeker brieven zonder daarin naam, functie en telefoonnummer behandelend ambtenaar te vermelden; zendt post naar huisadres terwijl verzoeker gevraagd heeft die naar postadres te sturen	g,ng ng
98/060	arrondissementsparket Amsterdam	Voegingsformulier niet tijdig in strafdossier gevoegd, waardoor verzoeker (slachtoffer misdrijf) zich niet in strafzaak tegen verdachte heeft kunnen voegen	! ,g
	strafgriffie arrondissementsrechtbank Amsterdam	Voegingsformulier niet tijdig in strafdossier gevoegd, waardoor verzoeker (slachtoffer misdrijf) zich niet in strafzaak tegen verdachte heeft kunnen voegen	! ,g
98/066	Centraal Justitiele Incassobureau	verzoek tot kwijtschelding diverse boetevonnissen en administratieve sancties afgewezen, en intermediair verzoeker meegedeeld dat de officier van justitie in overweging zou worden gegeven een arrestatiebevel uit te vaardigen voor vervangende hechtenis voor geldboeten	g,ng
98/077	Immigratie- en Naturalisatiedienst	lange behandelingsduur aanvraag vergunning tot verblijf	g
98/078	College van procureurs-generaal	verzoek om vergoeding schade, ontstaan bij huiszoeking, afgewezen	# ,g,ng
98/083	griffie Centrale Raad van Beroep	verzuimd rechtgrond aan te geven waaruit blijkt dat vermindering of vrijstelling griffierecht niet mogelijk is (verzoeker wijst hierbij op brochure waarin staat dat dat wel mogelijk is)	! ,g
98/087	Visadienst	nagelaten ontvangst bezwaarschriften te bevestigen	! ,g
98/088	griffie arrondissementsrechtbank Amsterdam	beroepschriften in ongereede laten raken	g
98/090	Visadienst	lange behandelingsduur bij Nederlandse ambassade in Turkije ingediende aanvraag visum voor kort verblijf; daarbij garantverklaring verlangd; geen reactie op brief	g,ng
98/095	ressortparket Arnhem	hoger beroep in strafzaak (waarin verzoeker zich als benadeelde partij had gevoegd) ingetrokken; niet eerst met verzoeker overlegd hierover	ng
	arrondissementsparket Almelo	hoger beroep in strafzaak (waarin verzoeker zich als benadeelde partij had gevoegd) ingetrokken; niet eerst met verzoeker overlegd hierover	ng
98/098	Griffie arrondissementsrechtbank Zwolle	toezeggingen verzoeker te zullen informeren niet nagekomen; niet uit eigen beweging en pas laat grosse vonnids toegezonden, zonder daarbij informatie te verstrekken over mogelijkheid hoger beroep; wijze waarop personeel telefooncentrale verzoeker te woord heeft gestaan	g,ng,go
	arrondissementsparket Zwolle	Informatieverstrekking en administratieve afhandeling strafzaken waarin verzoeker zich als benadeelde partij had gevoegd	# ,g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/100	Immigratie- en Naturalisatiedienst	nog geen gesprek gevoerd met zuster verzoeker en haar gezin om te kunnen beoordelen of zij voor hervestiging in Nederland in aanmerking komen; niet gereageerd op brief	g
98/101	Immigratie- en Naturalisatiedienst	Behandelingsduur asielvraag verzoeker (alleenstaande minderjarige asielzoeker uit Bangladesh); geen vergunning tot verblijf onder de beperking «verblijf als alleenstaande minderjarige asielzoeker» (ama-vtv) verleend	g
98/102	arrondissementsparket Den Haag	niet tijdig dagvaarding betekend aan verdachte ontucht met dochter verzoekers waardoor vervolgingsrecht OM kwam te vervallen; verzoekers niet adequaat geïnformeerd over voortgang nieuwe termijn vervolging was afgewezen en hierover niet met verzoekers overlegd	g,ng
98/113	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze optreden ambtenaar als procesvertegenwoordiger bij behandeling in beroep van aanvraag verzoeker (Zairees) om toelating als vluchteling	ng
98/123	Ministerie van Justitie	Verzoek om vergoeding schade door beet politiehond afgewezen zonder nader onderzoek in te stellen	# ,g
98/137	Immigratie- en Naturalisatiedienst	Behandelingsduur verzoek om toelating als vluchteling; telefonische toezegging dat verzoekster in elk geval een vergunning tot verblijf op humanitaire gronden zou krijgen niet nagekomen	g,go
98/144	Immigratie- en Naturalisatiedienst	Lange behandelingsduur asielverzoeken (aanvraag onderzoek door Ministerie van Buitenlandse Zaken niet tijdig ingediend; toezegging om binnen drie maanden te beslissen niet nagekomen)	g
98/154	ambtenaar Korps landelijke politiediensten	Verzoekster onheus bejegend toen hij haar verbaliseerde voor verkeersovertreding	ng
	chef Korps landelijke politiediensten	wijze waarop klacht is afgedaan	ng
98/157	Immigratie- en Naturalisatiedienst	Advocaat verzoekers pas laat ingelicht over afwijzing	ng
98/163	Immigratie- en Naturalisatiedienst	wijze van afnemen gehoor; klachten hierover niet bevredigend afgehandeld	g,ng,go
98/164	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoeker (asielzoeker) ten onrechte in geautomatiseerde opsporingsregister gesignaleerd als ongewenst vreemdeling	g
98/166	Immigratie- en Naturalisatiedienst	Behandelingsduur herzieningsverzoek afwijzing asielverzoek; brieven niet inhoudelijk beantwoord	g,ng
98/171	Immigratie- en Naturalisatiedienst	stelt dat behandeling bezwaarschrift tegen afwijzing asielverzoek nog voortduurt, terwijl uit registratiesysteem COA blijkt dat verzoeker is erkend en toegelaten als vluchteling; lange behandelingsduur; toezegging niet nagekomen	g,ng
98/172	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	vordert ten onrechte bedrag i.v.m. achterstallige betaling alimentatie voor dochter verzoeker	ng
98/173	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet onmiddellijk vreemdelingenbewaring opgeheven na kennisname uitspraak rechtbank (toewijzing voorlopige voorziening)	ng
98/178	arrondissementsparket Den Haag	strafbaar feit waarvan verzoeker slachtoffer is geworden slechts ad informandum gevoegd in telastelegging tegen verdachte; geweigerd schade als gevolg hiervan te vergoeden	! ,ng
98/181	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoeker (asielzoeker) aan ambassade gepresenteerd terwijl nog niet vast stond dat hij geen vluchteling was	g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/182	Immigratie- en Naturalisatiedienst	reactie op verzoeken om opnieuw te worden gehoord in kader asielverzoek, omdat hij in nader gehoor de tolk niet goed had kunnen verstaan	g
98/186	griffie gerechtshof Leeuwarden procureur-generaal gerechtshof Leeuwarden	niet op verzoek kopie proces-verbaal terechtzitting gezonden op onjuiste en onzorgvuldige wijze klachten afgedaan over optreden medewerker rijksrecherche i.v.m. toentertijd tegen verzoeker lopend opsporingsonderzoek	g g,ng
98/197	Minister van Justitie Visadienst	(klacht)brieven te laat resp. niet beantwoord lange behandelingsduur bezwaarschrift tegen afwijzing mvv voor echtgenote en kinderen verzoeker	g g
98/199	Immigratie- en Naturalisatiedienst	Woordvoerster IND heeft zich in een interview met een journaliste beschuldigend uitgelaten over verzoeker	! ,go
98/209	arrondissementsparket Breda	verzoeker onvoldoende geïnformeerd over afhandeling aangifte van mishandeling; zaak via transactie afgedaan waardoor verzoeker zich niet als benadeelde partij kon voegen in strafzaak; niet gereageerd op brief; informatie doorgegeven aan verdachte	g,ng
	ressortsparket Den Bosch	procureur-generaal in brieven onvoldoende ingegaan op brieven verzoeker	g,ng
98/210	arrondissementsparket Amsterdam	advocaat inzage geweigerd in verklaring cliënt	! ,# ,g
98/211	unitmanager Raad voor de Kinderbescherming Dordrecht	niet gereageerd op brief	g
	directeur Raad voor de Kinderbescherming Rotterdam	ten onrechte in brief opgemerkt dat nichtje verzoeker had uitgesproken niet bij gezin verzoeker te willen blijven	ng
98/212	Immigratie- en Naturalisatiedienst	gaat als verzoek om voorlopige voorziening wordt ingetrokken automatisch over tot versturen mededeling aan politiekorps dat vreemdeling kan worden uitgezet, ongeacht reden intrekking	ng
98/223	Ministerie van Justitie	nog geen uitsluitel gegeven over kortingsprocedure	g
98/224	arrondissementsparket Alkmaar	verstekvonnissen politierechter uit 1991 en 1993 pas in 1996 aan verzoeker betekend	ng
98/232	Visadienst	adresgegevens referent m.b.t. visumaanvraag onvoldoende onderzocht en als gevolg hiervan afwijzende beschikking verstrekt; verzoek om schadevergoeding afgewezen nagelaten afschrift proces-verbaal terechtzitting te verstrekken	# ,g
98/240	arrondissementsparket Haarlem/ griffier sector bestuursrecht		ng
98/247	griffier arrondissementsrechtbank Utrecht	bij verstrekken afschrift beschikking niet termijn hoger beroep vermeld; brief geretourneerd onder vermelding dat die alleen via advocaat in geding kan worden gebracht	g,ng
98/255	arrondissementsparket Leeuwarden	verzoekers onvoldoende geïnformeerd over verloop onderzoek en sepot	ng
98/260	arrondissementsparket Zutphen	ondanks nadrukkelijk verzoek geen hoger beroep ingesteld tegen uitspraak rechtbank waarbij verdachte n.a.v. overlijden dochter verzoeker veroordeeld werd wegens dood door schuld in het verkeer	ng
98/261	Centraal Justitiele Incassobureau	in elektronische gegevensuitwisseling voor opstellen beschikkingen WAHV wordt geen rekening gehouden met vraag op wiens naam kenteken op moment overtreding was ingeschreven	! ,ng
98/268	Districtspsychiatrische Dienst Justitie Arnhem	Summiere beantwoording brief en geen inzicht gegeven in onderzoek.	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/271	Afdeling FEZ Gerechtelijke Diensten Den Haag	verzending nota vijf jaar na vonnis; betalings- herinnering gestuurd ondanks telefonische toezegging kwijtschelding	g,ng
98/273	Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	inning verschuldigde alimentatie niet overgenomen; alimentatie over januari, februari en maart 1997 niet op de eerste dag van deze maanden ontvangen	# ,g,ng
98/274	Immigratie- en Naturalisatiedienst	signalering als ongewenst vreemdeling niet ingetrokken ondanks twee verzoeken; niet inhoudelijk gereageerd op klacht daarover	# ,g
98/275	directeur Raad voor de Kinderbescher- ming Amsterdam	brief met bezwaar tegen beslissing directeur op hun klacht niet als klacht doorgestuurd naar klachtencommissie	g
98/277	Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	onvoldoende ingespannen om alimentatie te innen; geen of nauwelijk actieve informatiever- strekking en onvoldoene informatie	g,ng
98/285	arrondissements- parket Utrecht	vijf van de in beslag genomen goederen onzorgvuldig bewaard en daardoor niet terug te vinden	ng
98/292	Immigratie- en Naturalisatiedienst	afwijzing verzoek tot verlenging reactietermijn met vijf dagen op verslag nader gehoor i.v.m. niet beschikbaar zijn tolk; uiteindelijk uitstel gegeven wegens minderjarigheid.	# ,g
98/297	arrondissements- parket 's-Hertogenbosch	van echtgenoot in beslag genomen voorwer- pen teruggegeven aan curator faillissement echtgenoot zonder voldoende uitgezocht te hebben wie de rechthebbende is	ng
98/299	Centraal Orgaan opvang asielzoekers Rijkskwijk	weigering om aan verzoeker gerichte aangetekende brief in ontvangst te nemen van de PTT waarna brief is teruggestuurd naar Libië; geen reactie op zijn klacht	! ,g,ng
98/308	Penitentiaire inrichting De IJssel te Krimpen a.d. IJssel	informatie over betalingsregeling voor verkeersovertredingen ter beëindiging van gijzeling; plaatsing op een afdeling met een «sober regime»	# ,g,ng
	arrondissements- parket Utrecht	informatie over betalingsregeling voor verkeersovertredingen ter beëindiging van gijzeling; geen reactie op per fax verzonden brieven van gemachtigde; onvoldoende gezocht naar adresgegevens	# ,g,ng
	Bureau Bijzondere Diensten Ministerie van Justitie	plaatsing op een afdeling met een «sober regime»	# ,g,ng
	Centraal Justitiele Incassobureau	informatie over betalingsregeling voor verkeersovertredingen ter beëindiging van gijzeling; geen inhoudelijke reactie op brief van gemachtigde; op laatste dag gijzeling regeling gehonoreerd; onvoldoende gezocht naar adresgegevens	# ,g,ng
	arrondissements- parket Amsterdam	informatie over betalingsregeling voor verkeersovertredingen ter beëindiging van gijzeling	# ,g,ng
98/309	Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	op grond van een mededeling aangenomen dat er betalingsachterstand was; afwijzing schadevergoeding en de informatie in de klachtenbrochure daarover	g,ng
98/313	Minister van Justitie	afwijzende reactie op klachten over het «sobere regime» in afdeling Pl 't Sticht Utrecht	ng
98/316	Raad voor de Kinderbescherming Alkmaar	rapport, opgemaakt na telefonische melding over opvoedingssituatie kind, niet vernietigd	ng
98/320	Centraal Justitiele Incassobureau	op beschikking niet vermeld waar inlichtingen te krijgen over opgelegde boete	g
	arrondissements- parket Zutphen	brieven niet behandeld als verzoek om inlichtingen, maar als bezwaarschrift tegen verkeersovertreding	g
98/332	openbaar ministerie Haarlem	aan VS (beslissing rechtbank tot invrijheids- stelling gefrustreerd door hem in vreemdelingendetentie te nemen en vervol- gens alsnog een uitleveringsbesluit te nemen)	ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Ministerie van Justitie/Bureau Internationale Rechtshulp	handelwijze m.b.t. uitlevering verzoeker aan VS (beslissing rechtbank tot invrijheidsstelling gefrustreerd door hem in vreemdelingendetentie te nemen en vervolgens alsnog een uitleveringsbesluit te nemen); advocaat niet tijdig geïnformeerd over last tot uitlevering aan VS (beslissing rechtbank tot invrijheidsstelling gefrustreerd door hem in vreemdelingendetentie te nemen en vervolgens alsnog een uitleveringsbesluit te nemen)	g,ng
	Immigratie- en Naturalisatiedienst Schiphol	aan asielzoeker uitgereikte beschikking (toelating als vluchteling) weer ingenomen	g
98/333	Immigratie- en Naturalisatiedienst	onvolledig onderzoek ingesteld naar politie-optreden	ng
98/336	Rijksrecherche Den Haag	onthoudt verzoeker informatie over afdoening klacht; aan hem uittreksels uit kadastrale registratie gevraagd	ng
98/348	Raad voor Rechtsbijstand Den Bosch	behandeling verzoeker bij gehoor; zonder reden meegedeeld dat beslissing op naturalisatieverzoek werd aangehouden; in brief ambtenaar over wie verzoeker had geklaagd als contactpersoon vermeld	ng
98/349	Immigratie- en Naturalisatiedienst	art. 15-onderzoek naar procedure van totstandkoming en gebruik van individuele ambtsberichten in asielzaken	# ,g
98/350	Immigratie- en Naturalisatiedienst	klacht van Somalische asielzoekster over tolk niet ontvankelijk verklaard wegens overschrijding termijn; standpunt niet herzien n.a.v. bedenkingen advocaat	ng
98/360	Immigratie- en Naturalisatiedienst/ Klachtencommissie Tolken	niet gereageerd op brieven	ng
98/368	arrondissementsparket 's Hertogenbosch	afwijzing gratieverzoek onvoldoende gemotiveerd	ng
98/372	Minister van Justitie	bij eerste, nader en aanvullend gehoor tolken gebruikt die alleen Farsitaal beheersen, terwijl verzoekers Daritaal spreken; op voorblad verslagen van gehoren ten onrechte vermeld dat gehoren in Daritaal zijn gehouden	ng
98/376	Immigratie- en Naturalisatiedienst	niet inhoudelijk gereageerd op klacht over politieoptreden en verzoek om vergoeding van geleden schade	g,ng
98/381	arrondissementsparket Maastricht	intermediair verzoeker met te korte voorbereidingstijd uitgenodigd voor gesprek; weigering om verzoeker toe te laten bij het gesprek; weigering faxnummer PI te geven waardoor intermediair geen brief van het advocaten kantoor kon ontvangen; weigering intermediair te horen over niet toelaten verzoeker tot gesprek	g
98/382	Algemeen directeur penitentiaire inrichtingen Vught	verzoeker (betrokken bij aanrijding) in strijd met Richtlijn strafvorderings- en transactie-beleid bij verkeersongevallen transactie aangeboden voor zijn aandeel aan de aanrijding	g,ng
98/387	arrondissementsparket Almelo	informatie over verzoeker verstrekt aan weekblad Panorama	ng
98/391	arrondissementsparket Arnhem	geen ontvangstbevestiging gestuurd van beroepschrift; enveloppe niet bewaard	ng
98/392	griffie kantongerecht Harderwijk	geen gevolg gegeven aan rechterlijke uitspraak om nieuwe beslissing te nemen op bezwaarschrift tegen afwijzing machtiging tot voorlopig verblijf voor familielid	! ,g,ng
98/394	Visadienst	niet ingegaan op telefonische verzoeken van vertrouwensarts om medische en psychische achtergronden strafzaak tegen verzoekers toe te lichten	g
98/395	officier van justitie Amsterdam	verzoeker onvoldoende bescherming geboden na aangifte van bedreiging met de dood	ng
98/398	arrondissementsparket Middelburg hoofdofficier van justitie Middelburg	niet adequaat gereageerd op tip verzoeker in moordzaak	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/401	Korps landelijke politiediensten	verzoeker op A2 op onverantwoorde wijze tot stoppen gedwongen	go
98/402	Immigratie- en Naturalisatiedienst	behandelingsduur bezwaarschrift tegen afwijzing verzoek om toelating als vluchteling en vergunning tot verblijf	g
98/408	Centraal Orgaan opvang asielzoekers	lange duur behandeling bezwaarschrift	g
98/414	Raad voor de Kinderbescherming	onzorgvuldig met belangen verzoekster omgegaan (haar niet geïnformeerd over uitbrengen rapport over haar gezin; nooit belissing op verzoek om inzage ontvangen; vragen over vergadering onvoldoende beantwoord; conceptverslag aan psycholoog gezonden); klachtbrief niet beantwoord	g,ng
98/416	parket procureur-generaal gerechtshof Den Haag	verstekarrest (waarbij verzoeker civiele vordering is toegewezen) niet aan veroordeelde betekend	ng
98/417	Raad voor de Kinderbescherming Zutphen, directie Oost	wijze waarop advies is gegeven tijdens zitting gerechtshof Arnhem in procedure over omgangsregeling met dochter	ng
98/419	Immigratie- en Naturalisatiedienst	verzoeker tegen zijn wil gepresenteerd aan Liberiaanse ambassade Brussel	ng
98/420	arrondissementsparket Utrecht	niet adequaat gereageerd op brief	! ,ng
98/421	arrondissementsparket Haarlem	(informatie over) behandeling aangifte; niet gereageerd op klachtbrief	g,ng
98/423	Centraal Justitiele Incassobureau	adres verzoeker niet geverifieerd alvorens signalering openstaande boet op te nemen in opsporingsregister	ng
98/427	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	ongeldige bankgarantie van alimentatieplichtige geaccepteerd en beslag opgeheven	g
98/430	arrondissementsparket Roermond	de politie opdracht gegeven om uiterst terughoudend op te treden als verzoekster een beroep op de politie zou doen i.v.m. met burenp Problemen; niet bereid gesprek met verzoekster hierover te voeren	ng
98/431	arrondissementsparket Den Haag	pas laat inhoudelijk gereageerd op klacht over optreden OM; verzoekster niet geïnformeerd over wijze waarop parket klachten behandelt	g,go
98/434	officier van justitie Den Haag	advocaat ondanks toezegging niet gewaarschuwd voor ontruiming	ng,go
98/445	arrondissementsparket Arnhem	onvoldoende voortvarend gehandeld bij behandeling strafzaak; verzoeker niet tijdig bericht over intrekking dagvaarding	g,ng
98/446	arrondissementsparket Alkmaar	in strijd met richtlijn media eerder ingelicht over beslissing hoger beroep in te stellen dan verzoekers raadsman; geen afschrift persbericht gestuurd	g
98/450	Huis van Bewaring Demersluis Amsterdam	opgesloten in cel waar op de muur was geschreven: «Carlo is lekker dood»	ng
98/451	Raad voor de Kinderbescherming Alkmaar	bemoeienissen met gezin na klachten ten onrechte voortgezet	ng
98/454	Ministerie van Justitie	verzoeker niet duidelijk gemaakt in welke volgorde hem opgelegde straffen worden geëxecuteerd (daardoor wellicht te lang gedetineerd geweest en zich niet tijdig kunnen melden bij verslavingskliniek); verzoek om schorsing gevangenisstraf afgewezen	g,ng
	ressortsparket Amsterdam	verzoeker niet duidelijk gemaakt in welke volgorde hem opgelegde straffen worden geëxecuteerd (daardoor wellicht te lang gedetineerd geweest en zich niet tijdig kunnen melden bij verslavingskliniek)	g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	arrondissementsparket Haarlem	verzoeker niet duidelijk gemaakt in welke volgorde hem opgelegde straffen worden geëxecuteerd (daardoor wellicht te lang gedetineerd geweest en zich niet tijdig kunnen melden bij verslavingskliniek)	g
	Penitentiaire Inrichting Haarlem	verzoeker niet duidelijk gemaakt in welke volgorde hem opgelegde straffen worden geëxecuteerd (daardoor wellicht te lang gedetineerd geweest en zich niet tijdig kunnen melden bij verslavingskliniek)	g
98/466	Centraal Justitieel Incassobureau	geweigerd te voldoen aan verzoek om toezending foto's van mogelijke verkeersover-treding	ng
	officier van justitie Den Haag	brief afgehandeld als beroepschrift tegen beschikking verkeersover-treding	ng
98/479	Visadienst	wijze van behandeling aanvraag tot verificatie afstandsverklaring t.b.v. machtiging tot voorlopig verblijf voor zoon; lange behandelingsduur bezwaarschrift	g
98/483	arrondissementsparket Haarlem	niet inhoudelijk gereageerd op brief	g,ng
98/489	officier van justitie te Rotterdam	Niet beantwoorden brief; verzoek om informatie aan de Raad voor de Kinderbescherming; datum sepotbeslissing en mededeling daarover aan verzoeker en de Raad	g,ng
98/490	arrondissementsparket Amsterdam	Brief tweeëneenhalve maand later en niet volledig beantwoord	g
	arrondissementsparket Haarlem	aangifte/klacht te traag behandeld	ng
98/491	buitengewoon opsporingsambtenaren van het gemeentevervoerbedrijf Amsterdam	onnodig geweldgebruik tegenover vrachtwagenchauffeur werkzaam bij verzoeker	g
98/496	Raad voor de Kinderbescherming, directie Oost	wijze waarop gevolg is gegeven aan beslissing klachtencommissie	ng
98/497	College van procureurs-generaal	niet inhoudelijk gereageerd op verzoek, gebaseerd op Wet openbaarheid van bestuur	g
98/505	hoofddofficier van justitie Amsterdam	onrechtmatig optreden tegen (dreigende) ordeverstoringen rond Eurotop in Amsterdam (zonder grond vasthouden en uitzetten EU-onderdanen; beperken demonstratievrijheid)	g
	Immigratie- en Naturalisatiedienst	onrechtmatig optreden tegen (dreigende) ordeverstoringen rond Eurotop in Amsterdam (zonder grond vasthouden en uitzetten EU-onderdanen; beperken demonstratievrijheid)	g
98/506	Ministerie van Justitie	pas laat reactie op sollicitatiebrief gegeven; uiteenlopende informatie gekregen; wijze van klachtbehandeling	! ,g,ng,go
98/513	arrondissementsparket Rotterdam	verdachten van mishandeling pas laat gedagvaard; verzoeker (slachtoffer) niet op de hoogte gehouden	g
98/524	officier van justitie Middelburg	ingestemd met advies politieklachtencommissie; niet beslist op klacht over toegepaste sepotcode	# ,g
98/527	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen	onvoldoende inspanningen betracht om alimentatie te innen; niet voorkomen dat alimentatievordering over periode voor 31 augustus 1990 inmiddels is verjaard	g
98/529	arrondissementsparket Den Haag	verzoeker onvoldoende op de hoogte gehouden van voortgang strafrechtelijk onderzoek; pas laat geïnformeerd over beslissing om niet te vervolgen	g
	hoofddofficier van justitie Den Haag	niet inhoudelijk ingegaan op verzoek om genoegdoening	ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/533	officier van justitie Den Haag	verzoeker ten onrechte in verzekering gesteld; mondeling een ander strafbaar feit meege-deeld dan op uitgereikt afschrift van bevel stond; hem niet in gelegenheid gesteld advocaat in te schakelen	g,ng,go
98/534	Minister van Justitie	onvoldoende voortvarend uitvoering gegeven aan opgelegde maatregel Buitengewone Behandeling (verzoeker heeft te lang moeten wachten op plaatsing in een passende inrichting)	g,ng
98/540	officier van justitie	zonder reden Pools meisje, dat bij verzoeker logeerde, samen met zijn hond meegenomen	ng
98/542	Visadienst	houdt afgifte machtiging tot voorlopig verblijf voor in Pakistan verblijvende echtgenote op i.v.m. nog niet gelegaliseerde en geverifieerde huwelijksakte	g
98/546	Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	bedrag nog steeds niet uitbetaald; gestopt met innen alimentatie; verzoek om weer te gaan innen nog niet behandeld	g
98/548	buitengewoon opsporingsambtena- ren Natuurmonumen- ten	bejegening en geweldgebruik bij staande- houding	ng,go
	hoofdofficier van justitie Amsterdam	geweigerd verzoeker exemplaar van rapport te geven; geen rapport geweldaanwending opgemaakt	g
98/557	Raad voor de Kinderbescherming Eindhoven	verzoek om vergoeding kosten verzorging pleegkind afgewezen	ng
98/560	arrondissements- parket Roermond	onvoldoende voortvarend gehandeld in onderzoek naar aangifte van oplichting en bij behandeling aanvragen vervangend kenteken- bewijs motorfiets	g,ng
98/561	Raad voor de Kinderbescherming Den Haag	rapport naar rechtbank gestuurd terwijl nog een klachtprocedure liep; behandeling klacht overgelaten aan betrokken medewerker	g
98/568	Raad voor de Kinderbescherming Rotterdam	niets ondernomen n.a.v. meldingen verzoeker over zorgelijke situatie zootje bij moeder	ng
98/575	Landelijk Bureau Inning Onderhouds- bijdragen	niet aangegeven dat op werkloosheidsuitke- ring beslag zou worden gelegd; brengt ten onrechte 10% opslag in rekening; weigert beslag ongedaan te maken	ng
98/581	arrondissements- parket Den Haag	geen redenen gegeven voor niet vervolgen personen die verzoeker had aangewezen	ng
98/585	arrondissements- parket Roermond	afgesproken dat politie zou weigeren van melding proces-verbaal van aangifte op te maken en verzoeker in plaats daarvan direct door te zenden naar officier van justitie	g
98/594	Immigratie- en Naturalisatiedienst	behandelingsduur herzieningsverzoek tegen beslissing om vestigingsvergunning in te trekken	g

Landbouw, Natuurbeheer en Visserij

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/052	Minister van Landbouw, Natuur- beheer en Visserij	Onvoldoende gevolgen overzien van vervoersverbod voor varkens en onvoldoende voortvarend gereageerd op de problemen die daardoor bij verzoekers bedrijf ontstonden	ng
	Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees	Voor oplossing probleem van overbezetting verwezen naar ondersteunende maatregelen, terwijl die voor verzoekers probleem niet waren getroffen	g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/069	Dienst Landinrichting en Beheer Landbouwgronden Zuid-Holland	geweigerd om hem door de Belasting in rekening gebrachte heffingsrente te vergoeden (die betaald moet worden omdat achteraf is gebleken dat verzoeker omzetbelasting in rekening had moeten brengen voor uitgeketeerde schadeloosstelling i.v.m. verkoop van grond aan de Dienst)	ng
98/071	Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	verzoeker (eigenaar agrarisch bedrijf) pas na drie jaar meegegeed dat hij niet ontvankelijk is in zijn bezwaar tegen vastelling mestreferentie. Verzoeker stelt als gevolg hiervan f 18 000 schade te hebben geleden	g,ng
98/185	Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	geen uitvoering gegeven aan met verzoekster (producent vleeswaren in blik) gemaakte afspraak om antwoord te krijgen op vragen i.v.m. regeling prefinanciering met ondercontrolestelling	g
98/250	Productschap voor Vee en Vlees Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	geen uitvoering gegeven aan met verzoekster (producent vlees in blik) gemaakte afspraken niet (voldoende) ingegaan op klachten en opmerkingen verzoeker i.v.m. pogingen om duospray-machine erkend te krijgen als emissie-arme mestaanwendingstechniek	ng
98/358	USZO Groningen	wijze waarop een bedrag gevorderd werd van verzoeksters overleden echtgenoot en vervolgens van haarzelf	g,ng
98/502	Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	bezwaarschrift tegen afwijzende beslissing op aanvraag om invoervergunning voor reptielen ongegrond verklaard; verzoeker er niet over geïnformeerd dat aanvraag invoervergunning met spoed zou kunnen worden afgehandeld	# ,g

Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/008	Dienst Omroepbijdragen	Verzoeker aangemaand omroepbijdrage te betalen die hij naar zijn mening niet verschuldigd is; niet gereageerd op brieven hierover	g,ng
98/057	Universiteit Utrecht/ Examinator Sociale geografie	Tegenstrijdige beoordelingen gegeven van scriptie; geweigerd deze te verklaren; in brief aangegeven dat vragen over richtlijnen alleen mondeling kunnen worden gesteld	ng
98/073	Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	pabo's van Arnhem en Nijmegen niet geselecteerd voor experiment met 1000 leraren in leer-arbeidsovereenkomst	ng
98/096	Dienst Omroepbijdragen	verlangt n.a.v. verzoek om vrijstelling van omroepbijdragen wegens doofheid medische keuring en verklaring van door dienst aangewezen instantie	ng
98/217	Dienst Omroepbijdragen	betaling omroepbijdrage ten onrechte toegerekend aan eerdere periode (volgens verzoeker onredelijk omdat hij toen i.v.m. echtscheiding de echtelijke woning moest verlaten)	ng
98/231	Dienst Omroepbijdragen	stelt verzoeker niet langer in de gelegenheid omroepbijdrage halfjaarlijks per acceptgiro te voldoen	ng
98/290	Dienst Omroepbijdragen	inhoud en toonzetting brief (onjuiste en onvolledige informatie betalingsachterstand; status «aangewezen voor afsluiting»); geen reactie op brief	g,ng
98/347	USZO Groningen	geen voor beroep vatbare beslissing gezonden over terugvordering gedeelte uitkering; pas laat gereageerd op brief; niet ingegaan op verzoek om inzage dossier	g,ng,go

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/578	Dienst Omroepbijdragen	geweigerd omroepbijdrage terug te betalen i.v.m. verhuizing naar buitenland; tegenstrijdige mededelingen hierover; brieven/faxen onvoldoende voortvarend beantwoord en brief aan directie beantwoord door de betrokken medewerkster; ten onrechte omroepbijdrage afgeschreven	g,ng

Sociale Zaken en Werkgelegenheid

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/003	College van Toezicht Sociale Verzekeringen Zoetermeer	Ondanks herinnering nogg een inhoudelijke reactie gegeven op klacht over gedraging medewerker GAK Amsterdam	g
98/010	Gak Breda	Laten weten dat wijze waarop verzoeker een aantal personeen had bejegend mede bepalend zou zijn bij beoordeling nieuwe aanvragen om uitkering	g
98/011	Gak Den Haag	Klachtbrief inhoudelijk onvoldoende afgedaan	g,ng
98/018	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening IJssel-Veluwe	Aanvraag ontslagvergunning niet voortvarend afgehandeld; beslissing onvoldoende gemotiveerd; ontslagvergunning aan verkeerde BV verleend; bedrijfsvereniging niet om advies gevraagd	g
98/022	Gak Rotterdam	Onvoldoende voortvarend uitvoering gegeven aan uitspraak van Centrale Raad van Beroep waarin besluit om verzoeker hersteld te verklaren vernietigd werd	g
98/025	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden- en West-Brabant	Aan werkgever verzoeker toestemming verleend om arbeidsverhouding te beëindigen (bedrijfseconomische noodzaak ontslag onvoldoende duidelijk)	g
98/026	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden- en West-Brabant	Pas laat beslissing genomen op aanvraag bedrijf van ontslagvergunning voor een werknemster	g
98/032	Sociale Verzekeringsbank Utrecht	Verzoekster onheus bejegend toen zij gegevens trachtte te verkrijgen die duidelijkheid gaven over arbeidsverleden in Nederland	ng
98/033	Sociale Verzekeringsbank Rotterdam	Nog niet beslist op aanvraag (van december 1996) van kinderbijslag voor drie kinderen	g
98/036	Gak Den Haag	Verzoeker i.v.m. herbeoordeling arbeidsongeschiktheid niet tijdig en onvoldoende geïnformeerd over gevolgen voor hem van aanvaarding door Tweede Kamer van motie-Adelmond	g
98/037	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland	Voor verzoeker ten onrechte ontslagvergunning om bedrijfseconomische redenen verleend (beslissing berust op incomplete jaarcijfers en bedrijfseconomische redenen zijn niet van toepassing op werkgever verzoeker; voorbijgaan aan verweer verzoeker; ontslagvergunning onvoldoende gemotiveerd	ng
98/038	Arbeidsinspectie regio Midden	N.a.v. melding verzoeker dat in de dr. F.S. Meijers Instituut rookverbod niet wordt nageleefd, meegedeeld dat Arbeidsinspectie geen verdere interventiemogelijkheden heeft	ng
98/045	Gak Amsterdam	Zich op standpunt gesteld dat Gak een vordering van f 26,04 op verzoekster heeft, en slechts uit kosten/baten oogpunt van verdere invordering afziet	ng
98/050	Gak Utrecht	Tijdens onderhoud niet voldaan aan verzoeken verzoeker om zijn echtgenote te roepen toen hij onwel werd	ng
98/062	USZO Heerlen	Uitkering over 1996 nog niet definitief afgerekend; nog niet gereageerd op brief en telefonische toezeggingen niet nagekomen	# ,g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/068	Consulente Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid	tijdens gesprek met opmerking dat verzoekster (die niet goed Nederlands spreekt) «haar tijd kwam verdoen» laten blijken dat zij niet bemiddelbaar was; meegedeeld dat vacatures in eerste instantie voor Nederlanders waren bestemd	g,go
98/075	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden-Nederland Utrecht	ontslagvergunning verleend wegens bedrijfseconomische redenen, had volgens verzoeker alleen gebaseerd mogen worden op zijn positie en de reorganisatie	ng
98/079	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Drenthe Assen	ten onrechte ontslagvergunning verleend (stelling werkgever dat hij zijn bedrijf zou beëindigen niet gecontroleerd op juistheid)	ng
98/081	Sociale Verzekeringsbank Amstelveen	geweigerd rente te vergoeden over bedrag dat SVB naar mening verzoeker ten onrechte onder zich heeft genomen en gehouden	ng
98/086	Gak Enschede	nog niet inhoudelijk gereageerd op brief; late en onregelmatige betaling ziekteuitkering, geen specificatie ziekengeld ontvangen, niet bericht over terugvordering, geen duidelijkheid verschaft over klachtbehandelingsprocedure	g
98/092	Gak Leeuwarden	verzoekster bij intakegesprek i.v.m. herleving recht op WW-uitkering niet meegedeeld dat ze niet verplicht verzekerd was voor Ziekenfondswet	ng
98/097	Landelijk instituut sociale verzekeringen Amsterdam	afwijzend beslist op verzoek om terugbetaling wachtgeldpremie	ng
98/104	SFB Uitvoeringorganisatie Sociale Verzekering	laat beslist op aanvraag AAW/WAO-uitkering; nog geen uitbetaling of verrekening uitkeringsbedragen	g,ng
98/110	USZO Heerlen	maakt sinds april 1997 verzoekster WAO-uitkering onregelmatig en in onjuiste bedragen over; komt toezeggingen herstel nog niet na	g
98/111	Gak Hilversum	lange behandelingsduur GAK van adviesaanvraag RDA over arbeids(on)geschiktheid werknemer i.v.m. ontslagaanvraag verzoekster (werkgever)	g
98/112	USZO Heerlen	handelwijze rond vastelling en uitbetaling uitkering sinds december 1996	g
98/114	Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	faxbericht niet beantwoord	ng
98/118	USZO Heerlen	verzoeker nog geen defenitieve duidelijkheid gegeven over omvang arbeidsongeschiktheidsuitkering, ondanks diverse verzoeken daartoe	g
98/124	Regionale Directie Arbeidsvoorziening Midden en West Brabant	niet bereid verzoeker zijn medisch dossier terug te geven nu arbeidsbureau niet langer voor hem bemiddelt; gaat niet inhoudelijk in op verzoek tot teruggave dossier	g,ng
98/126	Gak Dordrecht	aan werkgever verzoeker meegedeeld dat onderzoek zou worden ingesteld i.v.m. mogelijk door verzoeker gepleegde fraude	g
98/131	Arbeidsinspectie Den Haag	verzoeker niet rapport toegezonden van sporenonderzoek bij werkgever	ng
	Arbeidsinspectie Roermond	verzoeker niet rapport toegezonden van sporenonderzoek bij werkgever	# ,g
98/133	Sociale Verzekeringsbank Amersfoort	blijft volharden in terugvordering teveel betaalde kinderbijslag	ng
98/135	Arbeidsbureau Oss	verzoeker niet in aanmerking laten komen voor bijscholingscursussen; hem als «moeilijk bemiddelbaar» gekwalificeerd en geregistreerd	g,ng
	Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Noord-Oost Brabant	klachten hierover niet gegrond verklaard	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/136	Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening Zoetermeer	onzorgvuldig gehandeld door misbruik te maken van faxbericht dat niet voor de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening bestemd was	g
98/138	USZO Zwolle	met werkgever verzoeker afgesproken verzoeker voor arbeidsbemiddeling in aanmerking te brengen, terwijl die daar niet voor in aanmerking kwam	ng
98/139	USZO Heerlen Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden en West Brabant	in brief onvoldoende ingegaan op klacht ten onrechte ontslagvergunning verleend (op de grond dat de werkgever voldoende aannemelijk had gemaakt dat verzoekster overcompleet was geworden)	g,ng ng
98/140	Gak Amsterdam	dwangbevel laten betekenen voor betaling afrekening premies sociale verzekering, terwijl verzoeker om kwijtschelding had gevraagd	# ,g
98/160	Gak Amsterdam	niet onderzocht of behoud dienstverband verzoeker mogelijk was, maar WW-uitkering toegekend	ng
98/169	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening IJssel-Veluwe	ten onrechte ontslagvergunning verleend (anciënniteitsbeginsel niet juist toegepast)	ng
98/170	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Drenthe	ten onrechte ontslagvergunning verleend (verweer verzoekster onvoldoende meegewogen; ontslagvergunning onvoldoende gemotiveerd; in brief niet inhoudelijk ingegaan op alle punten uit klachtbrief verzoekster); toezegging om verzoekster afschrift brief werkgever te sturen niet nagekomen	g,ng
98/179	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland	ontslagvergunning verleend wegens bedrijfseconomische redenen, voorbijgegaan aan verweer, ontslagvergunning onvoldoende gemotiveerd, niet gereageerd op brief	g
98/189	USZO Heerlen	niet gereageerd op brief met klachten over gang van zaken m.b.t. arbeidsongeschiktheids-uitkering	# ,g
98/192	Arbeidsbureau Amsterdam-Noord	bij bemiddeling verzoeker naar Melkert-baan de door werkgever aan arbeidsbureau verstrekte informatie onvoldoende onderzocht	ng
98/203	Gak Amsterdam	ondanks vele verzoeken daartoe nog steeds niet informatie over arbeidsverleden verzoekster in jaarlijkse statusoverzichten verwerkt	ng
98/208	Pensioen- en Uitkeringsraad	stelt verzoekster (als pleitbezorgster voor Wuv/Wubo-cliënten in Israël) niet boeken met richtlijnen wetstoepassing Wet PUR ter beschikking en publiceert deze ook niet in Staatscourant	# ,g
98/213	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Eindhoven	ten onrechte ontslagvergunning verleend wegens disfunctioneren	ng
98/218	Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Noord-Oost Brabant	onvoldoende erop toegezien dat verzoeker na theoretische gedeelte cursus logistiek medewerker elektronica-industrie aan in scholingsplan besloten praktijkstage kon beginnen	ng
98/228	USZO Heerlen	wijze van handelen m.b.t. vaststelling en uitbetaling uitkering	g
98/230	USZO Heerlen	verzoekster niet geïnformeerd over betalingen november 1997; zonder toelichting bedrag op schuld ingehouden; niet gereageerd op brief	# ,g
98/236	Gak Amsterdam	volhardt in invordering en betaalt in verband daarmee teveel afgedragen premiegelden sociale verzekeringen niet terug	ng
98/237	Gak Hilversum	onderneemt geen bemiddelingspogingen meer om verzoeker aan werk te helpen sinds hij een werkloosheidsuitkering ontvangt; zonder zijn medeweten afschrift brief naar Stichting de Ombudsman gestuurd; niet gereageerd op brieven	g,ng
98/243	Gak Amsterdam-Sloterdijk	onvoldoende actie ondernomen om E 301-verklaring spoedig af te geven	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/249	Gak Almere	houdt onvoldoende rekening met feit dat verzoekster (die weer arbeidsgeschikt is verklaard) zich wegens andere lichamelijke klachten ziek heeft gemeld, en verlangt van haar dat zij zich beschikbaar houdt voor werk	ng
98/251	Gak Amsterdam	afwijzend gereageerd op verzoek om schadevergoeding	ng
98/257	Gak Amsterdam-Sloterdijk	nog geen beslissing genomen op bezwaarschrift tegen besluit om ten onrechte betaalde sociale verzekeringspremies niet verder dan tot 1/1/1991 met terugwerkende kracht te restitueren	g
98/263	Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland	als niet behoorlijk beoordeelde werkwijze gemachtigde bij een ontslagprocedure; werkwijze «afdelingsbreed» bekend gemaakt.	g
98/267	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden en West Brabant	ontslagprocedure onvoldoende onderbouwd en te traag afgehandeld; geen gelegenheid om te reageren op uitgebracht advies en op informatie werkgever.	g
98/279	Lisv/Cadans b.v. Utrecht	geen gevolg gegeven aan uitspraak Centrale Raad van Beroep	g
98/281	Gak Eindhoven en Tilburg	behandeling verzoek verwijdering gegevens uit registratiesysteem; geen opheldering gegeven over ontbreken medische informatie in zijn dossier	g
98/282	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Rotterdam Arbeidsbureau Rotterdam Centrum	niet gereageerd op brief	g
98/288	Sociale Verzekeringsbank Den Haag	denigrerend behandeld en niet meegewerkt	ng
98/293	Gak Amsterdam	nabestaandenuitkering over februari en maart gestort op geblokkeerde rekening	ng,go
98/298	Gak Helmond	niet tijdig intrekken opdracht invordering door Belastingdienst	ng
98/305	Arbeidsbureau 's-Hertogenbosch	onder druk zetten om beroepschrift niet in te dienen; mededeling dat proceskosten voor eigen rekening komen; ongegrond verklaren klacht hierover; tegenstrijdige mededelingen over betalingsregeling i.v.m. onderzoek financiële omstandigheden verzoeker	g,go
98/307	Lisv/Cadans b.v. Zeist	medisch rapport ter beschikking gesteld aan ex-werkgever die gegevens heeft gebruikt bij procedure voor kantonrechter	g,ng,go
98/319	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Amsterdam	na bijna 4 maanden mededeling dat aanmelding als premieplichtig werkgever zou worden doorgestuurd naar het Gak; verzoekster en dochteronderneming verward; werknemster meegedeeld dat onderneming niet aangemeld was als premieplichtig; geen beslissing genomen over aanvraag zwangerschapsuitkering werknemster	g,ng
98/324	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland	ten onrechte ontslagvergunning verleend (advies deskundige opzij gelegd; herstel binnen 26 weken mogelijk; niet gezocht naar passende arbeid; beslistermijnen overschreven; onvoldoende motivatie)	g,ng
98/325	Gak Amsterdam	bank geen toestemming verleend om arbeidsverhouding met werknemer te beëindigen	! ,g
98/326	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Rijnmond	niet gereageerd op brief; spelt naam verzoeker in statusoverzichten foutief (zonder umlaut)	g
		ten onrechte ontslagvergunning verleend voor verzoekster (op grond van feit dat ze op zoek is naar andere baan; betekenis toegekend aan feit dat het ging om beëindiging stilzwijgend voortgezette arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd)	

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/327	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland	ten onrechte ontslagvergunning verleend wegens bedrijfseconomische redenen	g,ng
98/330	Gak Eindhoven	arbeidsdeskundige niet verschenen op afspraak met verzoeker; verzoeker nog niet uitgenodigd voor beroepskeuzeonderzoek	g,ng
98/335	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidoost-Brabant	ten onrechte ontslagvergunning verleend	ng
98/340	USZO Groningen	bij herhaling terugbetaling verlangd van openstaand bedrag, zonder eerst duidelijkheid te verschaffen over deel vordering betreffende loonheffing	! ,g
98/343	Pensioen- en Uitkeringsraad	geen beslissing genomen op verzoek om WUV-uitkering betaalbaar te stellen en op verzoek om toepassing herheidsclausule i.v.m. faillissement vennootschappen; brief nog niet afgehandeld	g
98/357	Arbeidsbureau Lelystad	aan GAK meegedeeld dat verzoeker onvoldoende actief is en niet acceptabel reageert op aangedragen vacatures, door een te hoog salaris te eisen	g,go
98/370	USZO Heerlen	niet of niet voldoende ingegaan op per fax verstuurd verzoek om te reageren op klacht over dienstverlening (kwaliteit informatieverstrekking; functioneren afdeling die verzoekers dossier behandelt)	# ,g
98/375	Cadans Uitvoeringsinstelling B.V., Groningen	handelwijze arbeidsdeskundige (tijdens gesprek gesuggereerd dat verzoekster snel genezen zou kunnen en dat 4 tot 6 uur werken voldoende reden is voor ontslag; geen kopie belastbaarheidspatroon gestuurd; mogelijkheden aangepast werk niet onderzocht); behandeling klacht (geen inhoudelijke reactie)	g,go
98/383	Gak Alkmaar	werkgever onvoldoende begeleid tijdens periode waarin werknemer op arbeidstherapeutische basis werkte (m.n. gang van zaken rond herbeoordeling arbeidsongeschiktheid)	ng
98/388	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Apeldoorn	klacht (zonder voorafgaand overleg aan mogelijke werkgever aangeboden dat verzoeker daar eerst drie weken onbetaald stage zou lopen; verzoekers weigering om dit te doen zonder meer doorgegeven aan uitkerende instantie) afgewezen	g
98/426	Cadans Uitvoeringsinstelling B.V., Eindhoven	werkgever pas laat gewezen op uitblijven ziekmelding; weigert later ingediende ziekmelding als eerder ingediend aan te merken	# ,g
98/435	Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening Zoetermeer	aansprakelijkheid voor schade als gevolg van trage afwikkeling ontslagprocedure afgewezen	ng
98/437	Gak Den Haag	nog geen beslissing genomen op verzoek om toekenning werkloosheidsuitkering	ng
98/460	USZO Heerlen	bedrag niet op rekening gestort	g
98/461	USZO Heerlen	dossier zoek	# ,g
98/463	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Eindhoven	ontslagvergunning verleend	ng
98/464	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Eindhoven	ontslagvergunning verleend	ng
98/475	Sociale Verzekeringsbank Haarlem	AOW-uitkering ten onrechte bruto teruggevoerd en daarover onvoldoende uitleg gegeven	g,ng
98/476	USZO Heerlen	ondanks rappels geen beslissing genomen op bezwaarschrift	g

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/503	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Gelderland-WMO	ten onrechte ontslagvergunning afgegeven; geen reactie werkgever gevraagd op namens verzoeker ingediende verweerschrift	ng
98/511	Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Overijssel	ten onrechte ontslagvergunning verleend (wijziging van hele dagen naar halve dagen)	ng
98/512	Gak Maastricht	tegenstrijdige informatie verstrekt over uitkering (i.v.m. alimentatieplicht); weigert in te gaan op vragen	g,ng
98/514	Gak Den Haag	tegenstrijdige mededelingen over toekenning ww-uitkering; verzoeker verzocht om aan te tonen dat hij in bepaalde weken gewerkt had; niet ingegaan op klachten hierover	g,ng,go
98/516	Gak Amsterdam	financiële afwikkeling geschil i.v.m. mate arbeidsongeschiktheid verzoeker	ng
98/536	Arbeidsbureau Wijchen	weigert verzoekster doelgerichte ondersteuning te bieden bij streven om werkloosheid te beëindigen; afspraak niet nagekomen; afspraak afgezegd; geweigerd haar een andere contactpersoon toe te wijzen; klacht afgehandeld zonder haar te hebben gehoord	# ,g,ng
98/551	Sociale Verzekeringsbank Den Haag	onvoldoende informatie verstrekt over wijze van berekening gevolgen koopkrachtrepatriemaatregelen voor AOW-pensioen	ng
98/556	Arbeidsbureau Rotterdam West	gang van zaken rond uitbrengen advies over aanvraag opleiding	g,ng
98/579	Sociale Verzekeringsbank Utrecht	kantoor in februari nauwelijks telefonisch bereikbaar; salarissen hulpverleners ouders verzoekster (in kader van persoonsgebonden budget) niet tijdig overgemaakt	g

Verkeer en Waterstaat

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/035	Minister van Verkeer en Waterstaat Projectgroep beleidsplan integriteit overheid	Niet gereageerd op brief	ng
		Niet gereageerd op brief	ng
98/094	Rijksluchtvaartdienst	niet aangetoond dat in kader van geluids-isolatieproject Schiphol geleverde buitendeuren voldoen aan eisen	ng
98/105	Minister van Verkeer en Waterstaat	ziet geen aanleiding om besluit afwijzing schadevergoeding duwbakken te heroverwegen omdat die niet kunnen worden aange-merkt als schepen in aanbouw; verzoeker niet in staat gesteld te reageren op standpunt; ten onrechte indruk gewekt dat zij met hem van gedachten wilde wisselen over hoogte schadevergoeding; laten weten dat zij niet wenst in te gaan op diskwalificatie Romanian Lloy; ten onrechte aangegeven dat verzoeker heeft geweigerd nummers duwbakken Germanischer Lloyd te verstrekken	g,ng
98/128	Rijkswaterstaat Noord-Holland	geen adequaat onderzoek naar oorzaken scheefzakken woning verzoeker	ng
98/183	Dienst Wegverkeer	onvoldoende actie ondernomen n.a.v. klacht over APK-keuring	# ,g
98/201	Rijksdienst voor Radiocommunicatie	verzoek om vergoeding schade (i.v.m. late informatie over wijzigingen frequentieplan en daardoor onnodig aangeschafte nieuwe apparatuur) afgewezen	ng
98/233	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen Amsterdam	optreden van en beoordeling door examiner bij rijexamen	ng
98/238	Rijksluchtvaartdienst/ Directeur-Generaal	klacht over inhoud antwoord DG op brief en reactietermijn	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/254	Rijkswaterstaat Utrecht	verzoeker ten onrechte als verdachte aangemerkt en proces-verbaal opgemaakt wegens vermoedelijke overtreding Wet verontreiniging oppervlaktewateren	ng
98/261	Dienst Wegverkeer	in elektronische gegevensuitwisseling voor opstellen beschikkingen WAHV wordt geen rekening gehouden met vraag op wiens naam kenteken op moment overtreding was ingeschreven	ng
98/304	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen Amsterdam	wijze van beoordeling praktijkexamen door examiner	ng
98/352	Rijkswaterstaat Limburg	niet tijdig inhoudelijk gereageerd op brieven en geen excuses aangeboden	g
98/378	Dienst Wegverkeer	schadeclaim afgewezen; kentekenbewijs op verzoekers naam gezet zonder hem te erover informeren dat auto niet of moeilijk hersteld zou kunnen worden; niet geïnformeerd over ongeldig verklaring kentekenbewijs half jaar eerder	g,ng
98/473	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen/Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid Rijswijk		g
98/487	Dienst Wegverkeer	Lang geleden opgegeven correspondentie-adres in kentekenregister opgenomen, terwijl nieuwe auto op woonadres is geregistreerd waardoor een beschikking naar een fout adres is gestuurd	ng
98/565	Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling Lelystad	post over arbeidsconflict aan verzoeker gericht ondanks verzoeken om die aan gemachtigde te zenden; niet geantwoord op brief	g,ng

Volksgezondheid, Welzijn en Sport

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/058	Inspectie voor de Gezondheidszorg Groningen	Klachtbehandeling ziekenhuis slechts marginaal getoetst en geconcludeerd dat die voldoet aan de te stellen eisen	g,ng
98/120	Inspectie voor de Gezondheidszorg Rijswijk	wijze van handelen m.b.t. door directie ziekenhuis toegestuurd rapport van externe adviescommissie over samenwerkingsproblemen vakgroep neurologie	ng
98/176	Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	In brief gebruik gemaakt van vertrouwelijke informatie over verzoeker die verkregen was bij sollicitatie	ng
98/196	Regionale Inspectie Noord-West van de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Haarlem	Verzoeker meegedeeld niet te kunnen optreden n.a.v. weigering Stichting Jeugd en Gezin om in te grijpen in situatie van verzoekers onder toezicht gestelde dochter	ng
98/341	Inspectie voor de Gezondheidszorg Rijswijk	geen onderzoek ingesteld n.a.v. klacht over behandeling vader verzoeker in verpleeghuis	g,ng
98/456	Regionaal Inspecteur voor de Gezondheidszorg Rijswijk	wijze van afhandeling melding over mogelijk grensoverschrijdend handelen psychiater	g,ng
98/493	Ziekenfondsraad	Wijze van behandeling van klacht over misstanden bij het voorschrijven door KNO-artsen van aanpassingen van hoortoestellen aan patiënten en bij het doorverwijzen van patiënten naar audiciëns en de rol van de zorgverzekeraar daarbij	g,ng
98/517	Regionaal Inspecteur voor de Gezondheidszorg Rijswijk	behandeling van klacht over klachtbehandeling door inspecteur	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
	Hoofdinspecteur voor de Gezondheidszorg	Verzoekster laten weten klacht niet opnieuw te beoordelen en niet tegemoet kan komen aan verzoek tot genoegdoening	ng
	Interne Commissie van Advies Inspectie Gezondheidszorg	behandeling klacht over klachtbehandeling door inspecteur	g,ng
	Inspecteur voor de Gezondheidszorg Rijswijk	behandeling klacht over wijze waarop verzoekster (verpleegkundige) een cliënte had bejegend	g,ng
98/587	Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	Niet bereid maatregelen te nemen tegen import van transgene soja	ng
98/589	Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg Utrecht	Zonder toestemming verzoeker zijn persoonlijke gegevens verstrekt aan instelling voor geestelijke gezondheidszorg waarover hij stukken had opgevraagd; correspondentie naar privéadres verstuurd, verbinding verbroken toen hij hierover klaagde	g,ng,go

Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/114	Directeur-Generaal Volkshuisvesting	brief niet beantwoord	g
98/119	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	in eigen uitgave uitlating van medewerker provincie geplaatst die verzoekster (Nederlandse vereniging Verwerkers Gevaarlijk Afval) in eer en goede naam heeft aangetast; verzoekster niet voor publicatie over gewraakte passage geïnformeerd; behandeling klacht hierover	g,ng
98/184	Inspectie Volkshuisvesting Utrecht	wijze van afhandelen klachten over woningbouwvereniging	ng
98/227	Huurcommissie Amsterdam	bejegening door voorzitter tijdens zitting	g
98/258	Huurcommissie Haarlem	verzoek om vergoeding griffierecht i.v.m. procedure kantonrechter afgewezen	ng
98/296	Huurcommissie Amsterdam	afhandeling klacht over onderzoekszambtenaar van het secretariaat; opstelling voorzitter handelwijze onderzoekszambtenaar (geen vragen beantwoorden; zolderraam beschadigd)	ng
98/302	Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu	Dwanginvordering van een huursubsidieschuld; afwijzing voorstel om niet ontvangen stukken opnieuw toe te zenden	g,ng
98/355	Huurcommissie	nog niet beslist op verzoekschrift ex artikel 20 lid 1 van de Huurprijzenwet woonruimte	g
98/406	Huurcommissie Utrecht	geweigerd behandeling verzoek aan te houden, hoewel verzoeker had laten weten dat hij de hoorzitting niet zou kunnen bijwonen	ng
98/411	Inspectie Milieuhygiëne Noord-West Haarlem	verloop behandeling klacht over geluidhinder door gemeente IJsselstein niet gevolgd	g
98/438	Hoofdafdeling Individuele Subsidiering	vordering verrekend met verzoekster nog toekomstige bedragen huursubsidie	ng
98/458	Landinrichtingscommissie voor de ruilverkaveling «Land van Thorn» te Roermond	grondeigenaar niet tijdig geïnformeerd over geplande aanleg fietspad over zijn grond, waardoor hij niet tijdig bezwaar heeft kunnen maken	g,ng
98/507	Huurcommissie Leiden	nog niet beslist op verzoekschrift; op zitting getracht partijen tot overeenstemming te brengen over splitsen huurprijs; niet aangegeven wanneer definitieve uitspraak zou volgen	g,ng

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/572	Huurcommissie Den Haag	brief aan voorzitter niet door of namens voorzitter beantwoord; richt zich m.b.t. aftrek voor stadsvernieuwing niet naar oordeel kantonrechter; niet ingegaan op punten uit brief verzoeker	! ,g,ng
98/574	Huurcommissie Amsterdam	zendt verzoeken om uitspraak over redelijkheid voorstel tot huurverlaging terug als nog geen zes weken zijn verstreken na ingangsdatum	# ,g

Gemeenten

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/004	Gemeente Oegstgeest/college van burgemeester en wethouders	Ten onrechte op standpunt gesteld dat betonnen randen langs deel President Kennedylaan ook voordat belijning werd aangebracht goed zichtbaar waren	ng
98/064	Gemeente Haarlemmermeer/sociaal rechercheurs Dienst Welzijn, Onderwijs en Cultuur	bejegening (binnengetreden zonder om toestemming te vragen; niet eerst gelegitimeerd; geen mededeling gedaan over doel binnentreden; verzoekster intimiderend toegesproken)	g,ng
98/074	Gemeente Haarlemmermeer/Dienst Openbare Werken	niet of onvoldoende gereageerd op brief (over plaatsen verbodsborden vrachtverkeer)	g
98/093	Gemeente Apeldoorn/college van burgemeester en wethouders	verzoeker onjuist geïnformeerd over bestemmingsplan in omgeving van toekomstige woning	go
98/150	Gemeente Apeldoorn/sociale dienst	geeft onjuiste interpretatie van akte	g
98/239	Gemeente Weert/college van burgemeester en wethouders	wijze van afhandelen klachten over geluidsoverlast carillon St. Martinuskerk	g,ng
98/253	Gemeente Oegstgeest/college van burgemeester en wethouders	nog steeds geen positieve beslissing genomen op verzoek om strook grond achter woning aan verzoeker te verkopen	# ,g
98/440	Gemeente Enschede/college van burgemeester en wethouders	inzage in archiefstukken op oneigenlijke gronden belemmerd; klachten daarover niet of traag afgedaan	g,ng
98/471	Gemeente Roermond/college van burgemeester en wethouders	nog geen uitvoering gegeven aan uitspraak Raad van State	g
98/559	Gemeente Katwijk/college van burgemeester en wethouders	standpunt dat sirenemast nabij woningen niet zal worden verplaatst	ng
98/590	Gemeente Enschede/college van burgemeester en wethouders	staat ten onrechte toe dat in Blijdensteinpark jaarlijks circusfestival plaatsvindt	ng

Provincies

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/021	Provincie Limburg/Gedeputeerde Staten	Afwijzend gereageerd op verzoek om aantal bomen langs weg te rooien	ng

Waterschappen

nr.	Gedraging van	Klacht	Oordeel
98/002	Polderdistrict Betuwe	Zonder schade-expert in te schakelen aansprakelijkheid afgewezen voor schade aan woning als gevolg van transporten grond en asfalt over dijk	ng
98/006	Zuiveringsschap Limburg	Meegedeeld dat niet aan zuiveringsschap maar aan gemeente Maastricht te wijten was dat verzoeker voor verontreinigingsheffing 1997 verkeerd was aangeslagen; niet voldaan aan verzoek om vergoeding gemaakte kosten i.v.m. onjuiste aanslag	ng
98/007	Zuiveringsschap Limburg	Verzoek om ambtshalve vermindering aanslagen verontreinigingsheffing 1985 tot en met 1993 afgewezen; niet inhoudelijk gereageerd op klachtbrief; meedeeld dat het vrijwel onmogelijk was dat verzoeker in 1985 zou zijn gezegd dat zij aanslag moest betalen	g,ng
98/014	Waterschap Het Lange Rond	Onderhandelingen over aankoop stuk grond van verzoekster en haar echtgenoot afgebroken	ng
98/020	Polderdistrict Groot Maas en Waal	Voor uitvoering dijkverbeteringsplan stuk grond van verzoeker in bezit genomen terwijl al overeenstemming was over aankoop en tijdelijke ingebruikneming grond; deze grond in strijd met toezeggingen deels aan derde in gebruik gegeven	g,ng
98/067	Zuiveringsschap Hollandse Eilanden en Waarden Dordrecht	geen kwijtschelding verleend van aanslag verontreinigingsheffing 1997	ng
98/070	Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden Nieuwegein	beroepschrift tegen afwijzing verzoek om kwijtschelding ingezetenenomslag 1997 en verontreinigingsheffing 1997 nog niet afgehandeld	g
98/107	Waterschap Tusken Mar en Klif te Joure	weigert om de Heidenschapstervaart op diepte te houden en regelmatig te ontdoen van te veel waterplanten	g,ng
98/202	Hoogheemraadschap Alblasserwaard en Vijfheerenlanden	geen kwijtschelding verleend van aanslag waterschapslasten	ng
98/214	Polderdistrict Tiel- en Culemborgerwaard	toezegging om gedeelte tuin op te hogen bij werkzaamheden in kader van dijkverzwaring niet nagekomen; werkzaamheden aan perceel nog niet voltooid	ng,go
98/220	Hoogheemraadschap Alblasserwaard en Vijfheerenlanden	wil voor periode 2000–2005 geen snelheidsremmende maatregelen nemen op Arkelse Onderweg in Gorinchem	ng
98/311	Waterschap Peel- en Maasvallei Venlo	afwijzing verzoek om schadevergoeding in verband met invordering aanslag door deurwaarder	ng
98/321	Zuiveringsschap Limburg Roermond	behandeling klacht over wijze van invordering aanslag (optreden deurwaarder en medewerker; geen inhoudelijke reactie; geen excuses voor gemaakte fouten; afwijzing schadevergoeding)	g,ng
98/344	Zuiveringsschap Limburg	niet gereageerd op brieven over betalen aanslag verontreinigingsheffing maar meteen deurwaarder ingeschakeld; pas laat besloten betekeningkosten niet in rekening te brengen; in brief niet ingegaan op klacht	g,ng
98/412	Waterschap Noorderzijlvest	beslissing op verzoek om schadevergoeding (geen erkenning aansprakelijkheid; geboden vergoeding te laag; niet noemen van termijn)	g,ng
98/459	Zuiveringsschap Limburg	volhardt in afwijzing verzoek om kwijtschelding aanslag verontreinigingsheffing 1997	ng

4.1 Publicaties van de Nationale ombudsman

4.1.1 Jaarverslagen

De jaarverslagen van de Nationale ombudsman voorafgaand aan 1998

Verslag voorbereiding en invoering	(6 april 1982)	TK 17 364
Jaarverslag 1982	(26 april 1983)	TK 17 875
Jaarverslag 1983	(17 mei 1984)	TK 18 358
Jaarverslag 1984	(9 mei 1985)	TK 18 965
Jaarverslag 1985	(12 mei 1986)	TK 19 525
Jaarverslag 1986	(17 maart 1987)	TK 19 900
Jaarverslag 1987	(1 maart 1988)	TK 20 424
Jaarverslag 1988	(20 maart 1989)	TK 21 075
Jaarverslag 1989	(26 maart 1990)	TK 21 478
Jaarverslag 1990	(21 maart 1991)	TK 22 016
Jaarverslag 1991	(25 maart 1992)	TK 22 550
Jaarverslag 1992	(24 maart 1993)	TK 23 050
Jaarverslag 1993	(23 maart 1994)	TK 23 655
Jaarverslag 1994	(22 maart 1995)	TK 24 125
Jaarverslag 1995	(20 maart 1996)	TK 24 635
Jaarverslag 1996	(19 maart 1997)	TK 25 275
Jaarverslag 1997	(18 maart 1998)	TK 25 920

4.1.2 Artikelen c.a.

Overzicht van de publicaties verband houdend met (aspecten van) het werk van de Nationale ombudsman van de hand van M. Oosting, verschenen sinds zijn ambtsaanvaarding (1 oktober 1987):

1988

- De doorwerking van rechtsbescherming op het openbaar bestuur, in: *Bestuurswetenschappen* (themanummer over ontwikkelingen in de rechtsbescherming), 1988, nr. 6, blz. 389-404.

1989

- De last van het recht: recht als opdracht en als obstakel, in: J. W. M. Engels e.a. (red.), *De rechtsstaat herdacht*, Zwolle, 1989, blz. 171-183;
- Het oordeel van de Nationale ombudsman, in: *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht*, juni 1989, blz. 165-174;
- De uitvoering van overheidsstaken, gezien door de Nationale ombudsman, in: *Bestuur*, maandblad voor overheidskunde, juni 1989, blz. 187-193;
- Hoe behoort u te ontvangen? Over invordering en behoorlijkheidsnormen (voordracht symposium Koninklijke Broederschap van Ontvangers van 's Rijks Belastingen - 23 november 1989).

1990

- Klachten over het rechtsbedrijf, in: *Nederlands Juristenblad*, jrg. 1990, afl. 19, blz. 689-693;
- De overheid beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen* (jurisprudentienummer), 1990, nr. 3, blz. 169-182;
- *Kwaliteit van de overheid* (Nieuwenhoflezing IV, Rijksuniversiteit Limburg), Deventer, 1990.

1991

- De overheid in 1990, beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen* (jurisprudentienummer), 1991, nr. 3, blz. 161-173;
- Het bestuur zal handhaven. Over de aanvaardbaarheid van gedogen

als vorm van beleidsvoering door de overheid, in: *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht*, februari 1991, blz. 41–53;

- De uitvoering van beleid en de kwaliteit van de overheid, in: H. D. Tjeenk Willink e.a., *Bestuurlijke vernieuwing en de Partij van de Arbeid als bestuurderspartij*, Wiarda Beckman Stichting en Stichting Vormingswerk PvdA, Amsterdam, 1991, blz. 39–48.

1992

- *The Ombudsman and Human Rights*. Observations based on the experience of the National Ombudsman of the Netherlands, International Ombudsman Institute, Occasional Paper 46, Edmonton, Alberta (Canada), February 1992;
- *De Nationale ombudsman; een korte schets* (eigen uitgave Bureau Nationale ombudsman), 's-Gravenhage, 1992, 1993 (tweede herziene druk), 1995 (derde herziene druk), 1996 (vierde herziene druk), 1998 (vijfde herziene druk);
- De Nationale ombudsman na tien jaar, in: *Effecten van het werk van de ombudsman* (eigen uitgave Bureau Nationale ombudsman), 's-Gravenhage, 1992;
- *Wat verwacht de burger van de overheid?* (voordracht Voorjaarscongres Vereniging van Gemeentesecretarissen; Grensverlegging: een verkenning langs de grenzen van bestuurlijke vernieuwing; 20 maart 1992);
- Wat voert de uitvoerende macht uit als zij uitvoert?, in: C. Sas en M. Herweijer, *Uitvoering van beleid*. Blinde vlek bij bestuurders of hobby van onderzoekers? Platform Beleidsanalyse; Werkgroep Ex Post Evaluatie, Den Haag, 1992, blz. 37–43;
- Klagen over de politie. Een model voor klachtbehandeling, in: *Delikten Delinkwent*, nr. 22, mei 1992, blz. 413–438;
- Goed nieuws is ook nieuws. De Nationale ombudsman op zoek naar de fabelachtige overheid, in: *Bestuurskunde* (themanummer De fabelachtige overheid), 1992, 3., blz. 155–165;
- De overheid in 1991, beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen* (jurisprudentienummer), 1992, nr. 6, blz. 480–499;
- *Hoe vrij staat klagen?* Over klachtrecht en tuchtrecht: wél te onderscheiden (voordracht symposium Raad voor het Vrije Beroep «Klagen staat vrij»; 15 juni 1992).

1993

- De Algemene wet bestuursrecht en de Nationale ombudsman, in: J. L. Boxum e.a. (red.), *Aantrekkelijke gedachten*. Beschouwingen over de Algemene wet bestuursrecht, Deventer, 1993, blz. 403–423;
- Capita selecta. Een reactie, in: J. M. Polak e.a., *Rondom de Nationale ombudsman*. Tien jaar ervaring met het instituut, Prof. mr. B. M. Teldersstichting, geschrift 78, 's-Gravenhage, 1993, blz. 37–57;
- Wie beschermt tegen de beschermers? Over Nationale ombudsman en rechterlijke (on)macht, in: U. W. Bentinck e.a. (red.), *Kabaal in Holland* (Liber amicorum B. J. Asscher), Arnhem, 1993, blz. 40–43;
- De bewegende Belastingdienst: enkele impressies, in: *Liber Amicorum C. Boersma*, 's-Gravenhage, 1993, blz. 118–121;
- De overheid in 1992, beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen*, (jurisprudentienummer), 1993, nr. 3, blz. 157–173;
- Investigation and assessment by the Ombudsman: Criteria for dealing properly with complaints, in: *Report Fifth International Ombudsman Conference*, Vienna, October 1992, uitg. Österreichische Volksanwaltschaft, Wien, 1993, blz. 19–24.

1994

- Stellingen, in: J. J. Wiarda, H. G. Lubberdink en C. J. van Dijk (red.), *Bestuur, burger en rechtspraak*, Alphen aan den Rijn, 1994, blz. 141–145;
- Nationale ombudsman en grondrechten, in: *NJCM-Bulletin* (Nederlands tijdschrift voor de mensenrechten), jaargang 19–2, maart 1994, blz. 98–114;
- De overheid in 1993, beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen*, juli/augustus 1994 (jurisprudentienummer), blz. 277–303;
- Rechten voor de plichtigen. In: *Weekblad voor fiscaal recht 1994*, afl. 6123, blz. 1513–1514.

1995

- De overheid in 1994, beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen*, mei/juni 1995 (jurisprudentienummer), blz. 160–178;
- The National Ombudsman of the Netherlands and Human Rights, in: *The Ombudsman Journal*, nr. 12, 1994, blz. 1–17;
- Essential Elements of Ombudsmanship, in: Linda C. Reif ed., *The Ombudsman Concept*. Proceedings of an International Conference on the Ombudsman Concept, held in Taipei, Taiwan, R.O.C., Edmonton, Canada, 1995, blz. 13–21;
- Instituut van de Ombudsman: ook voor de Nederlandse Antillen?, in: *Caraïbische Cadens*, Liber Amicorum Edsel A. V. (Papy) Jesurun. Red. H. E. Coomans e.a., Stichting Libri Antilliani, 1995, blz. 98–103.

1996

- Hoe behoorlijk is Justitie? Het gezichtspunt van de Nationale ombudsman, in: *Kwaliteit van justitiediensten*. Justitiële verkenningen, jrg. 22, nr. 2, 's-Gravenhage, 22 maart 1996, blz. 51–67;
- De overheid in 1995, beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen* 1996, nr. 2, blz. 82–99;
- De Nationale ombudsman en schadevergoeding, in: *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht*, mei 1996, afl. 5, blz. 165–175;
- The Ombudsman and his environment. A global view, in: *The International Ombudsman Journal*, number 13, 1995, blz. 1–13;
- Wat bepaalt de Ombudsman? Een vergelijkend perspectief, in: *Bestuurskunde*, jrg. 5, nr. 4–1996, blz. 189–197;
- De rechter op de stoel van de wetgever; de wetgever op de stoel van de rechter, in: *Aan de orde*, 4e jrg., nr. 3 (juni 1996).

1997

- Bestuursrecht en bestuurskunde: een leerzame samenwerking, in: M. Herweijer e.a. (red.), *In wederkerigheid*. Opstellen voor Prof. Mr M. Scheltema, Deventer, 1997, blz. 13–23;
- De overheid in 1996, beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen*, maart/april 1997, jrg. 51, nr. 2, blz. 88–104;
- Een externe klachtvoorziening, ook voor gemeenten; de rol van de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen*, mei/juni 1997, jrg. 51, nr. 3, blz. 149–166 (themanummer: De klachtbehandeling door gemeenten);
- Op weg naar een externe klachtvoorziening voor elke bestuurslaag, in: *Overheidsmanagement* 1997/6;
- The Ombudsman: a profession, in: International Ombudsman Institute and Linda C. Reif, eds. *The International Ombudsman Yearbook*, volume 1, 1997, The Hague, London, Boston, 1997, blz. 5–15;
- *Normering van de overheid* (voordracht bij de Academische Zitting met Colloquium van de Stichting BeNeLux-Universitair Centrum voor Wetenschap en Cultuur in Europa, over «Beginselen van behoorlijk

- bestuur in Europa» ter gelegenheid van de opening van het Academiejaar 1997–1998, Eindhoven, 7 oktober 1997);
- Marc Hertogh and Marten Oosting, Introduction: The Ombudsman and the Quality of Government, in: *The European Yearbook of Comparative Government and Public Administration*, Vol.III/1996, Joachim Jens Hesse and Theo A.J. Toonen (eds.), Baden-Baden, 1997, blz. 259–269.

1998

- Le Médiateur dans une perspective mondiale, in: *La Médiation: Quel avenir?* Actes du colloque des 5 et 6 février 1998, Grand Amphithéâtre de la Sorbonne, 25^e Anniversaire du Médiateur de la République Française, blz. 48–55;
- De overheid in 1997, beoordeeld door de Nationale ombudsman, in: *Bestuurswetenschappen*, april/mei 1998, jrg. 52, nr. 2, blz. 90–105;
- Universal government obligations and the protection afforded by the Ombudsman, in: *Reflections on the Universal Declaration of Human Rights*; a fiftieth Anniversary Anthology. Published under the auspices of the Netherlands Ministry of Foreign Affairs, The Hague, Boston, London, 1998, blz. 223–229;
- *The independent Ombudsman in a Democracy, governed by the rule of law*, International Ombudsman Institute, Occasional Paper 66, Edmonton, Alberta (Canada), September 1998 (Franse versie gepubliceerd als Occasional Paper 67);
- The Annual Report of the Ombudsman, in: International Ombudsman Institute and Linda C. Reif, eds. *The International Ombudsman Yearbook*, volume 2, 1998, The Hague, London, Boston, 1998, blz. 86–97.

4.2 Publicaties over de Nationale ombudsman

De afgelopen vijftien jaar verschenen de volgende publicaties in boekvorm over (aspecten van) het werk van de Nationale ombudsman (chronologisch gerangschikt):

- H. H. Kirchheiner, *De Nationale ombudsman in democratisch perspectief*, IJmuiden, 1984;
- E. M. H. Hirsch Ballin, *Beginselen van klachtprocesrecht en de Wet Nationale ombudsman*, Deventer, 1986;
- E. Helder, *Ombudsman en administratieve rechtsbescherming*, diss. Enschede, 1989;
- P. J. Stolk, *De Nationale ombudsman*, Zwolle, 1991 (tweede herziene druk);
- J. B. J. M. ten Berge, E. Daalder en J. Naeyé, *De Nationale ombudsman*, VAR-reeks 106, Alphen aan den Rijn, 1991;
- J. B. J. M. ten Berge, M. P. Gerrits-Janssens en P. J. Stolk, *Vereisten van behoorlijkheid*. Een analyse na tien jaar Nationale ombudsman, Zwolle, 1992;
- J. Naeyé, *Nationale ombudsman en politie*. Jaarboek 1991, Arnhem, 1992;
- J. M. Polak e.a., *Rondom de Nationale ombudsman*. Tien jaar ervaring met het instituut. Prof. mr. B. M. Teldersstichting, Geschrift 78, 's-Gravenhage, 1993;
- M.P. Gerrits-Janssens, *Behoorlijke klachtbehandeling*. Contouren van een geharmoniseerd klachtprocesrecht (diss. Utrecht), Zwolle, 1994;
- Jaap Timmer en Bert Niemeijer, *Burger, overheid en Nationale ombudsman*. Evaluatie van het instituut Nationale ombudsman, 's-Gravenhage, 1994;
- W. Jacobs-Wessels, *Klagers en veelklagers bij de Nationale ombudsman* (diss. Universiteit van Amsterdam), Arnhem, 1994;
- J. Doomen, *Behoorlijk blauw*. Politieoptreden in Nederland, Amsterdam, 1996;

- J. A. Smit, *Nationale ombudsman en fiscaliteit*, tweede druk, Deventer, 1996;
- Caspar van Tongeren, *Onheus behandeld*. Verhalen uit de praktijk van de Nationale ombudsman, 's-Gravenhage, 1997;
- J. B. J. M. ten Berge, M. P. Gerrits-Janssens en R. J. G. M. Widdershoven, *Blik op de toekomst van de Nationale ombudsman*. Visies op consolidatie en meerwaarde, Deventer, 1997;
- M. L. M. Hertogh, *Consequenties van controle*. De bestuurlijke doorwerking van het oordeel van de administratieve rechter en de Nationale ombudsman (diss. Leiden), 's-Gravenhage, 1997;
- R. J. B. Hageman, *Behoorlijk behandeld*. Rapport van een institutioneel onderzoek naar actoren en handelingen op het terrein van de Nationale ombudsman in de periode (1964) 1982–1997, 's-Gravenhage, 1998 (eerder uitgegeven als een gezamenlijke uitgave van Bureau Nationale ombudsman & Rijksarchiefdienst/PIVOT, Ministerie van OCenW, PIVOT-rapportnummer 56, 's-Gravenhage, 1997);
- W. Daniëls, *Correspondentiewijzer voor de overheid*. Normen van de Nationale ombudsman, Sdu Uitgevers, Den Haag, 1998 (eerder verschenen als Correspondentiewijzer in de «Wijzerreeks», 1995);
- A. Brouwer, *Met recht behoorlijk ingesloten*. Een analyse van de uitspraken van de Nationale ombudsman op detentierechtelijk terrein van 1988–1997 (diss. Utrecht), Gouda Quint, Deventer, 1998.

In hoofdstuk 1, § 1.2.1, en in hoofdstuk 3, § 3.6, wordt verwezen naar het stelsel van beoordelingscriteria dat de Nationale ombudsman heeft ontwikkeld ter nadere uitwerking van de behoorlijkheidsnorm van artikel 26, eerste lid van de Wet Nationale ombudsman. De lijst met beoordelingscriteria en de totstandkoming ervan zijn toegelicht in Jaarverslag 1988 (blz. 68–70). Op de lijst, die begin 1996 enigszins is bijgesteld (zie Jaarverslag 1995, blz. 73–74), staan de volgende criteria.

LIJST VAN BEOORDELINGSCRITERIA

1. **Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften**

(d.w.z. alle algemeen werkende regels niet zijnde beleidsregels of andere interne instructies):

- a) mensenrechten/grondrechten:
 - aa) in de grondwet vastgelegd
 - ab) in internationale verdragen vastgelegd
- b) bevoegdheidsvoorschriften
- c) vorm- en procedurevoorschriften (behoudens de hierna te noemen Awb-voorschriften)
- d) inhoudelijke voorschriften

2. **Geen misbruik van bevoegdheid**

(het zogenoemde verbod van détournement de pouvoir; zie art. 3:3 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, lid 1 Awb)
- b) evenredigheid (zie art. 3:4, lid 2 Awb)

3.2 *t.a.v. feitelijk handelen: evenredigheid/proportionaliteit*

4. **Rechtszekerheid/vertrouwen**

- a) honoreren van gedane toezeggingen
- b) honoreren van gewekte gerechtvaardigde verwachtingen/vertrouwen
- c) rechtszekerheid anderszins
- d) actief gevolg geven aan rechterlijke beslissingen
(zie bijvoorbeeld daartoe strekkende bepalingen in hoofdstuk 8 Awb)

5. **Gelijkheid (voorzover niet vallend onder 1a)**

6. **Motivering (juistheid, toereikendheid en kenbaarheid; zie onder meer artt. 3:27, 4:16 4:20, 7:12, 7:26 Awb)**

7. **Zorgvuldigheid**

A. *t.a.v. de procesgang:*

7.1 *voortvarendheid*

- a) o.g.v. wettelijk of intern termijnvoorschrift (zie onder meer artt. 4:13, 4:14, 7:10, 7:24 Awb)
- b) anderszins (bijvoorbeeld redelijke termijn/tijdig herstel gesignaleerde fout)

7.2 administratieve nauwkeurigheid

7.3 actieve/adequate informatieverstrekking

- a) behandelingsbericht (zie onder meer artt. 3:17.2, 6:14.1 Awb)
- b) tussenbericht (zie onder meer art. 7:24.6 Awb)
- c) tijdige mededeling van besluit tot niet (inhoudelijke) beantwoording
- d) informatieverstrekking over rechten/plichten van de burger (zie onder meer artt. 3:41 3:45 Awb)
- e) informatieverstrekking anderszins (bijvoorbeeld onjuiste informatie/geen antwoord op gestelde vraag; zie onder meer artt. 7:4, 7:9 Awb)

7.4 actieve opstelling

- a) horen (zie onder meer art. 7:2 Awb)
- b) actieve informatieverwerving anderszins (bijvoorbeeld toereikend onderzoek; zie onder meer artt. 3:2, 3:9 Awb)
- c) vastlegging verkregen informatie (zie onder meer art. 7:7 Awb)
- d) hoor en wederhoor

B. t.a.v. aanwezigheid voorzieningen op het vlak van de organisatie:

7.5 voorzieningen ten behoeve van registratie:

- a) ontvangst-/verblijfsregistratie
- b) voortgangsbewaking

7.6 voorzieningen ten behoeve van coördinatie/afstemming

7.7 voorzieningen ter bescherming van de privacy

7.8 voorzieningen ter bevordering onpartijdigheid

7.9 voorzieningen ter bevordering hulpvaardigheid t.o.v. burgers

7.10 toegankelijkheid

- a) fysieke toegankelijkheid
- b) telefonische bereikbaarheid

7.11 adequate verblijfs- en bewaaromstandigheden

C. t.a.v. houding/gedrag actor(es):

7.12 correcte bejegening:

- a) betonen van respect voor de menselijke waardigheid/integriteit van de burger (in het algemeen)
- b) betrachten van wat in het algemeen vanuit overwegingen van fatsoen mag worden verlangd (voorzover niet vallend onder één van de andere subcriteria van 7)
- c) achterwege laten van onbetamelijke opmerkingen (bijvoorbeeld discriminerende opmerkingen/uitschelden)
- d) tonen van de vereiste zelfbeheersing/sociale vaardigheden/professionaliteit

7.13 respecteren privacy (voorzover niet vallend onder 1a: grondrechten; zie onder meer ook art. 2:5 Awb)

7.14 onbevooroordeeldheid (zie ook art. 2:4 Awb)

7.15 open oog voor positie/belangen van burgers/inlevingsvermogen/actieve en hulpvaardige opstelling

7.16 goed vervullen van zorgplicht t.a.v. aan bestuursorganen toevertrouwde belangen

8. Overige eisen van behoorlijkheid

BESTUURSORGANEN BINNEN DE BEVOEGDHEID VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

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

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

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.

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

Het betreft hier de categorie van zelfstandige bestuursorganen, alsmede de bestuursorganen van de publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie. Vóór de wijziging van de Wet Nationale ombudsman bij de wet van 18 juni 1998, Stb. 356, die op 30 juni 1998 in werking is getreden, werden de zelfstandige bestuursorganen enumeratief aangewezen bij algemene maatregel van bestuur. Na de 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 Verzekeringskamer en de Stichting toezicht effectenverkeer;
 - B. voor bestuursorganen belast met onderwijs en onderzoek op het beleidsterrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen de specifieke aanwijzing, bij algemene maatregel van bestuur, voorsnog is gehandhaafd. De aldus aangewezen bestuursorganen zijn in het overzicht van zelfstandige bestuursorganen dat hierna volgt, aangegeven met een *.
3. *Door aanwijzing 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).*

Het systeem van aanwijzing bij ministerieel besluit is ingevoerd bij de onder 2 genoemde wijziging van de Wet Nationale ombudsman per 30 juni 1998. Een dergelijke aanwijzing is voor het eerst van kracht geworden op 1 januari 1999. Voordien gold ook voor deze categorie bestuursorganen aanwijzing op grond van een algemene maatregel van bestuur.

Aldus zijn aangewezen de bestuursorganen van:

- de waterschappen, op verzoek van de Unie van Waterschappen (per 1 januari 1994);
- de provincies, op verzoek van het Interprovinciaal Overleg (per 1 juli 1996);
- de gemeenten Apeldoorn, Enschede, Katwijk, Oegstgeest, Roermond, Voorschoten en Weert (per 1 juli 1996); Beverwijk, Brummen, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heusden, Leiderdorp, Nijkerk, Noordwijk, Ruurlo, Steenwijk en Venlo (per 1 november 1997); Gorinchem en Losser (per 12 juni 1998); Breda en

Schijndel (per 1 juli 1998); Beemster, Bernheze, Dantumadeel, Duiven, Ermelo, Ferwerderadiel, Gaasterlân-Sleat, Harenkarspel, Langedijk, Lemsterland, Lisse, Middelharnis, Moerdijk, Reeuwijk en Voorst (per 1 januari 1999); Nijmegen (per 1 februari 1999).

4. *Zelfstandige bestuursorganen*

De hiervoor genoemde wijziging van de Wet Nationale ombudsman, per 30 juni 1998, heeft tot gevolg dat de Nationale ombudsman zelf dient te besluiten of hij een bepaalde instantie aanmerkt als een zelfstandig bestuursorgaan, dit tot het moment dat er eventueel op dit terrein een algemene regeling tot stand komt. Vooralsnog kan aanknopng worden gevonden bij de enumeratieve lijst van het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo zoals dat van kracht was tot 30 juni 1998. Voorbeelden van zelfstandige bestuursorganen (N.B.: het overzicht is niet uitputtend):

A. op het terrein van het Ministerie van Justitie

- Raden voor rechtsbijstand
- Commissie tot beheer van het schadefonds geweldsmisdrijven
- Centraal orgaan opvang asielzoekers (COA)
- Nederlandse orde van advocaten en Orden van advocaten in de arrondissementen
- Landelijk selectie- en opleidingsinstituut politie
- Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)
- gerechtsdeurwaarders, uitsluitend voor zover zij ambtelijke taken uitvoeren
- Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken

B. op het terrein van het Ministerie van Binnenlandse Zaken

- Kiesraad
- Nederlands Instituut voor brandweer en rampenbestrijding

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

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

- de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen*
- de Open Universiteit*
- de openbare universiteiten*
- de openbare hogescholen*
- de Koninklijke Bibliotheek*
- landelijke organen als bedoeld in artikel 1.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs*
- de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO*
- de Centrale commissie vaststelling examenopgaven en beoordeling-snormen*
- het Rijksinstituut voor Oorlogsdocumentatie*
- de Nederlandse organisatie voor het wetenschappelijk onderzoek*
- Informatie Beheer Groep en OV-Studentenkaart B.V.
- Instituut voor Toetsontwikkeling (CITO)
- Commissariaat voor de Media
- Dienst Omroepbijdragen (DOB)
- Nederlandse Omroep Stichting, voor zover belast met programma-coördinatie en zendtijdindeling
- Rechtspersonen als bedoeld in art. 9 van de Wet op het specifiek cultuurbeleid (met name de fondsen op de verschillende terreinen van cultuur)

D. op het terrein van het Ministerie van Financiën

- De Nederlandsche Bank N.V., met uitzondering van bepaalde taken
- Verzekeringskamer, met uitzondering van bepaalde taken
- Stichting toezicht effectenverkeer, met uitzondering van bepaalde taken
- Waarderingskamer

E. op het terrein van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

- Huurcommissies
- Stichting bureau architectenregister
- KIWA N.V.
- Dienst voor het kadaster en de openbare registers

F. op het terrein van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat

- Dienst wegverkeer (RDW)
- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)
- Houders van een erkenning voor de periodieke keuring van motorrijtuigen, aanhangwagens en opleggers (zgn. APK-keuringsstations)
- Stichting Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie (NIWO)
- Stichting Inschrijving Eigen Vervoer (SIEV)
- Stichting Innovam, opleidingsinstituut voor het motorvoertuig-, tweewieler- en aanverwant bedrijf
- Commissie van beroep als bedoeld in art. 3 van de Wet rijonderricht motorrijtuigen 1993
- Luchtverkeersbeveiligings-organisatie (LVB-organisatie)
- Instellingen belast met de afgifte van vaarbewijzen en met het afnemen van examens voor het vaarbewijs (waaronder de ANWB)
- Raad voor de Luchtvaart
- Spoorwegongevallenraad
- Havenschap Vlissingen en Havenschap Terneuzen
- Onafhankelijke post- en telecommunicatieautoriteit (OPTA)

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

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

- Landinrichtingscommissies en Centrale Landinrichtingscommissies
- Grondkamers
- Commissie Beheer Landbouwgronden

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

- College van toezicht sociale verzekeringen (CTSV)
- Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv; tevens verantwoordelijk voor gedragingen van de zgn. uitvoeringsinstellingen (GAK, GUO, SFB, Cadans, USZO) bij de uitvoering van de sociale-verzekeringswetten)
- Sociale Verzekeringsbank (SVB)
- Fonds Voorheffing Pensioenverzekering
- Arbeidsvoorzieningsorganisatie (CBA en RBA's)

- Sociaal Economische Raad
- Raad voor het Midden- en Kleinbedrijf
- (hoofd)productschappen en (hoofd)bedrijfschappen

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

- College ter Beoordeling van Geneesmiddelen
- Ziekenfondsraad
- zorgverzekeraars, voor zover belast met de uitvoering van de Ziekenfondswet, de Algemene wet bijzondere ziektekosten en Wet op de toegang tot ziektekostenverzekeringen
- Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg (COTG)
- Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)

BEPALING OVER DE NATIONALE OMBUDSMAN IN DE GRONDWET; WET NATIONALE OMBUDSMAN**7.1 Voorstel tot verandering in de Grondwet, strekkende tot opnemng van bepalingen inzake de Nationale ombudsman**

(Kamerstukken II 1997/98, 26 157, nr. 2. Dit voorstel is – met de gekwalificeerde meerderheid als vereist ingevolge het bepaalde in artikel 137, vierde lid, van de Grondwet – in tweede lezing aangenomen door de Tweede Kamer op 28 januari 1999 en door de Eerste Kamer op 23 februari 1999.)

ARTIKEL I

De Grondwet ondergaat de in artikel II omschreven veranderingen.

ARTIKEL II

De Grondwet wordt als volgt gewijzigd:

A

In artikel 57, tweede lid, wordt na «lid van de Algemene Rekenkamer» ingevoegd: , Nationale ombudsman of substituut-ombudsman,

B

Het opschrift van hoofdstuk 4 komt te luiden:
Raad van State, Algemene Rekenkamer, Nationale ombudsman en vaste colleges van advies

C

Na artikel 78 wordt een nieuw artikel ingevoegd, luidende:

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.

D

Artikel 108 vervalt.

7.2 Wet Nationale ombudsman

7.2.1 Wet van 4 februari 1981, Stb 35, laatstelijk gewijzigd bij de wet van 25 juni 1998, Stb. 446.

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten: Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat er behoefte bestaat aan een bijzondere voorziening tot onderzoek van de wijze waarop de overheid zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de burger heeft gedragen en dat het in verband hiermede wenselijk is over te gaan tot de instelling van het ambt van Nationale ombudsman en tot wijziging van een aantal wetten;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

ARTIKEL I. WET NATIONALE OMBUDSMAN

BEGRIPSBEPALINGEN EN TOEPASSINGSBEREIK

Artikel 1

Deze wet verstaat onder:

- a. ombudsman: de Nationale ombudsman, bedoeld in artikel 2;
- b. ambtenaar: een ambtenaar, een gewezen ambtenaar, een persoon met wie door een bestuursorgaan een arbeidsovereenkomst is gesloten naar burgerlijk recht, ook na beëindiging van de arbeidsovereenkomst, een dienstplichtig militair, ook na het einde van de dienstplicht, alsmede andere personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, ook na het beëindigen van de werkzaamheden.

Artikel 1a

1. Deze wet is van toepassing op de gedragingen van de volgende bestuursorganen²
 - a. Onze Ministers;
 - b. bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen, die overeenkomstig artikel 1b zijn aangewezen;
 - c. bestuursorganen aan welke bij of krachtens wettelijk voorschrift een taak met betrekking tot de politie is opgedragen, voor zover het de uitoefening van die taak betreft;
 - d. bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen voor zover het de gedragingen van voor hen werkzame buitengewoon opsporingsambtenaren betreft;
 - e. andere bestuursorganen, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd.
2. In afwijking van het eerste lid, onder e, is deze wet slechts van toepassing op bestuursorganen belast met onderwijs en onderzoek op het beleidsterrein van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, voor zover deze bij algemene maatregel van bestuur zijn aangewezen.
3. In afwijking van het eerste lid is deze wet niet van toepassing op gedragingen van de Commissie gelijke behandeling, bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling en van de Registratiekamer, bedoeld in de Wet persoonsregistraties.
4. Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn

¹ De tekst van de Wet Nationale ombudsman zoals deze luidde na de wijziging bij de wet van 18 juni 1998, Stb. 356, is integraal geplaatst in Staatsblad 1998, 358.

² Het begrip «bestuursorgaan» wordt in artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht als volgt gedefinieerd:

1. Onder bestuursorgaan wordt verstaan:

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

2. De volgende organen, personen en colleges worden niet als bestuursorgaan aangemerkt:

- a. de wetgevende macht;
- b. de kamers en de verenigde vergadering der Staten-Generaal;
- c. onafhankelijke, bij de wet ingestelde organen die met rechtspraak zijn belast;
- d. de Raad van State en zijn afdelingen;
- e. de Algemene Rekenkamer;
- f. de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsmannen;
- g. de voorzitters, leden, griffiers en secretarissen van de in de onderdelen b tot en met f bedoelde organen, de procureur-generaal, de plaatsvervangend procureur-generaal en de advocaten-generaal bij de Hoge Raad, alsmede de commissies uit het midden van de in de onderdelen b tot en met f bedoelde organen.

3. Een ingevolge het tweede lid uitgezonderd orgaan, persoon of college wordt wel als bestuursorgaan aangemerkt voor zover het orgaan, de persoon of het college besluiten neemt of handelingen verricht ten aanzien van een niet voor het leven benoemde ambtenaar als bedoeld in artikel 1 van de Ambtenarenwet als zodanig, zijn nagelaten betrekkingen of zijn rechtverrijgenden.

functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is.

Artikel 1b

1. Bij ministerieel besluit worden de bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen aangewezen, waarop deze wet van toepassing is.
2. Een aanwijzing als bedoeld in het eerste lid geschiedt door Onze Minister van Binnenlandse Zaken op verzoek van het bestuur van de desbetreffende provincie, gemeente, gemeenschappelijke regeling of het desbetreffende waterschap. Op verzoek van of namens de provincies onderscheidenlijk de waterschappen geschiedt de aanwijzing van de provincies onderscheidenlijk de waterschappen gezamenlijk.
3. Het verzoek om aanwijzing wordt voor 1 juli van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de aanwijzing in moet gaan bij Onze Minister van Binnenlandse Zaken ingediend. Onze Minister van Binnenlandse Zaken bevestigt onverwijld de ontvangst van het verzoek.
4. De aanwijzing van de daarvoor in aanmerking komende bestuursorganen geschiedt telkens met ingang van 1 januari van het desbetreffende jaar. Onze Minister van Binnenlandse Zaken kan in afwijking van de eerste volzin de aanwijzing van bestuursorganen op een ander tijdstip doen ingaan, indien omstandigheden van dringende aard daartoe nopen. Het aanwijzingsbesluit wordt in de Staatscourant bekendgemaakt.
5. De aanwijzing geschiedt voor een periode van vier jaar. Deze periode wordt telkens met twee jaar verlengd, tenzij het bestuur van de desbetreffende provincie, gemeente, gemeenschappelijke regeling of het desbetreffende waterschap voor 1 januari van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de verlenging plaats zal vinden aan Onze Minister van Binnenlandse Zaken heeft verzocht de aanwijzing te beëindigen. Onze Minister van Binnenlandse Zaken bevestigt onverwijld de ontvangst van het verzoek. Van de beëindiging van de aanwijzing wordt door Onze Minister van Binnenlandse Zaken mededeling gedaan in de Staatscourant.

Artikel 1c

1. De rechtspersoon waartoe het ingevolge artikel 1b aangewezen bestuursorgaan behoort, is een door Onze Minister van Binnenlandse Zaken vast te stellen vergoeding verschuldigd ter dekking van de kosten die zijn verbonden aan het beschikbaarstellen van de klachtvoorziening bij de Nationale ombudsman aan het desbetreffende bestuursorgaan.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld omtrent:
 - a. de berekening van de te betalen vergoeding;
 - b. de wijze van betaling van de verschuldigde vergoeding;
 - c. het tijdstip waarop de verschuldigde vergoeding dient te zijn voldaan.

HOOFDSTUK I. DE NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 2

1. Er is een Nationale ombudsman.
2. De ombudsman wordt benoemd door de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Bij de benoeming slaat de Tweede Kamer zodanig acht op een aanbeveling, daartoe in gezamenlijk overleg opgemaakt door de vice-president van de Raad van State, de president van de Hoge Raad der Nederlanden en de president van de Algemene Rekenkamer en bevattende de namen van ten minste drie personen, als zij zal dienstig oordelen.
3. De benoeming geschiedt voor de duur van zes jaren.

4. Indien de Tweede Kamer voornemens is de ombudsman opnieuw te benoemen, kan zij bepalen dat het tweede lid, tweede volzin, buiten toepassing blijft.
5. Indien blijkt dat de Tweede Kamer niet tijdig tot de benoeming van een nieuwe ombudsman zal kunnen komen, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman. Artikel 10, vijfde tot en met zevende lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3

1. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman met ingang van de eerstvolgende maand na die waarin hij de vijfenzestigjarige leeftijd bereikt.
2. De Tweede Kamer ontslaat de ombudsman voorts:
 - a. op zijn verzoek;
 - b. wanneer hij uit hoofde van ziekten of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
 - c. bij de aanvaarding van een ambt of betrekking bij deze wet onverenigbaar verklaard met het ambt van ombudsman;
 - d. bij het verlies van het Nederlanderschap;
 - e. wanneer hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
 - f. wanneer hij ingevolge onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, hij surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;
 - g. wanneer hij naar het oordeel van de Tweede Kamer door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.

Artikel 4

1. De Tweede Kamer stelt de ombudsman op non-activiteit ingeval:
 - a. hij zich in voorlopige hechtenis bevindt;
 - b. hij bij een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
 - c. hij onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, hij surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld ingevolge een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak.
2. De Tweede Kamer kan de ombudsman op non-activiteit stellen, indien tegen hem een gerechtelijk vooronderzoek ter zake van misdrijf wordt ingesteld of indien er een ander ernstig vermoeden is voor het bestaan van feiten of omstandigheden die tot ontslag, anders dan op gronden vermeld in artikel 3, tweede lid onder *b*, zouden kunnen leiden.
3. In het geval, bedoeld in het tweede lid, eindigt de non-activiteit na drie maanden. De Tweede Kamer kan de maatregel echter telkens voor ten hoogste drie maanden verlengen.
4. De Tweede Kamer beëindigt de non-activiteit zodra de grond voor de maatregel is vervallen.
5. De Tweede Kamer kan bij de beslissing waarbij de ombudsman op non-activiteit wordt gesteld, bepalen dat tijdens de duur van de non-activiteit geen salaris of slechts een gedeelte van het salaris zal worden genoten, in het laatste geval onder aanwijzing van het gedeelte dat zal worden genoten.
6. Indien de non-activiteit anders dan door ontslag is geëindigd, kan de

Tweede Kamer beslissen, dat het niet genoten salaris alsnog geheel of gedeeltelijk zal worden uitbetaald, in het laatste geval onder aanwijzing van het gedeelte dat zal worden uitbetaald.

Artikel 5

1. De ombudsman kan niet bekleden:
 - a. het lidmaatschap van publiekrechtelijke colleges waarvoor de keuze geschiedt bij krachtens wettelijk voorschrift uitgeschreven verkiezingen;
 - b. een openbare betrekking waaraan een vaste beloning of toelage is verbonden;
 - c. het lidmaatschap van vaste colleges van advies en bijstand aan de Regering;
 - d. het beroep of ambt van advocaat, procureur of notaris.
2. De ombudsman vervult geen betrekkingen waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn ambt of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen daarin.

Artikel 6

De bepalingen van de Algemene pensioenwet politieke ambtsdragers zijn van overeenkomstige toepassing op de ombudsman, met dien verstande dat deze wordt gelijkgesteld met een lid van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, doch de verrekening van de inkomsten plaatsvindt overeenkomstig artikel 9 van die wet.

Artikel 7

Wij regelen bij algemene maatregel van bestuur de aanspraken in geval van ziekte, alsmede de overige rechten en verplichtingen van de ombudsman die deel uitmaken van zijn rechtspositie, voor zover niet bij de wet geregeld.

Artikel 8

Alvorens zijn ambt te aanvaarden legt de ombudsman in de handen van de Voorzitter der Tweede Kamer af:

- a. de eed of verklaring en belofte dat hij tot het verkrijgen van zijn benoeming rechtstreeks noch middellijk, onder welke naam of onder welk voorwendsel ook, aan iemand iets heeft gegeven of beloofd, alsmede dat hij om iets in zijn ambt te doen of te laten rechtstreeks noch middellijk van iemand enig geschenk of enige belofte heeft aangenomen of zal aannemen;
- b. de eed of belofte van trouw aan de Grondwet.

Artikel 9

1. De Tweede Kamer benoemt op verzoek van de ombudsman zo nodig een of meer personen tot substituut-ombudsman. De ombudsman maakt daartoe een aanbeveling op, die de namen van ten minste drie personen bevat.
2. De benoeming van een substituut-ombudsman geschiedt voor de duur van de ambtstermijn van de ombudsman op wiens verzoek hij is benoemd. De Tweede Kamer kan op voordracht van de nieuwe ombudsman de ambtstermijn van een substituut-ombudsman verlengen voor de duur van ten hoogste zes maanden.
3. Indien de Tweede Kamer voornemens is een substituut-ombudsman opnieuw te benoemen, kan zij bepalen dat het eerste lid, tweede volzin, buiten toepassing blijft.

4. De artikelen 3 tot en met 8, 18 tot en met 24 en 27, vijfde lid, zijn van overeenkomstige toepassing op een substituut-ombudsman.
5. De ombudsman regelt de werkzaamheden van een substituut-ombudsman.
6. De ombudsman kan bepalen dat de bevoegdheden, bedoeld in de artikelen 25, 26, 27, eerste tot en met vierde lid, en 28, derde lid, tevens worden uitgeoefend door een substituut-ombudsman. De ombudsman kan voor de uitoefening van die bevoegdheden richtlijnen vaststellen.

Artikel 10

1. De ombudsman regelt zijn vervanging door een substituut-ombudsman, voor het geval dat hij tijdelijk niet in staat is zijn ambt te vervullen.
2. Indien geen substituut-ombudsman aanwezig of beschikbaar is, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de vervanging van de ombudsman. In dat geval eindigt de vervanging wanneer de ombudsman weer in staat is zijn ambt te vervullen of, indien de ombudsman op non-activiteit is gesteld, op het tijdstip dat de non-activiteit eindigt.
3. Indien de ombudsman overlijdt of ingevolge artikel 3 wordt ontslagen, blijven de substituut-ombudsmannen, in afwijking van het bepaalde in artikel 9, tweede lid, eerste volzin, in functie tot het tijdstip waarop een nieuwe ombudsman in functie is getreden. De Tweede Kamer voorziet in dat geval zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman door een substituut-ombudsman.
4. Indien geen substituut-ombudsman aanwezig of beschikbaar is, voorziet de Tweede Kamer zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman.
5. De waarneming eindigt van rechtswege op het tijdstip waarop een nieuwe ombudsman in functie is getreden.
6. Op degene die krachtens het tweede of het vierde lid de ombudsman vervangt of het ambt van ombudsman waarneemt, zijn de artikelen 2, tweede lid, tweede volzin, derde en vierde lid, 3, eerste lid, 6 en 9 van deze wet niet van toepassing.
7. Indien de in het zesde lid bedoelde vervanger respectievelijk waarnemer een betrekking of lidmaatschap als bedoeld in artikel 5, eerste lid, onderdelen *b* en *c*, bekleedt of gaat bekleden, is hij voor de duur van de vervanging respectievelijk de waarneming in die betrekking of dat lidmaatschap van rechtswege op non-activiteit gesteld.

Artikel 11

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

HOOFDSTUK II. HET ONDERZOEK

Artikel 12

1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen, tenzij sedertdien meer dan een jaar is verstreken. Indien binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond die gedraging aan het oordeel van een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening aan het oordeel van een andere instantie is onderworpen, eindigt de termijn een jaar na de datum

waarop in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of de procedure op een andere wijze is geëindigd.

2. De verzoeker stelt alvorens het in het eerste lid bedoelde verzoek te doen, 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 in kennis van zijn grieven met betrekking tot de gedraging en in de gelegenheid zijn of haar zienswijze daarop te geven. Indien binnen een jaar nadat deze gedraging plaatsvond deze inkennisstelling heeft plaatsgevonden, eindigt de in het eerste lid bedoelde termijn een jaar na deze inkennisstelling.

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 en aan wie de in het tweede lid bedoelde inkennisstelling heeft plaatsgevonden en, indien de daar bedoelde zienswijze is gegeven, een omschrijving daarvan.

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. 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, niet door de verzoeker of degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden in kennis is gesteld van de grieven met betrekking tot de gedraging en niet in de gelegenheid is gesteld zijn of haar zienswijze daarop te geven;

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 ambtsof 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 reizen 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 Ons 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.)

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

ARTIKEL II

1. De Wet Nationale ombudsman is van toepassing op gedragingen van bestuursorganen van de provincies, de gemeenten en de waterschappen die bij algemene maatregel van bestuur op grond van de Wet Nationale ombudsman zoals deze wet luidde voor inwerkingtreding van deze wet, zijn aangewezen.

2. Het eerste lid is niet van toepassing indien een aanwijzing als bedoeld in het eerste lid is beëindigd op een datum gelegen voor 1 januari 1998.

3. Het eerste lid vervalt met ingang van de dag, waarop een besluit als bedoeld in artikel 1b, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman in werking treedt.

ARTIKEL III

Tot een jaar na de beëindiging van een aanwijzing van bestuursorganen van een provincie, gemeente of waterschap op grond van de Wet Nationale ombudsman, zoals deze wet luidde voor inwerkingtreding van deze wet, kan met betrekking tot een gedraging van het desbetreffende bestuursorgaan die heeft plaatsgevonden voordat de aanwijzing werd beëindigd, een verzoekschrift als bedoeld in artikel 12 bij de Nationale ombudsman worden ingediend.

ARTIKEL IV

Het Aanwijzingsbesluit bestuursorganen Wob en WNo, het koninklijk besluit van 1 september 1993 houdende aanwijzing van bestuursorganen van waterschappen als administratieve organen in de zin van de Wet Nationale ombudsman (Stb. 488), alsmede het koninklijk besluit van 10 april 1995 houdende aanwijzing op grond van de Wet Nationale ombudsman van bestuursorganen van gemeenten en provincies voor de gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren (Stb. 218) worden ingetrokken.

ARTIKEL V

De Wet openbaarheid van bestuur wordt als volgt gewijzigd:

(...)

ARTIKEL VI

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

ARTIKEL VII

De tekst van de Wet Nationale ombudsman wordt in het Staatsblad geplaatst.

ARTIKEL VIII

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

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