



# Rapport

Een onderzoek naar de handelwijze van de Stichting Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel (het COKZ)

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het COKZ te Leusden gegrond.

**Datum: 3 juli 2015**

**Rapportnummer: 2015/108**

## INHOUDSOPGAVE

Samenvatting .....	2
Wat er aan de klacht vooraf ging .....	3
Naar de ombudsman.....	3
De reactie van het COKZ .....	4
Het oordeel van de Nationale ombudsman.....	4
Conclusie.....	6
Instemming.....	7
Aanbeveling.....	7
Achtergrond.....	8

## SAMENVATTING

Verzoeker belt met het COKZ met een vraag. Hij krijgt de telefoniste aan de lijn. De juridisch medewerker die zijn vraag kan beantwoorden, is op dat moment niet bereikbaar. Verzoeker vraagt de naam van die medewerker. De telefoniste geeft hem die naam niet, ondanks herhaald verzoek. Zij handelt daarbij in overeenstemming met haar instructie.

De ombudsman vindt dat vanuit het oogpunt van behoorlijkheid van de overheid verwacht mag worden dat zij de naam van haar medewerkers noemt als een burger daar naar vraagt. Alleen in bijzondere omstandigheden kan er aanleiding zijn daar van af te zien. Die omstandigheden waren er in dit geval niet. Met instemming heeft de ombudsman kennisgenomen van het feit dat het COKZ de instructie voor telefonistes inmiddels heeft aangepast.

Daarnaast vindt de ombudsman dat het COKZ verzoeker ten onrechte niet heeft gehoord naar aanleiding van zijn klacht over het voorval. Het COKZ neemt bij klachten niet standaard telefonisch contact op met de klager. Dat is niet in overeenstemming met het uitgangspunt van horen, zoals neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht. Bovendien past het niet in de persoonlijke, betrokken en oplossingsgerichte aanpak die een goede klachtbehandeling kenmerkt. Het had in de rede gelegen dat het COKZ verzoeker naar aanleiding van zijn klacht had gebeld.

De ombudsman heeft het COKZ in overweging gegeven zijn klachtprocedure op dit punt aan te passen.

## **WAT ER AAN DE KLACHT VOORAF GING**

### *Het telefoongesprek*

Verzoeker belt op 17 februari 2015 naar de Stichting Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel (hierna: het COKZ) voor informatie in verband met een bepaalde juridische procedure. Hij wil daarvoor een juridisch medewerker spreken. De telefoniste geeft aan dat die medewerker op dat moment telefonisch niet bereikbaar is en dat hij het op een later tijdstip nog eens kan proberen. Verzoeker vraagt naar wie hij in dat geval kan vragen. De telefoniste geeft aan dat hij hetzelfde telefoonnummer weer kan bellen. Verzoeker vraagt nogmaals naar de naam van de juridisch medewerker. De telefoniste geeft nogmaals aan dat het goed komt als hij hetzelfde nummer belt, want dan kan zij hem doorverbinden.

### *De klacht*

Verzoeker dient bij het COKZ een klacht in over het feit dat de telefoniste hem niet de naam van de juridisch medewerker wilde geven. In zijn klachtbrief geeft hij aan dat hij de klacht telefonisch wil toelichten. Hij verwijst daarvoor naar 'het opgemelde nummer'. Zijn telefoonnummer staat echter niet op de brief vermeld.

### *De reactie*

Het COKZ reageert per brief. Het geeft onder meer aan dat het de telefoniste om een reactie heeft gevraagd. De telefoniste heeft het gesprek als zeer onprettig ervaren en heeft aangegeven dat het niet gebruikelijk is namen van de medewerkers door te geven. Nu zij volgens haar instructie heeft gehandeld, verklaart het COKZ de klacht ongegrond. Wel biedt het excuses aan voor zover verzoeker zich aan de handelwijze van de telefoniste heeft geërgerd. Aan het eind van de brief schrijft het COKZ dat het helaas niet kon voldoen aan zijn verzoek om de klacht telefonisch toe te lichten, omdat zijn telefoonnummer niet in zijn brief staat vermeld.

## **NAAR DE OMBUDSMAN**

Naar aanleiding van de reactie van het COKZ wendt verzoeker zich tot de ombudsman. Hij geeft aan dat zijn telefoonnummer abusievelijk niet in de brief stond vermeld, maar dat dat gemakkelijk te achterhalen is. Verder vindt hij het onbegrijpelijk dat de telefoniste de naam van de medewerker niet mocht geven. Hij ziet niet in wat daarop tegen is. Bovendien vindt hij dat in het contact tussen burger en overheid van belang dat mensen elkaar met de achternaam kunnen aanspreken.

Nadat de ombudsman bij raadpleging van internet vaststelt dat het telefoonnummer van verzoeker inderdaad gemakkelijk te achterhalen is, schrijft hij het COKZ aan. Hij vraagt het COKZ te reageren op de volgende klacht:

Verzoeker klaagt erover dat:

1. de telefoniste van het COKZ hem niet de naam mocht geven van een medewerker van het COKZ;
2. het COKZ hem niet de gelegenheid heeft gegeven zijn klacht telefonisch toe te lichten, ondanks zijn uitdrukkelijk verzoek daartoe.

## **DE REACTIE VAN HET COKZ**

### *Ten aanzien van het niet noemen van de naam*

Het COKZ heeft de bediening van de telefooncentrale uitbesteed. De telefonistes worden mondeling geïnstrueerd bij het inwerken. Sinds het bestaan van het COKZ (2012) zijn er voor zover bekend geen problemen geweest met de bediening van de telefooncentrale. Het COKZ ziet het bewuste telefoongesprek tussen verzoeker en de telefoniste dan ook als een betreurenswaardig incident. Ergens is er iets misgegaan in de communicatie tussen verzoeker en de telefoniste.

Het COKZ is in het algemeen terughoudend met mededelingen over het personeel en dat is ook de lijn bij de telefonistes. Reden hiervoor is dat medewerkers in het verleden telefonisch zijn lastig gevallen. Naar aanleiding van deze klacht heeft het COKZ echter aan het hoofd van de telefooncentrale laten weten dat voortaan, als daarnaar wordt gevraagd, de naam van de betrokken medewerker kan worden doorgegeven.

### *Ten aanzien van het afhandelen van de klacht*

Het COKZ behandelt klachten volgens titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht. Het neemt telefonisch contact op met indieners van klachten als er onduidelijkheden zijn in de aanleiding van de klacht of het verwoorden van de klacht. In dit geval was daarvan geen sprake. Het COKZ heeft geprobeerd deze klacht zo snel mogelijk af te handelen, er van uitgaande dat verzoeker daarbij gebaat was. Te meer omdat verzoeker na het telefoongesprek met de telefoniste niet opnieuw naar het COKZ heeft gebeld en zijn vraag dus nog niet was beantwoord. Het schriftelijk opvragen van het telefoonnummer van verzoeker zou onnodig vertragend hebben gewerkt, volgens het COKZ. Door de klacht zo snel mogelijk schriftelijk af te wikkelen wilde het COKZ verzoeker de gelegenheid geven contact op te nemen met de juridisch medewerker die zijn vraag had kunnen beantwoorden. Deze medewerker is namelijk dezelfde juridisch medewerker die zijn klacht heeft afgehandeld en zijn naam staat onderaan de reactie op de klacht, bij de ondertekening.

## **HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

### *Ten aanzien van het niet noemen van de naam*

Het vereiste van fatsoenlijke bejegening houdt in dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Dit brengt onder andere met zich mee dat van de overheid verwacht mag worden dat zij in contacten met burgers in beginsel de naam van haar medewerkers noemt wanneer daar naar wordt gevraagd.

Verzoeker had de bewuste juridisch medewerker nooit gesproken. In het telefoongesprek met de telefoniste wordt duidelijk dat hij de naam van de medewerker vroeg zodat hij bij het terugbellen naar hem kon vragen. Aan zo'n verzoek moet worden voldaan. Volgens algemeen aanvaarde omgangsnormen maakt men zich bij een persoonlijk of telefonisch contact over en weer met de naam bekend, dat geldt ook voor de naam van de medewerker die de beller nodig heeft. Bovendien zou de juridisch medewerker, als verzoeker wel met hem doorverbonden had kunnen worden, ook zijn naam hebben genoemd.

Vanuit het oogpunt van behoorlijkheid mag in principe van de overheid verwacht worden dat de namen van haar medewerkers worden genoemd als een burger daar naar vraagt. Alleen in bijzondere omstandigheden kan er aanleiding zijn daarvan af te zien. Zo heeft de Nationale ombudsman in een eerder rapport overwogen dat het bekendmaken van de naam van een medewerker bijvoorbeeld achterwege kan blijven als er gegronde vrees voor repercussies bestaat (zie rapport 2014/115, Achtergrond).

Uit het onderzoek is de ombudsman niet gebleken van bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen dat de naam van de medewerker niet is genoemd. Het feit dat de telefoniste het gesprek als onprettig heeft ervaren en er over en weer mogelijk irritaties ontstonden, doet daar niet aan af.

Overigens had het COKZ er ook nog voor kunnen kiezen om verzoekers telefoonnummer te vragen opdat de bewuste medewerker hem had kunnen terugbellen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

#### *Ten aanzien van het afhandelen van de klacht*

Het vereiste van fair play houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. Dit impliceert dat een burger die een klacht heeft ingediend, in de gelegenheid wordt gesteld die klacht mondeling toe te lichten.

Op grond van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond) stelt het bestuursorgaan de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van dat horen kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is, als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of als hij niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord (artikel 9:10 lid 2 Awb). Geen van deze situaties deed zich hier voor. Bovendien wilde verzoeker juist gehoord worden en heeft hij dat ook in zijn klachtbrief aangegeven.

Het feit dat verzoekers telefoonnummer niet in zijn brief stond, was dan ook geen reden om hem niet (telefonisch) te horen. Zoals de ombudsman heeft vastgesteld, is het telefoonnummer van verzoeker gemakkelijk te achterhalen via internet. Overigens had

het COKZ verzoeker ook een berichtje kunnen sturen met de vraag zijn telefoonnummer door te geven.

Het COKZ heeft aangegeven dat het bij klachtbehandeling alleen telefonisch contact opneemt met de klager bij onduidelijkheden. Dat is niet in overeenstemming met de bepalingen van de Awb, maar past bovenal ook niet bij wat volgens de ombudsman een goede klachtbehandeling kenmerkt: een betrokken, persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak.

Het bellen met een klager na ontvangst van zijn klacht past bij uitstek in die aanpak. De ervaring leert bovendien dat persoonlijk of telefonisch contact een belangrijke bijdrage levert aan het naar tevredenheid behandelen van klachten. Het feit dat de klacht schriftelijk voldoende duidelijk is, doet daar niet aan af. Ook dan kan persoonlijk contact wel degelijk een toegevoegde waarde hebben.

Als het COKZ verzoeker naar aanleiding van zijn klacht had gebeld, had hij zijn klacht kunnen toelichten. De medewerker van het COKZ had daar dan meteen op kunnen reageren en de handelwijze van het COKZ kunnen toelichten. Bovendien had hij zo mogelijk meteen de vraag kunnen beantwoorden waarvoor verzoeker destijds in eerste instantie telefonisch contact met het COKZ had gezocht. De medewerker die de klacht heeft behandeld is immers, zo blijkt uit de reactie van het COKZ tijdens het onderzoek, degene naar wie de telefoniste verzoeker destijds had willen doorverbinden. De ombudsman kan het COKZ dan ook niet volgen waar het stelt dat verzoeker gebaat was bij een snelle schriftelijke reactie, omdat hij dan daarna alsnog contact met die medewerker kon opnemen voor beantwoording van zijn vraag. Ook omdat uit die reactie niet blijkt dat de ondertekenaar daarvan degene is aan wie verzoeker zijn vraag had kunnen voorleggen.

Gelet op het bovenstaande had van het COKZ verwacht mogen worden dat het telefonisch contact met verzoeker had opgenomen naar aanleiding van zijn klacht.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedragingen van het COKZ te Leusden is:

- gegrond wat betreft het niet noemen van de naam van een medewerker wegens schending van het vereiste van fatsoenlijke bejegening, en
- gegrond wat betreft het niet horen in het kader van de klachtafhandeling wegens schending van het vereiste van fair play.

## **INSTEMMING**

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het COKZ de instructie voor telefonistes heeft aangepast. Voortaan wordt daarnaar gevraagd de naam van de betrokken medewerker doorgegeven.

## **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman geeft het COKZ in overweging om haar klachtprocedure in overeenstemming te brengen met de bepalingen van artikel 9:10 Awb en klachten persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht te behandelen.

De Nationale ombudsman

Reinier van Zutphen

## ACHTERGROND

**1. Rapport 2014/115** van de Nationale ombudsman, naar aanleiding van onder meer de klacht dat baliemedewerkers van een buitenlandse ambassade hun naam niet geven, ook niet wanneer hiernaar gevraagd wordt.

"... Om veiligheidsredenen worden de namen van medewerkers niet aan derden bekend gemaakt, ongeacht of een derde hierom vraagt. Volgens de minister maakt het bekend maken van namen, medewerkers kwetsbaar voor afpersing, chantage, manipulatie en in een aantal gevallen ook voor bedreiging. Volgens de minister is het vrij eenvoudig om adressen of andere persoonsgegevens te achterhalen op basis van de namen van medewerkers. De minister stelt dat alle, of bijna alle, ambassades in Accra niet de echte naam van de medewerker verstrekken. Soms wordt een nummer gebruikt en soms wordt een pseudoniem gegeven. De ambassade heeft ervoor gekozen de balienummers te gebruiken om een medewerker te identificeren.

(...)

De Nationale ombudsman is van oordeel dat wanneer vrees voor repercussies bestaat, het noemen van de naam achterwege kan worden gelaten. Een voorwaarde blijft dan wel dat de betrokken medewerker binnen de organisatie identificeerbaar is voor een onderzoek naar een eventuele klacht. Naar aanleiding van wat de minister heeft gesteld in dit verband, acht de Nationale ombudsman het in dit geval voldoende gerechtvaardigd dat de medewerkers van de ambassade hun naam niet kenbaar maken aan burgers. Verder is in dit geval voldoende gewaarborgd dat de medewerkers voor een eventueel klachtonderzoek identificeerbaar zijn. De ambassade heeft dan ook niet in strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening gehandeld door verzoeker geen namen van medewerkers te verstrekken."

## 2. Algemene wet bestuursrecht, artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is,
- b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord..."