



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Klachtbehandeling gebeurt volgens de regels van de klachtencommissie**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over de (voormalige) externe klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming niet gegrond.

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	2
Wat is de klacht? .....	3
Wat ging er aan de klacht vooraf? .....	4
Hoe heeft de Nationale ombudsman de klachten onderzocht? .....	5
Hoe reageerde de (secretaris van de) EKC? .....	6
Hoe reageerde mevrouw Pietersen? .....	8
Hoe gaat de Nationale ombudsman om met de geluidsopname? .....	9
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman? .....	10
Conclusie .....	14
Relevante wet- en regelgeving .....	15

### Samenvatting

Een vrouw was ontevreden over de klachtafhandeling door de (oude) klachtencommissie van de Raad voor de Kinderbescherming. Ze was het er niet mee eens dat de klachtencommissie het volledige raadsrapport bij de Raad had opgevraagd. Ze vond ook dat de (secretaris) van de klachtencommissie niet fatsoenlijk met haar was omgegaan voorafgaand aan en tijdens de hoorzitting. Ze stuurde daarom aan de Nationale ombudsman een heimelijk opgenomen geluidsopname van (een deel van de) hoorzitting. Ook vond de vrouw dat de secretaris zich had moeten terugtrekken uit de klachtbehandeling. Aangezien de secretaris volgens de vrouw in hetzelfde veld werkzaam was als zij zelf.

De Nationale ombudsman heeft, in tegenstelling tot de klachtencommissie, de geluidsopname van de vrouw beluisterd om de klacht over hoe de klachtencommissie met haar was omgegaan tijdens de hoorzitting te kunnen beoordelen.

De klachtencommissie had het volledige raadsrapport opgevraagd omdat zij anders de klachten van de vrouw niet kon behandelen. Ze had de context van het volledige rapport nodig. Als de vrouw dat niet wilde, had ze haar klachten kunnen intrekken. De ombudsman is het hier mee eens. De klachtencommissie heeft de bezwaren van de vrouw tegen het opvragen van het rapport serieus genomen.

Verder vindt de ombudsman dat de klachtencommissie fatsoenlijk met de vrouw is omgegaan voorafgaand aan en tijdens de hoorzitting.

Tot slot is het de ombudsman niet gebleken dat er een werkrelatie was tussen de secretaris van de klachtencommissie en de vrouw.

De Nationale ombudsman vindt de klachten van de vrouw over de (secretaris) van de klachtencommissie niet terecht.

## Wat is de klacht?

Mevrouw Pietersen<sup>1</sup> heeft zich via een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) met klachten over de (voormalige) externe klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming (hierna EKC<sup>2</sup>) tot de Nationale ombudsman gewend.

Mevrouw Pietersen was ontevreden over de wijze van klachtbehandeling door de EKC. Ze was het er niet mee eens dat (de secretaris van) de EKC voorafgaande aan de hoorzitting het integrale raadsrapport bij de Raad voor de Kinderbescherming (de Raad)<sup>3</sup> had opgevraagd. Mevrouw Pietersen vond het namelijk voor de behandeling van haar klachten niet nodig dat de EKC van het volledige raadsrapport kennis zou nemen. Haar bezwaar hiertegen was dat het een schending van haar privacy was en een schending van de privacy van haar kinderen. Daarbij zou ze door het (nog) verder verspreiden van het volledige raadsrapport (onder de leden van de EKC en de secretaris) beperkt worden in haar mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Mevrouw Pietersen stelde namelijk dat ze niet werkzaam zou willen zijn bij een organisatie waar iemand werkt die de onjuiste informatie in het raadsrapport heeft gelezen. Ze gaf aan dat ze eerder en gelijktijdig bij dezelfde organisatie heeft gewerkt als de secretaris van de EKC. Ook gaf ze aan dat ondanks herhaalde verzoeken daartoe, de EKC haar de functies van de leden niet bekend wilde maken.

Daarnaast voelde mevrouw Pietersen zich onheus bejegend door de EKC. Ze klaagde erover dat ze niet telkens in cc is meegenomen in de e-mails die voorafgaande aan de hoorzitting verstuurd zijn aan haar vertrouwenspersoon bij het AKJ.

Verder klaagde mevrouw Pietersen over gestelde vragen en gedane uitspraken tijdens de hoorzitting. Zo klaagde ze erover dat de (voorzitter van de) EKC:

- aan haar heeft gevraagd om na de schorsing van de hoorzitting de medewerkers van de Raad terug de zittingszaal in te roepen;
- aan haar zogenaamde context-vragen heeft gesteld over haar huidige persoonlijke situatie;
- stukken heeft voorgelezen uit het raadsrapport waar ze juist bezwaar tegen had vanwege de volgens haar negatieve beeldvorming over haar:
- een opmerking heeft gemaakt over de hoeveelheid klachten die ze had ingediend;
- een aantal specifieke uitspraken heeft gedaan tijdens de hoorzitting.

Hieruit heeft de Nationale ombudsman de volgende klachten opgemaakt en onderzocht:

### Klacht 1

Mevrouw Pietersen klaagt erover dat de (voormalige) externe klachtencommissie van de Raad voor de Kinderbescherming (EKC) haar niet respectvol heeft bejegend.

### Klacht 2

Voorts klaagt mevrouw Pietersen erover dat de EKC haar onvoldoende serieus heeft genomen in haar verzoek om niet het integrale raadsrapport op te vragen.

<sup>1</sup> Gefingeerde naam.

<sup>2</sup> Wanneer hierna over 'de EKC' wordt gesproken, wordt de (voormalige) externe klachtencommissie van de Raad voor de Kinderbescherming bedoeld. In de oude klachtprocedure werd er voordat de EKC een oordeel gaf eerst namens de regiodirecteur (door een klachtbehandelaar) een oordeel gegeven over de klachten. Als de betrokkene het hier niet mee eens was, kon hij zijn klachten voorleggen aan de EKC. Sinds 1 oktober 2020 bestaat de EKC niet meer. Tegenwoordig heeft de Raad voor de Kinderbescherming (hierna: Raad) een klachtadviescommissie, die de directeur van de Raad adviseert. De directeur van de Raad neemt nu de beslissing op de klachten.

<sup>3</sup> De Raad voor de Kinderbescherming, onderdeel van het ministerie van Justitie en Veiligheid, doet desgevraagd onderzoek naar de situatie van kinderen en geeft onafhankelijk advies aan de rechter.

**Klacht 3**

Tot slot klaagt mevrouw Pietersen erover dat de secretaris van de EKC als oud-collega, zich niet heeft teruggetrokken uit de klachtenbehandeling.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman richt zich dus op de werkwijze van de EKC bij de behandeling van die klachten van mevrouw Pietersen over de Raad en niet op de oorspronkelijke klachten die mevrouw Pietersen over de Raad had.

**Wat ging er aan de klacht vooraf?*****Klacht ingediend bij de EKC***

De Raad deed onderzoek naar de hoofdverblijfplaats van de kinderen van mevrouw Pietersen en haar ex-echtgenoot, naar de verdeling van de zorg- en opvoedingstaken en het gezamenlijk gezag over de kinderen. De Raad bracht daarover een rapport uit. Het AKJ diende vervolgens namens mevrouw Pietersen klachten in bij de Raad over het onderzoek. Volgens mevrouw Pietersen had de raadsonderzoeker gebruik gemaakt van informatie van de Gecertificeerde Instelling (GI)<sup>4</sup> die volgens haar onjuist was en waarin naar haar idee een zeer negatief beeld van haar werd neergezet. De klachten gingen over de onzorgvuldige manier waarop de Raad het onderzoek had verricht en de manier waarop (concept-)rapporten van de Raad tot stand waren gekomen.

***Voorafgaande aan de hoorzitting***

Mevrouw Pietersen had in verband met de privacy van haar en van haar kinderen ernstige bezwaren tegen het delen van het raadsrapport met de EKC. Ze liet dit schriftelijk weten aan de EKC.

De EKC vroeg de Raad wel het raadsrapport te delen. De Raad weigerde dit in eerste instantie vanwege het bezwaar van mevrouw Pietersen hiertegen en vond dat het op de weg van mevrouw Pietersen lag om het rapport ter onderbouwing van haar klachten aan de EKC te verstrekken.

Bij brief van 20 januari 2020 vroeg de EKC alsnog het integrale raadsrapport op bij de Raad. In die brief staat onder meer:

"Het is de klachtencommissie bekend dat mevrouw (...) zich verzet tegen verstrekking van het rapport aan de commissie omdat zij het daarmee zeer oneens is. Zij wijst in haar schrijven van 15 januari 2020 ook naar de privacy van de kinderen en haar mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

De klachtencommissie hecht eraan kennis te nemen van het gehele rapport, omdat de klachten van klagster dienen te worden beoordeeld in de context van het rapport en een evenwichtige beoordeling van de standpunten van partijen zonder kennisname daarvan niet mogelijk is. Dat klagster het niet eens is met het rapport is voor de klachtencommissie informatie die van belang is om mee te wegen bij de behandeling van de klacht. Daaraan kan niet een argument worden ontleend om niet kennis te nemen van het rapport.

Nu de procedure bij de klachtencommissie is omgeven met waarborgen zijn in de privacy van de kinderen of de arbeidsmarktkansen van klagster naar het oordeel van de klachtencommissie ook geen gewichtige redenen gelegen."

De EKC stuurde het AKJ een kopie van die brief. Mevrouw Pietersen gaf vervolgens uitdrukkelijk geen toestemming aan de Raad om het integrale raadsrapport met de EKC te delen.

De EKC antwoordde haar per e-mail van 23 januari 2020:

"Indien de klachtencommissie uw klacht(en) behandelt is het aan de klachtencommissie om te bepalen hoe dat gebeurt en welke documenten daarbij nodig zijn. Omdat hoor en wederhoor bij een procedure van essentieel belang is, is het niet mogelijk om uw klacht(en) te beoordelen als geen kennis wordt genomen

<sup>4</sup> Een gecertificeerde instelling is de instantie die kinderbeschermingsmaatregelen uitvoert.

van het raadsrapport. Ook is belangrijk dat op de zitting aan de Raad voor de Kinderbescherming gelegenheid wordt geboden om mede aan de hand van het rapport een standpunt in te nemen. Indien u op de zitting wederhoor hindert of onmogelijk maakt zal dat hoogstwaarschijnlijk leiden tot ongegrondverklaring van uw klacht(en). De enige manier waarop u kunt voorkomen dat de klachtencommissie kennisneemt van het rapport is dat u de klacht(en) intrekt. Graag verneemt de klachtencommissie of uw e-mail van 22 januari jl. moet worden opgevat als een intrekking van uw klacht(en)."

Mevrouw Pietersen heeft haar klachten niet ingetrokken.

### ***De hoorzitting***

Aan het begin van de hoorzitting bleek dat de EKC beschikte over het integrale raadsrapport. De vertrouwenspersoon van mevrouw Pietersen vroeg vervolgens of een andere klachtencommissie de klachten van mevrouw Pietersen kon beoordelen. De EKC weigerde dit en vroeg opnieuw of mevrouw Pietersen wilde dat de EKC haar klachten zou beoordelen of dat zij haar klachten wilde intrekken. In verband hiermee heeft de voorzitter van de EKC de hoorzitting tijdelijk geschorst.

Vlak voor de hervatting van de zitting heeft de (voorzitter van de) EKC aan mevrouw Pietersen gevraagd om ook de medewerkers van de Raad te vragen weer naar de zittingszaal te komen. Omdat (de vertrouwenspersoon van) mevrouw Pietersen hier bezwaar tegen had heeft de secretaris de raadsmedewerkers gevraagd weer naar de zittingszaal te komen.

Tijdens de zitting bleek dat er ook sprake was van nieuwe klachten die nog niet eerder door de Raad waren behandeld. (De vertrouwenspersoon van) mevrouw Pietersen heeft de EKC toen uit oogpunt van efficiëntie gevraagd om die klachten ook op dat moment te beoordelen. De EKC heeft dit vervolgens gevraagd aan de Raad, maar die wilde dat op dat moment niet doen.

### ***De beslissing van de EKC***

De EKC verklaarde de klachten van mevrouw Pietersen uiteindelijk deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond.

In haar beslissing van 4 februari 2020 staat onder meer vermeld:

"De voorzitter heeft daarop gemeld dat de commissie – en niet klaagster – bepaalt op welke wijze het onderzoek wordt verricht. Het is dan ook de commissie die de relevantie van de stukken vaststelt. Volgens de commissie is het raadsrapport voor de beoordeling van de klachten relevant omdat de klachten daarop betrekking hebben."

## **Hoe heeft de Nationale ombudsman de klachten onderzocht?**

De Nationale ombudsman heeft de (secretaris van de) EKC om een reactie gevraagd op de klachten van mevrouw Pietersen. Daarbij heeft de Nationale ombudsman diverse vragen aan de EKC gesteld over de communicatie voor en tijdens de hoorzitting bij de EKC en over het opvragen van het integrale raadsrapport. Specifiek heeft de ombudsman gevraagd of de EKC vervanging van de secretaris heeft overwogen.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat mevrouw Pietersen een geluidsopname van de besloten hoorzitting van de EKC heeft gemaakt. De bijzonderheid is in dit geval dat de geluidsopname onvolledig is en zonder medeweten van de EKC is gemaakt. Het betreft het laatste gedeelte van de hoorzitting. Mevrouw Pietersen heeft deze geluidsopname met de Nationale ombudsman gedeeld en hij heeft kennisgenomen van de inhoud daarvan. Verderop in het rapport zal onder het oordeel van de Nationale ombudsman worden toegelicht waarom ondanks de bezwaren van de EKC de Nationale ombudsman voor zijn beoordeling van de klachten toch gebruik heeft gemaakt van de inhoud van de geluidsopname.

Uit de moeilijk verstaanbare geluidsopname zijn de volgende relevante uitspraken van de voorzitter van de EKC te herleiden;

"Meer bepalen we zelf hoe we klachten behandelen."  
 "U mag de procedure herschrijven heb ik inmiddels de indruk".  
 "Het zijn ook zestien klachten hè" (...) "nou dat het veel is".

## Hoe reageerde de (secretaris van de) EKC?

Allereerst merkte de EKC op dat het moeilijk is om gedetailleerd te reageren. Dit komt omdat deze klacht lang geleden door de EKC is behandeld en de leden van de commissie geen eigen dossier van de klachtbehandeling meer hebben. Het is na zoveel tijd onmogelijk voor de EKC om nog te herinneren welke precieze woorden er tijdens de hoorzitting zijn gebruikt.

De EKC had de intentie een laagdrempelige, niet formalistische klachtmogelijkheid te bieden. Maar omdat mevrouw Pietersen voorafgaand aan de behandeling op de hoorzitting schriftelijk allerlei vragen stelde en naar de mening van de EKC aandrang op schriftelijke beantwoording daarvan, heeft de procedure een veel formeler karakter gekregen dan gebruikelijk is en naar het oordeel van de EKC wenselijk was. De EKC heeft met de schriftelijke reactie op haar vragen gemeend mevrouw Pietersen in haar wensen tegemoet te moeten komen.

De leden van de EKC herinneren zich de hoorzitting als een moeilijke zitting. Achteraf constateren zij dat er bij alle betrokkenen sprake was van enige spanning, die ook is meegenomen naar de zitting. Dit had te maken met de gewisselde correspondentie voorafgaande aan de zitting. Door het wrakingsverzoek van mevrouw Pietersen bij aanvang van de zitting, lijkt er vervolgens een verharding tussen mevrouw Pietersen en de EKC te zijn ontstaan. Mevrouw Pietersen en de EKC zijn kennelijk tegenover elkaar komen te staan.

Voor het maken van geluidsopnamen heeft mevrouw Pietersen of haar vertrouwenspersoon geen toestemming gevraagd. Ook hebben mevrouw Pietersen en haar vertrouwenspersoon aan de EKC geen toestemming gevraagd om een dergelijke opname in te brengen in de procedure bij de Nationale ombudsman. De EKC vindt het verwerpelijk dat zonder haar medeweten en toestemming opnamen zijn gemaakt en zijn ingebracht. De EKC gaat ervan uit dat van deze opnamen geen gebruik wordt gemaakt. Dat de Nationale ombudsman de geluidsopname accepteert als bewijs, verbaast de EKC zeer.

Hierna volgt een zakelijke weergave van de relevante informatie.

### **Ten aanzien van klacht 1**

#### De correspondentie voorafgaand aan de hoorzitting van de EKC

- Zoals de secretaris ook eerder al aan de ombudsman had aangegeven, betreurt ze het dat ze mevrouw Pietersen in de voorbereidende fase van de klachtafhandeling niet telkens in de cc van haar e-mails aan de vertrouwenspersoon heeft meegenomen. Dit hing samen met de talrijke e-mails met vragen van mevrouw Pietersen over de klachtbehandeling die ze van de vertrouwenspersoon in deze fase had ontvangen. Omdat de secretaris niet fulltime maar parttime werkte had ze het betreffende dossier niet altijd bij de hand. Zodoende beschikte ze ook niet over de correspondentie en een overzicht van de e-mailadressen. Omdat ze de vertrouwenspersoon van het AKJ – ook op de dagen dat ze formeel niet werkte – toch een reactie wilde toesturen heeft ze een aantal van deze e-mails via haar werktelefoon aan hem verstuurd. Dit met het verzoek of hij deze aan mevrouw Pietersen wilde doorsturen. Ze heeft daarbij onvoldoende rekening gehouden met het verzoek van de vertrouwenspersoon richting haar om de reactie ook aan mevrouw Pietersen toe te sturen. Dat mevrouw Pietersen zich daardoor onheus bejegend heeft gevoeld, betreurt de secretaris. Ze heeft daarvoor in haar reactie naar de Nationale ombudsman haar excuses aangeboden.

#### De communicatie tijdens de hoorzitting

- Het is goed mogelijk dat de EKC mevrouw Pietersen of haar vertrouwenspersoon na een korte schorsing van de zitting heeft gevraagd om de medewerkers van de Raad terug de zittingszaal in te

roepen. Met oog op het fundamentele belang van het beginsel van hoor en wederhoor is het namelijk niet wenselijk dat één partij zich bij de EKC in de zaal bevindt, terwijl de andere partij niet aanwezig is. Bij voorkeur vraagt de EKC niet aan de secretaris om partijen terug de zittingszaal in te roepen. Dit omdat de secretaris dient te noteren wat wel/niet besproken wordt en dus op zo'n moment slecht kan worden gemist.

- Aangezien mevrouw Pietersen omvangrijke klachten had, is op de hoorzitting voorgesteld om niet alle klachten allemaal apart te bespreken. Dat voorstel wordt bij de behandeling van klachten, die bestaan uit ongeveer tien of meer onderdelen vaker gedaan. Dit omdat de zittingstijd beperkt is en het belangrijk wordt gevonden dat de klager mondeling de door hem/haar gewenste accenten kan aanbrengen.
- Daarnaast was het bij de EKC de gewoonte om voorafgaand aan de bespreking van de concrete klachten contextvragen te stellen. Dit deed men door bij de klager te informeren naar de huidige situatie van het kind/de kinderen en eventuele juridische procedures met betrekking tot het kind/de kinderen op dat moment. Klagers kunnen dan even, zonder spanningen over de inhoud, het woord voeren en ervaren dat de EKC het dossier heeft gelezen en bekend is met de situatie. De EKC heeft uitleg gegeven over het doel van zulke vragen. Kennelijk heeft mevrouw Pietersen deze toelichting ervaren als 'herhaald aandringen', maar daarvan was geen sprake. Dat een poging om de essentie van de zaak (onjuiste informatie van de GI) met mevrouw Pietersen te bespreken is ervaren als 'kwellen', heeft mevrouw Pietersen op de hoorzitting niet naar voren gebracht. Had ze dat wel gedaan, dan zou er op dit punt geen enkele vraag meer zijn gesteld.

### **Ten aanzien van klacht 2**

- In het algemeen nam de EKC kennis van de klacht, eventueel met bijlagen en de daarbij relevante stukken, waaronder in de praktijk eigenlijk altijd het raadsrapport. Na bestudering van de stukken vond de hoorzitting plaats.
- De EKC was onafhankelijk van de Raad en beschikte niet zelf over stukken. Stukken die voor de klachtbehandeling relevant zijn moesten dus altijd worden opgevraagd. Informatie over het raadsonderzoek haalt de EKC uit het raadsrapport. De EKC heeft de voorgeschreven procedure in deze zaak zorgvuldig gevolgd. Volgens de commissie volgt hieruit dat de EKC zelf beslist welke stukken nodig zijn om tot een behoorlijke beoordeling van de klacht te komen. Aan mevrouw Pietersen is bij brief van 20 januari 2020 bericht dat naar het oordeel van de EKC geen sprake was van gewichtige redenen om het verstrekken van stukken te weigeren. Aangezien de procedure bij de EKC is omgeven met waarborgen zijn privacy of de arbeidsmarktkansen van mevrouw Pietersen naar het oordeel van de EKC geen gewichtige redenen. De EKC vond het onzorgvuldig en in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor om alleen kennis te nemen van delen van het rapport. De door mevrouw Pietersen aangedragen suggestie dat de EKC slechts relevante delen van het raadsrapport kon opvragen, was voor de EKC niet werkbaar. Immers als ze niet het rapport kon lezen kon ze ook niet aangeven welke delen ze daarvan nodig achtte om de klachten te beoordelen. Het zou voor de EKC niet controleerbaar zijn uit welk rapport delen werden overgelegd en de EKC zou het geheel en de context niet kunnen zien.
- Er is rekening gehouden met het feit dat mevrouw Pietersen geen toestemming gaf voor kennisname van/het opvragen van het integrale rapport. De voorgeschreven procedure van artikel 11 van het Besluit externe klachtencommissie Raad voor de Kinderbescherming<sup>5</sup> (hierna: Besluit) is in dit verband zorgvuldig doorlopen. De beslissing van de EKC hierover is aan mevrouw Pietersen schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld. Naar aanleiding van het feit dat mevrouw Pietersen liet weten dat ze geen inhoudelijke behandeling van haar klachten wilde als de EKC kennis wilde nemen van het integrale rapport, is ze in de gelegenheid gesteld haar klachten in te trekken. Mevrouw Pietersen heeft tijdens de zitting (na beraad met haar vertrouwenspersoon in een schorsing)

<sup>5</sup> Besluit van 25 augustus 2006, houdende regels ter zake van de behandeling van klachten over de raad voor de kindbescherming door een externe klachtencommissie raad voor de kindbescherming (Besluit externe klachtencommissie raad voor de kindbescherming). Zie de bijlage.

verklaard dat ze de klachten niet introk en dat ze de EKC verzocht om de klachten te behandelen. De klachten zijn volgens de EKC dus behandeld op nadrukkelijk verzoek van mevrouw Pietersen.

### **Ten aanzien van klacht 3**

- In het Besluit is de benoeming van de voorzitter en de leden van de EKC geregeld. De leden werden geworven onder inhoudelijk bij het jeugdwerk betrokken rechters en medewerkers van andere instellingen dan de Raad. Al deze personen zijn gehouden tot geheimhouding.
- Informatie met betrekking tot klachtzaken blijft onder de betreffende leden van de EKC en de secretaris, die eveneens gebonden is aan een geheimhoudingsplicht. Klachtbeslissingen worden eenmaal per jaar gedeeld met andere bij het werk van de EKC betrokken (tot geheimhouding gehouden) personen. Dit voor zover dat voor verbetering van de klachtbehandeling nuttig lijkt.
- Dat mogelijk sprake zou zijn van een voormalige collega van de secretaris is volgens de secretaris voor het eerst tijdens het onderzoek van de Nationale Ombudsman naar voren gebracht. De secretaris kan zich mevrouw Pietersen niet als (oud-)collega herinneren en heeft haar voor het eerst gezien bij de hoorzitting van de EKC. Er was voor de secretaris dan ook geen reden om zich als secretaris terug te trekken uit deze klachtbehandeling. Omdat de secretaris aangeeft dat ze zich mevrouw Pietersen niet als (oud-)collega kan herinneren en ze haar voor het eerst heeft gezien bij de hoorzitting van de EKC is er nooit overwogen om de secretaris te vervangen. De EKC geeft aan dat mevrouw Pietersen dit ook nooit heeft gevraagd.

### **Hoe reageerde mevrouw Pietersen?**

Mevrouw Pietersen benadrukte dat er spelregels zijn op basis waarvan de door haar gemaakte geluidsopname van de hoorzitting gebruikt kan worden. En dat de EKC onterecht suggereert dat de vertrouwenspersoon op de hoogte zou zijn geweest van het feit dat er een opname zou worden gemaakt.

### **Ten aanzien van klacht 1**

#### De correspondentie voorafgaand aan de hoorzitting van de EKC

- Voor wat betreft het niet steeds in cc meenemen van mevrouw Pietersen in e-mails van de secretaris, ging het volgens mevrouw Pietersen niet alleen om e-mails die een reactie waren op haar vragen. Ook verzocht de secretaris niet aan de vertrouwenspersoon om overige e-mails aan mevrouw Pietersen door te sturen.
- Verder valt het mevrouw Pietersen op dat de secretaris stelt dat ze aan de ombudsman heeft aangegeven deze gang van zaken te betreuren, maar tot op heden heeft ze dat niet kenbaar gemaakt aan mevrouw Pietersen.
- Ook de suggestie in een e-mail die namens de EKC voorafgaand aan de zitting werd gestuurd bevatte volgens mevrouw Pietersen een uiting van wantrouwen. In die e-mail van 23 januari 2020 viel namelijk te lezen: "*Indien u op de zitting wederhoor hindert of onmogelijk maakt zal dat hoogstwaarschijnlijk leiden tot ongegrondverklaring van uw klacht(en)*". Volgens mevrouw Pietersen is deze opmerking totaal ongepast en was er geen aanleiding om dit te uiten richting haar.

#### De communicatie tijdens de hoorzitting

Mevrouw Pietersen vindt het geen goed idee om partijen te belasten met de vraag om elkaar weer bij de hoorzitting te roepen na een schorsing. Dit omdat een hoorzitting kan leiden tot gespannen omstandigheden. Daarbij was het voor mevrouw Pietersen een onbekende omgeving en ontbrak op dat moment een uitleg bij de vraag. Het argument van de EKC dat de secretaris de partijen niet terug kon roepen omdat ze anders delen van de zitting zou missen, kan mevrouw Pietersen niet volgen. Dit omdat het principe van hoor en wederhoor alleen speelt als partijen in elkaars bijzijn worden gehoord.



**Ten aanzien van klacht 2**

- De EKC heeft volgens mevrouw Pietersen nooit willen aanduiden of uitleggen voor de behandeling van welke klachten het integrale raadsrapport nodig was. De EKC zegt nu dat bij het opvragen van slechts delen van het raadsrapport voor de EKC niet te controleren zou zijn uit welk rapport deze delen kwamen. Dit vindt mevrouw Pietersen een uiting van wantrouwen. De andere partij zou deze stukken namelijk ook krijgen en dan zien dat het over een andere situatie gaat. Bovendien staat volgens mevrouw Pietersen op iedere pagina van een raadsrapport een kenmerk, de dossiernaam en de datum.
- Mevrouw Pietersen vreesde dat ze, door het (nog) verder verspreiden van het raadsrapport onder de leden van de EKC en de secretaris, beperkt zou worden in haar mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Mevrouw Pietersen zou namelijk nooit werkzaam willen zijn bij een organisatie waar iemand werkt die de onjuiste informatie in het raadsrapport heeft gelezen. De geheimhoudingsplicht doet daar voor mevrouw Pietersen niks aan af. Nu heeft de EKC voor mevrouw Pietersen de keuze gemaakt om zonder haar toestemming het raadsrapport op te eisen. Dat de zitting is geschorst en mevrouw Pietersen na de schorsing haar klachten niet heeft ingetrokken, doet daar niks aan af volgens mevrouw Pietersen omdat voor haar het kwaad al was geschied.

**Ten aanzien van klacht 3**

- De reden dat mevrouw Pietersen het eerder en gelijktijdig werkzaam zijn bij dezelfde organisatie van de secretaris en haarzelf heeft aangehaald in haar klachtbrief, had te maken met het schenden van haar privacy. Op het moment dat de klachtbrief verstuurd was aan de EKC, en de secretaris daarbij betrokken bleek, was voor mevrouw Pietersen het leed al geschied. In haar huidige werk heeft ze veel te maken met instanties waar juristen werken, en bestaat daarmee de kans dat ze voor de EKC werkzame juristen in een andere hoedanigheid 'tegenkomt'. Omdat mevrouw Pietersen zelf jurist is en werkzaam is in hetzelfde veld als de leden van de EKC, is het volgens haar niet ondenkbaar dat ze met leden van de EKC in een professionele hoedanigheid te maken krijgt.
- Mevrouw Pietersen heeft niet verzocht om een andere secretaris. Ze heeft dat wel overwogen door de manier waarop de secretaris haar behandelde, maar niet gedaan. Ze probeerde steeds op redelijke wijze begrip voor haar standpunt te bereiken.

**Hoe gaat de Nationale ombudsman om met de geluidsopname?**

Voordat de drie klachten afzonderlijk worden beoordeeld, gaat de ombudsman in op het gebruik van de door mevrouw Pietersen gemaakte geluidsopname.

***De Nationale ombudsman gebruikt de geluidsopname bij de beoordeling van de klacht***

Zoals hierboven bleek, heeft de EKC bezwaar tegen het gebruik van de door mevrouw Pietersen gemaakte geluidsopname van de hoorzitting. Dit omdat het om een heimelijke opname gaat, waar mevrouw Pietersen geen toestemming voor heeft gevraagd. De Nationale ombudsman honoreert het bezwaar van de EKC niet, ondanks dat deze manier van handelen door mevrouw Pietersen niet past binnen de spelregels van de Nationale ombudsman<sup>6</sup>. De ombudsman heeft eerder in rapporten<sup>7</sup> vastgelegd dat geluidsopnamen in een klachtenprocedure gebruikt kunnen/moeten worden als hier aanleiding voor is, ook als de opname niet van tevoren gemeld is. Uiteraard is het wel een kwestie van fatsoen om de ander, voorafgaand aan een dergelijke opname, daarover in kennis te stellen. Een dergelijke handelwijze geniet ook zeker de voorkeur van de Nationale ombudsman, maar nodig is het niet. Steeds zal de afweging moeten worden gemaakt hoe belangrijk de geluidsopname is om de klacht te kunnen beoordelen en of er een goede reden is om van een

<sup>6</sup> Zie Rapport 2014/166 Spelregels voor het maken van geluidsopnamen, aangevuld met rapport 2020/009 Koffie? Thee? Geluidsopname? Aanvullende tips aan jeugdprofessionals bij de spelregels geluidsopnamen (zie [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)).

<sup>7</sup> Rapporten 2008/092, 2011/352 en 2014/221 (zie [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)).

dergelijke opname geen gebruik te maken. Daarbij zullen onder meer de argumenten én de positie van beide partijen moeten worden betrokken.

Dit betekent dat de Nationale ombudsman geluidsopnamen bij de klachtbehandeling kan betrekken als dit voor een goede beoordeling van wat zich heeft afgespeeld, nodig is. Bij bejegeningklachten zal dit vaak het geval zijn. In dit geval achtte de ombudsman het gebruik van de geluidsopname noodzakelijk voor het onderzoek, met name voor wat betreft klacht 1. De ombudsman heeft daarbij overwogen dat mevrouw Pietersen bepaalde uitspraken letterlijk heeft gepresenteerd, terwijl de EKC aangaf zich sommige uitspraken niet (woordelijk) te kunnen herinneren. Over wat er precies tijdens de hoorzitting is gezegd, bestaat dus geen overeenstemming. Zo bezien is kennisname van de geluidsopname ook in het belang van de EKC. Zo kan mogelijk (afhankelijk van de kwaliteit van de opname) duidelijk worden wat er is gezegd en ook in welke context dit is gebeurd. In dit licht merkt de Nationale ombudsman in algemene zin op dat geluidsopnamen een zorgvuldige klachtbehandeling kunnen dienen.

De ombudsman heeft naar de opname geluisterd, deze doorgestuurd aan de EKC en de EKC in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

## **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?**

### ***Klacht 1: de bejegening door (de secretaris van) de EKC***

#### Toetsingskader

De klacht over de correspondentie vóór en de communicatie tijdens de hoorzitting van de EKC toetst de ombudsman aan het behoorlijkheidsvereiste van fatsoenlijke bejegening. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Dit houdt in dat medewerkers van overheidsinstanties attent zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

### ***Ten aanzien van de correspondentie voorafgaand aan de hoorzitting van de EKC***

#### Niet in cc sturen van mails

De ombudsman stelt vast dat de secretaris van de EKC aan het begin van de klachtenprocedure niet telkens mevrouw Pietersen in e-mails aan haar vertrouwenspersoon had meegenomen. De reden was dat de secretaris in die fase van de klachtenprocedure het mailadres van mevrouw Pietersen niet op haar werktelefoon had. De Nationale ombudsman vindt dit verklaarbaar en niet onfatsoenlijk. En is daarnaast van oordeel dat als een ouder ervoor kiest om een vertrouwenspersoon in te schakelen om een klacht in te dienen, het contact met deze ouder in beginsel via deze vertrouwenspersoon verloopt. De instantie mag er daarbij vanuit gaan dat de vertrouwenspersoon de correspondentie met hem doorgeeft aan die ouder. Van een verplichting om de ouder per e-mail steeds in de cc mee te nemen is naar de mening van de ombudsman geen sprake. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

#### Opmerking over hinderen hoor-wederhoor

Verder stelt de Nationale ombudsman vast dat de EKC in haar e-mail van 23 januari 2020 heeft opgemerkt dat als mevrouw Pietersen wederhoor zou hinderen, dat hoogstwaarschijnlijk tot ongegrondverklaring van haar klacht zou leiden. Hiermee heeft de EKC kennelijk willen benadrukken dat de EKC de regie voert over de klachtbehandeling en dat de EKC het volledige raadsrapport nodig had om de klacht te kunnen behandelen.

De ombudsman vindt dat de opmerking ongelukkig geformuleerd is maar, gelet op de context van de e-mail, niet van dien aard dat deze niet behoorlijk was.

#### Conclusie

Gelet op het voorgaande, zijn de onderzochte gedragingen voorafgaand aan de hoorzitting behoorlijk.

***Ten aanzien van de communicatie tijdens de hoorzitting***

*Het verzoek om Raadsmedewerkers terug te roepen na schorsing van zitting*

Het gaat bij dit klachtonderdeel om de vraag of het behoorlijk was van de EKC om aan mevrouw Pietersen te vragen of ze de vlak voor de hervatting van de zitting de nog afwezige medewerkers van de Raad terug de zittingszaal in wilde roepen. De EKC heeft aangegeven dat het in het kader van hoor en wederhoor niet wenselijk is dat één partij zich bij de EKC in de zittingszaal bevindt en de andere partij niet.

De Nationale ombudsman is het hier mee eens. De EKC moet neutraliteit uitstralen en dus niet met één van de partijen alleen in de zaal aanwezig zijn. Hoewel de voorzitter van de EKC eerst aan mevrouw Pietersen heeft gevraagd de andere partij terug te roepen, heeft de secretaris na bezwaar van de vertrouwenspersoon hiertegen, dit vervolgens gedaan. Hiermee heeft de EKC ingezien dat, gelet op de toch al gespannen situatie, passender was dat de secretaris dit zou doen.

Gelet op het voorgaande, was de gedraging op dit punt behoorlijk.

*Het stellen van context-vragen*

Mevrouw Pietersen heeft zich beklagd dat de EKC bij aanvang van de inhoudelijke klachtbehandeling tijdens de hoorzitting persoonlijke vragen over haar huidige situatie stelde. Hoewel dit gelet op de kern van de klachten minder relevant was, waren deze inleidende persoonlijke vragen bedoeld om het ijs te breken en dus een goed gesprek op gang te brengen. Dit volgt uit de toelichting van de EKC. De Nationale ombudsman kan de toelichting van de EKC volgen en vindt het stellen van deze inleidende persoonlijke vragen behoorlijk.

*Het voorlezen van informatie die mevrouw Pietersen niet gedeeld wilde hebben.*

Mevrouw Pietersen heeft zich ook beklagd over het feit dat tijdens de zitting informatie uit het raadsrapport werd voorgelezen die ze niet verspreid wilde hebben omdat deze volgens haar onjuist was. Ze vond dat daarin een negatief beeld van haar was neergezet. De ombudsman begrijpt uit het verzoekschrift dat mevrouw Pietersen dit als zeer respectloos en pijnlijk heeft ervaren.

Echter, op voorhand had de EKC al benadrukt dat het integrale raadsrapport nodig was om tijdens de zitting aan hoor en wederhoor te doen. In het raadsrapport stond informatie waarvan door de EKC voorondersteld wordt dat beide partijen die ook al hadden gelezen en waarvan al bekend was dat dit volgens mevrouw Pietersen geen juiste informatie was. Het voorhouden van deze informatie om te kunnen nagaan wat er volgens mevrouw Pietersen precies niet aan klopte, is volgens de Nationale ombudsman niet onfatsoenlijk.

*De opmerking over de hoeveelheid klachten*

Uit de geluidsopname van de hoorzitting komt naar voren dat de voorzitter opmerkte dat mevrouw Pietersen zestien klachten had ingediend en dat dit veel is. Omdat deze opmerking op zichzelf niet onbehoorlijk is, moet er naar de context worden gekeken waarin deze uitspraak is gedaan. De context was dat er bij het klachtonderdeel dat op dat moment tijdens de hoorzitting werd besproken sprake was van een nieuwe klacht. Dat wil zeggen: een klachtonderdeel dat nog niet eerst intern door de Raad is behandeld, wat volgens de klachtenregeling wel zou moeten. Mevrouw Pietersen en haar vertrouwenspersoon hebben daarop vanuit efficiëntie voorgesteld om het klachtonderdeel toch op dat moment te beoordelen, door de Raad die ter plekke aanwezig was om een reactie te vragen. Toen de voorzitter aan de Raad vroeg of hij behoefte had aan een reactie, en de Raad daarop afwijzend reageerde, voegde de voorzitter toe: 'het zijn ook zestien klachten he'.

De ombudsman maakt daaruit op dat de voorzitter van mening was dat de hoeveelheid klachten niet toeliet om een afwijkende gang van zaken te volgen en nieuwe klachtonderdelen voor het eerst tijdens de hoorzitting te behandelen. Op zichzelf en ook in context bezien ziet de ombudsman geen onbehoorlijke gedraging in de uitspraak dat zestien klachten veel is.

De uitspraken: "meer bepalen we zelf hoe we de klachten behandelen" en 'U mag de procedure herschrijven heb ik inmiddels de indruk'

Volgens de Nationale ombudsman heeft de voorzitter van de EKC met de eerste geciteerde uitspraak aan mevrouw Pietersen duidelijk proberen te maken dat de EKC bepaalt hoe ze met (nieuwe) klachten omgaat. De ombudsman heeft begrip voor een dergelijke uitspraak omdat het de EKC is die de procesorde van de hoorzitting bewaakt. En dus bepaalt of de EKC een nieuwe klacht die niet eerder bij de Raad is ingediend, wel of niet behandelt.

Hoewel de tweede geciteerde uitspraak op zich prikkelend opgevat zou kunnen worden, speelt bij de beoordeling van de behoorlijkheid van deze uitspraak ook de context weer een rol. De directe aanleiding vormde het voorstel van mevrouw Pietersen om vanuit efficiëntie het nieuwe klachtonderdeel op dat moment tijdens de hoorzitting te beoordelen. De voorzitter heeft daarop gereageerd met de uitspraak: 'U mag de procedure herschrijven heb ik inmiddels de indruk.' Ook hier is de Nationale ombudsman van oordeel dat de uitspraak, gelet op de context, niet onfatsoenlijk is.

Conclusie

Gelet op het voorgaande, vindt de ombudsman de gedragingen tijdens de hoorzitting behoorlijk.

***Klacht 2: Bezwaren tegen opvragen raadsrapport onvoldoende serieus nemen***

Toetsingskader

De klacht over het onvoldoende serieus nemen van de bezwaren van mevrouw Pietersen tegen het opvragen van het integrale raadsrapport toetst de Nationale ombudsman aan het behoorlijkheidsvereiste van redelijkheid. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

In dit geval betekent dat dat de EKC het belang van de privacy van mevrouw Pietersen en van haar kinderen en het belang van haar arbeidsmarktkansen afweegt tegen het belang van het hebben van het volledige raadsrapport om de klachten van mevrouw Pietersen te kunnen behandelen. De uitkomst van die belangenafweging mag niet onredelijk zijn.

Beoordeling

De Nationale ombudsman stelt vast dat mevrouw Pietersen het kennisnemen van het volledige raadsrapport door de EKC een schending van haar privacy vond en een schending van de privacy van haar kinderen. Daarbij zou ze door het delen van het volledige raadsrapport met de leden van de EKC en de secretaris beperkt worden in haar mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Mevrouw Pietersen gaf namelijk aan dat ze niet werkzaam zou willen zijn in een omgeving waar medewerkers het raadsrapport met onjuiste informatie hadden gelezen. Ook gaf ze aan dat de EKC kon volstaan met het kennisnemen van specifieke delen van het raadsrapport. Het argument van de EKC dat dit niet betrouwbaar was, vond ze een uiting van wantrouwen omdat uit elke pagina zou blijken om welk raadsrapport het gaat.

Verder stelt de ombudsman vast dat de EKC bij brief van 20 januari 2020 aan de Raad heeft gevraagd het volledige rapport toch aan haar te sturen. De EKC vond het weigeren door de Raad niet gerechtvaardigd (als bedoeld in artikel 11 lid 3 van het Besluit externe klachtencommissie<sup>8</sup>). In die brief aan de Raad is de EKC ingegaan op de bezwaren van mevrouw Pietersen. Hierbij heeft de EKC duidelijk gemaakt waarom het opvragen van het integrale raadsrapport voor de klachtbehandeling van belang was. De EKC gaf namelijk aan dat de klachten en de standpunten van partijen hierover in de context van het rapport moeten worden beoordeeld en dat dat niet kan zonder het volledige rapport. En verder is de procedure bij de EKC omgeven met privacy-waarborgen, ook voor mevrouw Pietersen.

De Nationale ombudsman stelt vast dat uit het Besluit volgt dat de EKC degene is die bepaalt welke stukken ze nodig heeft voor klachtbehandeling. Het is de taak van de EKC om regie te houden op het klachtproces.

<sup>8</sup> Tekst zie bijlage.

Daarbij moet de EKC ervoor waken dat klachtbehandeling volgens het Besluit plaatsvindt. En de EKC moet ervoor zorgen dat zij naar haar oordeel voldoende geïnformeerd is om een gedegen oordeel te kunnen geven over de klachten.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de EKC de procedure uit het Besluit zorgvuldig heeft gevolgd en vindt de belangenafweging van de EKC niet onredelijk. Hierbij heeft de ombudsman, net als de EKC, meegewogen dat als het kennisnemen van het integrale raadsrapport door de EKC voor mevrouw Pietersen een onoverkomelijk bezwaar zou zijn geweest, mevrouw Pietersen haar klachten had kunnen intrekken. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de EKC mevrouw Pietersen serieus heeft genomen in haar bezwaren. De EKC heeft een zorgvuldige afweging gemaakt of ze het volledige raadsrapport kon opvragen. Dat de EKC vervolgens het volledige raadsrapport heeft opgevraagd en niet is ingegaan op de suggestie van mevrouw Pietersen om slechts delen van het rapport op te vragen, is naar het oordeel van de ombudsman niet onredelijk.

#### Conclusie

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

#### ***Klacht 3: De secretaris had zich als vermeende oud-collega van mevrouw Pietersen moeten terugtrekken***

#### Beoordeling

De Nationale ombudsman is niet gebleken bij welke organisatie, wanneer en op welke wijze er een daadwerkelijke werkrelatie is geweest tussen mevrouw Pietersen en de secretaris. De ombudsman heeft aan mevrouw Pietersen laten weten dat ook voor de secretaris niet bekend is waar en wanneer er een werkrelatie tussen hen zou zijn geweest. De ombudsman heeft mevrouw Pietersen hierover om opheldering gevraagd. Nu mevrouw Pietersen haar punt vervolgens niet heeft geconcretiseerd, is er voor de ombudsman geen aanleiding om de klacht gegrond te verklaren.

#### Conclusie

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klachten over de onderzochte gedragingen van de voormalige externe klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming zijn ongegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de secretaris van de voormalige externe klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming is ongegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Relevante wet- en regelgeving

### Besluit externe klachtencommissie Raad voor de Kinderbescherming (inmiddels vervallen)

#### Artikel 3

1. Alvorens een klacht aan de klachtencommissie voor te leggen, dient de klager over de gedraging een klacht in bij de raad, tenzij de klacht betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door de raad.
2. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie ten aanzien van de in het klaagschrift bedoelde gedraging voor de klager de mogelijkheid openstaat de klacht in te dienen bij de raad of bij Onze Minister indien het een klacht tegen de algemeen directeur betreft, wijst zij de klager onverwijld op deze mogelijkheid en draagt zij het klaagschrift over, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, aan de raad dan wel Onze Minister ter afhandeling, tenzij de klager kenbaar heeft gemaakt dat het klaagschrift aan hem moet worden teruggezonden. Het tijdstip van ontvangst bij de klachtencommissie is bepalend voor de vraag of het klaagschrift tijdig is ingediend.

#### Artikel 11

1. Binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn worden ten behoeve van de beoordeling van de klacht de onder de raad, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, en bij anderen berustende stukken aan haar overgelegd nadat zij hiertoe schriftelijk een verzoek heeft gedaan. De klachtencommissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen.
2. Degenen die ingevolge het eerste lid verplicht zijn stukken over te leggen, kunnen, indien daarvoor gewichtige redenen zijn, het overleggen van stukken of het geven van inlichtingen weigeren of de klachtencommissie mededelen dat uitsluitend zij kennis zal mogen nemen van de stukken of de inlichtingen.
3. De klachtencommissie beslist of de in het tweede lid bedoelde weigering onderscheidenlijk de beperking van de kennisneming gerechtvaardigd is.
4. Indien de klachtencommissie heeft beslist dat de weigering gerechtvaardigd is, vervalt de verplichting.

#### *Nota van Toelichting bij artikel 11*

*Dit artikel is ontleend aan artikel 9:31, derde tot en met het zesde lid. Bij de beoordeling van een klacht dient de klachtencommissie te beschikken over de relevante stukken die op de klacht betrekking hebben en over voldoende informatie. Om die reden bepaalt het eerste lid dat de klachtencommissie kan verzoeken bepaalde stukken te overleggen. Tevens is in dit lid bepaald dat de klachtencommissie ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen kan inwinnen. Hierbij kan worden gedacht aan andere medewerkers van de raad of medewerkers van andere instanties zoals het bureau jeugdzorg of het advies- en meldpunt kindermishandeling. Degene aan wie dit wordt gevraagd is verplicht deze stukken of informatie te geven tenzij gewichtige redenen zich hiertegen verzetten (tweede tot en met vierde lid). Op dezelfde grond (gewichtige redenen verzetten zich) kan degene die de inlichtingen of stukken verstrekt, mededelen dat slechts de klachtencommissie deze informatie mag gebruiken en niet andere belanghebbenden zoals bijvoorbeeld de klager. In die gevallen kan de voorzitter, hoewel de klager in beginsel recht heeft op inzage van de stukken, inzage of afschrift weigeren op grond van de artikelen 10 en 11 van de Wet openbaarheid van bestuur.*