



Rapport

Datum: 12 april 2002

Rapportnummer: 2002/102

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop hij naar aanleiding van een door hem gedaan verzoek om vergoeding van hulpmiddelen is bejegend door een met naam genoemde medewerker van zorgverzekeraar De Friesland te Leeuwarden. Hij klaagt er in dit verband over dat de betrokken medewerker hem tijdens een telefoongesprek rond maart 2000 heeft beledigd met de opmerking "Dat die blinden en slechtzienden best met een oud vergrotingsprogramma (kunnen) werken. Als ze maar een eenvoudig briefje kunnen schrijven. Ik moet ook zelf mijn eigen software kopen", of woorden van gelijke strekking.

Verder klaagt verzoeker er in dit verband over dat de betrokken medewerker tijdens een hoorzitting op 18 mei 2000 de indruk heeft gemaakt niet in zijn zaak geïnteresseerd te zijn.

Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop De Friesland zijn klacht van 4 september 2000 met betrekking tot voornoemde medewerker en de gang van zaken op de hoorzitting van 18 mei 2000 bij brief van 28 september 2000 heeft afgehandeld. Hij klaagt er in dit verband over dat De Friesland hem op alle punten in het ongelijk heeft gesteld en de zaken op genoemde hoorzitting onjuist heeft weergegeven. Verzoeker doelt in dit verband onder meer op het gesprek dat hij rond 3 mei 2000 heeft gevoerd met een met naam genoemde (andere dan voornoemde) medewerker van De Friesland en op zijn stelling dat de voorzitter noch de eerst voornoemde medewerker hem bij zijn aankomst op de hoorzitting een hand heeft gegeven.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de wijze waarop verzoeker door de heer M. is bejegend

1. Verzoeker diende begin 2000 een verzoek in om vergoeding van software (een opwaardering van het vergrotingsprogramma Zoomtext 6.14, dat hij gebruikte in verband met een visuele handicap) bij zorgverzekeraar De Friesland (hierna: De Friesland). Het verzoek werd op 21 maart 2000 afgewezen. Verzoeker zocht daarop rond 21 maart 2000 telefonisch contact met een medewerker van De Friesland, de heer M. Verzoeker klaagt over de wijze waarop hij door de heer M. tijdens dit telefoongesprek is bejegend. Hij klaagt er in dit verband over dat de heer M. hem heeft beledigd met de opmerking "Dat die blinden en slechtzienden best met een oud vergrotingsprogramma (kunnen) werken. Als ze maar een eenvoudig briefje kunnen schrijven. Ik moet ook zelf mijn eigen software kopen", of woorden van gelijke strekking.

2. De Friesland gaf in zijn reactie van 16 juli 2001 aan dat vanwege het tijdsverloop niet meer kon worden achterhaald wat er precies was gezegd tijdens het telefoongesprek tussen verzoeker en de heer M. Volgens De Friesland had de heer M. tijdens het gesprek geprobeerd uit te leggen dat computerprogrammatuur volgens de regelgeving primair bedoeld is ter vervanging van pen en papier, en dat niet elk nieuw programma automatisch

voor rekening van het ziekenfonds komt als de oude programmatuur voor dat doel nog adequaat is. In deze context was het volgens De Friesland mogelijk dat de heer M. daarbij termen heeft gebruikt als “een eenvoudig briefje” en “Ik moet zelf ook mijn eigen software kopen”. De Friesland gaf aan dat de heer M. echter ten stelligste ontkende dat hij zich denigrerend had uitgelaten. Telefoonnotities van het gesprek konden niet worden getoond.

3. Nu de lezingen van verzoeker en De Friesland over de inhoud van het rond 21 maart 2000 gevoerde telefoongesprek tegenover elkaar staan, en bij gebrek aan een telefoonnotitie ook anderszins niet meer kan worden nagegaan of daadwerkelijk sprake was van beledigende opmerkingen met betrekking tot verzoekers handicap, zal over dit onderdeel van de gedraging geen oordeel worden gegeven.

4. De Nationale ombudsman merkt nog het volgende op.

In beginsel dienen medewerkers van bestuursorganen de inhoud van door hen gevoerde zakelijke gesprekken schriftelijk vast te leggen, in een telefoonnotitie of anderszins. De aantekening dient tenminste de datum van het gesprek, de namen van de gespreksdeelnemers en een zakelijke weergave van het verloop van het gesprek te bevatten, en dient te worden bewaard zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend. Dat het dossier van verzoeker in dezen een leemte vertoont, is niet juist.

5. Voorts klaagt verzoeker erover dat de heer M. tijdens een hoorzitting op 18 mei 2000 de indruk heeft gemaakt niet in zijn zaak geïnteresseerd te zijn, hetgeen onder meer bleek uit M.'s houding: hij zat geheel onderuit gezakt in zijn stoel, met gestrekte benen, op anderhalve meter afstand van de tafel.

6. De Friesland stelde zich in zijn reactie van 16 juli 2001 op het standpunt dat M. juist wel geïnteresseerd was geweest, en gaf aan het te betreuren dat bij verzoeker een tegenovergestelde indruk was gewekt.

7. Nu de houding van de heer M. tijdens de hoorzitting van 18 mei 2000, gelet op de tegenovergestelde lezingen en het ontbreken van feiten of omstandigheden die de ene lezing meer aannemelijk maken dan de andere, niet kan worden vastgesteld, zal ook over dit onderdeel van de gedraging geen oordeel worden gegeven.

II. Ten aanzien van de wijze waarop verzoekers klacht is afgehandeld

1. Verzoeker diende op 4 september 2000 bij de klachtencommissie van De Friesland een klacht in over het optreden van de betrokken medewerker en de gang van zaken tijdens de hoorzitting in de bezwaarschriftenprocedure. Zijn klacht werd bij brief van 28 september 2000 afgehandeld. Hij heeft er bezwaar tegen dat De Friesland hem op alle punten in het ongelijk heeft gesteld en de zaken op genoemde hoorzitting onjuist heeft weergegeven. Verzoeker doelt in dit verband onder meer op het gesprek dat hij rond 3 mei 2000 voerde met een medewerkster van De Friesland mevrouw V. (zij wees een verzoek om telefonisch

te horen af) en op zijn stelling dat de voorzitter noch de heer M. hem bij zijn aankomst op de hoorzitting een hand gaven.

2. Met ingang van 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Hierin is neergelegd aan welke eisen een behoorlijke procedure ter behandeling van klachten moet voldoen. Artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond) bepaalt dat het bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt om te worden gehoord.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij dit artikel vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen om meerdere redenen van belang geacht. Zo wordt aangevoerd dat het horen er toe kan dienen om nadere informatie te krijgen. Tevens dient het horen de waarheidsvinding. Verder bestaat door middel van het horen van beide partijen de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, en kunnen partijen op elkaars standpunt reageren. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen kan ten slotte een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure, te weten herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur worden bewerkstelligd, ook als de klager geen gelijk krijgt.

Van het horen kan gelet op het belang ervan slechts in een beperkt aantal gevallen worden afgeweken, zo vervolgt de Memorie van Toelichting. Deze gevallen zijn in het tweede lid van artikel 9:10 weergegeven. Hier staat dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Niet is gebleken dat verzoeker heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om naar aanleiding van zijn klacht van 4 september 2000 te worden gehoord. Nu De Friesland zich bij de afhandeling van verzoekers klacht wel heeft gewend tot degenen op wier gedraging de klacht betrekking heeft, kan van een kennelijk ongegronde klacht geen sprake zijn geweest. Het is dan ook niet juist dat verzoeker naar aanleiding van zijn klacht niet is gehoord.

4. De Friesland baseerde zich bij de afhandeling van verzoekers klacht op 28 september 2000 voornamelijk op de verklaringen van personen die namens De Friesland bij de hoorzitting op 18 mei 2000 aanwezig waren geweest. De Friesland deelde in de brief mee dat mevrouw V. zich niet kon herinneren dat een dergelijk gesprek als door verzoeker gesteld, had plaatsgevonden en dat zij bestreed erop te hebben gestaan dat verzoeker in persoon bij de hoorzitting aanwezig zou zijn. Voorts deelde De Friesland mee dat de personen die namens De Friesland bij de hoorzitting in de bezwaarschriftenprocedure aanwezig waren geweest, hadden verklaard dat zij verzoeker bij aankomst een hand hadden gegeven, en dat het verzoeker was geweest die bij het afscheid had geweigerd hen te hand te geven.

Nu wel degenen op wier gedraging de klacht betrekking heeft zijn gehoord, maar verzoeker niet in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord en zodoende niet heeft kunnen reageren op de verklaringen van de betrokken personen moet worden geoordeeld dat het onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht ontoereikend is geweest, en dat De Friesland op 28 september 2000 nog over onvoldoende informatie beschikte om te kunnen komen tot een gefundeerd oordeel.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van zorgverzekeraar De Friesland, is gegrond wat betreft de wijze waarop De Friesland zijn klacht heeft afgehandeld. Over de wijze waarop verzoeker door de heer M. is bejegend wordt geen oordeel gegeven.

Onderzoek

Op 26 januari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Schingen, met een klacht over een gedraging van zorgverzekeraar De Friesland. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd De Friesland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen De Friesland en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd De Friesland een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Zorgverzekeraar De Friesland deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 21 maart 2000 beschikte zorgverzekeraar De Friesland afwijzend op verzoekers aanvraag voor vergoeding van software (een opwaardering van het vergrotingsprogramma

Zoomtext 6.14, dat hij gebruikte in verband met zijn visuele handicap). Verzoeker nam naar aanleiding daarvan rond 21 maart 2000 telefonisch contact op met de heer M. van De Friesland.

2. Op 18 april 2000 diende verzoeker tegen de afwijzende beslissing op zijn aanvraag een bezwaarschrift in.

3. Bij brief van 26 april 2000 verzocht verzoeker De Friesland aan te geven of hij zijn bezwaren tijdens een hoorzitting mondeling wilde toelichten. Verzoeker kon daartoe telefonisch contact opnemen met mevrouw V., secretaris van de beroepscommissie Algemene wet bestuursrecht van De Friesland. Bij brief van 3 mei 2000 nodigde De Friesland verzoeker uit voor een hoorzitting op 18 mei 2000 ten kantore van De Friesland te Leeuwarden.

4. Het op 22 mei 2000 opgemaakte verslag van de hoorzitting houdt onder meer het volgende in:

“Verslag hoorzitting De Friesland Zorgverzekeraar, gehouden op 18 mei 2000 aanvang 10.00 uur.

Aanwezig:

(Verzoeker; N.o.)

en

mevrouw H., hier functionerend als voorzitter van de beroepscommissie Awb, mevrouw V., secretaris beroepscommissie Awb en de heer M., lid beroepscommissie Awb, namens De Friesland Zorgverzekeraar (...), bestuursorgaan in de zin van de Awb, hierna De Friesland.

(...)

De Friesland heeft op 21 maart 2000 een beschikking aan klager afgegeven inhoudende het afwijzen van de aanvraag voor vergoeding van de opwaardering van het vergrotingsprogramma Zoomtekst van versie 6.14 naar 7.03.

Op verzoek van de voorzitter licht (verzoeker; N.o.) het bezwaarschrift toe, kort samengevat stellende:

dat

- hij na de eerste afwijzing telefonisch contact met de heer M. heeft opgenomen met de vraag of hij nu verplicht werd met oude softwareprogramma's te werken;
- de heer M. hierop zou hebben geantwoord dat hij ook zijn eigen software kocht;

- (verzoeker; N.o.) deze argumentatie niet begrijpt en niet sociaal vindt;
- hij wel bereid is zijn software zelf te bekostigen, maar dat De Friesland de aanpassingen moet vergoeden;
- hij redacteur is van verschillende bladen voor blinden en slechtzienden en dat zijn collega's de aangevraagde update zonder probleem van hun zorgverzekeraar vergoed krijgen;
- Windows 98 is gebaseerd op een 32-bitssysteem, terwijl Zoomtekst 6.14 gebaseerd is op een 16-bitssysteem;
- hij de kopij die hij krijgt toegestuurd van collega's die met Windows 98 werken daardoor niet of slechts gedeeltelijk kan lezen;
- het niet logisch is dat het betreffende programma hem in bruikleen is verschaft, omdat de licentie op zijn naam staat;
- volgens een uitspraak van de Ziekenfondsraad een ziekenfonds onderhoudsplichtig is voor verstrekkingen die in bruikleen zijn gegeven;
- De Friesland reeds tweemaal door toedoen van (verzoeker; N.o.) door de Ziekenfondsraad op de vingers is getikt, eenmaal 18 jaar terug en eenmaal vijf jaar terug;
- gehandicapten in Nederland er recht op hebben dat zij hun leven zo aangenaam mogelijk kunnen voortzetten, ongeacht wat hiervan de kosten zijn.“

5. Op 23 augustus 2000 adviseerde het College voor zorgverzekeringen De Friesland met betrekking tot verzoekers bezwaarschrift.

6. Op 29 augustus 2000 werd verzoekers bezwaarschrift afgewezen.

7. Op 4 september 2000 diende verzoeker een klacht in bij de klachtencommissie van De Friesland. Verzoeker liet De Friesland onder meer het volgende weten:

“Per brief van 21 maart 2000 ontving ik de afwijzing op mijn aanvraag voor een upgrade van het softwareprogramma Zoomtext 6.14 naar 7.0. Om meer duidelijkheid te krijgen over de afwijzing nam ik contact op met de heer M.. Na enig heen en weer gepraat gaf deze mij te kennen dat hij tenslotte zelf zijn software bekostigde. Deze opmerking beschouw ik als zeer kwetsend, daar ik ook zelf mijn software bekostig en alleen de voor mij noodzakelijk vergrotingssoftware wil laten vergoeden door De Friesland.

Per brief van 18 april 2000 heb ik bezwaar aangetekend tegen de beslissing (...). Per brief van 3 mei 2000 ben ik door De Friesland uitgenodigd om een hoorzitting over de beschikking bij te wonen. Hierover heb ik telefonisch contact opgenomen met mevrouw V.,

met de vraag of dit, gezien mijn beperkt gezichtsvermogen en de onmogelijkheid met het openbaar vervoer te reizen, niet per telefoon afgehandeld kon worden. (...) De Friesland stond er op dat ik in persoon aanwezig zou zijn. (...)

Op 18 mei 2000 ben ik, noodgedwongen per taxi naar Leeuwarden gereisd en heb de hoorzitting bijgewoond. De ontvangst was uiterst onaangenaam.

Noch de voorzitter, mevrouw H., noch de heer M. namen ook maar de geringste beleefdheidsvorm in acht en gaven zelfs geen hand ter begroeting. De heer M. zat onderuitgezakt, zittend op zijn onderrug, eigenlijk hangend in zijn stoel, met uitgestrekte benen, op ongeveer anderhalve meter van de tafel. Hij leek te willen aangeven dat de hele zaak hem niets interesseerde en uit zijn houding sprak minachting. De hierboven beschreven gang van zaken heeft op mij een uiterst onsympathieke, hier en daar een beledigende indruk gemaakt.”

8. Bij brief van 28 september 2000 werd verzoekers klacht door De Friesland afgehandeld. Deze brief luidde onder meer als volgt:

“In uw brief van 4 september jl, geeft u aan ontevreden te zijn over de gang van zaken rond de gehouden hoorzitting. Ook bent u het niet eens met het telefonisch contact voorafgaand aan de hoorzitting.

Mevrouw V. kan zich niet herinneren dat een dergelijke discussie zoals u aangeeft heeft plaatsgevonden en bestrijdt dat zij er in het bedoelde telefoongesprek op heeft gestaan dat u in persoon bij de hoorzitting aanwezig zou zijn. Volgens haar heeft u slechts telefonisch gemeld dat u van de mogelijkheid tot een hoorzitting gebruik wilde maken. Als u wel had gemeld dat u in verband met uw beperkte gezichtsvermogen en de onmogelijkheid met het openbaar vervoer te reizen liever telefonisch gehoord wilde worden, zou dit zonder twijfel zijn toegestaan. Het is namelijk altijd mogelijk om desgewenst telefonisch gehoord te worden of schriftelijk aanvullende informatie te verstrekken. Ook bent u op de mogelijkheid gewezen dat u zich op de hoorzitting door een andere persoon kon laten vertegenwoordigen. Verzekerden die een bezwaarschrift indienen worden door ons nooit verplicht op een hoorzitting te verschijnen, omdat dit een vrije keus van de verzekerde is.

De personen die namens De Friesland bij uw hoorzitting aanwezig waren, hebben verklaard met zekerheid te weten dat zij u ter begroeting een hand hebben gegeven en zich hierbij aan u hebben voorgesteld. Toen zij u ook ter afscheid een hand wilden geven, hebt u dit geweigerd en bent u zonder te groeten vertrokken.

Het spijt ons dat u door de houding van de heer M. tijdens de hoorzitting de indruk hebt gekregen dat de zaak hem niet zou interesseren. Hiervan is echter absoluut geen sprake. Bezwaarprocedures worden door ons, ook door de heer M., altijd serieus genomen en wij streven er naar de bezwaarprocedures altijd zorgvuldig uit te voeren.”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt zorgverzekeraar De Friesland

In reactie op de klacht en bij de opening van het onderzoek gestelde vragen reageerde De Friesland onder meer als volgt:

“Uw eerste en tweede vraag hebben betrekking op een gesprek van (verzoeker; N.o.) met de heer M. rond maart 2000. Gezien de tussenliggende tijdsspanne is helaas niet meer te achterhalen wat er precies gezegd is. (Verzoeker; N.o.) heeft contact met de heer M. opgenomen naar aanleiding van een afwijzing van een verzoek om een upgrade van een vergrotingsprogramma. De heer M. heeft tijdens dit gesprek proberen uit te leggen dat computerprogrammatuur volgens de regelgeving primair bedoeld is ter vervanging van pen en papier. De heer M. heeft hierbij ook proberen uit te leggen dat elk nieuw programma, niet automatisch voor rekening van het ziekenfonds komt als de oude programmatuur voor dat doel nog adequaat is. Dat de heer M. dit heeft proberen uit te leggen met voorbeelden in termen van een "eenvoudig briefje" en "ik moet zelf ook mijn eigen software kopen" is in dezen best mogelijk. De heer M. ontkent echter ten stelligste dat hij zich denigrerend heeft uitgelaten in termen als "die blinden en slechtzienden".

Uw derde vraag richt zich op de hoorzitting van 18 mei 2000. De personen die namens De Friesland bij de hoorzitting aanwezig waren hebben allen - ook reeds in een eerder stadium in het kader van de klachtenbehandeling door De Friesland Zorgverzekeraar - verklaard (verzoeker; N.o.) ter begroeting een hand te hebben gegeven en hebben hierbij zich aan (verzoeker; N.o.) voorgesteld. Daarna heeft de voorzitter, mevrouw H., de leden van de hoorcommissie nog eens uitgebreid voorgesteld en is de procedure van de hoorzitting uitgelegd. Dit is bij De Friesland een standaardprocedure. Na afloop van de hoorzitting is (verzoeker; N.o.) helaas ontstemd en zonder groeten vertrokken.

Dat de heer M. tijdens de hoorzitting niet geïnteresseerd zou zijn in de zaak is absoluut niet waar en subjectief gesteld. Wij vinden het jammer dat dit bij (verzoeker; N.o.) zo is overgekomen, te meer daar bezwaarprocedures door ons altijd serieus worden genomen.

Wij hebben tijdens deze hoorzitting niet anders gehandeld, dan dat wij gebruikelijk zijn te doen. Wij geven regelmatig hoorzittingen die altijd correct verlopen. Wij hebben niet eerder klachten over de afhandeling van bezwaarschriften gehad.

Uw vierde vraag richt zich op een gesprek tussen (verzoeker; N.o.) en mevrouw V. Mevrouw V. kan zich geen gesprek herinneren met (verzoeker; N.o.) op 3 mei 2000. Als (verzoeker; N.o.) in dat gesprek een afspraak voor een hoorzitting heeft gemaakt, dan zou mevrouw V. (verzoeker; N.o.) zeker niet verplicht hebben te komen. Een verzoek om

telefonisch gehoord te worden zou zeker zijn toegestaan. Het is altijd mogelijk om telefonisch gehoord te worden of schriftelijk aanvullende informatie te verstrekken. In de brief waarin (verzoeker; N.o.) wordt uitgenodigd voor een hoorzitting, is er op gewezen dat (verzoeker; N.o.) zich ook door een andere persoon kon laten vertegenwoordigen. Wat er precies gezegd is kan echter niet achterhaald worden, omdat mevrouw V. zich geen dergelijk gesprek of enige discussie met (verzoeker; N.o.) kan herinneren.

Overigens heeft (verzoeker; N.o.) al op 27 april 2000 telefonisch te kennen gegeven gebruik te willen maken van de mogelijkheid om gehoord te worden. Per brief van 3 mei 2000 is (verzoeker; N.o.) uitgenodigd tot het bijwonen van de hoorzitting op 18 mei 2000.

Op basis van de Regeling Hulpmiddelen 1996 is het verzoek om vergoeding van hulpmiddelen behandeld door De Friesland.

Wij zien naar aanleiding van deze klacht geen redenen om onze bezwaarschriftprocedure aan te passen. Wij kunnen ook niet anders concluderen dat de genoemde medewerkers van De Friesland Zorgverzekeraar correct en naar behoren hun taak in dezen hebben uitgeoefend.”

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van De Friesland liet verzoeker onder meer het volgende weten:

“In het telefoongesprek dat ik over de eerste afwijzing had met de heer M. stelde deze: "Ik betaal toch ook mijn eigen software en blinden en slechtzienden kunnen best met oude software doen. Zij hoeven slechts een eenvoudig briefje te kunnen schrijven". Dit was een opmerking van de heer M., geen antwoord op een vraag mijnerzijds.

(...)

Indien de heer M. zijn vak verstaan zou hebben, zou hij vanaf het begin hebben geweten dat de verstrekte Zoomtext 6.14 niet langer adequaat was voor mij. Ik heb hem dat ook vanaf het begin duidelijk proberen te maken. De heer M. (...) begreep dat niet. Informeren bij de leverancier vond hij kennelijk niet nodig. Toen de rechtszaak dreigde is hij dat toch maar gaan doen en bleek ik volkomen gelijk te hebben en is De Friesland, weliswaar zonder schuld te bekennen en onder omdraaiing van de waarheid, overgegaan tot verstrekking van de upgrade. (...)"

E. nadere informatie zorgverzekeraar De Friesland

Naar aanleiding van een aantal specifieke vragen deelde De Friesland onder meer nog het volgende mee:

“Wij kunnen niet meer achterhalen of er telefoonnotities zijn gemaakt. Mochten deze zijn gemaakt, dan zijn deze notities niet bewaard gebleven. Zoals verwoord in onze brief van 16 juli 2001 kunnen wij gezien de tussenliggende tijdsspanne niet meer achterhalen wat precies gezegd is.

Daarnaast (...) kan mevrouw V. zich geen gesprek herinneren op 3 mei 2000. (Verzoeker; N.o.) heeft wel op 27 april 2000 telefonisch aan mevrouw V. te kennen gegeven gebruik te willen maken van de mogelijkheid om gehoord te worden. Per brief van 3 mei 2000 is (verzoeker; N.o.) daarna uitgenodigd tot het bijwonen van de hoorzitting.”

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:7:

- “1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.”

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 de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”