



# Rapport

**Datum: 1 april 2003**

**Rapportnummer: 2003/082**

## Klacht

A. De klacht van verzoekster werd als volgt geformuleerd:

Verzoekster, een stichting voor multiculturele activiteiten, klaagt er bij monde van haar directeur over dat een met naam genoemde medewerkster van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen het subsidie-instrument gebruikt als middel om de stichting het leven zuur te maken. Verzoekster klaagt er met name over dat de desbetreffende medewerkster alles in het werk heeft gesteld om de betaalbaarstelling van de aan verzoekster verleende subsidie te vertragen dan wel tegen te houden. In dat verband klaagt zij er onder meer over dat de medewerkster buiten verzoekster om informatie heeft verstrekt aan de ex-advocaat van verzoekster over een hoog opgelopen nota van de advocaat aan verzoekster en deze ex-advocaat heeft geadviseerd juridische stappen (beslaglegging) tegen verzoekster te ondernemen, zodat het ministerie de subsidie niet aan verzoekster betaalbaar zou hoeven te stellen.

B. De te onderzoeken gedraging in het kader van het onderzoek uit eigen beweging werd als volgt geformuleerd:

De wijze waarop het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen in een klachtafhandelingsbrief van 20 februari 2002 toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in de artikelen 9:10 en 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

## Beoordeling

Ten aanzien van de klacht dat een medewerkster van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen het subsidie-instrument gebruikt als middel om verzoekster het leven zuur te maken

1. Verzoekster is een stichting die zich, kort gezegd, bezighoudt met het leveren van een bijdrage aan het vergroten van de culturele diversiteit binnen de literatuur. Verzoekster staat in een subsidierelatie tot het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Verzoeksters directeur heeft in het verzoekschrift waarmee hij zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend, aangevoerd al langer dan twee jaar verwickeld te zijn in een juridisch conflict met het ministerie. De door verzoekster bij het ministerie ingediende aanvraag om een meerjarige instellingssubsidie in het kader van de Cultuurnota 2001-2004 werd aanvankelijk afgewezen. Nadat verzoekster tegen de afwijzing rechtsmiddelen had aangewend, kreeg verzoekster van het ministerie op een daartoe strekkend advies van de Raad van Cultuur een jaarlijkse subsidie toegekend, echter tot een lager bedrag dan door haar gevraagd. Volgens verzoekster is het subsidiebedrag zo laag gehouden om haar het functioneren onmogelijk te maken. Het conflict is naar zeggen van verzoeksters directeur alleen maar erger geworden, omdat een medewerkster van het ministerie, mevrouw X, alles zou doen wat binnen haar vermogen ligt om het (financiële)

functioneren van de stichting te frustreren. Mevrouw X is werkzaam bij de directie van het ministerie, waarbinnen de subsidiebesluiten worden voorbereid en doorgeleid naar de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen ter besluitneming.

Verzoeksters directeur heeft er met name op gewezen dat de betrokken medewerkster buiten verzoekster om informatie heeft verstrekt aan de (ex-)advocaat van verzoekster en deze heeft geadviseerd om juridische stappen (beslaglegging) tegen verzoekster te ondernemen, zodat het ministerie de toegekende subsidie niet aan verzoekster betaalbaar zou hoeven te stellen.

2. In het kader van de interne klachtbehandeling is van de zijde van het ministerie aangegeven dat besluiten met betrekking tot verzoekster zijn en worden genomen door en onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. In reactie op de klachtformulering door de Nationale ombudsman is daaraan toegevoegd dat een besluit inzake het toekennen of afwijzen van subsidie altijd tot stand komt na het raadplegen van diverse afdelingen binnen het ministerie, waaronder de juridische en de financiële afdeling. Daarom is een besluit, ongeacht of dit nu positief of negatief voor een betrokkene uitvalt, volgens het ministerie niet toe te rekenen aan de visie of persoonlijke voorkeur van één medewerker. De Nationale ombudsman ziet geen reden aan dit uitgangspunt te twijfelen. Verzoekster heeft de mogelijkheid (gehad) om tegen jegens haar genomen besluiten - en daarmee ook tegen de totstandkoming ervan - rechtsmiddelen aan te wenden, hetgeen zij ook meermalen heeft gedaan.

3. Wat betreft verzoeksters verwijt dat de betreffende medewerkster buiten verzoekster om informatie heeft verstrekt aan verzoeksters (ex-)advocaat, heeft de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen in reactie op de klachtformulering erop gewezen, dat verzoekster het ministerie (in de persoon van mevrouw X) in september en oktober 2001 schriftelijk heeft verzocht om vergoeding van door verzoekster gemaakte advocaatkosten in de door haar gevoerde bezwarenprocedure en voorlopige voorzieningprocedures. Omdat de kosten van de voorlopige voorzieningprocedures volgens het ministerie niet in aanmerking kwamen voor vergoeding werd verzoekster gevraagd om een specificatie van de advocatenrekening over te leggen, waarin onderscheid zou worden gemaakt tussen de kosten die betrekking hadden op de bezwaarfase en de kosten gemaakt met betrekking tot de voorlopige voorzieningen. Aangezien de vervolgens door verzoekster ingezonden rekeningen geen specificatie naar aard van de werkzaamheden bevatten maar alleen naar de maanden waarin de advocaat werkzaamheden voor verzoekster had verricht, nam het ministerie in de persoon van mevrouw X telefonisch contact op met de betreffende advocaat met het verzoek om het ministerie een specificatie met een onderscheid naar procedure te verstrekken. Volgens de Staatssecretaris gebeurde dit in het kader van efficiency en een snelle behandeling van het verzoek om vergoeding. Het ministerie verkreeg de gevraagde specificatie van de advocaat daags na het telefonische verzoek daartoe.

Volgens de Staatssecretaris is dit de enige keer geweest dat het ministerie uit eigen initiatief contact heeft opgenomen met de (ex-)advocaat van verzoekster. Het overige contact dat er is geweest tussen deze advocaat en het ministerie vond plaats op initiatief van de advocaat zelf. Deze maakte zich volgens de Staatssecretaris zorgen om de betaling van zijn rekening en was voornemens om beslag te leggen indien verzoekster zijn rekening niet op korte termijn zou voldoen. Volgens het ministerie was er geen reden om de advocaat niet te woord te staan. Ook zijn er volgens het ministerie nooit mededelingen aan de advocaat gedaan die niet reeds aan verzoekster kenbaar waren gemaakt of die van dusdanige vertrouwelijke aard waren, dat het niet juist was om deze aan de advocaat te doen.

4. De Nationale ombudsman is van mening dat het op de weg van het ministerie had gelegen om (in eerste instantie) contact op te nemen met verzoekster, indien de door haar ingezonden specificatie niet voldeed. Hoewel het rechtstreekse contact met de advocaat heeft geresulteerd in een snelle reactie van de zijde van de advocaat en het verkrijgen van een specificatie in de door het ministerie gewenste zin, valt niet in te zien dat dit resultaat niet evenzeer bereikt had kunnen worden via verzoekster. Vanuit een oogpunt van zorgvuldigheid had verzoekster in kennis moeten worden gesteld van de (voorgestane) handelwijze om de advocaat rechtstreeks te benaderen voor een nadere specificatie. In zoverre is niet juist gehandeld. Aangezien door verzoekster niet is weersproken dat dit de enige keer is geweest dat het ministerie uit eigen beweging contact heeft opgenomen met verzoeksters advocaat en dat bij het overige contact met de advocaat geen mededelingen zijn gedaan die niet reeds aan verzoekster waren kenbaar gemaakt of van dusdanige aard waren dat deze niet aan de advocaat gedaan hadden mogen worden, acht de Nationale ombudsman de handelwijze van het ministerie op dit punt niet dusdanig, dat gesproken kan worden van een niet behoorlijke gedraging.

5. Wat betreft verzoeksters verwijt dat mevrouw X de (ex-)advocaat van verzoekster heeft aangezet tot het in maart 2002 door deze gelegde conservatoir beslag op de rekening van het ministerie vanwege het feit dat verzoekster de advocatenrekening nog niet volledig had voldaan, is door de Staatssecretaris meegedeeld dat mevrouw X heeft verzekerd dat zij op geen enkele manier de advocaat heeft aangezet tot het beslag. De Nationale ombudsman heeft geen aanleiding gevonden om hieraan te twijfelen. Daarbij wordt opgemerkt dat in de stukken wordt aangegeven dat de advocaat zelf aan het ministerie had meegedeeld dat hij voornemens was beslag te leggen, indien zijn rekening niet binnen korte tijd door verzoekster zou worden voldaan.

6. Op grond van de beschikbare informatie en hetgeen over en weer is aangevoerd heeft de Nationale ombudsman geen aanwijzingen gekregen dat mevrouw X misbruik heeft gemaakt van haar positie om het functioneren van verzoekster onmogelijk te maken en de intentie heeft (gehad) om verzoekster te beschadigen, zoals door verzoekster aangevoerd. De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

**II. Ten aanzien van de wijze waarop het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen in een klachtafhandelingsbrief van 20 februari 2002 toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in de artikelen 9:10 en 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)**

Met betrekking tot artikel 9:10 Awb (hoorplicht)

1. Het onderzoek uit eigen beweging op dit onderdeel betreft de vraag of bij de afhandeling van verzoeksters klacht terecht ervan is afgezien verzoekster(s) directeur te horen. Artikel 9:10, eerste lid, Awb (zie Achtergrond, onder 1.) bepaalt dat het bestuursorgaan de klager (en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft) in de gelegenheid stelt om te worden gehoord. Op grond van het tweede lid kan alleen van het horen worden afgezien in het geval dat de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Uit de wetgevingssystematiek volgt dat het bestuursorgaan ook niet hoeft te horen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb, zie Achtergrond, onder 1.), dan wel indien niet is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten neergelegd in de artikelen 9:4 en 9:8 Awb (zie ook Achtergrond, onder 1.).

Blijkens de memorie van toelichting bij artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond, onder 2.) 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 ertoe 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.

2. In reactie op dit onderdeel van de onderzochte gedraging gaf de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en wetenschappen aan dat verzoekster na ontvangst van haar klachtbrief ten onrechte niet expliciet in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord. De reden om van het horen af te zien was volgens de Staatssecretaris gelegen in het feit dat verzoeksters directeur reeds meermalen zijn visie op de werkwijze van het ministerie en van de betrokken medewerkster in het bijzonder kenbaar had gemaakt, zowel schriftelijk als mondeling bij hoorzittingen naar aanleiding van door verzoekster ingediende bezwaarschriften. De Staatssecretaris liet weten dat echter in het vervolg ook in dergelijke gevallen de klager in de gelegenheid zal worden gesteld om (nogmaals) te worden gehoord.

3. Zoals hiervoor aangegeven, biedt artikel 9:10 Awb geen ruimte om af te zien van het horen om andere redenen dan die genoemd in het tweede lid. Van die redenen was in het onderhavige geval klaarblijkelijk geen sprake. Aangezien de klacht is behandeld, kan ook niet worden gesteld dat niet was voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten van de artikelen 9:4 en 9:8 Awb. Omdat evenmin is gebleken dat is beoogd om de klacht op informele wijze af te wikkelen conform artikel 9:5 Awb, wordt de Staatssecretaris gevolgd in zijn conclusie dat verzoekster in de gelegenheid had moeten worden gesteld om met betrekking tot haar klacht te worden gehoord.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

4. Overigens wordt met betrekking tot de mogelijkheid tot informele klachtafhandeling nog het volgende opgemerkt. Artikel 9:5 Awb biedt bestuursorganen de mogelijkheid voor een snelle en informele afhandeling van klachten. Blijkens de memorie van toelichting (zie Achtergrond, onder 2.) is iedere informele vorm van afdoening mogelijk, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. Zo kan het bestuursorgaan direct bij binnenkomst van een klaagschrift telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen. Ook in een verder stadium van de procedure is het steeds mogelijk om tot een oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg hoeft vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Daarbij kan het de duidelijkheid voor de burger overigens wel ten goede komen als hij erop wordt gewezen, dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst. Van belang is voorts dat de tevredenheid van een klager niet kan worden aangenomen op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of de redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Om te voorkomen dat verschil van mening hierover pas veel later blijkt, kan het volgens de wetgever verstandig zijn, dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Blijkt de klager niet tevreden over de meer informele afhandeling van zijn klacht, dan zal deze verder moeten worden afgehandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

Hieruit volgt dat zodra het bestuursorgaan van oordeel is dat aan de klacht tegemoet is gekomen en het bestuursorgaan de klager schriftelijk heeft meegedeeld ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, van de klager mag worden verwacht zelf aan te geven dat hij met de afhandeling niet tevreden is, zodat zijn klacht verder moet worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb. In geval nog geen toepassing is gegeven aan artikel 9:10 Awb zal de klager alsnog in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord.

Met betrekking tot artikel 9:12, tweede lid, Awb (verwijzing externe klachtinstantie)

1. In artikel 9:12, tweede lid, Awb (zie Achtergrond, onder 1.) is bepaald dat een klager erop moet worden gewezen dat hij, indien hij niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, daarover een klacht kan indienen bij een externe klachtinstantie.

2. In reactie op dit onderdeel van de onderzochte gedraging liet de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen weten dat de verwijzing naar de Nationale ombudsman in de brief van 20 februari 2002 ten onrechte was weggelaten.

3. Aangezien verzoeksters klacht niet informeel is afgewikkeld met toepassing van artikel 9:5 Awb had verzoekster er in de klachtafdoeningsbrief op moeten worden gewezen dat zij de mogelijkheid had om vervolgens een klacht in dienen bij de Nationale ombudsman. Dat dit niet is gebeurd, is niet juist.

De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

4. In de nadere reactie van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen op dit punt is aangegeven dat op het intranet van het Ministerie de informatie betreffende de klachtprocedure Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen is uitgebreid en dat hierin de verwijzing naar de Nationale ombudsman is opgenomen. Hiervan wordt met instemming kennis genomen. Met betrekking tot de verwijzing op het intranet naar de commissie voor de Verzoekschriften voor de Tweede Kamer wordt overigens ten overvloede opgemerkt dat blijkens de wetsgeschiedenis destijds door de regering is toegezegd dat bestuursorganen van het Rijk klagers er ook op zullen wijzen dat zij de keuze hebben zich tot de commissies voor de Verzoekschriften te wenden (zie Achtergrond, onder 3.).

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van een medewerkster van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, is niet gegrond.

De met toepassing van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman onderzochte gedraging van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, is niet behoorlijk.

## **Onderzoek**

Op 8 maart 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de Stichting Y te Z, gedateerd 7 maart 2002, met een klacht over een gedraging van een met naam genoemde medewerkster van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, werd een onderzoek ingesteld.

Tevens besloot de Nationale ombudsman op 22 mei 2002 om een onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar een gedraging van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, die plaats vond in het kader van de interne klachtafhandeling.

In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werd de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen verzocht op de gedragingen te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de gedragingen betrekking hebben.

Daarnaast werd de medewerkster op wie de klacht betrekking heeft de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Deze medewerkster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Ten slotte werd nog een nadere vraag aan de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen gesteld.

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

Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De betrokken medewerkster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Verzoekster is een stichting die zich bezighoudt met enerzijds de bevordering van de belangstelling voor en de participatie in de literatuur bij de allochtone bevolking en anderzijds de bevordering van de belangstelling voor de literaire werken van zwarte auteurs bij de autochtone bevolking. Verzoekster wil aldus een bijdrage leveren aan het vergroten van de culturele diversiteit binnen de literatuur.

2. Op 21 januari 2002 richtte verzoeksters directeur zich namens het bestuur van verzoekster schriftelijk tot de Secretaris-Generaal van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen met de volgende klacht:



“...Gaarne maak ik gebruik van deze gelegenheid om het gedrag van een van uw ambtenaren onder uw aandacht te brengen. Onze subsidieaanvraag voor de cultuurnotaperiode 2001 t/m 2004 is aanvankelijk afgewezen, omdat het departement Letteren destijds nagelaten heeft belangrijke informatie over de oplossing van een fiscaal conflict dat wij hadden door te geven aan de Raad voor Cultuur. Wij zijn hiertegen in beroep gegaan bij de Bezwaarcommissie van uw ministerie, die ons in het gelijk heeft gesteld. Vervolgens heeft de desbetreffende ambtenaar, mevrouw X, alles in het werk gesteld om de betaalbaarstelling van de subsidie aan onze stichting tegen te houden. Na de uitspraak van de bezwaarcommissie kwam zij met een nieuwe voorwaarde waaraan onze stichting moest voldoen om de subsidie te krijgen. Wij moesten meewerken aan een boekenonderzoek door de accountantsdienst van uw ministerie omdat mevrouw X ervan uitging dat dat onderzoek het departement alsnog informatie zou kunnen opleveren die de stopzetting van de subsidierelatie zou rechtvaardigen. Toen uit dat onderzoek niet naar voren kwam dat wij niet in staat zijn een behoorlijk financieel management te voeren dat stopzetting van de subsidie rechtvaardigde, ging zij over op een andere strategie. De beslissing van het ministerie op de uitspraak van de bezwaarcommissie werd almaar uitgesteld, totdat wij bedreigd hebben naar de rechter te zullen stappen om een beslissing op bezwaar af te dwingen. In juli kregen wij de beschikking van het ministerie, terwijl de bezwaarcommissie reeds in februari een uitspraak heeft gedaan.

Tot onze grote verbazing bleek dat het ministerie, zogenaamd, op advies van de Raad voor Cultuur besloten had om ons jaarlijks f 50.000,- minder aan subsidie te verstrekken, terwijl van ons geëist werd dat wij met minder geld veel meer activiteiten zouden moeten uitvoeren. Toen wij dit aan het ministerie kenbaar maakten dat wij onmogelijk aan deze eis konden voldoen zonder dat wij de stichting financieel in problemen brachten, was de reactie dat wij toch een activiteitenplan en een begroting moesten indienen conform de toegekende subsidie. Wij besloten daarom een beroepsprocedure te starten tegen dit besluit bij de sector Bestuursrecht van de Arrondissementsrechtbank (...). Het ministerie besloot om de subsidie voor het internationale (...) -festival (...), dat in de eerste week van september zou worden gehouden, niet beschikbaar te stellen. Aangezien de organisatie van het festival in het honderd dreigde te lopen, stapten wij weer naar de rechter om de betaalbaarstelling van de subsidie af te dwingen. In die zaak deed de rechter het voorstel aan het ministerie om de gelden voor het Mini (...) -festival (literair evenement voor kinderen tussen 7 en 11 jaar) betaalbaar te stellen en dat het ministerie de eis aan ons om een begroting en activiteitenplan conform de beschikking op te stellen zou opschorten totdat er uitspraak is gedaan in de beroepsprocedure.

Gedurende deze juridische procedure nam mevrouw X contact op met de gemeente Den Haag met het verzoek geen subsidie aan (verzoekster; N.o.) te verstrekken. Hierdoor is de aanvraag voor een structurele subsidie door de gemeente Den Haag afgewezen. Dankzij interventie van een Haags raadslid lukte het ons om via een ander kanaal subsidie van die gemeente te krijgen. Toen zij uit ons dekkingsplan zag dat wij ook geld kregen van de

gemeente Den Haag, belde mevrouw X ons om te verifiëren of dit waar was. Wij bevestigden dit. Vervolgens belde zij de heer S. van de gemeente Den Haag op om haar verontwaardiging kenbaar te maken dat de gemeente zich niet aan de afspraak heeft gehouden om (verzoekster; N.o.) geen subsidie te verstrekken. Toen een ambtenaar van die gemeente ons van dit optreden van mevrouw X op de hoogte stelde, hebben wij een brief aan haar opgestuurd waarin wij haar verzocht hebben op te houden met haar acties die als doel hebben onze stichting te beschadigen. Dat dit verzoek geen effect heeft op het gedrag van deze ambtenaar tegenover ons, blijkt uit haar recente pogingen om onze ex-advocaat tegen ons op te zetten, met het duidelijke doel ons financieel weer in problemen te brengen.

In de maand oktober (2001; N.o.) nam ik contact op met mevrouw X om de ondertussen heel hoog opgelopen rekening van de advocaat met haar te bespreken. Ze verzocht mij de nota's gespecificeerd aan haar te doen toekomen, een verzoek waar ik gehoor aan heb gegeven. Voordat ik hierover contact had met mevrouw X had zij mijn ex-advocaat al geïnformeerd dat het ministerie alleen die kosten zou subsidiëren die voortvloeiden uit de werkzaamheden ten behoeve van de bezwaarschriftencommissie. Toen de advocaat mij dit mededeelde was ik wel verbaasd, omdat het zeer ongebruikelijk was dat het ministerie buiten de stichting om informatie verstrekke aan de advocaat over de betaling van de nota. Van de financiële afdeling van het ministerie kreeg ik donderdag 17 januari (2002; N.o.) de informatie dat dat bedrag op die dag aan ons is overgemaakt. Aan het einde van de middag kreeg ik een telefoon van de advocaat, die mij mededeelde dat mevrouw X hem had geïnformeerd over de overmaking van een deel van het subsidiebedrag. Uit de woorden van de advocaat leid ik af dat mevrouw X bezig is een nieuw financieel probleem voor ons te creëren; zij heeft de advocaat geadviseerd juridische stappen tegen ons te ondernemen als wij het restant van de totale nota niet betalen. Bijgaand treft u een fax aan die ik donderdagmiddag van de advocaat heb ontvangen. Mocht de advocaat ertoe overgaan beslag te leggen op de rekening van (verzoekster; N.o.), dan zal mevrouw X dat argument gebruiken om de subsidie aan onze stichting niet betaalbaar te stellen. Haar laatste poging om toch gedaan te krijgen dat onze stichting geen subsidie ontvangt, ondanks het ongelijk van het ministerie zoals blijkt uit de uitspraak van de bezwaarcommissie.

In de maand november (2001; N.o.) hebben wij de liquiditeitsprognose, de begroting en het activiteitenplan voor 2002 ingediend, gebaseerd op de situatie van vorig jaar, zodat hangende de uitspraak van de rechter wij toch op tijd in de maand januari geld krijgen om onze werkzaamheden voort te zetten. Toen wij tot 16 januari (2002; N.o.) geen bericht van het ministerie hadden ontvangen over de overmaking van voorschotten hebben wij contact opgenomen met het departement. Wij kregen te horen van mevrouw X dat hangende de uitspraak van de rechter het ministerie ons een bedrag ter beschikking zal stellen om de lopende zaken in de maanden januari en februari af te handelen, want is de redenering van het departement: mochten wij de beroepsprocedure verliezen, dan kan het beslissen

om de subsidierelatie toch te beëindigen, want wij hebben immers aangegeven dat wij niet in staat zijn met die f 200.000,- die activiteiten uit te voeren die het van ons eist. Voor 31 januari (2002; N.o.) moeten wij onze financiële verplichtingen jegens de fiscus en de bedrijfsvereniging nakomen. Dat weet mevrouw X heel goed. Door tijdige betaalbaarstelling van de subsidie te frustreren, zorgt zij er bewust voor dat wij weer in problemen komen met de belastingdienst. Ook haar beslissing om de subsidie terug te brengen tot het niveau om lopende zaken af te handelen, geeft blijk van haar hardvochtige intentie (verzoekster; N.o.) te beschadigen.

Aangezien het voor ons duidelijk is dat mevrouw X misbruik maakt van haar positie bij uw departement om ons het functioneren onmogelijk te maken, verzoek ik u uw mogelijkheden aan te wenden ten einde te bereiken dat wij in de toekomst geen last meer kunnen ondervinden van deze ambtenaar, die kennelijk pas denkt te kunnen rusten als zij onze stichting kapot gemaakt heeft.

Wij hebben vorige week diverse keren geprobeerd ons probleem met mevrouw X bij de heer Y (hoofd van haar afdeling) aan de orde te stellen, maar die heeft tot heden niet gereageerd op de diverse telefonische pogingen van ons om met hem in contact te treden.

In de hoop dat uw interventie ertoe zal bijdragen dat aan de activiteiten van mevrouw X een einde komt, verblijven wij met vriendelijke groet..."

3. In reactie op haar klacht ontving verzoekster bij brief van 20 februari 2002 van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen het volgende antwoord:

"...Bij brief van 21 januari 2002 heeft u bij de (...) secretaris-generaal van het ministerie van OCenW uw ongenoegen geuit over het functioneren van een van mijn medewerkers. Op grond van de klachtenregeling OCenW 1999 wijst de secretaris-generaal het hoofd als verantwoordelijk klachtbehandelaar van de directie aan waartoe de functionaris in kwestie behoort. Dat betekent concreet dat de secretaris-generaal mij (...) heeft aangewezen om uw brief te beantwoorden.

Naar uw mening maakt mevrouw X van mijn directie misbruik van haar positie bij OCenW om het functioneren van uw stichting onmogelijk te maken.

In antwoord schrijf ik u als volgt.

1. Besluiten met betrekking tot uw stichting zijn en worden genomen door en onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Een besluit, ongeacht of dit positief of negatief voor u uitvalt, is derhalve niet toe te rekenen aan de visie of persoonlijke voorkeur van één medewerker.
2. Met betrekking tot de rechtvaardigheid van de genomen besluiten wil ik het volgende opmerken. Tegen elk besluit van een bestuursorgaan dat op enig rechtsgevolg is gericht,

staan bezwaar en beroep open. Inzake de hoogte van de Cultuurnotasubsidie van uw instelling en de activiteiten die met dit budget ondernomen dienen te worden, heeft de Rechtbank (...) op 6 februari jl. een heldere uitspraak gedaan.

Ik betreur het dat u de besluiten die met betrekking tot uw stichting zijn genomen heeft ervaren als een persoonlijke poging van een van de medewerkers van dit departement tot het beschadigen van uw stichting.

Als verantwoordelijke voor de directie waarbinnen deze besluiten zijn voorbereid en doorgeleid naar de staatssecretaris voor besluitvorming, kan ik u verzekeren dat alle besluitvorming zorgvuldig tot stand is gekomen. Het door u geuite verwijt dat mevrouw X op enige wijze misbruik heeft gemaakt van haar positie acht ik derhalve ongegrond...”

4. Omdat verzoekster zich niet kon vinden in het verkregen antwoord richtte haar directeur zich op 7 maart 2002 met een klacht tot de Nationale ombudsman.

#### B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering, zoals opgenomen onder **GEDRAGINGEN**, onder A.

Verzoeksters directeur heeft in het verzoekschrift waarmee hij zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend, aangevoerd al langer dan twee jaar verwickeld te zijn in een juridisch conflict met het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Dat conflict is volgens hem alleen maar erger geworden, omdat mevrouw X van het departement naar zijn zeggen alles doet wat binnen haar vermogen ligt om de stichting kapot te maken.

#### C. Standpunt Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

In reactie op de geformuleerde gedragingen en de in het kader van het onderzoek gestelde vragen liet de Staatssecretaris van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen in een brief van 3 juli 2002 onder meer het volgende weten:

“Alvorens een meer inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zal ik hieronder nu eerst nader uitleg geven over de interne klachtregeling die in eerste instantie is gevolgd. U verzoekt mij in mijn reactie in ieder geval in te gaan op de volgende vragen:

1. Is verzoekster(s) directeur) in de gelegenheid gesteld te worden gehoord? Zo neen, waarom niet?

2. In de klachtafhandelingsbrief van 20 februari 2002 wordt verzoekster niet verwezen naar de externe klachtinstantie. Heeft verwijzing naar de Nationale ombudsman plaatsgevonden? Zo neen, wat is daarvan de reden?

Bij de behandeling van de klacht van (verzoekster; N.o.) van 21 januari 2002 is de interne Klachtenregeling OCenW 1999 gevolgd (...). Het doel van deze regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Hoofregel is dat klachten per onderdeel van het ministerie worden behandeld. Voor een vlotte afhandeling van klachten verdient het daarom aanbeveling dat de klager zijn of haar klacht stuurt naar de directeur die verantwoordelijk is voor de persoon op wie of de zaak waarop de klacht betrekking heeft. Ingevolge artikel 4, lid 1, sub a van de regeling worden klachten over functionarissen van een directie dan ook door de desbetreffende directeur behandeld.

Zo is de klacht van (verzoekster; N.o.) van 21 januari 2002 in behandeling genomen door de heer K., directeur van de directie (...) waar de beklagde medewerkster werkzaam is. Deze heeft de klacht beoordeeld en binnen zes weken, te weten bij brief van 20 februari 2002 (verzoeksters directeur; N.o.) gemotiveerd laten weten waarom zijn klacht ongegrond is verklaard. Hierbij is hij ingegaan op de eindverantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van OCenW voor genomen besluiten en de juridische mogelijkheden om tegen besluiten op te komen waar klager het niet mee eens is.

Ad vraag 1 (horen van klager)

(Verzoekster; N.o.) is na ontvangst van de brief van 21 januari 2002 ten onrechte niet expliciet in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. De reden om hier van af te zien was dat de directeur van (verzoekster; N.o.) (...) reeds meerdere malen zijn visie op de werkwijze van het ministerie en de beklagde medewerkster in het bijzonder kenbaar heeft gemaakt zowel in schrift als bij mondelinge hoorzittingen naar aanleiding van door (verzoekster; N.o.) ingediende bezwaarschriften. In het vervolg zal ook in deze gevallen de klager in de gelegenheid worden gesteld nogmaals te worden gehoord.

Ad vraag 2 (verwijzing naar externe klachtinstantie)

Verzoekster is in de brief van 20 februari 2002 niet expliciet verwezen naar de Nationale ombudsman. De verwijzing naar een externe klachtinstantie is daarom ten onrechte weggelaten. Uiteraard zal het ministerie er in het vervolg zorg voor dragen dat wel voldaan wordt aan deze voorwaarde die wordt gesteld in artikel 9:12, tweede lid, van de Awb.

Ik constateer overigens dat het niet expliciet noemen van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman, (verzoekster; N.o.) niet heeft belet de weg naar de Nationale ombudsman alsnog te bewandelen. (Verzoekster; N.o.) is dus geen schade berokkend door het weglaten van de verwijzing.

Inhoudelijke reactie

In uw klachtformulering wordt met name ingegaan op de contacten die (de betrokken medewerkster; N.o.) heeft gehad met de voormalige advocaat van (verzoekster; N.o.) (...). Hieronder zal ik deze contacten verklaren en de beschuldiging van (verzoekster; N.o.) trachten te weerleggen.

Bij brief van 3 september 2001 en 23 oktober 2001 (...) heeft (verzoekster; N.o.) het ministerie verzocht om een volledige vergoeding van de door haar gemaakte advocaatkosten in de bestuurlijke voorprocedure, inclusief de kosten gemaakt met het indienen en behandelen van de verzoeken om voorlopige voorziening.

De kosten die (verzoekster; N.o.) gemaakt heeft met het indienen en behandelen van haar verzoeken om voorlopige voorziening komen niet voor vergoeding in aanmerking, omdat de voorlopige voorzieningenrechter in zijn beslissingen op de verzoeken tot veroordeling had kunnen besluiten. De rechter zag echter bij de eerste twee door (verzoekster; N.o.) ingediende verzoeken om voorlopige voorziening geen termen aanwezig om het ministerie in de proceskosten te veroordelen. Het derde verzoek heeft geresulteerd in een schikking (...) en is ingetrokken. Bij dit verzoek was de advocaat niet meer betrokken. (Verzoekster; N.o.) had hiertoe een andere advocaat ingeschakeld.

Met deze informatie in het achterhoofd is door het ministerie aan (verzoekster; N.o.) een specificatie gevraagd van de advocatenrekening waarin onderscheid wordt gemaakt tussen de kosten gemaakt met betrekking tot de bezwaarfase en de kosten gemaakt met betrekking tot de verzoeken om voorlopige voorziening. Bij dit verzoek is (verzoekster; N.o.) nooit toegezegd dat het volledige bedrag zou worden vergoed. Het verzoek om een gespecificeerde nota heeft ook geen enkele aanleiding tot deze veronderstelling gegeven. Hieruit had eerder opgemaakt kunnen worden dat het voornemen bestond om een deel van de rekening te vergoeden.

De rekening die (verzoekster; N.o.) vervolgens aan het ministerie heeft gezonden (...) betrof echter geen specificatie naar aard van de werkzaamheden, maar van de maanden waarin de advocaat werkzaam voor (verzoekster; N.o.) is geweest.

In het kader van efficiency en een snelle behandeling van het verzoek van (verzoekster; N.o.) om vergoeding is direct contact opgenomen met de advocaat en is verzocht om een specificatie waarin onderscheid wordt gemaakt tussen de werkzaamheden in het kader van de verzoeken om voorlopige voorzieningen en de bezwaarschriftenprocedure. Deze specificatie heeft het ministerie vervolgens bij fax van 16 november 2001 (...) van de advocaat toegestuurd gekregen.

De advocaat heeft meerdere malen contact gezocht met het ministerie. De advocaat maakte zich grote zorgen om de betaling van zijn rekening, daar (verzoekster; N.o.) vooralsnog weigerde zijn rekening te voldoen. Aangezien de advocaat op de hoogte was van de financiële situatie van zijn voormalige cliënt, wist hij dat het ministerie op dat

moment de enige inkomstenbron van (verzoekster; N.o.) was. De advocaat nam daarom rechtstreeks met het ministerie contact op, om te vragen of wij voornemens waren de rekening van (verzoekster; N.o.) te voldoen. Dit met het oog op het voornemen van de advocaat om beslag te leggen indien zijn rekening niet op korte termijn zou worden voldaan.

De enige keer dat het ministerie uit eigen initiatief contact heeft opgenomen met de advocaat, was om een gespecificeerde rekening te verzoeken. Het overige contact dat er is geweest tussen de advocaat en het ministerie was op initiatief van de advocaat zelf. Er was geen reden om hem niet te woord te staan. Er zijn echter nooit mededelingen aan de advocaat gedaan die niet reeds aan (verzoekster; N.o.) kenbaar waren gemaakt of van dergelijk vertrouwelijke aard waren, dat het niet juist was om deze aan de advocaat mee te delen.

Na enig beraad intern op het ministerie is besloten om (verzoekster; N.o.) tegemoet te komen in haar hoog opgelopen advocaatkosten. Bij brief van 21 december 2001 (...) is aan (verzoekster; N.o.) derhalve, ondanks de ontbrekende plicht daartoe, een bedrag van f 28.486,45 (€ 12.926,59) toegekend ter voldoening van de advocaatkosten die door haar gemaakt waren in de bezwaarschriftenprocedure, gebaseerd op de door de advocaat ingediende specificatie. Deze kosten zijn op 17 januari 2002 overgemaakt op de rekening van (verzoekster; N.o.). De advocaatkosten die gemaakt zijn tijdens het indienen en behandelen van de verzoeken om een voorlopige voorziening zijn hierbij niet inbegrepen.

(Verzoekster; N.o.) heeft bij brief van 28 januari 2002 (...) bezwaar ingediend tegen de hoogte van het vergoede bedrag en heeft verzocht om een volledige vergoeding, dat wil zeggen inclusief de kosten gemaakt met betrekking tot de verzoeken om voorlopige voorziening. Dit bezwaarschrift is tijdens de hoorzitting van de Commissie voor de Bezwaarschriften op 28 mei 2002 behandeld. Een advies zal binnen enkele weken volgen. (...)

Op 28 maart 2002 is door de voormalige advocaat van (verzoekster; N.o.) conservatoir beslag gelegd op de rekening van het ministerie, omdat (verzoekster; N.o.) haar rekening nog niet volledig had voldaan. (Verzoekster; N.o.) beschuldigt (de betrokken medewerkster; N.o.) er nu van dat zij de advocaat tot deze beslaglegging heeft aangezet, om zo betaling van subsidievoorschotten te voorkomen. (De betrokken medewerkster; N.o.) heeft mij echter verzekerd dat zij op geen enkele manier de advocaat heeft aangezet tot beslag. Een dergelijke maatregel is immers noch in het belang van het ministerie, noch in het belang van (verzoekster; N.o.). Bovendien bestond het voornemen om aan (verzoekster; N.o.) een voorschot te verlenen reeds voordat beslag was gelegd. Met de beschikking van 11 juli 2001 (...) heeft (verzoekster; N.o.) aanspraak op subsidie. Als zij aan de daarin gestelde subsidievoorwaarden voldoet, is er voor het ministerie geen reden om niet aan de subsidietoezegging van 11 juli te voldoen. Tot op heden heeft (verzoekster; N.o.) echter nog steeds niet voldaan aan de door het ministerie gestelde voorwaarden. Om

die reden is met de brief van 29 maart 2002 (...), gezien de tijdsplanning van het (...) -festival, uitsluitend een voorschot verleend voor deze activiteit en is voor het overige de bevoorschotting stopgezet. Het genoemde voorschot in de brief van 29 maart 2002 is door (verzoekster; N.o.) ontvangen.

Als bepaalde beslissingen niet naar de wens van (verzoekster; N.o.) zijn, kan dit gezien het zorgvuldige totstandkomingsproces van een besluit, niet worden teruggevoerd op de persoonlijke sympathie of antipathie van één medewerker. Een besluit inzake het toe- of afwijzen van subsidie komt immers altijd tot stand na het raadplegen van diverse afdelingen binnen het ministerie, waaronder de juridische en de financiële afdeling. In dit verband wil ik u nog wijzen op het advies van de Commissie voor de bezwaarschriften van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen van 10 juni 2002 (...), waarin op pagina 5 van het advies de Commissie opmerkt dat van de door (verzoekster; N.o.) geuite aantijgingen de Commissie niet is gebleken. De Commissie heeft integendeel zelfs de indruk dat (verzoekster; N.o.) steeds met grote welwillendheid is tegemoet getreden en dat haar ruimhartig subsidie is verleend. In het verslag van de hoorzitting (...) is op pagina 2 verder te lezen dat de voorzitter van de Commissie heeft opgemerkt dat ambtenaren hun werk naar eer en geweten doen en dat wat betreft de beklagde medewerkster volstrekt niet is gebleken van het tegendeel."

#### D. Nadere reactie Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

1. Daarnaast gevraagd gaf de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen bij brief van 15 oktober 2002 een aanvulling op de eerdere reactie:

"...Bij brief van 4 juli 2002 (bedoeld wordt 3 juli 2002; N.o.) is u in reactie op de klacht van (verzoekster; N.o.) medegedeeld dat het Ministerie er in het vervolg zorg voor zal dragen dat wordt voldaan aan artikel 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht. Bij fax van 3 oktober 2002 heeft u verzocht u te berichten op welke wijze het Ministerie dit heeft gedaan of voornemens is te doen.

Op het intranet van dit Ministerie is de informatie betreffende de klachtprocedure OCenW uitgebreid. De site bevat een korte weergave van de inhoudelijke behandeling van klachten. Hierin is de verwijzing naar de Nationale ombudsman en de Tweede Kamercommissie voor de Verzoekschriften opgenomen. Bijgaand treft u een kopie van deze pagina aan..."

2. Op de door de Minister bedoelde pagina van het intranet van het ministerie staat het volgende vermeld:

"...Klachtprocedure OCenW

Alle klachten die bij OCenW binnenkomen, moeten behoorlijk worden behandeld. Bij mondelinge klachten zal er per geval moeten worden bekeken wat de beste aanpak is. De



behandeling van schriftelijke klachten (klaagschriften) zal echter moeten voldoen aan de minimumvereisten van afdeling 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht. De Klachtregeling OGenW 1999 is een mandaatregeling. Hierin is aangegeven wie binnen OGenW bevoegd zijn om klachten namens de Minister af te doen.

Hieronder worden eerst de belangrijkste stappen van de bij OGenW inhoudelijk te volgen procedure bij de behandeling van klaagschriften weergegeven. Voor de volledige procedure kunt u de Algemene wet bestuursrecht raadplegen. (...)

## I. Inhoudelijke procedure

### 1. Ontvangstbevestiging

(...)

### 2. Inlichten van degene op wie de klacht betrekking heeft

(...)

### 3. Horen

Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag opgemaakt.

### 4. Afdoening(stermijn)

(...)

### 5. Verwijzing naar de Nationale ombudsman en de Tweede Kamer

De klager wordt erop gewezen dat hij zijn klacht hierna nog voor kan leggen aan de Nationale ombudsman of de Tweede Kamer. Hiervoor kan de volgende clausule worden gebruikt:

“Het is mogelijk hierna uw klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Een verzoek aan de Nationale ombudsman tot het instellen van een onderzoek kan worden verzonden naar Postbus 93122, 2509 AC, Den Haag. U kunt er ook voor kiezen een verzoekschrift in te dienen bij de Commissie voor de Verzoekschriften van de Tweede Kamer, Postbus 20018, 2500 EA, Den Haag...”

## E. Reactie MINISTER van onderwijs, cultuur en wetenschappen op het verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen liet de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen bij brief van 7 maart 2003 onder meer het volgende weten:

“In aanvulling op hetgeen onder ‘C. Standpunt Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen’ is vermeld, informeer ik u dat op advies van de Commissie voor de Bezwaarschriften de klacht van (verzoekster; N.o.) tegen de hoogte van het vergoede bedrag advocaatkosten op 15 augustus 2002 ongegrond is verklaard, dat uiteindelijk bij brief van 17 september 2002 de volledige subsidie voor het jaar 2002 aan (verzoekster; N.o.) is toegekend en tenslotte dat momenteel nog een juridische procedure loopt tussen (verzoekster; N.o.) en de advocaat omtrent de hoogte van het verschuldigde bedrag advocaatkosten.

Gelet op de ruimere context van de specifieke onderdelen van de klacht die u in behandeling neemt, wilde ik u deze aanvullende gegevens niet onthouden.

Namens mevrouw X bericht ik u dat zij aan het bovenstaande niets heeft toe te voegen.”

## **Achtergrond**

### **1. Algemene wet bestuursrecht**

Artikel 9:4, eerste en tweede lid

“1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.”

Artikel 9:5

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

Artikel 9:8, eerste en tweede lid

“1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;

- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.”

#### 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.”

#### Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

2. Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3

Memorie van toelichting

Pag. 7-8

**“...8. Inhoud van het wetsvoorstel**

8.1 Algemeen

(...)

Klachten kunnen steeds zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als algemene regel geldt dat het bestuur moet zorgen voor een zorgvuldige afdoening van die klachten. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt zal van geval tot geval verschillen. Bij een mondeling of telefonisch ingediende klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigen vaak een goede reactie zijn.

Ook bij schriftelijk ingediende klachten kan een snelle en informele wijze van behandelen resultaten hebben. Anderzijds kan het schriftelijk tot uitdrukking brengen van een klacht ook wijzen op de behoefde de zaak wat diepgaander te doen onderzoeken. Daarom is voor schriftelijke klachten die aan een aantal in artikel 9:4 opgenomen eisen voldoen (...) een procedure voorgeschreven. Ook bij die klachten geldt echter steeds dat iedere informele vorm van afdoening mogelijk is, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager (artikel 9:5). Het bestuursorgaan kan dus bij binnenkomst van een klaagschrift direct telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en hoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen. Ook in een wat verder stadium van de procedure is het steeds mogelijk tot een oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg behoeft dan vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Het kan de duidelijkheid voor de burger wel ten goede komen als hij erop wordt gewezen, dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst.

Leent een schriftelijk ingediende klacht zich niet voor een meer informele afhandeling, of is de klager daarmee niet tevreden gesteld, dan zal de nu voorgestelde procedure moeten worden gevolgd, met alle waarborgen die deze de klager biedt. Daartoe biedt het wetsvoorstel een - overigens beperkt gehouden - aantal regels. Deze bepalen dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd, dat de klacht tijdig en door een niet bij de klacht betrokken persoon wordt afgehandeld, dat de klager wordt gehoord en dat deze een gemotiveerd antwoord ontvangt...”

Pag. 15-16

*“...Artikel 9:5*

Een zorgvuldige klachtbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en van de kwaliteit van de dienstverlening. Is er aan de klacht naar

tevredenheid van de burger tegemoet gekomen, dan is er geen reden meer om de procedure verder te volgen. Daarom is in dit artikel bepaald dat in dat geval de verplichting tot het verder toepassen van de regels van deze afdeling vervalt. Het artikel beoogt daarmee bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele behandeling van klachten.

Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer «naar tevredenheid van de klager» aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover eerst veel later blijkt, kan het verstandig zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig dit hoofdstuk verder moeten worden afgehandeld. Een verplichting tot schriftelijke bevestiging door het bestuursorgaan leidt naar ons oordeel tot onnodige bestuurslasten en is daarom niet opgenomen...”

Pag. 19 - 21

"...*Artikel 9:10*

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

Telefonisch horen is niet zonder meer uitgesloten, maar dient met de nodige zorgvuldigheid plaats te vinden. Het is alleen mogelijk indien er in overleg met de klager toe wordt besloten. Indien het bestuursorgaan telefonisch horen toereikend vindt dient het daarover met de klager overeenstemming te bereiken. In de meeste gevallen zal dit betekenen dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorzitting zou willen afzien. Daarbij dient benadrukt te worden dat de klager altijd de keuze heeft een hoorzitting te laten beleggen. Ziet de klager af van een hoorzitting, dan zal het horen in een later telefoongesprek kunnen plaatsvinden. Zo'n tweede gesprek zal in de regel nodig zijn om de klager de gelegenheid te geven zich voor te bereiden.

Ook van het telefonisch horen dient een verslag te worden opgemaakt..."

Pag. 22

"...*Artikel 9:12*

(...)

Ingevolge het tweede lid is het bestuursorgaan verplicht om in de kennisgeving van de bevindingen en de conclusies tevens te vermelden of over de gedraging nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college daartoe aangewezen. Aldus wordt de klager uitdrukkelijk de mogelijkheid onder ogen gebracht een klacht voor te leggen aan externe klachtinstanties die zijn aangewezen om klachten te behandelen, zoals de Nationale ombudsman of een gemeentelijke ombudsman. De Koningin en Commissies

voor de Verzoekschriften van de Eerste en Tweede Kamer ontvangen weliswaar veel klachten, maar kunnen niet worden gezien als externe klachtinstanties als hier bedoeld...”

3. Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over behandeling van klachten over bestuursorganen; Motie inzake het voorleggen van klachten aan de commissies voor de Verzoekschriften, Tweede Kamer, vergaderjaar 1998-1999, 25 837 nr. 8

“...**Motie van het lid Apostolou c.s.**

Voorgesteld 5 november 1998

De Kamer,

(...)

verzoekt de regering te bevorderen dat de bestuursorganen van het Rijk, naast de verplichting krachtens artikel 9:12 Algemene wet bestuursrecht, de klager erop wijzen dat hij de keuze heeft, zich ook tot de commissies voor de Verzoekschriften te wenden...”

Deze motie is aangenomen (Handelingen Tweede Kamer, vergaderjaar 1998-1999, nr. 25).