



# Rapport

**Datum: 29 april 2003**

**Rapportnummer: 2003/107**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Haarlemmermeer verzoeksters klacht over het door een ambtenaar doorgeven van vertrouwelijke informatie over verzoekster aan een derde:

onvoldoende heeft onderzocht; verzoekster klaagt er in dit verband over dat zij tijdens de behandeling van haar klacht niet in de gelegenheid is gesteld om te reageren op het relaas van de ambtenaar op wiens klacht de gedraging betrekking had;

ongegrond heeft verklaard.

## Beoordeling

### I. Algemeen

1. Verzoekster had op 1 november 2001 op het gemeentehuis in Hoofddorp een intakegesprek met een medewerker van de gemeente Haarlemmermeer in verband met haar huursubsidieaanvraag (vangnetregeling).

2. Op 9 november 2001 diende verzoekster een schriftelijke klacht in bij de gemeente Haarlemmermeer. Zij stelde dat zij op 1 november 2001 op het gemeentehuis in eerste instantie was opgevangen door mevrouw Z, werkzaam bij de afdeling van de gemeente Haarlemmermeer die zich bezighoudt met het onderwerp wonen, waarna verzoekster het intakegesprek had met een collega van mevrouw Z. Verzoekster klaagde erover dat mevrouw Z, verzoeksters vriend, de heer Y, tijdens het intakegesprek per telefoon en per e-mail ongevraagd had geïnformeerd over het feit dat het intakegesprek met verzoekster plaats had. Tevens zou mevrouw Z de heer Y in de dagen na het intakegesprek per

e-mail ongevraagd op de hoogte hebben gesteld van de (financiële) details betreffende verzoeksters huursubsidieaanvraag.

3. Het hoofd van de dienst van de betreffende afdeling van de gemeente Haarlemmermeer liet op 9 november 2001 mevrouw Z verzoeksters klachtbrief inzien en hij verzocht haar om haar mondelinge reactie op de klacht te geven, hetgeen mevrouw Z deed. Bij brief van 10 november 2001 gaf mevrouw Z haar schriftelijke reactie op de klacht. Zij ontkende informatie over verzoekster aan derden buiten de gemeentelijke organisatie te hebben doorgegeven. Zij stelde dat dit gemakkelijk kon worden aangetoond door na te gaan welke e-mails zij vanaf 1 november 2001 had verstuurd. Deze informatie lag volgens haar in de computer opgeslagen.

4. De gemeente verzocht verzoekster bij brief van 19 november 2001 om haar afschriften te verstrekken van de door haar bedoelde e-mailberichten. Verzoekster voldeed aan dit

verzoek op 26 november 2001. In de door verzoekster verstrekte prints van de e-mailberichten, staat mevrouw Z als verzender en de heer Y als geadresseerde vermeld.

Volgens de prints dateren de e-mailberichten van 1, 2 en 8 november 2001. Met name de e-mailberichten van 2 en 8 november 2001 bevatten volgens de prints (financiële) persoonlijke gegevens over verzoekster, verband houdende met haar huursubsidieaanvraag.

Na ontvangst door de gemeente van de hier bedoelde prints was er telefonisch contact tussen de gemeente en verzoekster. Bij brief van 21 december 2001 besliste de gemeente op verzoeksters klacht. Volgens de gemeente ontkende mevrouw Z de door verzoekster bedoelde informatie te hebben verstrekt. De door verzoekster aangeleverde prints van de e-mails vormden volgens de gemeente onvoldoende bewijs voor verzoeksters stelling dat mevrouw Z deze e-mailberichten zou hebben verstuurd. Omdat de vanuit de gemeente naar buiten de organisatie gestuurde e-mailberichten slechts een week in een centraal (elektronisch) bestand binnen de organisatie worden bewaard en daarna worden gewist, kon volgens de gemeente niet meer worden gecontroleerd of de door verzoekster bedoelde e-mailberichten daadwerkelijk waren verstuurd. De gemeente deelde verzoekster mee dat zij, gezien de voorgaande informatie, niet kon beoordelen of verzoekster terecht een klacht bij de gemeente had ingediend. Daarom verklaarde de gemeente verzoeksters klacht ongegrond.

5. In reactie hierop stuurde verzoekster op 5 januari 2002 aan de gemeente een diskette, aangeleverd door de heer Y, waarop volgens verzoekster in een bepaald bestand het e-mailbericht staat dat mevrouw Z zou hebben verstuurd op 8 november 2001. Verzoekster gaf aan dat de in het bestand opgenomen bron, volgens verzoekster het nummer van de computer van waar het e-mailbericht is verzonden, niet gewijzigd kan worden. Volgens verzoekster was daarmee aangetoond dat het e-mailbericht daadwerkelijk door mevrouw Z was verzonden. De gemeente heeft hierop niet meer schriftelijk gereageerd.

## II. Ten aanzien van het onderzoek van verzoeksters klacht

1. Verzoekster klaagt er bij de Nationale ombudsman over dat de gemeente Haarlemmermeer haar klacht over het door mevrouw Z doorgeven van vertrouwelijke informatie over verzoekster aan de heer Y onvoldoende heeft onderzocht. Verzoekster klaagt er in dit verband over dat zij tijdens de behandeling van haar klacht niet in de gelegenheid is gesteld om te reageren op het relaas van mevrouw Z. Het bevreemdt verzoekster dat tijdens de procedure van klachtbehandeling door de gemeente geen gesprek is gearrangeerd met verzoekster, mevrouw Z en de heer Y.

2. In reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht deelt de gemeente mee dat mevrouw Z, geconfronteerd met verzoeksters klachtbrief van november 2001, in

het gesprek met haar leidinggevende op 9 november 2001, waarin zij verzoeksters aantijgingen ontkende, heeft aangegeven dat verzoekster een affectieve relatie heeft met de heer Y, een ex-partner van mevrouw Z. Tevens geeft de gemeente aan dat mevrouw Z heeft gesteld de indruk te hebben dat de heer Y haar via verzoekster wil lastig vallen en dat mevrouw Z aangifte heeft gedaan van stalking.

Volgens de gemeente heeft de klachtcoördinator van de gemeente voordat de gemeente op 21 december 2001 besliste op verzoeksters klacht, telefonisch het relaas van mevrouw Z voorgelegd aan verzoekster. Dit is tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman door verzoekster niet bestreden.

3. Op grond van de door verzoekster, de heer Y, mevrouw Z en de gemeente verstrekte informatie tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman moet worden geconcludeerd dat de heer Y een persoonlijke vriend is dan wel is geweest van zowel verzoekster als mevrouw Z. Uit de over en weer geuite beschuldigingen blijkt dat de relatie tussen verzoekster en de heer Y enerzijds en mevrouw Z anderzijds, niet bepaald als goed kan worden omschreven.

4. De gemeente deelde verzoekster in de klachtafdoeningsbrief van 21 december 2001 mee dat niet meer kon worden gecontroleerd of de door verzoekster bedoelde e-mailberichten van 1, 2 en 8 november 2001 daadwerkelijk waren verstuurd, gelet op het feit dat de vanuit de gemeente naar buiten de organisatie gestuurde e-mailberichten slechts een week centraal binnen de organisatie worden bewaard. Vastgesteld wordt dat de gemeente verzoeksters op 9 november 2001 bij de gemeente binnengekomen klacht weliswaar snel ter hand heeft genomen - nog dezelfde dag werd mevrouw Z met de klacht geconfronteerd - maar daarbij heeft verzuimd om met dezelfde voortvarendheid contact op te nemen met de afdeling automatisering binnen de gemeente om het centraal bewaarde bestand verzonden e-mails te laten raadplegen. Dat dit niet direct is gebeurd, ondanks het feit dat mevrouw Z deze suggestie deed in haar schriftelijke reactie van 10 november 2001 op de klacht, is niet juist. Om een dergelijk onderzoek uit te voeren was het niet noodzakelijk dat de gemeente beschikte over de afschriften van de door verzoekster gestelde e-mailberichten, door verzoekster naar de gemeente gestuurd bij brief van 26 november 2001. De op 9 november 2001 binnengekomen klacht van verzoekster bevatte voldoende aanknopingspunten en de periode die het betrof (van 1 tot en met 8 november) was voldoende kort om een dergelijk onderzoek te kunnen uitvoeren. Indien de gemeente onmiddellijk na ontvangst van de klachtbrief of direct na de suggestie van mevrouw Z - waarbij zij immers toestemming verleende voor dit onderzoek - een dergelijk onderzoek zou hebben verricht, dan had zij in ieder geval kunnen constateren of het door verzoekster gestelde e-mailbericht van 8 november 2001 daadwerkelijk vanuit de gemeente was verstuurd.

Nu een dergelijk onderzoek niet tijdig door de gemeente is verricht, is feitelijk materiaal verloren gegaan welke, bij de tegenstrijdige verklaringen van de betrokken partijen, van

essentieel belang was om te komen tot een oordeel over de al of niet gegrondheid van verzoeksters klacht.

5. Uit een oogpunt van zorgvuldigheid dient de behandeling van een klacht aan een aantal voorwaarden te voldoen. Zo moet het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast. Dit beginsel houdt in dat elk van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht.

De verplichting om de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen om te worden gehoord is opgenomen in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 1). De Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Awb (zie Achtergrond, onder 2) sluit niet zonder meer uit dat tijdens een klachtprocedure telefonisch wordt gehoord. Telefonisch horen is alleen mogelijk, indien daartoe in overleg met de klager wordt besloten. Hoewel het beginsel van wederhoor niet uitdrukkelijk in genoemde wetsbepaling is neergelegd, is het de bedoeling van de wetgever geweest dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld om op elkaars verklaringen te reageren. De wetgever heeft het aan het bestuursorgaan willen overlaten om te bepalen of hij de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft afzonderlijk dan wel in elkaars aanwezigheid hoort (zie Achtergrond, onder 2).

6. In dit geval is mevrouw Z gehoord en heeft de klachtcoördinator van de gemeente met verzoekster telefonisch contact gehad over haar klacht en over het relaas van mevrouw Z. Niet duidelijk is of verzoekster door de gemeente de keuze is gelaten tussen een hoorzitting en telefonisch horen. In ieder geval kan niet gezegd worden dat verzoekster door de gemeente in het geheel niet in de gelegenheid is gesteld om op het relaas van mevrouw Z te reageren.

Dat de gemeente verzoekster, mevrouw Z en de heer Y niet in elkaars aanwezigheid heeft gehoord, is, gelet op hetgeen hierboven onder 3. is overwogen, niet onbegrijpelijk.

Dat de gemeente de heer Y niet heeft gehoord, zelfs in het geheel geen contact met hem heeft gehad teneinde hetgeen verzoekster in haar klacht naar voren had gebracht bij hem te verifiëren, is echter niet juist. In hoofdstuk 9 van de Awb is geen regeling opgenomen van onderzoeksbevoegdheden ter plaatse, het horen van getuigen en dergelijke. Volgens de memorie van toelichting zal het van de aard van de klacht afhangen in hoeverre van de verschillende mogelijkheden gebruik moet worden gemaakt. In de memorie van toelichting wordt er in dit verband op gewezen dat ingevolge artikel 3:1, tweede lid (zie Achtergrond, onder 1), ook de bepalingen inzake de zorgvuldigheid (zie Achtergrond, onder 1) en de belangenafweging bij de besluitvorming, van overeenkomstige toepassing zijn op de afhandeling van klachten (zie Achtergrond, onder 2). Het staat de behandelaar van een

klacht in beginsel vrij te bepalen welke handelingen hij in het onderzoek naar die klacht verricht. Het is denkbaar dat in bepaalde gevallen het horen van getuigen een plaats krijgt, terwijl in een andere situatie een dergelijke handelwijze achterwege kan blijven. De afweging op dit punt zal van geval tot geval dienen te worden gemaakt, waarbij een ruime beoordelingsmarge mogelijk is (zie Achtergrond, onder 5). Gezien de aard van de klacht en gelet op het feit dat de verklaring van de heer Y essentieel was voor de waarheidsvinding - verzoeksters klacht bij de gemeente was immers geheel gebaseerd op van hem afkomstige informatie over het vermeende doorgeven van vertrouwelijke informatie door mevrouw Z - had de gemeente hem als getuige moeten horen, althans in ieder geval op enigerlei wijze bij hem de door verzoekster aan het adres van mevrouw Z geuite beschuldigingen moeten verifiëren (door hem bijvoorbeeld te verzoeken om een schriftelijke, door hem ondertekende verklaring over het gebeurde). Dit klemt te meer, nu de verklaringen van verzoekster en van mevrouw Z elkaar tegenspraken en het onderzoek door de gemeente naar de e-mails niet tijdig was uitgevoerd, als gevolg waarvan nog niet kon worden vastgesteld dat de gedraging, zoals verzoekster die had beschreven, daadwerkelijk had plaatsgehad.

7. Verder is het volgende van belang. Artikel 9:9 van de Awb bepaalt dat aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift wordt gestuurd van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken (zie Achtergrond, onder 1). Mevrouw Z is tijdens de klachtbehandeling geen afschrift toegestuurd van verzoeksters klacht van november 2001. Zij heeft deze brief slechts mogen inzien. In haar schriftelijke reactie van 10 november 2001 op de klacht verzocht zij de gemeente dan ook, naar het oordeel van de Nationale ombudsman terecht, om een kopie van de klachtbrief. De gemeente heeft gehandeld in strijd met artikel 9:9 van de Awb. Ook de door verzoekster tijdens de klachtprocedure aan de gemeente toegezonden prints van de door haar bedoelde e-mailberichten zijn door de gemeente niet tijdens de klachtprocedure aan mevrouw Z toegestuurd. Mevrouw Z heeft pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman van deze prints kennis kunnen nemen. Ook deze handelwijze van de gemeente is in strijd met artikel 9:9 van de Awb. Onder de in artikel 9:9 Awb bedoelde bij het klaagschrift meegezonden stukken vallen ook de door de klager na zijn klaagschrift ingediende nadere stukken, zeker indien deze stukken, zoals hier het geval was, van essentieel belang zijn ter ondersteuning van de ingediende klacht. De memorie van toelichting (zie Achtergrond, onder 2) heeft het in dit verband over "alle op de klacht betrekking hebbende stukken".

Als gevolg van dit nalaten van de gemeente was mevrouw Z onvoldoende in de gelegenheid om zich te verweren tegen de door verzoekster gedane aantijgingen. Dit is niet juist, zeker niet gelet op de ernst van de in de klacht geuite beschuldiging.

De gemeente voert in reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht aan dat de e-mailprints niet in handen waren gesteld van mevrouw Z omdat zij elke betrokkenheid ontkende. Dit argument wordt niet begrepen en doet aan bovenstaande

verplichting op grond van artikel 9:9 Awb niet af.

Gelet op hetgeen is overwogen onder 4, 5, 6 en 7, heeft de gemeente verzoeksters klacht niet voldoende onderzocht.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

### III. Ten aanzien van het ongegrond verklaren van verzoeksters klacht

1. Verder klaagt verzoekster erover dat de gemeente haar klacht over het door mevrouw Z doorgeven van vertrouwelijke informatie over verzoekster aan de heer Y, ongegrond heeft verklaard.

2. De lezing van verzoekster, gebaseerd op informatie van de heer Y, over het geven van vertrouwelijke informatie over haar door mevrouw Z aan de heer Y en de lezing van mevrouw Z ten aanzien van het gebeurde spreken elkaar tegen. De één stelt dat de ander bovenbedoelde informatie heeft doorgegeven en de ander ontkent dit. Tijdens de interne klachtprocedure zijn door de gemeente geen aanknopingspunten gevonden voor de conclusie dat de lezing van de één geloofwaardiger is dan die van de ander. Indien de gemeente tijdig had onderzocht of één of meer van de door verzoekster bedoelde e-mailberichten waren terug te vinden in het centrale bestand binnen de gemeente of indien zij de heer Y in het onderzoek had betrokken, was mogelijk wel zulk een aanknopingspunt gevonden. Dat de gemeente in de beslissing op de klacht heeft vastgesteld dat, gegeven de voorhanden zijnde informatie, niet kon worden beoordeeld of verzoeksters klacht terecht was, is, gezien het bovenstaande, begrijpelijk en op zich niet onjuist. Maar dat de gemeente aan deze vaststelling de gevolgtrekking heeft verbonden dat verzoeksters klacht ongegrond was, is niet juist. Indien na onderzoek van een klacht door de klachtinstantie wordt geconstateerd dat niet kan worden vastgesteld of de door de klager gestelde gedraging zich daadwerkelijk heeft voorgedaan, zoals hier het geval was, is het niet mogelijk om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht. Het is in een dergelijk geval niet mogelijk om een oordeel te geven. De klachtinstantie moet zich dan van het geven van een oordeel onthouden in plaats van de klacht als ongegrond af te doen (zie Achtergrond, onder 6). Artikel 9:12, eerste lid, van de Awb (zie Achtergrond, onder 1) sluit niet uit dat het bestuursorgaan “geen oordeel” geeft. In de tekst van deze bepaling komt het woord “oordeel” niet voor. Weliswaar stelt de Memorie van Toelichting (zie Achtergrond, onder 2) dat de afdoeningsbrief uit de aard der zaak het oordeel bevat van het bestuursorgaan over de klacht. Maar een dergelijk oordeel (indien men in dit verband onder “oordeel” verstaat: “gegrond” dan wel “niet gegrond”) is niet op zijn plaats, indien dit niet kan worden gegeven omdat de feiten niet meer kunnen worden vastgesteld. Hierbij dient te worden aangetekend dat een klachtinstantie zich hier uit het oogpunt van de rechtszekerheid terughoudend dient op te stellen en zeker niet te snel gebruik mag maken van het geven van “geen oordeel”. In dit verband wordt er op gewezen dat de Nationale ombudsman zich in voorkomende gevallen onthoudt van het geven van een

oordeel, ondanks het feit dat in artikel 27 van de Wet Nationale ombudsman (zie Achtergrond, onder 3) het woord “oordeel” is opgenomen. Reeds vroeg in zijn bestaan is de Nationale ombudsman tot de conclusie gekomen dat er ruimte bestaat voor het geven van “geen oordeel” (zie Achtergrond, onder 4).

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

3. Overigens wordt het volgende overwogen.

De gemeente deelde in reactie op een door de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek gestelde vraag mee dat haar automatiseringsafdeling had geconstateerd dat de gegevens in het door verzoekster en de heer Y bedoelde bestand (op de door verzoekster na de beslissing van 21 december 2001 op de klacht bij brief van 5 januari 2002 aan de gemeente gestuurde diskette) gemakkelijk kunnen worden gewijzigd.

Bedoelde diskette is onderzocht door de afdeling Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) van het Bureau Nationale ombudsman. Het door verzoekster bedoelde bestand is gelezen in een tekst-editor. Gebleken is dat de mail- en internetheader eenvoudig kan worden gewijzigd. Ook de inhoud van het e-mailbericht is manipuleerbaar. Volgens de afdeling ICT vormt de door verzoekster aangeleverde diskette geen bewijs voor haar stelling dat het zich op deze diskette bevindende e-mailbericht daadwerkelijk door mevrouw Z is verstuurd. De stelling van de gemeente dat bedoelde diskette geen bewijs vormt voor het door verzoekster in haar klacht gestelde, is dus juist.

4. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft de heer Y geweigerd om zijn schriftelijke verklaring, waarin hij stelt dat hij door mevrouw Z bij de hierboven meergenoemde e-mailberichten is geïnformeerd op de door verzoekster in haar klacht beschreven wijze, te ondertekenen. Hij heeft meegedeeld dat is gebleken dat verzoekster zelf de waarheid niet hoog in het vaandel heeft staan en dat hij zijn handen niet aan deze zaak wil branden. Wat hiervan ook zij, het enkele feit dat de heer Y heeft geweigerd om de hierboven bedoelde verklaring te ondertekenen, draagt niet bij aan de geloofwaardigheid van zijn verklaring en draagt daarmee evenmin bij aan de geloofwaardigheid van de door verzoekster aan het adres van mevrouw Z geuite beschuldigingen, daar deze voornamelijk zijn gebaseerd op de verklaring van de heer Y.

Het is niet geheel uit te sluiten dat de geloofwaardigheid van de verklaring van de heer Y ook aan de orde zou zijn gekomen tijdens de procedure van klachtbehandeling door de gemeente, indien de gemeente hem in het kader van die procedure bijvoorbeeld zou hebben uitgenodigd om zijn verhaal in persoon bij de klachtbehandelaar van de gemeente te komen toelichten.

## **Conclusie**



De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Haarlemmermeer, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer, is gegrond.

## Onderzoek

Op 1 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 30 januari 2002, van mevrouw M. te Hoofddorp, met een klacht over een gedraging van de gemeente Haarlemmermeer.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer 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 het college en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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.

Het college gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 9 november 2001 kwam bij de gemeente Haarlemmermeer de volgende klacht van verzoekster binnen:

"Betreft: klacht omtrent misbruik van vertrouwelijke informatie door een ambtenaar

Mijne dames en heren,

Bij deze wil ik graag uw aandacht vestigen op het volgende.

Afgelopen donderdag 1 november had ik een afspraak op het raadhuis van Hoofddorp met de heer B. van de afdeling Wonen voor een intake-gesprek naar aanleiding van mijn aanvraag Vangnetregeling huursubsidie. Ik ben toen in eerste instantie opgevangen door een vrouw, wier naam ik niet heb verstaan.

Daarna ben ik gebeld door een hoogst verontwaardigde vriend, die mij vertelde dat hij door een kennis van hem, te weten mevrouw Z, zowel per telefoon als per e-mail ongevraagd op de hoogte was gesteld van het feit dat ik voor dat bewuste gesprek op de afdeling Wonen was geweest. Gebleken is, dat zij de vrouw was die mij heeft opgevangen.

Mevrouw Z heeft aan hem informatie over mij doorgespeeld naar aanleiding van dat gesprek, en dat ervaar ik als een inbreuk op mijn privacy. Omdat ik ervan uit ben gegaan, dat informatie over mijn (financiële) situatie vertrouwelijk is, en uw ambtenaren daarvan ook op de hoogte zijn, dien ik hierbij een klacht in over deze gang van zaken.

Ik wil u dan ook verzoeken deze zaak uit te zoeken teneinde een herhaling te voorkomen, en ik verwacht van u een reactie over de uitkomst. (...)"

2. In een brief van 19 november 2001 verzocht de gemeente verzoekster onder meer om haar afschriften te verstrekken van de door haar bedoelde e-mailberichten.

3. Verzoekster schreef de gemeente op 26 november 2001:

"Naar aanleiding van mijn klacht over misbruik van vertrouwelijke informatie door een medewerkster van de dienst RWE en de brief de dato 19 november (...), stuur ik u bijgaand copieën van de e-mails die mevrouw Z naar mijn vriend heeft verzonden.

Zoals u kunt zien (bijlage 1) is de eerste verzonden op donderdag 1 november jl. om 12.10 uur. Op dat moment was ik nog met het intake-gesprek bezig. Die avond heeft zij mijn vriend gebeld met dezelfde informatie, en die heeft haar toen medegedeeld dat hij niet geïnteresseerd was.

Desondanks heeft zij de volgende ochtend wederom een e-mail aan hem verzonden (zie bijgaand copie 2).

Daarna heeft zij hem nogmaals gebeld, en in dat gesprek heeft zij nog meer details, tot aan bedragen toe, genoemd. Die heeft zij later in een e-mail bevestigd (zie bijlage 3). Zoals u kunt lezen, heeft zij dat gedaan naar aanleiding van een telefoontje van mijn vriend. Zijn reden was, dat ik niet wilde en kon geloven dat mevrouw Z daadwerkelijk zo ver was gegaan met haar informatieverstrekking, terwijl haar duidelijk was gemaakt dat daar geen interesse voor bestond."

(...)

4. De inhoud van de door verzoekster bijgevoegde afschriften van de e-mailberichten luidde als volgt:

4.1

"Van: Z <Z@haarlemmermeer.nl>

Aan: <(…)@Hotmail.com>

Verzonden: donderdag 1 november 2001 12:10

Onderwerp: (verzoekster; N.o.)

Je raad nooit wie erbij mij op werk op de intake-gesprek zat voor de bijdrage van de vangnetregeling. Juist jou (verzoekster;N.o.)

Ik heb haar opgehaald naar boven naar ons kantoor en mijn collega doet de intake-gesprek met haar.

Ik had haar nog nooit persoonlijk gesproken maar een hele spontane leuke vrouw en ze was heel aardig naar mij. Zij herkende mij niet gelukkig en dat wil ik zo houden.

Ik dacht misschien vind je dat wel leuk om te weten.

baaay"

4.2

"Van: Z <Z@haarlemmermeer.nl>

Aan: Y<(…)@Hotmail.com>

Verzonden: vrijdag 2 november 2001 9:46

Onderwerp: RE: (verzoekster; N.o.)

Y,

Ik heb helaas nog geen simulatie kunnen maken voor de vangnetregeling van (verzoekster; N.o.) omdat de dagwaarde van haar huidige auto niet bekend is. Ik zag daarover een notitie staan van mijn collega. Haar auto wordt bij haar vermogen meegeteld dat kan ongunstig voor haar uitvallen. Haar auto staat nog niet in onze koersboek omdat een nieuwe type auto is. Er moet een nieuwe koerslijst opgevraagd worden dan pas kan het vermogen worden berekend.

Het kan natuurlijk ook zo zijn dat haar huidige auto nog niet meegeteld wordt bij haar vermogen van 1 januari 2000 omdat zij die auto had pas na 1 januari 2000. Dan wordt de waarde van haar oude auto meegeteld en dat is veel minder dan zou het voor haar weer gunstiger uitvallen betreft de vangnetregeling. Mijn collega gaat er zo mee beginnen.

Dus hij neemt nu eerst een kopje koffie en zo. Je weet hoe het gaat bij de gemeente.

Zodra ik het weet dan meld ik je dat. Dus nog even geduld.

Groetjes Z"

4.3

"Van: Y <(…) @Hotmail.com

Aan: <(verzoekster; N.o.) @hotmail.com>

Verzonden: donderdag 8 november 2001 16:42

Onderwerp: Fw:vangnetregeling (verzoekster: N.o.)

----Original Message----

From: Z

To: (….)@Hotmail.com'

Sent: Thursday, November 08, 2001 10:34 AM

Subject: vangnetregeling (verzoekster; N.o.)

Beste Y

Na aanleiding van je telefoontje gisteren en je verzoek over het resultaat betreft de bijdrage van de vangnetregeling van (verzoekster; N.o.) wil ik je vermelden dat de definitieve beslissing met een beschikking wat zij uiteindelijk zal ontvangen pas eind deze maand of begin december wordt gemaakt.

Ik kon je dit allemaal niet gisteren zeggen omdat mijn collega net binnenkwam.

Daar ik deze week voor het laatst bij de afdeling huursubsidie/vangnetregeling zit en per 15 november 2001 bij Burgerzaken begint, kan ik geen inzage meer verkrijgen over de beslissing en beschikking van de vangnetregeling van (verzoekster; N.o.). Ik kan het daarna echt niet maken om tegen die tijd op de kamer van mijn collega even te snuffelen in zijn dossiers, als ik word betrapt.... En als ik er naar vraag dan wil hij weten waarom ik het wil weten want ik mag deze informatie niet aan derden verstrekken.

Y, er wordt hier bij de gemeente heel zakelijk met elkaar omgegaan. Er wordt heel strikt met vertrouwelijke informatie omgegaan. Terecht natuurlijk

Daarnaast moet ik je vertellen sinds vorige week toen (verzoekster; N.o.) op de intake is geweest dat mijn collega de heer B. niet veel in de gelegenheid is geweest (door buitendienst afspraken) om met haar aanvraag (intake) verder te gaan. Dus het gaat zoals je merkt.....erg langzaam, op de ambtenarenniveau.

Daar de heer B. haar dossier behartigd en ik daar geen deel meer van mag uitmaken omdat ik wegga kan ik de boel ook niet versnellen.

Ook doordat de vangnetregeling een fraudegevoelige regeling is, mag de aanvraag (intake waar mijn collega en ik verantwoordelijk voor zijn) tot de betaling niet door één persoon worden uitgevoerd. Dat gaat over drie schrijven. Dus na de intake gaat het nog naar twee andere collega's die de bevoegdheid hebben voor de beslissing en de fiatting waaruit de definitieve beschikking komt. Dus nu begrijp je waarom het zo vreselijk lang duurt en dat ik daar geen invloed op kan uitoefenen.

Ik heb zoals je weet afgelopen vrijdag een grove simulatie gemaakt op de computer wat het ongeveer kan worden maar niet zuiver is. Ik denk dat je er ongeveer vanuit kan gaan dat het bedrag tussen de 800,- en 1193,- per drie maanden wordt. Maar hou mij daar niet aanvast.

Ik weet niet of je (verzoekster; N.o.) nog spreekt maar je kan het misschien tegen die tijd aan haar zelf vragen wat zij gaat ontvangen voor de vangnetregeling. Zij krijgt de beschikking thuisgestuurd.

Ik hoop dat ik jou hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Groetjes Z"

5. Bij brief van 21 december 2001 verklaarde de gemeente verzoeksters klacht ongegrond:

"Naar aanleiding van uw schriftelijke klacht over misbruik van vertrouwelijke informatie door een medewerkster van de dienst RWE kan ik u het volgende berichten.

U heeft een klacht ingediend over misbruik van vertrouwelijke informatie door een ambtenaar. In uw brief stelt u dat de betreffende ambtenaar door middel van het versturen van e-mails en een telefoongesprek informatie over u doorgespeeld zou hebben aan een derde persoon. Deze derde persoon heeft u hiervan op de hoogte gesteld.

In een vorige brief aan u verstuurd op 19 november is verzocht de betreffende e-mails te verstrekken. Op 28 november heb ik een afschrift ontvangen van de e-mails die uw klacht ondersteunen. Een week later heeft de klachtencoördinator mevr. G. telefonisch contact

met u gehad.

Tijdens dit gesprek bracht mevr. G. naar voren dat het verstrekken van vertrouwelijke informatie van burgers op geen enkele manier getolereerd wordt. In uw geval bleek het zeer hinderlijk dat deze informatie bij een kennis van u terecht gekomen was.

In het gesprek kwam ook naar voren dat er een intern onderzoek loopt naar het versturen van externe e-mail en met name de door u aangeleverde e-mails.

De betreffende ambtenaar ontkent de informatie verstrekt te hebben waar u melding van maakt.

Om na te kunnen gaan of uw klacht gegrond is, is het nodig dit te ondersteunen met bewijzen.

De aangeleverde afschriften van de e-mails vormen onvoldoende bewijs. Een e-mail heeft juridisch gezien dezelfde status als een telefoongesprek tussen twee personen. De bewijslast van deze gevoerde communicatie is moeilijk aan te tonen.

Zowel bij een telefoongesprek als bij een e-mail bericht kan niet worden aangetoond of dit daadwerkelijk van de gestelde persoon is uitgegaan. Vandaar dat ik getracht heb te achterhalen of de verstuurde e-mails intern geregistreerd staan.

Op dit moment is gebleken dat een interne bevestiging niet gegeven kan worden.

De externe e-mail van de gemeente Haarlemmermeer wordt 1 week centraal bewaard en om die reden is bevestiging niet meer te leveren.

Ik kan op grond van de e-mails en de verklaring van de betrokken ambtenaar niet beoordelen wat er gebeurd is en of u terecht bij ons een klacht ingediend heeft.

Om deze redenen verklaar ik uw klacht ongegrond.

Uiteraard heeft u recht op bescherming van uw privé gegevens. Door u overhandigde vertrouwelijke gegevens dienen niet in de privé sfeer ter sprake gebracht te worden. Wij doen er alles aan om de privacy van gegevens te waarborgen."

6. Verzoekster liet de gemeente bij brief van 5 januari 2002 het volgende weten:

"...U stelt in deze brief dat u mijn klacht ongegrond verklaart.

Dit omdat de betreffende ambtenaar ontkent de gegevens zoals die in de afschriften van de e-mails staan, verstrekt te hebben.

Bovendien stelt u dat de aangeleverde afschriften van de e-mails onvoldoende bewijs vormen, daar een e-mail juridisch gezien dezelfde status heeft als een telefoongesprek tussen twee personen, en de bewijslast van deze gevoerde communicatie moeilijk is aan te tonen. U stelt verder, dat u om die reden heeft getracht te achterhalen of de verstuurde e-mails intern geregistreerd staan, maar daar niet in bent geslaagd, omdat bij de gemeente Haarlemmermeer de externe e-mail 1 week centraal worden bewaard en om die reden bevestiging niet meer te leveren is.

Bijgaand treft u aan een diskette, aangeleverd door de heer Y (de "derde" partij) waarop de e-mail van mevrouw Z d.d. 8 november 2001 staat. Aangetoond kan worden, dat die e-mail daadwerkelijk door mevrouw Z is verzonden door de volgende handelingen te verrichten:

U opent het document "Vangnetregeling (verzoekster; N.o.) .eml" door er op te dubbelklikken. Daarna klikt u via Bestand op Eigenschappen, en daarna op Details.

Daar kunt u de bron van het bestand vinden, d.w.z. het nummer van de computer waarvandaan de e-mail is verzonden, de datum en tijd, etc. Aangezien de bron van het bestand niet gewijzigd kan worden, lijkt het mij dat hiermee wel aangetoond is, dat de e-mail ook daadwerkelijk door mevrouw Z verzonden is.

Ik hoop, dat u met dit aangeleverde bewijs de afwijzing van mijn klacht zult heroverwegen. Ik ben namelijk van mening, dat mijn klacht tot nu toe niet serieus is genomen, en dat u met uw besluit uw medewerkster het hand boven het hoofd houdt. De laatste zin in uw brief "wij doen er alles aan om de privacy van gegevens te waarborgen" kan ik dan ook niet serieus nemen.

(...)'

7. De gemeente deelde verzoekster in reactie hierop telefonisch mee dat hetgeen verzoekster aanvoerde in haar brief van 5 januari 2002 geen wijziging bracht in het standpunt van de gemeente en dat de gemeente niet meer schriftelijk op haar brief zou reageren.

#### B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht. Hieraan wordt toegevoegd dat het verzoekster bevreemdt dat er tijdens de procedure van klachtbehandeling door de gemeente geen gesprek is gearrangeerd met verzoekster, mevrouw Z en de heer Y.

#### C. Standpunt gemeente haarlemmermeer

1. De gemeente reageerde op de klacht bij brief van 19 april 2002:

"(...) (Verzoekster; N.o.) heeft bij de gemeente Haarlemmermeer een klacht ingediend over het door een ambtenaar doorgeven van vertrouwelijke informatie aan een derde. De klacht werd ondersteund door een aantal e-mails die verzonden zouden zijn door de betreffende ambtenaar. Bovendien heeft (verzoekster; N.o.) geschreven dat de ambtenaar telefonisch contact heeft gehad waarin de ambtenaar vertrouwelijke informatie doorgegeven zou hebben.

De betrokken ambtenaar heeft mondeling en schriftelijk aan haar leidinggevende te kennen gegeven op geen enkele manier vertrouwelijke informatie verschaft te hebben. Een afschrift van deze brief heb ik bijgevoegd.

Na raadpleging van de afdeling juridische zaken van de gemeente Haarlemmermeer bleken de e-mails en de telefoongesprekken niet te gelden als onweerlegbaar bewijs in deze zaak, beide onderdelen kunnen vervalst worden. Bij de afdeling automatisering is een verzoek gedaan te controleren of op het genoemde moment de betrokken ambtenaar een e-mail verzonden zou hebben naar het door (verzoekster; N.o.) aangegeven adres. Dit bleek niet meer te achterhalen, deze informatie blijft tot 5 dagen na de datum van verzending beschikbaar.

Ik kan uit deze informatie niet opmaken welke partij gelijk heeft.

Om deze reden is de klacht ongegrond verklaard.

U stelt een aantal vragen die ik punt voor punt zal beantwoorden.

Als eerste wilt u weten hoe de gemeente Haarlemmermeer inhoud geeft aan het waarborgen van privacygegevens.

In ieder geval houdt de gemeente zich aan landelijke wetgeving zoals de Archiefwet, de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de Wet Gemeentelijke Basisadministratie en de Wet Openbaarheid van Bestuur.

Hiernaast is het zo dat onlangs een besluit is genomen inzake de "Verordening verwerking persoonsgegevens". Deze verordening is als bijlage meegezonden.

Ambtenaren die in dienst komen bij de gemeente Haarlemmermeer worden geacht zich te onderwerpen aan bovengenoemde regelgeving. Sinds begin 2001 ondertekenen ambtenaren die hier voor in aanmerking komen een privacyverklaring (zie bijlage). Het sectorhoofd van de sector waar de betrokken ambtenaar ten tijde van de ingediende klacht werkte heeft deze verklaring laten ondertekenen door alle betrokken medewerkers in vaste en tijdelijke dienst.

Vervolgens wilt u op de hoogte gesteld worden van de inhoud van de reactie van de betrokken ambtenaar.



Zoals in het begin reeds gemeld staat heeft de betrokken ambtenaar direct aan haar leidinggevende gemeld op geen enkele wijze betrokken te zijn geweest bij het verstrekken van privacy gevoelige informatie.

De betrokken ambtenaar heeft in een gesprek aangegeven dat (verzoekster; N.o.) een relatie heeft met haar ex-partner. Deze ex-partner heeft de betrokken ambtenaar bedreigd en lastiggevallen. Ondertussen heeft de ambtenaar aangifte gedaan van stalking. Zij geeft aan de indruk te hebben dat haar ex-partner haar via (verzoekster; N.o.) wil lastig vallen.

U vraagt of het relaas van de betrokken ambtenaar ook betrekking heeft op de door (verzoekster; N.o.) aangegeven tijdstippen.

Dit is niet het geval. De door (verzoekster; N.o.) verstrekte e-mails zijn niet in handen gesteld van de betrokken ambtenaar. Zij verklaart zeer stellig op geen enkele manier betrokken geweest te zijn bij het verstrekken van privacygevoelige informatie aan een derde partij. In haar brief vraagt zij een onderzoek in te stellen bij systeembeheer om haar onschuld te kunnen bevestigen. Dit onderzoek bleek niet meer uitvoerbaar.

U vraagt een schriftelijke en ondertekende verklaring van de betrokken ambtenaar.

Deze is bijgevoegd.

U vraagt waarom verzoekster niet in de gelegenheid is gesteld om te reageren op het relaas van de ambtenaar alvorens de klacht af te doen.

Als eerste reactie op de klacht van (verzoekster; N.o.) is schriftelijk verzocht contact op te nemen met de klachtencoördinator. In week 48 is telefonisch contact geweest. Hierin is verteld dat de betrokken ambtenaar ontkent de informatie verstrekt te hebben. Tevens is onderwerp van gesprek geweest dat onderzocht wordt of bewezen kan worden door systeembeheer of de e-mails verstuurd zijn en als dat zo is of de inhoud te achterhalen is. In dit gesprek is begrip getoond voor het gegeven dat áls er sprake is van het verstrekken van privacy informatie dit een ernstig feit is waarbij (verzoekster; N.o.) gedupeerd is.

Later bleek er onvoldoende bewijs om de klacht van (verzoekster; N.o.) gegrond te verklaren. (Verzoekster; N.o.) heeft hierop een floppy toegestuurd waarmee het bewijs van de e-mails geleverd zou kunnen worden. Aangezien dit geen nieuw licht werpt op de zaak is telefonisch meegedeeld dat hiermee de eerdere ongegrond verklaring gehandhaafd zou blijven. In dit telefoongesprek is tevens naar voren gekomen dat (verzoekster; N.o.) de klacht door zou kunnen spelen aan de ombudsman. Dat laatste is inmiddels gebeurd.

U vraagt of ik van mening ben dat de klacht van (verzoekster; N.o.) voldoende is onderzocht.

Ik ben van mening dat dit naar behoren gedaan is. (...)"

2. Bij bovengenoemde brief was onder meer als bijlage bijgevoegd een brief van de betrokken ambtenaar Z van 10 november 2001 aan het hoofd van de dienst Ruimte, Wonen en Economie:

"Betreft: mijn reactie op een ingediende klacht over mij.

Beste H.,

Afgelopen vrijdagmiddag heb ik jou mondeling als primaire reactie over de ingekomen klacht bilateraal geïnformeerd.

Toch heb ik de behoefte om alsnog schriftelijk aanvullende gegevens aan te leveren vanwege:

- A) De niet bepaalde collegiale ondersteunende opmerkingen van uit mijn directe werkomgeving;
- B) De aangereikte bezwaren die op onwaarheden berusten;
- C) De behoefte om een kopie van de klachtenbrief te willen ontvangen;
- D) Jou te helpen aan gegevens die noodzakelijk zijn voor de beantwoording van de klachtenbrief;
- E) Graag wil ik schriftelijk op de hoogte worden gehouden hoe deze klacht wordt afgedaan.

Punt A.

De genoemde opmerking heeft vervolgens te maken dat enkele collega's inhoudelijk al op de hoogte waren van deze klachtenbrief over mij. Wat mij ten eerste bevreemd temeer deze brief aan het college is gericht! Ik ben persoonlijk erg aangeslagen geraakt omdat mijn collega, met name een detacheringkracht, te kennen heeft gegeven dat deze klacht mij zwaar zal worden aangerekend. Volgens hem ziet mijn carrière bij deze gemeente er niet goed meer uit. Volgens mijn weten is het college verantwoordelijk voor zo'n dergelijke uitspraak wat gebaseerd is op feiten. Ik ben onschuldig, wat 100% het geval is.

Ik betreur het dat mijn collega's niet in mijn onschuld geloven.

H. je kan begrijpen dat ik dit niet accepteer.

Punt B.

Zoals je wellicht begrijpt heb ik geen informatie van deze cliënte naar buiten gebracht. Ik heb dit is reeds mondeling als eerste reactie aan jou mede gedeeld. Dit kan vervolgens gemakkelijk worden aangetoond om na te gaan welke mails ik vanaf 1 november heb

verstuurd. Deze informatie ligt opgeslagen in de PC. Ik verzoek en adviseer je deze informatie als bewijslast bij de afdeling systeembeheer op te vragen en voor de beantwoording te gebruiken.

Punt C.

Omdat het in de klachtenbrief over mijn persoon gaat verzoek ik:

- 1) om een kopie van deze brief;
- 2) de naam van de niet in de klachtenbrief genoemde kennis;
- 3) aantoning van het bewijsmateriaal van de cliënte.

Punt D.

Het zou zijn dat ik persoonlijke gegevens heb verstrekt aan een niet met naam genoemde kennis.

De kennis is volgens mij de heer Y, mijn ex-vriend waar ik twee maal aan toe heb ingewoond.

De heer Y is reeds eerder bevriend met cliënte dan ik met hem.

Overigens weet ik uit eerste hand dat de belastingaangifte van de cliënte door de heer Y wordt verzorgd. Hij is administrateur van beroep.

*Ten eerste* het verbaast mij dan ten zeerste in hoeverre deze gegevens die ik zogenaamd zou hebben doorgespeeld wel zo geheim dan zijn. *De tweede opmerking* die ik hierover wil plaatsen is waarom en met welke doelstelling ik deze gegeven zou moeten opsturen. Immers deze gegevens zijn al bekend en waarom moet het dan nogmaals bekend worden gemaakt. Een volstrekt raadsel.

*Ten derde wil ik opmerken* dat het dossier van deze cliënte voor administratieve afdoening onder de verantwoordelijkheid van de heer B. is ondergebracht. Het inzien van gegevens is en was voor mijn functioneren niet van belang.

Opgemerkt dient te worden dat ik mijn voorkennis over deze cliënte heb overgedragen dit in het belang van de organisatie.

Ik heb de heer B. gewaarschuwd over haar mogelijke gedragstoornissen en het in bijzonder over haar eventuele labiliteit.

*Ten slotte wil ik opmerken* mocht ik eventueel gegevens opsturen doe ik dit niet zomaar. Er moet dan immers een verzoek ten grondslag liggen. Er is geen sprake van een verzoek.

Overleg voor het verstrekken van gegevens heeft dan ook niet plaats gevonden. Daarbij dient te worden opgemerkt dat dit dossier aan mijn collega is toegewezen.

Punt E.

Ik wil graag over het verloop en de afdoening worden geïnformeerd.

Uiteraard ben ik bereid indien jij dit nodig acht een en ander nog aan te vullen.

Mij rust nu nog tenslotte aan je te schrijven dat ik met veel plezier op jouw afdeling heb gewerkt. Ik waardeer enorm hoe jij mij hebt geholpen om mijn schrijfstijl tot een hogere ambtelijk niveau te brengen.

Ik betreur het wel dat ik op mijn laatste werkdag onder deze omstandigheden afscheid heb moeten nemen.

(...)"

D. Reactie verzoekster

1. Bij brief van 6 maart 2002 verzocht de Nationale ombudsman verzoekster het volgende:

"Bij deze verzoek ik u om mij een schriftelijke verklaring toe te (laten) sturen van de heer Y, de derde partij die volgens u de e-mailberichten en telefoontjes van mevrouw Z heeft ontvangen. Bedoelde verklaring dient door de heer Y te zijn opgesteld en door hem te zijn ondertekend (...) en in ieder geval betrekking te hebben op de volgende vragen:

Wanneer (op welke data en tijdstippen) hebben bedoelde contacten met mevrouw Z per telefoon en e-mail plaatsgehad?

Wat was de inhoud van de telefonische contacten?

Hebben de bij het verzoekschrift van 30 januari 2002 gevoegde printjes van de e-mailberichten van 1, 2 en 8 november van mevrouw Z (...) exact dezelfde inhoud als de e-mailberichten, zoals de heer Y deze van mevrouw Z heeft ontvangen?

Heeft de heer Y de e-mails van mevrouw Z beantwoord per e-mail? Zo ja, graag afschriften daarvan bijvoegen, indien mogelijk."

2. Verzoekster reageerde hierop bij brief van 6 april 2002:

"In antwoord op uw brief de dato 6 maart jl. moet ik u helaas mededelen, dat het mij niet gelukt is een verklaring van de heer Y zelf te krijgen.

Hij heeft mij meegedeeld, dat hij alle informatie al aan mij heeft gegeven.

Hij kan zich de exacte inhoud van de telefoongesprekken niet meer herinneren, noch de exacte data/tijdstippen, en de bij het verzoekschrift van 30 januari 2002 gevoegde printjes van de e-mailberichten zijn printjes van de exacte en volledige teksten.

Verder is mij door hem meegedeeld, dat alle e-mails die de heer Y van mevrouw Z heeft ontvangen van zijn computer zijn verdwenen (volgens deskundigen is het mogelijk dat een verzonden e-mail door de verzender "teruggehaald" kan worden en daarmee van de computer van de ontvanger gewist).

De door hem verzonden e-mails had hij reeds gewist.(...)"

3. Nadat de Nationale ombudsman zijn verzoek om een schriftelijke verklaring van de heer Y een aantal malen had herhaald, werd een dergelijke, niet door de heer Y ondertekende, verklaring ontvangen, gedateerd 1 november 2002:

"Graag wil ik eerst reageren op alles wat ik gelezen heb.

Mevrouw Z haalt er allerlei zaken bij die niets met deze zaak te maken hebben plus dat een en ander duidelijk NIET overeen komt met de waarheid!! Zij heeft een rijkelijke fantasie en een leugen meer of minder is voor haar zeker geen probleem. Velen zijn zich daar bewust van geworden, inclusief haar huidige vriend (een ex-vriend van mij) en haar hele eigen familie, die zij dan ook heeft laten vallen nadat uitkwam dat ook zij de dupe zijn geworden van al haar list en bedrog.

Voorts vraag ik mij af waar zij de brutaliteit vandaan haalt om over gedragstoornissen en labiliteit te praten wat (verzoekster; N.o.) betreft, terwijl mevrouw Z in de periode dat ik haar gekend heb onder behandeling was en antidepressiva slikte.

Ik voel mij niet geroepen mevrouw Z in een verkeerd daglicht te stellen, maar als (verzoekster; N.o.) en ik voor leugenaars en oplichters worden uitgemaakt, gaat dat mij te ver. (Verzoekster; N.o.) wilde alleen de Gemeente op de hoogte stellen van het naar buiten komen van vertrouwelijke gegevens, en ervoor zorgen dat dit niet ook bij anderen zou gaan gebeuren. Maar als mevrouw Z meent alles te moeten ontkennen, en daarbij lijkt het alsof haar werkgever haar de hand boven het hoofd houdt, wil ik daar graag op reageren. Overigens is alles op schrift, zie e-mails en diskette, bewezen.

Verwijzend naar uw verzoek, nu hieronder de antwoorden op uw vragen. (...)

Vraag 1/2:

Op 1 november 2001 kreeg ik begin van de middag een mail van mevrouw Z waarin zij, zonder dat ik erom gevraagd heb (de kontakten van mijn kant waren nihil), mee deelde dat (verzoekster; N.o.) zich had aangemeld voor een vangnetregeling. Ik heb daar niet op gereageerd, waarop zij mij eind van de middag belde met diezelfde mededeling. Ik heb

haar toen duidelijk gemaakt dat het voor mij niet van belang was dat te weten. Dat heb ik die avond ook per mail bevestigd, waarvan ik helaas geen afschrift meer heb.

Zij wilde mij toch graag op de hoogte houden. Stoken noem ik dat, daar zij wist dat ik al jaren heel veel om (verzoekster; N.o.) geef, wat voor mevrouw Z persoonlijk een grote belemmering was, omdat zij op een relatie met mij uit was.

Wel heb ik die zelfde avond (verzoekster; N.o.) verbaasd gebeld met de vraag waar zij nou mee bezig was.

De volgende dag (2 november) kreeg ik, ondanks mijn gemelde desinteresse, een nieuwe mail van mevrouw Z. Ook daar ben ik verder NIET op in gegaan.

Op 8 november 2001 heb ik wederom een mail ontvangen, zelfs met bedragen en al. Kortom, ik wist nog eerder dan (verzoekster; N.o.) zelf wat zij maandelijks zou gaan ontvangen.

### Vraag 3

Hierbij bevestig ik tevens dat de geprinte mailtjes die (verzoekster; N.o.) u heeft toegezonden, bij mij vandaan komen en dat de inhoud dus exact hetzelfde is als de inhoud van de mailtjes die mevrouw Z aan mij heeft gezonden.

### Vraag 4

De eerste mail heb ik per e-mail beantwoord met de mededeling dat deze informatie niet van belang is voor mij, zie ook vraag 1/2. Boven. Helaas heb ik hier geen afschrift van. Op de andere twee mailtjes heb ik niet gereageerd.

De e-mail van mevrouw Z de dato 8 november, waarin dus bedragen genoemd worden, heb ik ook nog voor belanghebbende op diskette gezet. Uit die diskette valt op te maken door welke computer de mail verzonden is, de herkomst dus, iets waar volgens experts niets aan te veranderen valt. Die diskette is in uw bezit. Meer bewijs is toch niet te leveren lijkt mij. (...)"

4. Nadat verzoeker was verzocht om bovenstaande verklaring alsnog te ondertekenen en verzoeker telefonisch had meegedeeld zulks te zullen doen, liet hij de Nationale ombudsman bij brief van 13 maart 2003 weten dat hij niet bereid was de verklaring te ondertekenen:

"(...) Ik wil u ook laten weten nadat gebleken is dat (verzoekster; N.o.) zelf de waarheid niet hoog in het vaandel (zeer netjes uitgedrukt) heeft staan en mij vele malen heeft misbruikt dat ik niet meer bereid ben de brief te ondertekenen.

Voor (verzoekster; N.o.) is het misbruiken van personen niet vreemd en ook ik heb mijn portie gehad.

Ik zal verder niet in details treden maar ik wil u laten weten dat ik mijn handen van de zaak aftrek, daar ik die zelfde handen er niet aan wil branden.

Kortom, ik onderteken de brief niet meer en ik wil ook niet meer in deze zaak betrokken worden.

Mijn excuus hiervoor, wat u en uw medewerkers betreft maar ik heb mijn portie echt gehad en wil ook niet meer door (verzoekster; N.o.) mishandeld worden.

Ik hoop dat u begrip voor mijn standpunt kunt opbrengen.(...).”

De heer Y. gaf in deze brief aan op dezelfde datum een kopie van zijn brief te sturen aan verzoekster.

#### E. Reactie gemeente Haarlemmermeer

1. Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman berichtte de gemeente bij brief van 10 oktober 2002 als volgt:

”De betrokken ambtenaar, mevr. Z, heeft de privacy verklaring ondertekend.

Op het moment van binnenkomst van de klacht van (verzoekster; N.o.) (9 nov. 2001) waren de e-mails niet bijgevoegd.

In de klacht kwam naar voren dat mevr. Z informatie doorgespeeld zou hebben over (verzoekster; N.o.) aan een derde persoon. Deze derde persoon was van beiden een persoonlijke vriend.

De betrokken ambtenaar, mevr. Z, is direct op de hoogte gesteld van de inhoud van de klacht. Zij heeft de klachtbrief ingezien op vrijdag 9 november. Zij heeft direct zowel mondeling als schriftelijk te kennen gegeven op geen enkele manier informatie over haar werk doorgespeeld te hebben aan een derde persoon.

Van haar schriftelijke reactie heeft u reeds een kopie ontvangen.

Op het moment dat de e-mails wel bij de gemeente binnenkwamen was de inhoud niet relevant voor het standpunt van de betrokken ambtenaar, zij ontkende elke betrokkenheid. Voornamelijk om deze reden zijn de e-mails niet in handen gesteld van de betrokken ambtenaar.

mevr. Z heeft geen enkel contact onderhouden op de tijdstippen die vermeld staan op de e-mails met de heer Y, dit betreft zowel telefonisch als e-mail contact. In een eerdere

periode is er wel contact geweest, mevr. Z heeft een vriendschappelijke relatie gehad met de heer Y, zij heeft bij hem ingewoond en zij heeft na haar vertrek e-mail contact gehad.

Een verklaring van mevr. Z is als bijlage bijgevoegd.

U vraagt of verzoekster (verzoekster; N.o.) op de hoogte is gesteld van de verklaring van Mevr. Z van 10 november. Dit is telefonisch gedaan tijdens een gesprek tussen de klachtcoördinator en (verzoekster; N.o.) in de eerste week van december 2001.

Als laatste kan ik u mededelen dat de brief van 19 april een reactie is namens het College van Burgemeester en Wethouders. (...)"

2. Bij bovengenoemde brief was als bijlage bijgevoegd een brief van de betrokken ambtenaar Z van 16 september 2002 aan de klachtcoördinator van de gemeente Haarlemmermeer:

"(...) Hier mijn opmerkingen over:

A) Brief van de Nationale Ombudsman.

Ad 1

Privacyverklaring opgesteld door de gemeente heb ik ondertekend.

Dit betekent des te meer hoe bewust ik met informatie om ga.

Een aan ander is reeds kenbaar gemaakt. Zie brief d.d. 10 november 2001.

Ad 3

Het onderscheppen van de bedoelde brief is reeds door mij beantwoord in brief van d.d. 10 november 2001.

Ik heb de informatie van mij collega's ontvangen en met dezelfde gang in contact met het sectorhoofd getreden.

Ad 4

Ontkent de betrokken ambtenaar dat zij op de tijdstippen van de door verzoekster aangeleverde e-mailprints überhaupt e-mails aan de heer Y heeft verzonden?

Repliek:

In die periode heb ik GEEN e-mail en/of telefonisch contact met hem onderhouden.

Ad 4a



....., waarin zij de gelegenheid krijgt om te reageren op bedoelde e-mail prints.

Repliek:

Nadere bestudering van de betreffende e-mail leert dat het plak en knipwerk is.

Waar het omgaat is nota bene vet doorgestreept. Een andere mogelijkheid is dat ik na mijn vertrek bij mijn ex-vriend uit noodzaak heb moeten e-mailen om mijn spullen terug te krijgen. Dus mijn gegevens zijn bekend en geschikt voor plak en knipwerk.

Ik hecht op geen enkele wijze waarde aan deze vorm van bedrog.

Ik ervaar de tijd die hieraan verloren gaat psychisch belastend.

B) Brief van aanklaagster, ingeboekt d.d. 11 april 2002:

.....dat het mij niet gelukt is een verklaring van de heer Y zelf te krijgen

Repliek:

Het niet ondertekenen van de door u gevraagde schriftelijke verklaring doen mijn vermoedens versterken dat hij angstig is om te liegen. Hieruit kunt u al concluderen wat voor een type deze ex-vriend is. Dus puur losse flodder geschut. Immers wie A zegt moet ook B zeggen. Vooral als je iemand vals beschuldigt.

Hij kan zich de exacte inhoud.....niet meer herinneren

Repliek:

Het is verbazend aantijgingen te doen en amper na een half jaar te lijden aan geheugenverlies of is het lasterpraat.

Dat alle e-mails.....Van zijn computer zijn verdwenen.

Repliek:

Als je een dergelijke aantijging doet is het gebruikelijk je bewijslast tijdig uit te draaien.

Persoonlijk komen hier vervelende gevoelens bij mij vrij.

.....het terughalen van verzonden e-mail door de verzender

Repliek:

Volstrekt belachelijk. Ik bezit niet de kennis om geopende e-mail berichten terug te kunnen halen. Immers indien ik deze kennis zou bezitten was ik wel werkzaam in de ICT-wereld en

bezit privé over dit soort dergelijke professioneel apparatuur.

Volgens mij is dit technisch onmogelijk.

Het spijt mij dat ik u verder niet meer informatie van dienst kan zijn.....

Repliek:

Verbazend te moeten opmerken dat zij een bezwaarschrift indient op gronden zonder dit op bewijs vooraf te controleren. Ik ervaar dit erg beledigend.

(...)

C) Mijn relaas:

Ik betreur het dat niet binnen een tijdbestek van een week bij de gemeente valt achter te halen welke e mails al/of niet verstuurd of binnen gekomen zijn. Jaar na dato is er nog niemand op het idee gekomen de gegevens bij zijn provider Hotmail.com op te vragen.

Ik betreur dit en na de zoveelste keer voel ik de bewijsstukken door mijn handen heen wegvloeien.

Ik bekrachtig hierbij sterk dat elke brief die door mijn werkgever over dit onderwerp zijn verstuurd als waar en correct zijn weergegeven.

Ik verklaar tevens dat ik op geen enkele wijze invloed heb kunnen uitoefenen over de inhoud van deze brieven.

Ik betreur het dat deze ex-vriend met zijn gedrag uw organisaties tijd en geld kost vooral omdat dit gedrag van hem naar mij toe privé is en het erg jammer is dat hij mij niet in zijn macht wil loslaten.

Deze vorm merk ik aan als lasterpraat en bedreigend, immers mijn leven zowel privé als carrière lijdt hieronder. Ik ontvang hierover geen hulp.

Ik voel me door zijn gedrag in mijn bewegingsvrijheid fors aangetast.

Het is toch te zot van woorden dat in Nederland manipulators ongestraft hun gang kunnen laten gaan terwijl ik als slachtoffer hieronder moet lijden. Voor wat betreft het aangaan van contacten met dit soort mensen heb ik afgezworen en heb mijn les geleerd.

Thans leef ik met mijn vaste levenspartner gezamenlijk onder een zekere angst verder.

Door falend rechtssysteem voel ik mij als slachtoffers machteloos.

Het enige wat ik verlang is volledige rust en eerherstel. (...)"

3. Bij brief van 11 februari 2003 liet de gemeente, hiernaar gevraagd door de Nationale ombudsman, weten dat haar automatiseringsafdeling had geconstateerd dat het door verzoekster en de heer Y bedoelde document op de door hen aangeleverde diskette niet voldoende beveiligd is en de gegevens in dit document gemakkelijk kunnen worden gewijzigd.

F. Onderzoek door de afdeling Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) van het Bureau Nationale ombudsman

De door verzoekster, na afloop van de interne klachtprocedure, bij brief van 5 januari 2002 aan de gemeente toegestuurde diskette is onderzocht door de afdeling ICT van het Bureau Nationale ombudsman. Het door verzoekster bedoelde bestand is gelezen in een tekst-editor. Gebleken is dat de mail- en internetheader eenvoudig kon worden gewijzigd. Ook de inhoud van het e-mailbericht was manipuleerbaar. Volgens de afdeling ICT vormt de door verzoekster aangeleverde diskette geen bewijs voor haar stelling dat het zich op deze diskette bevindende e-mailbericht daadwerkelijk door mevrouw Z is verstuurd.

## **Achtergrond**

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

Artikel 3:1, tweede lid

“Op andere handelingen van bestuursorganen dan besluiten zijn de afdelingen 3.2 tot en met 3.5 van overeenkomstige toepassing, voor zover de aard van de handelingen zich daartegen niet verzet.”

Artikel 3:2

“Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.”

Artikel 9:9

“Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.”

Artikel 9:10, eerste lid

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

Artikel 9:12, eerste lid

“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. **Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Awb**, Kamerstukken II 25 837, nr. 3, p. 8, 19, 20 en 22.

## “8. Inhoud van het wetsvoorstel

### 8.1 Algemeen

Ten aanzien van de behandeling van schriftelijke klachten is slechts een aantal elementen opgenomen waaraan een zorgvuldig onderzoek van een klacht dient te voldoen. Daartoe behoort onder meer het horen. Er bestaat geen noodzaak tot een gedetailleerde regeling van onderzoeksbevoegdheden als onderzoek ter plaatse, het horen van getuigen en dergelijke. De voorgestelde regeling gaat over de wijze waarop het bestuursorgaan klachten over gedragingen die onder zijn eigen verantwoordelijkheid vallen, behandelt. Het bestuursorgaan beschikt reeds om die reden over voldoende instrumenten om tot een behoorlijk onderzoek te kunnen komen. Het zal van de aard van de klacht afhangen in hoeverre van de verschillende mogelijkheden gebruik moet worden gemaakt. Er zij in dit verband verder op gewezen dat ingevolgde artikel 3:1, tweede lid, ook de bepalingen inzake de zorgvuldigheid en de belangenafweging bij de besluitvorming, van overeenkomstige toepassing zijn op de afhandeling van klachten. (...)

#### "Artikel 9:9

Deze bepaling is alleen van toepassing in het geval van een concrete gedraging van een persoon. (...)

In het eerste geval is het voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft belangrijk te weten dat een klacht over hem is ingediend en wat de inhoud van de klacht is. Indien een hoorzitting volgt brengt het verdedigingsbeginsel met zich dat deze persoon zich daar op moet kunnen voorbereiden. Een deugdelijke voorbereiding van de hoorzitting verlangt behalve kennis omtrent de inhoud van de klacht ook dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken ter kennis worden gebracht aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

(...)

#### 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 daar van uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, 308,

m.nt. P.A.M. Mevis).

(...)

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 kunnen 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 minimum-eisen waaraan voldaan moet worden.

(...)

Telefonisch horen is niet zondermeer 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..."

#### Artikel 9:12

Het onderhavige artikel verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergaven van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast staan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden.

Hoever de mededelingsplicht strekt zal van geval tot geval verschillen. Uit de aard der zaak bevat de afdoeningsbrief het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.(...)

### 3. Wet Nationale ombudsman

#### Artikel 27, eerste lid

“Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Met het oog op het bepaalde in het vierde lid neemt hij daarbij artikel 19, vierde lid, laatste volzin van deze wet en het bepaalde in artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur, in acht.”

**4. Jaarverslag Nationale ombudsman 1982** (Tweede Kamer, zitting 1982-1983, 17 875, nrs. 1-2, p. 29)

“Art. 26 lid 1 en art. 27 lid 1

De vraag is gerezen of deze artikelen de ruimte laten voor een “onbeslist”. Ik meen van wel, ook al ben ik van oordeel dat een onbeslist voor klager en aangeklaagden onbevredigend kan zijn. Er doen zich inderdaad situaties voor waarin ik eigenlijk geen uitspraak kan doen over de gedraging, omdat ik niet kan vaststellen dat de gedraging, zoals de klager die heeft beschreven, daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. (...) Ik stel mij hier echter terughoudend op ter wille van de rechtszekerheid.”

#### **5. Rapport 99/258 van de Nationale ombudsman**

In dit rapport, dat onder meer betrekking heeft op de klachtbehandeling door een regionaal politiekorps, wordt onder meer overwogen:

Het staat de behandelaar van een klacht in beginsel vrij te bepalen welke handelingen hij in het onderzoek naar die klacht verricht. Het is denkbaar dat in bepaalde gevallen het horen van getuigen daarbij een plaats krijgt, terwijl in een andere situatie een dergelijke handelwijze achterwege kan blijven. De afweging op dit punt zal van geval tot geval dienen te worden gemaakt, waarbij een ruime beoordelingsmarge mogelijk is. Slechts wanneer de klachtbehandelaar niet in redelijkheid heeft kunnen besluiten om af te zien van het horen van een bepaalde getuige, bijvoorbeeld omdat het horen van deze getuige essentieel was voor de waarheidsvinding, is het achterwege laten van het horen van zo'n getuige als onjuist te kwalificeren.

#### **6. Rapport 99/474 van de Nationale ombudsman**

In dit rapport, dat onder meer betrekking heeft op de klachtbehandeling door een regionaal politiekorps, wordt onder meer overwogen:

“Gelet op hetgeen uit het onderzoek van K. (de klachtbehandelaar; N.o.) naar voren is gekomen op het punt van de gewraakte opmerking van M. (de ambtenaar op wiens gedraging de klacht betrekking had; N.o.), en gelet op hetgeen hiervoor (...) is overwogen, had K. op dat punt tot de conclusie moeten komen dat daarover geen oordeel kon worden gegeven nu de betrokkenen elkaar tegenspraken. K. heeft echter de klacht van verzoekster niet gegrond geacht nu hij de handelwijze van M. niet laakbaar vond. Dat is niet juist.”