

Rapport

Datum: 1 september 2003
Rapportnummer: 2003/290

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank, vestiging Nijmegen, hem in het kader van de klachtenprocedure niet in de gelegenheid heeft gesteld te worden gehoord.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 10 juli 2002 schreef verzoeker de Sociale verzekeringsbank Nijmegen (verder: SVB) aan naar aanleiding van een uitspraak van de Rechtbank te Arnhem. In deze uitspraak verklaarde de rechtbank het beroep van verzoekers dochter gegrond en vernietigde het besluit van de SVB om haar over het eerste kwartaal van 2000 geen kinderbijslag toe te kennen. De rechtbank bepaalde onder meer dat de SVB een nieuw besluit op bezwaar diende te nemen. Verzoeker vroeg de SVB de kinderbijslag, wettelijke rente en het griffierecht op zijn bankrekening te storten. Hij verwees hierbij naar het feit dat hij tijdens de procedure als gemachtigde van zijn dochter was opgetreden.

2. Bij brief van 2 september 2002 schreef verzoeker de SVB nogmaals aan; hij had tot op dat moment nog geen betalingen ontvangen.

Bij brief van 12 september 2002 reageerde de SVB op verzoekers schrijven. Aangegeven werd, dat de betalingen in augustus 2002 waren overgemaakt op het rekeningnummer van verzoekers dochter; bij de SVB was niet bekend dat deze betalingen op een ander rekeningnummer overgemaakt hadden moeten worden.

3. Bij brief van 14 september 2002 maakte verzoeker bezwaar tegen het feit dat de SVB de kinderbijslag, wettelijke rente en het griffierecht op een door hem niet gewenst rekeningnummer had gestort. Hij voegde een afschrift bij van de brief die hij op 10 juli 2002 naar de SVB had gezonden en verzocht de SVB genoemde bedragen terug te halen van de bankrekening van zijn dochter en ze alsnog over te maken op zijn bankrekening. Het bezwaarschrift werd door de SVB bij beschikking van 27 september 2002 niet ontvankelijk verklaard omdat het zich niet richtte tegen een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Verder gaf de SVB in een begeleidende brief aan, dat betalingen uitsluitend op een ander rekeningnummer dan dat van de rechthebbende worden overgemaakt indien de rechthebbende hier uitdrukkelijk en met een schriftelijke en ondertekende verklaring om heeft verzocht.

4. Bij brief van 18 oktober 2002 verzocht verzoeker de SVB de kinderbijslag, wettelijke rente en het griffierecht alsnog naar zijn rekening over te maken; hij had een verklaring bijgevoegd waaruit bleek dat dit conform de wens van zijn in het buitenland woonachtige

dochter was.

Bij brief van 22 oktober 2002 reageerde de SVB op verzoekers brief. De SVB liet verzoeker weten dat zijn brief, gedateerd 10 juli 2002, niet was ontvangen door de SVB. De betalingen waren reeds verricht op het rekeningnummer van de rechthebbende. Verder gaf de SVB aan dat het verzoeker duidelijk moest zijn dat een machtiging voorafgaand aan de uitbetaling verleend moest worden. De SVB kon de bedragen niet meer terughalen van de rekening van verzoekers dochter.

Bij brief van 25 oktober 2002 reageerde verzoeker op de brief van de SVB. In deze brief gaf verzoeker te kennen dat hij nog steeds van mening was dat de SVB genoemde bedragen op zijn rekeningnummer diende te storten.

5. Bij brief van 11 november 2002 reageerde de SVB inhoudelijk op verzoekers klacht.

De SVB gaf aan dat in zijn brief van 22 oktober 2002 uitgebreid en duidelijk gemotiveerd was ingegaan op de vraag, waarom de SVB het griffierecht, de kinderbijslag over het eerste kwartaal 2000 en de wettelijke rente niet had overgemaakt op het rekeningnummer van verzoeker. Verder gaf de SVB aan, zijn standpunt in deze zaak duidelijk te achten. De SVB was van mening dat het opnieuw ingaan op de grieven zoals weergegeven in verzoekers brief van 25 oktober 2002 een herhaling van zetten zou betekenen. Daarom wilde hij volstaan met een verwijzing naar zijn brief van 22 oktober 2002.

Verzoekers klacht werd ongegrond verklaard; aan het einde van de brief was een verwijzing naar de Nationale ombudsman opgenomen.

Bij brief van 19 november 2002 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Hij klaagde er onder meer over dat de SVB hem in het kader van de klachtenprocedure niet in de gelegenheid had gesteld te worden gehoord. Alleen dit onderdeel van zijn klacht kwam in aanmerking voor onderzoek door de Nationale ombudsman.

6. In reactie op de klacht liet de SVB weten, verzoeker niet in de gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord. Verzoeker was reeds diverse malen uitgebreid en gemotiveerd geïnformeerd over het standpunt van de SVB. Op basis van de reeds aanwezige gegevens en de gevoerde correspondentie met verzoeker zag de SVB geen noodzaak hem nader te horen. De SVB had de klacht kennelijk ongegrond geacht en had daarom op grond van artikel 9:10, tweede lid, Awb afgezien van het horen van verzoeker. Helaas was dit laatste in de klachtafhandelingsbrief van 11 november 2002 niet duidelijk verwoord, aldus de SVB.

II. Beoordeling

1. De klacht heeft betrekking op de wijze waarop de SVB, vestiging Nijmegen, toepassing heeft gegeven aan de hoorplicht zoals die op grond van het bepaalde in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bij klachtbehandeling door bestuursorganen geldt. Op

grond van het eerste lid van dat artikel stelt het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Op grond van het tweede lid kan 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 (zie achtergrond, onder **1**).

Uit de wetgevingssystematiek volgt dat het bestuursorgaan ook niet behoeft te horen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb), dan wel indien niet is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten, zoals neergelegd in artikel 9:4 en artikel 9:8 van de Awb.

De wettelijke regeling met betrekking tot het horen van een klager, zoals neergelegd in artikel 9:10 van de Awb, komt neer op "ja, tenzij"; dat wil zeggen altijd uitnodigen tenzij (a) de klacht kennelijk ongegrond is, (b) de klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting, (c) de klacht niet-ontvankelijk is of (d) wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 Awb kan in het geval van een kennelijk ongegronde klacht van het horen worden afgezien omdat horen in dat soort gevallen veelal weinig meer zal kunnen toevoegen en veelal niet zal opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten (zie achtergrond, onder **3**).

2. Uit de Memorie van Toelichting bij artikel 7:3 Awb, met betrekking tot het horen in de bezwaarprocedure (zie achtergrond, onder **2**), blijkt verder dat een bezwaar kennelijk ongegrond is wanneer uit het bezwaarschrift zelf reeds aanstonds blijkt dat de bezwaren van de indiener van het bezwaarschrift ongegrond zijn en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. Gezien de samenhang tussen de verschillende hoofdstukken van de Awb mag worden aangenomen dat dit evenzeer van toepassing is op het begrip 'kennelijk ongegrond' in artikel 9:10, tweede lid, Awb ten aanzien van het horen in de klachtprocedure (zie ook achtergrond, onder **3**).

3. De SVB kan worden gevolgd in zijn standpunt dat van het horen kon worden afgezien omdat de klacht kennelijk ongegrond was. De brief van 10 juli 2002, waarin verzoeker de SVB verzocht de kinderbijslag, wettelijke rente en het griffierecht op zijn rekening over te maken, is niet ontvangen, zo geeft de SVB aan. Toen verzoeker zich bij brief van 2 september 2002 opnieuw tot de SVB wendde waren genoemde bedragen reeds overgemaakt op het rekeningnummer van de rechthebbende, verzoekers dochter. De SVB stelde verzoeker hiervan ook op de hoogte. Bij brief van 14 september 2002 wendde verzoeker zich opnieuw tot de SVB met het verzoek, de bedragen op zijn rekening over te maken. In zijn reactie hierop van 27 september 2002 handhaafde de SVB zijn standpunt; verder gaf de SVB nog aan dat betalingen uitsluitend op een ander rekeningnummer dan dat van de rechthebbende worden overgemaakt indien de rechthebbende hier uitdrukkelijk en met een schriftelijke en ondertekende verklaring om verzoekt. Verzoeker begreep

hieruit blijktbaar dat het verstrekken van een dergelijke machtiging ook nadát betaling had plaatsgevonden tot resultaat zou leiden en verstrekke de SVB bij brief van 18 oktober 2002 een machtiging van zijn dochter. In reactie hierop gaf de SVB onder meer aan dat het verzoeker duidelijk moest zijn dat een machtiging voorafgaand aan de uitbetaling moet worden verleend. In zijn klachtbrief van 25 oktober 2002 tenslotte gaf verzoeker wederom aan, van mening te zijn dat de SVB voor betaling op zijn rekening diende zorg te dragen. Verzoeker voerde geen nieuwe feiten of omstandigheden aan.

Onder deze omstandigheden kon de SVB in redelijkheid tot de conclusie komen dat verzoekers klacht kennelijk ongegrond was en dat om die reden kon worden afgezien van het horen van verzoeker op grond van artikel 9:10, tweede lid, Awb.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

4. Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman hierbij op dat, indien van het horen van klager wordt afgezien omdat de klacht als kennelijk ongegrond wordt aangemerkt, het gewenst is dat in de beslissing op de klacht wordt meegedeeld waarom van het horen van verzoeker is afgezien. Dit sluit aan bij de regeling zoals die op grond van artikel 7:12, eerste lid, Awb voor de bezwaarprocedure geldt.

De SVB heeft dit - zoals zelf al aangegeven - in de klachtafhandelingsbrief van 11 november 2002 niet duidelijk verwoord. Dit is niet juist.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Nijmegen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 25 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 19 november 2002, van de heer B.A.M. Kollé te Arnhem, met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Nijmegen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Sociale verzekeringsbank deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 19 november 2002.
2. Brief van verzoeker aan de SVB, gedateerd 2 september 2002 en reactie van de SVB, gedateerd 12 september 2002.
3. Bezwaarschrift, gedateerd 14 september 2002 en reactie op het bezwaarschrift, gedateerd 27 september 2002.
4. Brief van verzoeker aan de SVB, gedateerd 18 oktober 2002 en reactie van de SVB van 22 oktober 2002.
5. Klachtbrief van verzoeker, gedateerd 25 oktober 2002 en de reactie op verzoekers klacht, gedateerd 11 november 2002.
6. Brief van de SVB, gedateerd 16 april 2003, aan de Nationale ombudsman.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10, eerste en tweede lid:

“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.”

2. Memorie van Toelichting Algemene regels van bestuursrecht (Algemene wet bestuursrecht) (TK 1988-1989, 21 221, nr. 3)

HOOFDSTUK 7. BIJZONDERE BEPALINGEN OVER BEZWAAR EN ADMINISTRATIEF BEROEP

Afdeling 7.2. Bijzondere bepalingen over bezwaar

Artikel 6.3.8:

“De in onderdeel b opgenomen uitzondering (...) heeft betrekking op het geval dat het bezwaar kennelijk ongegrond is. Deze uitzondering voorziet in de mogelijkheid om een bezwaarschrift op inhoudelijke gronden vereenvoudigd af te doen. Van een kennelijk ongegrond bezwaar is sprake, wanneer uit het bezwaarschrift zelf reeds aanstonds blijkt dat de bezwaren van de indiener van het bezwaarschrift ongegrond zijn en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie.

Als voorbeelden van gevallen waarin sprake kan zijn van een kennelijk ongegrond bezwaar kunnen de volgende worden genoemd: (...) het bezwaar richt zich tegen de afwijzing van een herhaalde aanvraag zonder dat in het bezwaarschrift melding wordt gemaakt van sedert het eerste besluit nieuw gebleken feiten of veranderde omstandigheden. (...)

In gevallen van kennelijke ongegrondheid van het bezwaar komt het bestuursorgaan dus reeds na kennisneming van het bezwaarschrift tot de conclusie dat de daarin vervatte bezwaren geen doel kunnen treffen.

(...)

Om de indiener van een bezwaarschrift een redelijk inzicht te verschaffen in geval van toepassing van artikel 6.3.8. (het huidige artikel 7:3; N.o.) (...) wordt voorgesteld om in artikel 6.3.17, eerste lid, (het huidige artikel 7:12, eerste lid; N.o.) een bepaling toe te voegen, luidende: Daarbij wordt, indien ingevolge artikel 6.3.8. van het horen is afgezien, tevens aangegeven op welke grond dat is geschied.”

3. Memorie van Toelichting Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (TK 1997-1998, 25 837, nr. 3)

Blz. 17:

In de paragraaf die is gewijd aan de mogelijke samenloop tussen de bezwaarprocedure en de klachtprocedure, wordt aangegeven dat deze procedures grotendeels gelijk van opzet zijn:

“(...) De regeling van de klachtbehandeling is zodanig opgezet, dat het volgen van de regels voor de bezwaarschriftprocedure tevens aan de eisen voor klachtbehandeling

tegemoet kan komen, indien men daarbij tevens de artikelen (...) en 9:10 (horen) in acht neemt, en het bestuursorgaan ook op de klacht beslist.

Indien een klacht wordt ingediend nadat de termijn voor bezwaar is verstreken - en er niet al een bezwaarschriftprocedure loopt waarin de klacht nog meegenomen kan worden - zal in het kader van de klachtprocedure in veel gevallen een onderzoek moeten plaatsvinden dat gelijkenis vertoont met het onderzoek in de bezwaarschriftprocedure. (...)”

Blz. 20:

“Artikel 9:10

(...) 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. (...)”