



# Rapport

**Datum: 12 september 2003**  
**Rapportnummer: 2003/307**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de minister van Verkeer en Waterstaat tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, op 28 maart 2002, niet inhoudelijk heeft gereageerd op de brieven van haar echtgenoot van 19 en 22 november 2001.

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan adequate interne klachtbehandeling is het onderzoek ambtshalve uitgebreid naar de wijze waarop de klacht van verzoekster intern is behandeld.

De desbetreffende gedraging is als volgt geformuleerd:

De wijze waarop de minister van Verkeer en Waterstaat de klacht van verzoekster, zoals die op 8 februari 2002 aan de minister is voorgelegd, heeft behandeld.

## Beoordeling

I Ten aanzien van het niet beantwoorden van de brieven

1. Bij brieven van 19 en 22 november 2001 wendde verzoeksters echtgenoot zich tot de minister van Verkeer en Waterstaat. Hij verzocht de minister in te gaan op de door hem gesignaleerde problemen naar aanleiding van de invoering van de nieuwe Wet Personenvervoer 2000 (de zogenoemde Taxiwet). Bij brief van 8 februari 2002 rappelleerde verzoekster de minister met betrekking tot de brieven van haar echtgenoot. Tevens verzocht zij de minister om een financiële tegemoetkoming.
2. Verzoekster klaagde erover dat de minister van Verkeer en Waterstaat tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, op 28 maart 2002, niet inhoudelijk heeft gereageerd op de brieven van haar echtgenoot van 19 en 22 november 2001.
3. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt en deze afhandelt binnen een redelijke termijn.
4. De minister deelde in reactie op de klacht mee dat de brieven van verzoeksters echtgenoot bij brief van 8 april 2002 inhoudelijk waren beantwoord. Tevens deelde de minister mee dat naar aanleiding van verzoeksters klacht over het onbeantwoord blijven van de brieven, op 14 november 2002 een hoorzitting had plaatsgevonden. Tijdens die hoorzitting waren de brieven van verzoeksters echtgenoot van 19 en 22 november 2001 eveneens inhoudelijk veranderd.
5. De brieven van verzoeksters echtgenoot werden op 8 april 2002 alsnog beantwoord, dat wil zeggen bijna vijf maanden later. Dit is geen redelijke termijn van afhandeling.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## II Ten aanzien van de wijze waarop de klacht is afgehandeld

1. Verzoekster diende op 28 maart 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman over het niet beantwoorden van de brieven van haar echtgenoot van 19 en 22 november 2001. Aangezien de minister van Verkeer en Waterstaat deze klacht nog niet had behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, zond de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 10 juni 2002 ter behandeling door naar de minister.

De minister bevestigde aan de Nationale ombudsman pas op 30 juli 2002, ondanks een nadrukkelijk verzoek dit binnen twee weken te doen, de ontvangst van de klacht alsmede het feit dat de klacht in behandeling werd genomen. Over de afhandeling werd de Nationale ombudsman echter niet bericht.

Gelet op het voorgaande heeft de Nationale ombudsman ambtshalve onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de minister verzoeksters klacht van 28 maart 2002 heeft behandeld.

2. De artikelen 9:10, en 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht regelen respectievelijk de hoorplicht en de termijn van afhandeling van een klacht. (zie achtergrond)

3. Naar aanleiding van verzoeksters klacht van 8 februari 2002 en het verzoek van de Nationale ombudsman van 10 juni 2002 om deze klacht alsnog in overeenstemming met hoofdstuk 9 Awb af te handelen vond op 14 november 2002 een hoorzitting plaats. Op de hoorzitting werden de brieven van verzoeksters echtgenoot, zoals hiervoor onder I. is overwogen, inhoudelijk behandeld. Op 17 december 2002 werd het verslag van de hoorzitting opgemaakt. Op 18 december 2002 volgde een schriftelijke reactie op verzoekers klacht.

4. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht had de Minister van Verkeer en Waterstaat verzoeksters klacht binnen zes weken, dan wel na schriftelijke mededeling van verdaging binnen tien weken na ontvangst van de klacht dienen af te handelen. Zoals ook de Minister van Verkeer en Waterstaat heeft erkend is deze termijn ruim overschreden.

De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister van Verkeer en Waterstaat is gegrond.

De ambtshalve onderzochte gedraging is niet behoorlijk wat betreft de termijn van klachtafhandeling.

## Onderzoek

Op 5 april 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Almere, met een klacht over een gedraging van de minister van Verkeer en Waterstaat. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Verkeer en Waterstaat 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 reactie van de minister van Verkeer en Waterstaat gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij brieven van 19 en 22 november 2001 richtte verzoeksters echtgenoot zich tot de minister van Verkeer en Waterstaat. Hij verzocht de minister in te gaan op de door hem gesignaleerde problemen naar aanleiding van de invoering van de nieuwe Wet Personenvervoer 2000 (de zogenoemde Taxiwet).
2. Bij brief van 8 februari 2002 verzocht verzoekster de minister van Verkeer en Waterstaat over te gaan tot het beantwoorden van de brieven van haar echtgenoot van 19 en 22 november 2001. Tevens verzocht zij de minister om een financiële tegemoetkoming.
3. Verzoekster klaagde op 28 maart 2002 bij de Nationale ombudsman over het niet beantwoorden van de brieven van 19 en 22 november 2001 en de brief van 8 februari 2002.
4. Bij brief van 8 april 2002 reageerde de minister van Verkeer en Waterstaat alsnog inhoudelijk op verzoeksters brieven van 19 en 22 november 2001 alsmede op de brief van 8 februari 2002
5. De Nationale ombudsman legde verzoeksters klacht op 10 juni 2002 voor aan de minister van Verkeer en Waterstaat om haar in de gelegenheid te stellen de klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht af te handelen. De Nationale ombudsman

verzocht de minister binnen twee weken te bevestigen dat zij de klacht in behandeling nam.

6. Op 25 juni en 4, 9 en 10 juli 2002 rappelleerde de Nationale ombudsman bij de minister van Verkeer en Waterstaat met betrekking tot verzoeksters klacht van 28 maart 2002 zoals deze op 10 juni 2002 door de Nationale ombudsman was doorgestuurd. Op 12 juli 2002 deelde een medewerker van het ministerie mee dat de klacht in behandeling werd genomen.

7. De minister deelde verzoekster op 30 juli 2002 mee dat haar klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in behandeling zou worden genomen en dat zij medio augustus 2002 (in verband met de vakantieperiode) in de gelegenheid zou worden gesteld te worden gehoord. Tevens deelde de minister mee dat indien verzoekster geen behoefte had aan een hoorzitting, de brieven waarop haar klacht betrekking had schriftelijk zouden worden beantwoord.

8. Op 14 november 2002 rappelleerde de Nationale ombudsman wederom bij de minister aangezien nog geen afschrift was ontvangen van de afdoeningbrief van verzoeksters klacht.

9. Op 14 november 2002 werd naar aanleiding van verzoeksters klacht een hoorzitting gehouden, waarvan op 17 december 2002 verslag werd opgemaakt.

10. Op 16 december 2002 en 6 januari 2003 rappelleerde de Nationale ombudsman nogmaals, aangezien nog geen afdoeningbericht was ontvangen.

#### B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht.

#### C. Standpunt Minister van verkeer en waterstaat

“In uw brief van 5 februari 2003 geeft u aan een klacht van (verzoekster: N.o.) in onderzoek te hebben genomen. Het betreft de klacht dat de Minister van Verkeer en Waterstaat niet inhoudelijk heeft gereageerd op brieven van 19 en 22 november 2001.

Met dit schrijven maak ik u kenbaar het niet eens te zijn met de (...) klacht. Immers, op 14 november 2002 heeft een hoorzitting plaatsgevonden waarbij onder andere de brieven van 19 en 22 november 2001 inhoudelijk zijn behandeld. Een kopie van het verslag van deze hoorzitting (...) is u op 18 december 2002 toegezonden.

Ik hoop dat hiermee de klacht als ongegrond wordt beschouwd.”

Als bijlage bij de reactie voegde de minister een afschrift van het verslag van de hoorzitting van 14 november 2002. Uit dit verslag komt naar voren dat de brieven van verzoeksters echtgenoot tijdens de hoorzitting uitvoerig aan de orde waren geweest. Ook zijn verontschuldigen aangeboden voor de veel te late beantwoording.

## **Achtergrond**

Algemene wet bestuursrecht

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 9:10:

“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 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”