



Rapport

Datum: 12 september 2003
Rapportnummer: 2003/308

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat twee ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee hem op 6 juni 2002 bij zijn aanhouding onheus hebben bejegend.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de Koninklijke Marechaussee zijn klacht van 24 juni 2002 over de houding en de rijstijl van een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee eind oktober 2002 nog niet had afgehandeld.

Beoordeling

1. Ten aanzien van de bejegening

1.1. Het is vanzelfsprekend dat ambtenaren burgers - ook als zij worden verdacht van het plegen van een strafbaar feit - op een betamelijke wijze te woord behoren te staan. Dit houdt onder meer in dat de in het maatschappelijk verkeer gebruikelijke beleefdheidsvormen in acht worden genomen.

1.2. Verzoeker klaagt erover dat twee ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee hem op 6 juni 2002 bij zijn aanhouding onheus hebben bejegend. Hij klaagt er in dit verband onder meer over dat de betrokken ambtenaren tegen hem zouden hebben gezegd: "de tijd van waarschuwingen is voorbij", "jouw rijstijl bevalt ons niet", "als ik je voorbij wil dan doe ik dat wel", en dat zij daarmee de in het verkeer tussen overheid en burger betamelijke beleefdheidsvormen onvoldoende in acht hebben genomen.

1.3. De betrokken ambtenaren B. en H. hebben in het kader van de interne klachtbehandeling verklaard dat zij de door verzoeker weergegeven opmerkingen niet hebben gemaakt.

1.4. Gezien het vorenstaande moet worden vastgesteld dat de lezingen van partijen elkaar op dit punt tegenspreken. Mede ten gevolge van het feit dat verzoeker niet is gehoord (zie hierna, onder 2.5.) noch in de gelegenheid is gesteld om te reageren op de ontkennende verklaringen van de betrokken ambtenaren, ziet de Nationale ombudsman in de eensluidende verklaringen van beide ambtenaren onvoldoende grond om de ene lezing aannemelijker te achten dan de andere. Daarom onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel op dit punt.

2. Ten aanzien van de wijze van klachtbehandeling

2.1. Ingevolge artikel 14 van de Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/ krijgsmacht (zie achtergrond, onder 2.) wordt een klacht binnen zes weken of - indien de klachtencommissie Koninklijke Marechaussee / krijgsmacht advies uitbrengt - binnen tien weken na ontvangst afgedaan. Indien de afdoeningstermijn wordt overschreden, wordt de

klager daarvan - onder vermelding van de reden van vertraging en van de termijn waarbinnen de afdoening alsnog te verwachten valt - schriftelijk in kennis gesteld.

2.2. Verzoeker klaagt erover dat de Koninklijke Marechaussee zijn klacht van 24 juni 2002 over de houding en de rijstijl van een ambtenaar van de Koninklijke Marechaussee eind oktober 2002 nog niet had afgehandeld.

2.3. In reactie op de klacht deelde de minister van Defensie mee dat de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee aansluitend op het verkrijgen van de onderzoeksresultaten op 19 juli 2002 van de Districtscommandant Gelderland/Overijssel/Flevoland, de klacht van verzoeker had moeten beantwoorden, maar dit niet had gedaan. Als reden voor de vertraging in de afhandeling voerde de minister capaciteitsproblemen aan.

Bij brief van 18 augustus 2003, waarvan de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek een afschrift ontving, werd verzoekers klacht door de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee afgehandeld.

2.4. Eind oktober 2002 nam de behandeling van verzoekers klacht door de Koninklijke Marechaussee reeds zestien weken in beslag. Met de brief van 18 augustus 2003, nam de afhandeling van verzoekers klacht ruim een jaar in beslag. Verzoeker is niet schriftelijk op de hoogte gesteld van de vertraging in de afhandeling en hem is geen termijn genoemd waarbinnen de afdoening alsnog zou plaatsvinden. Hiermee is niet gehandeld overeenkomstig de bepalingen van genoemde klachtenregeling.

2.5. Hier komt nog het volgende bij.

Ingevolge artikel 10 van de Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/ krijgsmacht (zie achtergrond, onder 2.) worden de klager en de betrokken ambtenaar in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

In het onderhavige geval zijn alleen de betrokken ambtenaren gehoord. De op 19 juli 2002 aan de Bevelhebber verzonden onderzoeksresultaten waren om die reden onvolledig, nu verzoeker niet in de gelegenheid was gesteld te worden gehoord.

Ook hiermee is in strijd gehandeld met genoemde klachtenregeling.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

2.6. Voorts merkt de Nationale ombudsman gelet op artikel 10 van de Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/ krijgsmacht ten aanzien van het op 28 juni 2002 bij de ontvangstbevestiging van verzoekers klacht verzonden informatieblad nog het volgende op.

Het informatieblad vermeldt onder het kopje Het onderzoek van uw klacht dat in de loop van het onderzoek de betrokken ambtenaar wordt gevraagd zijn visie op het gebeurde te geven en dat als er na het onderzoek nog onduidelijkheden of tegenstrijdigheden zijn, de klager kan worden gevraagd om een (mondelinge of schriftelijke) reactie op de bevindingen van de onderzoeker of op de verklaring van de betrokken ambtenaar. Dit strookt niet met de inhoud van artikel 10. Immers de klager dient altijd in de gelegenheid te worden gesteld te worden gehoord, hetgeen in beginsel niet afhankelijk is van nog bestaande onduidelijkheden of tegenstrijdigheden in de bevindingen van het onderzoek of de verklaring van de betrokken ambtenaar. Hiermee zou namelijk worden voorbijgegaan aan een belangrijk doel van het horen - welke niet alleen gelegen is in het verkrijgen van nadere informatie - namelijk het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur (zie hiervoor ook de Memorie van Toelichting op artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht/achtergrond, onder 3.).

De Nationale ombudsman geeft de minister van Defensie, gelet op het belang van de hoorplicht, dan ook in overweging het informatieblad te wijzigen met inachtneming van het bovenstaande.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Koninklijke Marechaussee, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, is gegrond ten aanzien van de wijze van klachtbehandeling. Voor het overige geeft de Nationale ombudsman geen oordeel.

AANBEVELING

De minister van Defensie wordt in overweging gegeven het informatieblad zoals dit wordt verstrekt aan klagers op het punt van het onderzoek naar de klacht en het horen, zodanig te wijzigen dat het in overeenstemming is met art. 10 van de klachtenregeling Politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht.

Onderzoek

Op 6 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Nunspeet, met een klacht over een gedraging van de Koninklijke Marechaussee.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De minister van Defensie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker reed op 6 juni 2002 in zijn auto op een bepaalde weg in de gemeente 't Harde (hierna: de X-weg) en werd ter zake van een overtreding staande gehouden door twee ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee. Verzoeker werd geverbaliseerd.

2. Verzoeker deed op 10 juni 2002 bij de Koninklijke Marechaussee zijn beklag over de rijstijl en houding van de twee verbaliserende ambtenaren. In zijn klachtschrift gaf verzoeker onder meer het volgende aan met betrekking tot de gedraging:

“Ik reed om 07.56 uur de X-weg op en 3 seconden later reed een (...)politiebus de X-weg op. Deze moest om 08.00 uur aan het einde van de X-weg zijn. De (...)bus reeds zeer dicht achter mij. Dit is zeer gevaarlijk (...). Toen wij bijna aan het einde van de X-weg waren was het inmiddels 08.00 uur. Er werd toen door deze agenten een reden gezocht om het niet op tijd aanwezig zijn bij het afsluiten van de X-weg te verklaren. Men kon nu immers zeggen dat ze door het laten stoppen van een auto werden opgehouden. (...) Ook vond ik de arrogante rijstijl in de houding tijdens het gesprek met deze agent weer terug. Deze jonge mensen zouden wel eens even zeggen hoe iemand moet rijden. (...) Maar wat ik erger vind is dat tijdens een gesprek met een burger weinig beleefdheidsvormen in acht worden genomen. Men moet een slecht ochtendhumeur niet op anderen afreageren met opmerkingen als

-de tijd van waarschuwingen is voorbij

-wat denk je wel niet

-jouw rijstijl bevalt ons niet

-als ik je voorbij wil dan doe ik dat wel

-etc.”

3. Op 14 juni 2002 werd naar aanleiding van verzoekers overtreding proces-verbaal opgemaakt door ambtenaar H. Het proces-verbaal luidde onder meer als volgt:

“Na overleg te hebben gehad met mijn collega (B.; N.o.) heb ik besloten dat de bestuurder van de auto staande gehouden zou worden. (...) Hierop ben ik de auto uitgestapt en heb (verzoeker; N.o.) aangesproken op zijn rijgedrag. Ik zei: “Goedemorgen meneer, de reden waarom wij u hebben laten stoppen is dat uw rijgedrag ons opviel. (...) U krijgt van mij een bekeuring voor het niet zoveel mogelijk rechts houden op de weg”.

(Verzoeker; N.o.) antwoorde hierop: “Dat vind ik heel erg kinderachtig, ik heb haast want de slagboom gaat zo dicht aan het einde van de weg”. (...) Omdat (verzoeker; N.o.) zo doorhamerde op het feit dat hij aan het einde van de weg moest zijn voordat de slagboom zou sluiten heb ik met de man afgesproken dat hij naar het einde van de weg kon rijden en daar op ons zou wachten en dat ik daar de bon zou uitschrijven. (...) We zijn toen verder gereden. Tijdens deze rit kwamen wij de mensen (...) tegen waarmee wij de uitbreiding tot stand brengen. Zij vertelden ons dat zij de slagboom al gesloten hadden omdat wij te laat waren. (...) (Verzoeker; N.o.) werd meegedeeld dat hij zijn auto moest keren (...). Hij was hierover niet te spreken. Toen (verzoeker; N.o.) zijn voertuig had gekeerd heb ik zijn rij- en kentekenbewijs gevorderd. (...) De bestuurder bleef volharden dat hij zich opgejaagd voelde door ons. Hij verklaarde dat hij zo snel gereden had om ons niet te hinderen. (...)

Opmerkingen verbalisant:

- De auto van (verzoeker; N.o.) is gevolgd door verbalisanten op ongeveer 20 meter. (...)
- (Verzoeker; N.o.) is vriendelijk en netjes te woord gestaan. (...)
- (verzoeker; N.o.) heeft meerdere malen aangegeven dat hij haast had om voor het sluiten van de slagbomen aan het einde van de X-weg te zijn.

(...)

- Tijdens het volgen van de auto van (verzoeker; N.o.) zijn wij nooit op zo'n afstand van de auto geweest wat aangemerkt kan worden als “bumperen”.

4. Verzoekers klachtschrift werd op 17 juni 2002 door de Brigadecommandant Koninklijke Marechaussee, Afdeling Politie Dienst 't Harde, beantwoord. De brief luidde onder meer als volgt:

“Naar aanleiding van uw klacht heb ik (...) een nader onderzoek ingesteld naar het optreden van de twee opsporingsambtenaren. Dit om de onpartijdigheid te garanderen.

Tijdens mijn onderzoek ben ik tot de volgende conclusie gekomen:

- Betrokken personeel was belast met de algemene politiedienst ten behoeve van de Nederlandse Krijgsmacht als bedoeld in artikel 6 van de Politiewet;
- Uw rijgedrag (vermoedelijk harder rijden dan de wettelijk toegestane snelheid en niet uiterst rechts rijden) viel de twee opsporingsambtenaren op;
- Om het rijgedrag van u daadwerkelijk te constateren (snelheid en weghelptgebruik) hebben zij u over langere afstand gevolgd, waarbij de onderlinge afstand ongeveer 25 meter bleef;
- Ter hoogte van een parkeerplaats hebben zij u middels een stoptransparant een stopteken gegeven waaraan u voldeed;
- Aldaar vond een woordenwisseling plaats op een wijze die (ik) omschrijf als fatsoenlijk;
- Gezien uw rijgedrag hebben zij u een kennisgeving van bekeuring conform de Wet Mulder (...) gegeven, inhoudende het niet zoveel mogelijk rechts houden op een andere weg dan een auto(snel)weg.

Gezien de ligging van de weg:

- Onoverzichtelijke bochten;
- Bebossing direct langs de weg;
- Meerdere in- en uitritten van parkeerplaatsen;
- Uw getoond rijgedrag (snelheid en weghelptgebruik) op de weg;
- De twee opsporingsambtenaren hebben rechtmatig gehandeld;
- De twee opsporingsambtenaren hebben u op een fatsoenlijke wijze aangesproken en behandeld.

(...) Ik acht uw klacht (...) ongegrond.

Indien u zich niet kunt vinden in mijn standpunt kunt u contact opnemen met de Commandant van het district Kmar GOF.”

5. Bij brief van 24 juni 2002 deed verzoeker verder beklag bij de commandant van het district Koninklijke Marechaussee Gelderland/Overijssel/Flevoland. In zijn klachtschrift gaf verzoeker onder meer aan dat het hem niet ging om de bekeuring, maar om de houding en rijstijl van de betrokken ambtenaren. Verder gaf verzoeker aan er niet van overtuigd te zijn dat het onderzoek onpartijdig was geweest. Hij verzocht om verdergaand onderzoek naar de houding en rijstijl van de betrokken ambtenaren.

6. Bij brief van 28 juni 2002 werd verzoekers klachtschrift bevestigd door de Secretarie van de Koninklijke Marechaussee, district Gelderland/Overijssel/Flevoland. Als bijlage was een informatieblad toegevoegd waarop stond aangegeven hoe de behandeling van de klacht zou verlopen. Onder meer werd onder het kopje Het onderzoek van uw klacht vermeld dat in de loop van het onderzoek ook de betrokken ambtenaar zou worden gevraagd zijn visie op het gebeurde te geven. Indien er na het onderzoek nog onduidelijkheden of tegenstrijdigheden zouden zijn, kon de klager worden gevraagd een reactie (schriftelijk of mondeling) op de bevindingen van de onderzoeker of op de verklaring van de betrokken ambtenaar te geven.

7. Bij brief van 4 juli 2002 gaf verzoeker de Koninklijke Marechaussee een nadere aanvulling op zijn klachtschrift van 24 juni 2002.

8. Op 15 juli 2002 werd ambtenaar B. naar aanleiding van verzoekers klacht gehoord. Hij verklaarde onder meer dat hij op 6 juni 2002 dienst had samen met mevrouw H. en dat zij de opdracht hadden de zogenoemde "uitbreiding" te verzorgen. Dit hield in dat zij een bepaalde weg (hierna: de X-weg) moesten afsluiten voor verkeer en dat zij om die reden omstreeks 8.00 uur aan het einde van deze weg moesten zijn. B. verklaarde voorts dat hij en zijn collega verzoeker omstreeks 7.45 uur troffen op de X-weg en dat zij verzoeker wegens zijn rijgedrag - vermoedelijk te hard rijden en bij het passeren van een aantal onoverzichtelijke bochten beide weghelften nodig hebben - staande hebben gehouden. Hierna verklaarde B. onder meer als volgt over hetgeen hierna tussen verzoeker en hem en zijn collega was voorgevallen:

"(H.; N.o.) verklaarde (verzoeker; N.o.) dat hij een bon kreeg voor het gebruik maken van beide weghelften. Ik zag aan het gezicht van (verzoeker; N.o.) dat hij daar kennelijk niet blij mee was. (...) Ik heb (verzoeker; N.o.) getracht uit te leggen waarom hij een bon kreeg. Ik weet niet meer wat ik letterlijk heb gezegd, maar dat zal ongeveer neerkomen op het volgende: als voorbeeld heb ik aangehaald dat er veel wild oversteekt (...) en die zie je bij voorbaat niet aankomen. Verder wordt deze weg veel gebruikt door fietsers. Als je dan met een snelheid van 100 km/u en in de bochten van ongeveer 80 km/u rijdt dan zie je deze nooit aankomen. Zeker als je gebruik maakt van beide weghelften. Ik kreeg als antwoord van (verzoeker; N.o.) dat hij hier elke dag reed en dat hij het wild en fietsers best wel aan zag komen. Hij vertelde vaak genoeg op deze weg te fietsen en wel beter wist.

Ik weet niet of H. zich in de discussie gemengd heeft. Zij heeft zich zeker niet arrogant opgesteld.

In de klacht staat dat er gezegd zou zijn:

'de tijd van waarschuwingen zijn voorbij'. Ik heb dit zeker niet gezegd. Ik heb wel iets gezegd over waarschuwingen, maar niet in dergelijke bewoordingen. (...)

In de klacht staat dat er gezegd zou zijn: “Wat denk je wel niet” en “Jouw rijstijl bevalt ons niet”. Dit heb ik zeker niet gezegd en ik heb ook niet gehoord dat H. dit heeft gezegd. (...)

In de klacht staat dat er gezegd zou zijn: “Als ik je voorbij wil dan doe ik dat wel”. Ik heb gezegd: Als ik U voorbij moet om op tijd te zijn dan doe ik het wel”. Uit het gesprek bleek dat hij wist dat wij om 08.00 uur aan het einde van de X-weg moesten zijn en dat hij zich opgejaagd voelde en daarom 100 km/u reed.

In de klacht staat dat men een ochtendhumeur niet op anderen af moet reageren. Ik kan daarop zeggen dat ik geen ochtendhumeur had. (...)

In de klacht wordt gesuggereerd dat wij haast hadden. Dit was zeker niet het geval. Wij hadden genoeg tijd om op tijd aan het einde van de X-weg te zijn.”

9. Op 16 juli 2002 werd ambtenaar H. naar aanleiding van verzoekers klacht gehoord. Zij verklaarde voor wat betreft de aanleiding ongeveer gelijklopend als haar collega B. en onder meer als volgt over hetgeen tussen verzoeker en haar en haar collega was voorgevallen:

“Ik heb (verzoeker; N.o.) een bekeuring gegeven voor het niet zo veel mogelijk rechts houden. (verzoeker; N.o.) was het daar niet mee eens en zei mij dat hij mij wel in de rechtszaal zou zien.

(...)

De woorden “jouw rijstijl bevalt ons niet” die (verzoeker; N.o.) in zijn klacht, gebruikt zijn door mij niet gezegd. Ik heb gezegd “uw rijstijl valt ons op”.

De woorden “als ik je voorbij wil dan doe ik dat wel” die (verzoeker; N.o.) gebruikte, zijn door B. niet gezegd. Ik hoorde dat B. tegen (verzoeker; N.o.) zei: “Als wij zo'n haast hadden gehad, dan hadden wij u wel ingehaald”.

10. De Districtscommandant Gelderland/Overijssel/Flevoland deelde de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee bij brief van 19 juli 2002 de resultaten van het onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht mee. De brief luidde onder meer als volgt:

“Uit de verklaring van klager valt op te maken dat hij haast had, omdat de slagbomen aan het eind van de (X-weg; N.o.) weg om 8.00 uur zouden sluiten.

De verbalisanten verklaren dat hun rijgedrag werd veroorzaakt door de rijstijl van het voertuig van de klager.

Indien de verbalisanten achter het voertuig van klager waren blijven rijden, dan waren ze op tijd bij de slagbomen aan de (X-weg; N.o.) gekomen. Zij vonden echter aanleiding om klager tot stoppen te dwingen en hem op zijn afwijkend rijgedrag te attenderen.

Uit feiten en omstandigheden kan ik slechts concluderen, dat verbalisanten niet onrechtmatig hebben gehandeld. De gedachten welke klager naar voren brengt, zijn veelal gebaseerd op gissingen en zijn derhalve niet te staven met feitelijkheden.

Het optreden van beide verbalisanten heeft binnen het district nog nimmer tot klachten geleid. Uit de verklaringen blijkt niet dat zij zich hebben bediend van onfatsoenlijk taalgebruik.

Ik acht de klacht van (verzoeker; N.o.) dan ook ongegrond.”

11. Bij brief van 18 augustus 2003 werd verzoekers klacht door de Bevelhebber van de Koninklijke Marechaussee afgehandeld.

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt Minister van Defensie

In reactie op de klacht deelde de minister van Defensie bij brief van 26 februari 2003 onder meer het volgende mee:

“Bij brief van 19 juli 2002 heeft de Districtscommandant Gelderland/Overijssel/Flevoland de onderzoeksresultaten toegezonden. Aansluitend en op basis van dit onderzoek had de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee de klacht van verzoeker moeten beantwoorden. Vanwege capaciteitsproblemen op het bureau interne onderzoeken van de Koninklijke Marechaussee, waaromtrent ik u reeds eerder bericht heb, is deze klachtbeantwoording helaas nog niet geëffectueerd. Ik bied u en verzoeker hiervoor mijn oprechte excuses aan.

De betreffende onderzoeksresultaten doe ik u hierbij toekomen. Deze behelzen onder andere de verhoren van de verbaliserende ambtenaren, inclusief het naar aanleiding van het gebeuren opgemaakt proces-verbaal. (...)

Uit de verklaringen van de betrokken ambtenaren en het opgemaakte proces-verbaal maak ik op dat zij zich op een correcte manier tegenover verzoeker hebben gedragen. In hun verklaringen gaan de beide betrokken ambtenaren uitgebreid in op hetgeen zij volgens verzoeker gezegd zouden hebben. Dat sprake zou zijn van onfatsoenlijk taalgebruik kan ik uit deze verklaringen niet opmaken.”

D. Reactie verzoeker

Verzoeker bleef in reactie op het standpunt van de minister bij zijn standpunt.

Achtergrond

1. Politiewet 1993

Artikel 6, eerste lid, aanhef onder b en vierde lid:

“1. Aan de Koninklijke Marechaussee zijn, onverminderd het bepaalde bij of krachtens andere wetten, de volgende politietaken opgedragen:

(...)

b. de uitvoering van de politietaak ten behoeve van Nederlandse en andere strijdkrachten, alsmede internationale militaire hoofdkwartieren, en ten aanzien van tot die strijdkrachten en hoofdkwartieren behorende personen;

(...)

4. De militair van de Koninklijke Marechaussee die krachtens artikel 141 van het Wetboek van Strafvordering opsporingsbevoegdheid heeft, is, indien hij bij de uitoefening van zijn politietaken stuit op strafbare feiten, bevoegd tot optreden.”

2. Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/krijgsmacht

“Artikel 1 Definitiebepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. ambtenaar: militair van de Koninklijke marechaussee in de uitoefening van de politietaken, bedoeld in artikel 6, eerste lid, van de Politiewet 1993, tegen wie een klacht is ingediend;

b. beheerder: minister van Defensie, dan wel een andere door hem aangewezen persoon;

c. bevoegd gezag: bevoegd gezag, bedoeld in artikel 15 van de Politiewet 1993.

(...)

Artikel 10 De wijze van onderzoek en rapportage

1. Aan de ambtenaar wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

2. De klager en de ambtenaar worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. De klager en de ambtenaar kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.
6. Van de resultaten van het onderzoek wordt een rapportage opgesteld die terstond in afschrift aan het bevoegd gezag en aan de klachtencommissie Koninklijke marechaussee / krijgsmacht wordt gezonden.

(...)

Artikel 14 Termijnen voor afdoening

1. Een klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst.
2. In het geval de klachtencommissie Koninklijke marechaussee / krijgsmacht een advies uitbrengt over de afdoening van de klacht, wordt de klacht afgedaan binnen tien weken na ontvangst.
3. In het geval de afdoeningstermijn wordt overschreden, stelt de beheerder de klager en de ambtenaar schriftelijk in kennis van de redenen die daaraan ten grondslag liggen alsmede van de termijn waarbinnen afdoening alsnog te verwachten valt.”

3. Artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht

“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.”

4. Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, Memorie van Toelichting, 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 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 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."