

# Rapport

**Datum: 30 december 2003**  
**Rapportnummer: 2003/500**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat hij - ondanks zijn rappelbrieven van 13 juni 2002 en 13 juli 2002 - geen reactie heeft gekregen op zijn brief van 22 mei 2002, gericht aan het LSOP, met daarin een klacht over het sinds november 2001 uitblijven van personele informatie, zoals salarisspecificaties, personeelsmutaties, interne vacatures en de weigeringen om hem boeken uit te lenen.

Voorts klaagt verzoeker erover dat hij geen antwoord heeft gekregen op zijn bij brief van 13 juni 2002 gestelde vraag waar hij met zijn klachten terecht kon.

## Beoordeling

### I Algemeen

Verzoeker was als docent in dienst bij het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie (LSOP). Nadat hij zich op enig moment had ziek gemeld, is hij naar zijn zeggen verstoken gebleven van allerlei informatie. Hierover heeft hij bij e-mailbericht van 2 mei 2002 aan de ondernemingsraad van het LSOP geklaagd. Omdat verzoeker op deze brief geen reactie had ontvangen, en de situatie evenmin was veranderd, heeft hij bij per e-mail verstuurd brief van 22 mei 2002 aan het LSOP een officiële klacht ingediend. Hierbij heeft hij verwezen naar zijn e-mailbericht van 2 mei 2002 aan de ondernemingsraad.

Aangezien verzoeker hierop evenmin een reactie had ontvangen, heeft hij op 13 juni 2002 een rappel naar het LSOP gestuurd en heeft hij het LSOP om (adres- en andere) gegevens van de klachtencommissie verzocht. Bij e-mailbericht van 13 juli 2002 heeft verzoeker het LSOP wederom gerappelleerd; echter, een reactie bleef uit.

### II Ten aanzien van de beantwoording van de brief van 22 mei 2002

1. Verzoeker klaagt erover dat hij - ondanks zijn rappelbrieven van 13 juni 2002 en 13 juli 2002 - geen reactie heeft gekregen op zijn brief van 22 mei 2002 aan het LSOP, met daarin een klacht over het sinds november 2001 uitblijven van personele informatie, zoals salarisspecificaties, personeelsmutaties, interne vacatures en de weigering om hem boeken uit te lenen.

2. Het LSOP heeft bij brief van 24 juli 2003 aan de Nationale ombudsman gesteld dat verzoeker het LSOP sinds 26 maart 2002 bestookte met fax- en e-mailberichten, waaronder de brief van 22 mei 2002. Volgens het LSOP was een deel van de in die brief geuite klachten reeds eerder aan het LSOP voorgelegd en had het hierop ook reeds gereageerd.

De voorzitter van het College van Bestuur van het LSOP heeft erkend dat het verzoekers brief van 22 mei 2002 niet expliciet heeft beantwoord en acht de klacht gegrond.

3.1 De Nationale ombudsman overweegt allereerst dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven binnen een redelijke termijn dienen te beantwoorden. In de onderhavige zaak heeft het LSOP echter in het geheel niet gereageerd op verzoekers brief van 22 mei 2002 en zijn rappelbrieven van 13 juni 2002 en 13 juli 2002.

Het LSOP heeft aangevoerd dat verzoeker een deel van zijn klachten die hij in zijn brief van 22 mei 2002 had geuit, reeds eerder aan het LSOP had voorgelegd en dat het LSOP hierop al een antwoord had gegeven. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat in het geval een burger een bestuursorgaan telkenmale brieven blijft sturen die betrekking hebben op een bepaald onderwerp en waarbij er sprake is van een herhaling van zetten, het bestuursorgaan de correspondentie met die burger eenzijdig beëindigt. In dat geval moet het bestuursorgaan de burger er echter wel van op de hoogte stellen dat de discussie met de burger over dat specifieke onderwerp wordt beëindigd en dat brieven over dat specifieke onderwerp niet meer zullen worden beantwoord. Het bestuursorgaan zal bovendien ten aanzien van iedere nieuwe brief van die burger moeten beoordelen of de inhoud op dat specifieke onderwerp betrekking heeft, ten aanzien waarvan de aanzegging is gedaan, en of de brief wellicht toch dient te worden beantwoord.

In de onderhavige zaak is niet gebleken dat het LSOP verzoeker ervan op de hoogte heeft gesteld dat het de correspondentie met hem ten aanzien van een bepaald onderwerp dan wel bepaalde onderwerpen zou beëindigen. Dat het LSOP de aan hem gerichte brieven van verzoeker volkomen heeft genegeerd, is dan ook onjuist. Van het LSOP had uit het oogpunt van zorgvuldigheid mogen worden verwacht dat het verzoeker ervan op de hoogte zou stellen dat een deel van de klachten die hij in zijn brief van 22 mei 2002 had geuit, reeds door het LSOP was beantwoord. Indien het LSOP verzoeker ervan op de hoogte had gesteld dat het de correspondentie met hem ten aanzien van een bepaald onderwerp dan wel bepaalde onderwerpen eenzijdig zou beëindigen, dan had het LSOP echter nog moeten reageren op de overige klachten.

3.2 Voorts overweegt de Nationale ombudsman dat het duidelijk was dat verzoekers brief van 22 mei 2002 een klacht behelsde, zodat het LSOP de brief dan ook als klacht had moeten aanmerken.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is van toepassing op het LSOP; immers voor de destijds van kracht zijnde LSOP-wet geldt geen uitzondering, zoals deze wel geldt voor de Politiewet 1993 (zie Achtergrond, onder 1.1). Conform de klachtenprocedure van hoofdstuk 9 Awb had het LSOP verzoekers klacht op behoorlijke wijze moeten behandelen (zie Achtergrond, onder 1.).

Het LSOP heeft weliswaar aangevoerd dat het reeds op een deel van verzoekers klachten had gereageerd, maar niet is gebleken dat dit deel van de klachten conform hoofdstuk 9 Awb is behandeld. Dit betekent dat verzoekers klachten alsnog volledig conform hoofdstuk 9 Awb hadden moeten worden behandeld. Indien het LSOP van mening was dat er redenen aanwezig waren om verzoekers klacht niet in behandeling te nemen, dan had het verzoeker binnen vier weken na ontvangst van de klacht van die beslissing in kennis moeten stellen (zie Achtergrond, onder 1.3).

Dat het LSOP verzoekers brief van 22 mei 2002, evenals zijn rappels van 13 juni 2002 en 13 juli 2002, volkomen heeft genegeerd en zijn klachten niet conform hoofdstuk 9 Awb in behandeling heeft genomen, is niet zorgvuldig. De Nationale ombudsman is het derhalve met de voorzitter van het College van Bestuur van het LSOP eens dat de klacht gegrond is.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

4. Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding het LSOP in overweging te geven verzoekers brief van 22 mei 2002 alsnog te beantwoorden en de klachten conform hoofdstuk 9 Awb in behandeling te nemen.

III Ten aanzien van de beantwoording van zijn bij brief van 13 juni 2002 gestelde vraag

1. Verzoeker klaagt erover dat hij geen antwoord heeft gekregen op zijn bij e-mail verstuurd brief van 13 juni 2002 gestelde vraag waar hij met zijn klachten terecht kon.

2. Het LSOP heeft bij brief van 11 augustus 2003 aangegeven dat - voorzover het dit thans nog kon nagaan - het verzoekers bij e-mailbericht van 13 juni 2002 gestelde vraag naar de (adres- en andere) gegevens van de klachtencommissie niet schriftelijk heeft beantwoord.

3. De Nationale ombudsman overweegt dat bestuursorganen aan hen gerichte brieven binnen een redelijke termijn dienen te beantwoorden. Bovendien dient het bestuursorgaan zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over zijn gedragingen (zie hiervoor onder II). Uit de door verzoeker gestelde vraag bleek duidelijk dat verzoeker voornemens was een formele klacht in te dienen.

Door verzoeker geen antwoord te geven op zijn bij e-mailbericht van 13 juni 2002 concreet gestelde vraag waar hij met zijn klachten terecht kon, heeft het LSOP niet alleen verzoekers vraag niet beantwoord, maar tevens een behoorlijke klachtbehandeling gefrustreerd. De Nationale ombudsman acht het dan ook niet zorgvuldig dat het LSOP verzoeker niet heeft meegedeeld waar hij met zijn klachten terecht kon.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie is gegrond.

## AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie in overweging verzoekers per e-mail verstuurd brief van 22 mei 2002 alsnog te beantwoorden en zijn klachten conform hoofdstuk 9 Awb in behandeling te nemen.

Op 12 februari 2004 deelde het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie (LSOP) de Nationale ombudsman mee de aanbeveling te hebben opgevolgd en verzoeker in de gelegenheid te stellen desgewenst zijn klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van het LSOP. Op 10 mei 2004 liet verzoeker de Nationale ombudsman weten dat hij afzag van het opnieuw indienen van een dergelijke klacht en dat het dossier kon worden gesloten, onder dankzegging voor alle moeite.

## Onderzoek

Op 8 februari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer mr. K. te Mijdrecht, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie (LSOP).

Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 10 oktober 2002, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers tweede brief werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het LSOP, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het LSOP verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Verzoeker kreeg de gelegenheid hierop te reageren, maar maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

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

De reactie van het LSOP gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

## A. feiten

1. Verzoeker was als docent in dienst bij het LSOP. Nadat hij zich op 28 november 2001 had ziek gemeld, bleef hij naar zijn zeggen van allerlei informatie verstoken. In zijn e-mailbericht van 2 mei 2002 aan de ondernemingsraad van het LSOP uitte verzoeker zijn klachten hierover.

2. Bij e-mailbericht van 22 mei 2002 aan het College van Bestuur en de ondernemingsraad van het LSOP deelde verzoeker het volgende mee:

"Bij deze dien ik een officiële KLACHT in tegen de heer M. (...)

Ik verzoek u vriendelijk deze dan ook te behandelen conform de binnen het LSOP vigerende klachtenregeling.

(...)

De afgelopen jaren (!) heb ik tegenover M., mondeling, schriftelijk, per mail, maar ook tegenover diverse andere relevanten binnen het LSOP in afschrift aan M. (...) méérmalen de klachten geuit dat ik totaal verstoken ben van informatie over de NPA, het LSOP, openstaande vacatures, etc., dat ik geen vakliteratuur, etc. meer toegezonden krijg en dat mij zelfs salarisspecificaties worden onthouden. (...)

Mag ik u korthedshalve verwijzen naar onderstaande mail naar de OR (verzoekers e-mailbericht van 2 mei 2002; No), in afschrift aan M.

Ik verzoek u vriendelijk om de inhoud van onderstaande mail als motivering van onderhavige klacht te beschouwen.

Helaas heb ik na het versturen van betreffende mail geen reactie van de OR en/of M. mogen vernemen, noch verbetering mogen ervaren.

Na al mijn tevergeefse pogingen om onderhavige kwestie op een informele wijze tot voor mij bevredigende oplossingen te brengen, zie ik mij helaas thans genoodzaakt hierover een klacht in te dienen."

3. Op 13 juni 2002 verstuurde verzoeker het College van Bestuur opnieuw een e-mailbericht:

"Met betrekking tot onderstaande klacht, d.d. 22 mei jl (!) heb ik helaas niets van u mogen vernemen, zelfs geen bericht van ontvangst. (...)

Graag verneem ik spoedig van u de (adres- en andere) gegevens van bedoelde klachtencommissie."

4. Vervolgens deelde verzoeker het LSOP bij e-mailbericht van 13 juli 2002 onder meer het volgende mee:

"Op 22 mei jl. diende ik een formele klacht bij u in over het onbehoorlijk optreden en pesterijen jegens mij door M.

(...) hierop mocht ik helaas van uw College niets vernemen, zelfs geen bericht van ontvangst!!

Op 13 juli en 13 juni 2002 herinnerde ik uw College aan mijn klacht van 22 mei 2002.

Ook hierop mocht ik helaas van uw College niets vernemen, zelfs geen bericht van ontvangst!!!"

#### B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt LSOP

1. Nadat de Nationale ombudsman het LSOP meerdere malen had gerappelleerd om een reactie op verzoekers klacht te geven, deelde het LSOP bij brief van 24 juli 2003 onder meer het volgende mee:

"Sinds de buiten functieplaatsing van 26 maart 2002 heeft K. het LSOP en vele anderen bestookt met een veelheid aan e-mails en faxen. Daaronder ook de door u aangehaalde brief van 22 mei 2002. Een deel van de in deze brief vervatte klachten waren door hem eerder geuit en door ons beantwoord. (...)

Hoewel wij de indruk hebben dat K. (...) naast het disciplinaire onderzoek en de juridische procedure bij de rechtbank, met de procedure bij de Nationale ombudsman, een dubbel spoor bewandelt (...), moeten wij erkennen dat zijn klacht op het onderdeel van het niet expliciet beantwoorden van zijn brief van 22 mei 2002 gegrond is. Inhoudelijk is klager via de disciplinaire- en juridische procedure steeds volledig geïnformeerd geweest en hebben wij bovendien van onze kant naar vermogen zorg gedragen voor een zorgvuldige rechtsgang in onderhavige kwestie."

2. Nadat de Nationale ombudsman het LSOP had verzocht om ook een reactie te geven op verzoekers tweede klacht, berichtte het LSOP bij brief van 11 augustus 2003 onder meer het volgende:

"Door u is heden telefonisch verzocht tot slot na te willen gaan of K. concreet antwoord heeft gehad op zijn e-mail van 13 juni 2002 waarin hij verzocht om de adresgegevens van de klachtencommissie.

Expliciet heeft - voor zover wij thans nog kunnen nagaan - geen schriftelijke beantwoording plaatsgevonden. Voor de algehele context verwijzen wij nogmaals naar de eerder genoemde brief van 24 juni 2003 (bedoeld wordt de brief van 24 juli 2003; N.o.)."

## Achtergrond

### 1.1 Artikel 9:2 Algemene wet bestuursrecht:

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Opmerkingen:

(...) Dit artikel is nog niet in werking getreden voorzover het betreft de beleidsterreinen die worden bestreken door: a. de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, b. de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen, c. de Wet op de jeugdhulpverlening, d. de Wet op het primair onderwijs, e. de Wet op het voortgezet onderwijs, f. de Wet op de expertisecentra, g. de Wet educatie en beroepsonderwijs, h. de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, voorzover het betreft onderwijsinstellingen, i. de Politiewet 1993, j. de Penitentiaire beginselenwet, k. de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden, l. het bij koninklijke boodschap van 27-04-1998 ingediende voorstel van wet tot vaststelling van een Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen (26016) en m. de Reclasseringsregeling 1995."

### 1.2 Artikel 9:6 Algemene wet bestuursrecht:

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk."

### 1.3 Artikel 9:8 Algemene Wet bestuursrecht:

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

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;

e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

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

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld."

#### 1.4 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."

#### 1.5 Artikel 9:11 Awb:

"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."

#### 1.6 Artikel 9:12 Awb:

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

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