



Rapport

Datum: 2 juli 2004

Rapportnummer: 2004/274

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de minister van Buitenlandse Zaken haar klacht van 13 maart 2003 over de afhandeling van de bemiddeling van de aanvraag van haar geboorteakte in Zuid Afrika heeft afgehandeld.

In dit kader klaagt verzoekster er met name over dat de minister:

- geen informatie heeft verstrekt over de ontvangst van de aanvraag van de geboorteakte en in zijn reactie op de klacht daarover daarop niet is ingegaan;
- haar niet uit eigen beweging informatie heeft verstrekt over andere procedures om een geboorteakte aan te vragen, maar heeft gezegd dat hij niet van andere procedures op de hoogte was.

Beoordeling

1. Verzoekster verzocht per brief van 17 januari 2003 het Ministerie van Buitenlandse Zaken om bemiddeling bij het opvragen van haar Zuid-Afrikaanse geboorteakte. Omstreeks 24 januari 2003 informeerde verzoekster telefonisch bij de afdeling Legalisatie van het ministerie naar de ontvangst van haar verzoek. Haar werd verteld dat het niet mogelijk was om de ontvangst te bevestigen en dat zij na drie weken een antwoord zou krijgen. Indien dit niet het geval was kon zij weer telefonisch contact opnemen.

Op 6 februari 2003 reageerde het ministerie schriftelijk op het verzoek van verzoekster.

2. Naar aanleiding hiervan diende verzoekster op 13 maart 2003 een klacht in bij het ministerie. Zij klaagde er over dat zij bij telefonische navraag op of omstreeks 24 januari 2003 door een medewerker van het ministerie in het ongewisse werd gelaten over de ontvangst van haar verzoek om bemiddeling en over de door het ministerie voorgestelde bemiddelingskosten ad € 90,76.

3. Een medewerker van het ministerie nam op of omstreeks 10 april 2003 telefonisch contact op met verzoekster. Verzoekster gaf in dit gesprek aan dat zij niet in discussie wilde gaan over de klacht maar dat zij een schriftelijke reactie op haar klacht wenste. Vervolgens reageerde de directeur Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken op 10 april 2003 schriftelijk op de klacht van verzoekster. Verzoekster was niet tevreden met de klachtafhandeling en diende een klacht in bij de Nationale ombudsman.

4. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de minister in het telefoongesprek van 24 januari 2003 geen informatie heeft verstrekt over de ontvangst van de aanvraag van de geboorteakte.

4.1 Bestuursorganen behoren brieven van burgers binnen een redelijke termijn af te handelen. Indien afhandeling van een brief naar verwachting niet binnen twee à drie weken mogelijk is, behoort het betrokken bestuursorgaan de brieven-schrijver binnen deze termijn van twee à drie weken een behandelingsbericht te sturen (zie Achtergrond, onder 2.; N.o.).

4.2. Verzoekster ontving op 6 februari 2003, derhalve binnen drie weken, een inhoudelijke reactie op haar verzoek. Daarom kan niet worden gezegd dat zij onredelijk lang in onzekerheid had verkeerd over de beantwoording van haar brief.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

5. Verzoekster klaagt er voorts over dat de minister in zijn klachtbehandeling niet is ingegaan op haar klacht over de informatieverstrekking over de ontvangst van de aanvraag.

5.1. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.). Een adequate behandeling brengt met zich mee dat in de afdoening van een klacht wordt ingegaan op alle klachtonderdelen. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

5.2. In de reactie van 10 april 2003 op de klacht verwees de directeur Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken naar het eerder tussen een medewerker van het ministerie en verzoekster gevoerde telefoongesprek naar aanleiding van verzoeksters klacht en liet weten hij dat hij het vervelend vond dat er naar verzoeksters mening niet adequaat op haar verzoek om bemiddeling was gereageerd. Verzoekster kon er echter, aldus de directeur, op vertrouwen dat de vele aanvragen zo effectief mogelijk werden behandeld.

5.3. De mededeling van de directeur dat hij het vervelend vond dat er naar verzoeksters mening niet adequaat op haar verzoek om bemiddeling was gereageerd behelst slechts een reflectie van een door verzoekster weergegeven gevoel maar kan niet worden aangemerkt als een adequate klachtbehandeling als hiervoor bedoeld. De omstandigheid dat verzoekster werd meegedeeld dat zij op een effectieve afhandeling van de vele aanvragen die het ministerie te verwerken had kon vertrouwen, maakt dit niet anders. De reactie van 10 april 2003 van de directeur bevat geen bevindingen, zijnde een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan, die erop duiden dat naar dit aspect van de klacht onderzoek was verricht, noch zijn oordeel over de klacht. In de reactie van 21 juli 2003 van de minister zijn hiervoor evenmin aanknopingspunten te vinden. In die reactie wordt in dat verband slechts ingegaan op de duur van de behandeling van verzoeksters brief van 17 januari 2003.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

5.4. Daarbij overweegt de Nationale ombudsman overigens nog het volgende. Een behoorlijke klachtbehandeling houdt ook in dat, nadat de klacht in behandeling is genomen, klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld mondeling te worden gehoord, tenzij - voor zover hier van belang - een klacht informeel kan worden afgedaan als duidelijk is dat de klager tevreden is met de wijze waarop het bestuursorgaan aan diens klacht tegemoet is gekomen of indien er sprake is van een kennelijk ongegronde klacht (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.).

5.5. Er had naar aanleiding van verzoeksters klacht van 13 maart 2003 omstreeks 10 april 2003 een telefoongesprek plaatsgevonden tussen verzoekster en een medewerker van het ministerie, waarin verzoekster duidelijk had aangegeven dat zij niet wenste te discussiëren over de klacht maar daarop een schriftelijke reactie verwachtte. Van een informele klachtafdoening was aldus geen sprake. Evenmin was sprake van een kennelijk ongegronde klacht nu de directeur zich niet had uitgesproken over de gegrondheid van de klacht op dit punt. De minister had verzoekster dientengevolge in de gelegenheid moeten stellen om te worden gehoord. Dit is niet gebeurd.

De gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

6. Tenslotte klaagt verzoekster erover dat de minister niet uit eigen beweging informatie heeft verstrekt over andere procedures om een geboorteakte aan te vragen, maar heeft gesteld dat hij niet van andere procedures op de hoogte was.

6.1 Nadat verzoekster van het ministerie op 6 februari 2003 een reactie had ontvangen op haar verzoek om bemiddeling had zij zelf bij toeval vernomen dat zij bij het Zuid-Afrikaanse consulaat in Den Haag haar geboorteakte kon opvragen. Hiervoor werd € 6 aan kosten in rekening gebracht. Zij ontving haar geboorteakte binnen een dag nadat zij deze aldaar had opgevraagd.

6.2. In reactie op de klacht die verzoekster op 13 maart 2003 had ingediend bij het ministerie stelde de directeur Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken dat het verzoekster vrijstond om van de bemiddeling van het ministerie gebruik te maken of niet en dat het ministerie niet op de hoogte was van andere procedures. Ook stelde hij dat als het verzoekster zou lukken om het via een ander kanaal sneller en goedkoper gedaan te krijgen, zij daar zeker gebruik van moest maken.

6.3. Verzoekster stelde in haar bij de Nationale ombudsman ingediende klacht dat de stelling van de directeur dat het haar vrijstond om van de bemiddeling door het ministerie gebruik te maken niet klopt, daar het ministerie haar strikt genomen geen keuze liet door haar mee te delen dat het niet op de hoogte was van alternatieve procedures. Indien zij een keuze zou hebben, dan had het ministerie haar daarop moeten wijzen, aldus

verzoekster.

6.4. In zijn reactie van 21 juli 2003 op de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht stelde de minister dat het ministerie niet eerder op de hoogte was geraakt van de mogelijkheid tot bemiddeling door de ambassade (bedoeld zal zijn: consulaat; N.o.) van Zuid-Afrika bij het opvragen van een geboorteakte aldaar. Indien dit het ministerie bekend zou zijn geweest dan had het verzoekster hier uiteraard op gewezen, aldus de minister.

6.5. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken kan een bemiddelende rol vervullen bij het opvragen, laten legaliseren en zo nodig verifiëren van buitenlandse documenten. Daarvoor brengt het ministerie bemiddelingskosten in rekening, welke kunnen variëren van € 68,07 tot € 136,13 per document. Op de website van het ministerie wordt vermeld dat het voor wat betreft het aanvragen van documenten afhankelijk is van lokale omstandigheden en dus niet kan garanderen dat het document ook werkelijk verkregen wordt. Indien het document niet kan worden verkregen, kunnen de inmiddels betaalde bemiddelingskosten niet worden terugbetaald, aangezien er altijd kosten met het aanvragen van documenten zijn gemoeid.

6.6. Het ministerie maakt gebruik van een zogenaamd landen informatiesysteem, dat informatie bevat over de burgerlijke administratie in relatie tot legalisatie van 201 landen. Het landeninformatiesysteem is gepubliceerd op de website van het ministerie en wordt actueel gehouden op basis van de informatie die gevraagd en ongevraagd wordt ontvangen van de Nederlandse diplomatieke en consulaire vertegenwoordigingen in de desbetreffende landen. Indien relevante informatie op legalisatiegebied van derden, bijvoorbeeld van buitenlandse diplomatieke of consulaire vertegenwoordigingen in Nederland, wordt ontvangen dan wordt deze informatie ook in het landeninformatiesysteem opgenomen.

6.7. Burgers die zich met een verzoek om informatie tot een bestuursorgaan wenden mogen erop vertrouwen dat de verstrekte informatie adequaat, juist en volledig is. Indien het voor het bestuursorgaan onvoldoende duidelijk is of de gevraagde informatie adequaat, juist en volledig kan worden verstrekt geniet het de voorkeur dat het bestuursorgaan ofwel verwijst naar de voor de informatie verantwoordelijke instantie, ofwel aangeeft dat niet kan worden ingestaan voor de adequaatheid, juistheid en/of volledigheid van de gevraagde informatie. In verzoeksters geval gaf het ministerie aan dat het niet kon garanderen dat het gevraagde document daadwerkelijk kon worden verkregen omdat het totaal afhankelijk is van de lokale autoriteiten. De vraag is of het in dit geval op de weg van het ministerie had moeten liggen om, in het kader van de aangeboden bemiddeling, op de hoogte te zijn van de mogelijkheid om via het Zuid-Afrikaanse consulaat een geboorteakte aan te vragen.

6.8. Weliswaar kan in dit kader niet verwacht worden dat het ministerie te allen tijde op de hoogte is van een uitputtende lijst van mogelijkheden waarop een officiële buitenlandse (geboorte)akte kan worden verkregen, maar wel kan van het ministerie, in zijn

hoedanigheid als bemiddelaar, een actieve houding worden verwacht indien het gaat om het verwerven van informatie voor het actualiseren van zijn eigen, eerder genoemd, landeninformatiesysteem.

6.9. Een consulaire vertegenwoordiging in Nederland, zoals de Zuid-Afrikaanse, kan worden aangemerkt als een verstrekker van relevante informatie op het gebied van burgerlijke administratie zoals (legalisatie van) officiële akten, waaronder geboorteakten. Nu het ministerie een concreet verzoek tot bemiddeling werd gedaan aangaande een officiële akte uit Zuid-Afrika had het voor het ministerie voor de hand kunnen en moeten liggen om zich tot een dergelijke vertegenwoordiging te wenden teneinde zich op de hoogte te stellen van mogelijkheden om officiële (geboorte)akten te verkrijgen of voor informatie hierover verzoekster daarnaar moeten verwijzen en had het niet kunnen volstaan met de melding dat het niet van andere procedures op de hoogte was. Het ministerie heeft dit in strijd met het vereiste van actieve informatieverstrekking nagelaten.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, is niet gegrond ten aanzien van de klacht over de informatieverstrekking over de ontvangst van de aanvraag van de geboorteakte.

De klacht is gegrond ten aanzien van de klacht over de klachtbehandeling.

De klacht is gegrond ten aanzien van de klacht over het door de minister uit eigen beweging informatie verstrekken over andere procedures om een geboorteakte aan te vragen en de stelling van de minister dat hij niet van andere procedures op de hoogte was.

Onderzoek

Op 29 april 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Leiden, met een klacht over een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Buitenlandse Zaken verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de minister een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Tenslotte werd zowel aan verzoekster als aan de minister nog een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 17 januari 2003 verzocht verzoekster het Ministerie van Buitenlandse Zaken te bemiddelen bij de aanvraag van haar geboorteakte in Zuid-Afrika. Omstreeks 24 januari 2003 informeerde verzoekster telefonisch bij een medewerker van het ministerie naar de ontvangst van haar verzoek. Op 6 februari 2003 reageerde het ministerie op het verzoek van 17 januari 2003. Vervolgens diende verzoekster op 13 maart 2003 bij het ministerie een klacht in bij de afdeling Fraudebestrijding van de directie Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken van het ministerie. Deze klacht ging over het informatie verstrekken over de ontvangst van het verzoek om bemiddeling en de door het ministerie voorgestelde bemiddelingskosten.

2. Nadat omstreeks 10 april 2003 vanuit het ministerie telefonisch contact was opgenomen met verzoekster naar aanleiding van haar klacht, reageerde op 10 april 2003 de directeur Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken op de klacht van verzoekster. In zijn brief liet de directeur onder meer het volgende weten:

"Het aanvragen van een geboorteakte betreft inderdaad een standaard procedure, waarvoor de gemiddelde kosten € 90,76 bedragen. Uit ervaring is gebleken dat het aanvragen van akten in Zuid-Afrika een moeizaam proces is. Wij houden een gemiddelde aanvraagtijd aan van drie tot zes maanden. Dit kan echter betekenen dat de akte binnen twee maanden terecht is, soms duurt het zes maanden en soms zelfs nog langer. In een enkel geval is de akte niet meer te traceren. De Nederlandse ambassade is in deze totaal afhankelijk van lokale autoriteiten.

Het staat u vrij om van onze bemiddeling gebruik te maken of niet. Wij zijn niet op de hoogte van andere procedures. Als het u lukt om het via een ander kanaal sneller en

goedkoper gedaan te krijgen, zou ik daar zeker gebruik van maken. De akte moet in ieder geval voorzien zijn van een Apostille voor gebruik in Nederland. Wij adviseren u tevens uw akte na ontvangst te laten inschrijven bij het Bureau Bijzondere Akten van de gemeente Den Haag (...).

Om in het huwelijk te treden verlangen de Nederlandse gemeenten sinds 1995 een recente gelegaliseerde geboorteakte. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken is slechts een bemiddelende factor om uw geboorteakte te verkrijgen.

Ik vind het vervelend dat er naar uw mening niet adequaat op uw verzoek is gereageerd. U kunt er echter van overtuigd zijn dat wij de vele aanvragen zo effectief mogelijk behandelen."

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt Minister van Buitenlandse Zaken

De minister van Buitenlandse Zaken deelde in reactie van 21 juli 2003 op de klacht onder meer het volgende mee:

"(Verzoekster; N.o.) beklagt zich in de eerste plaats over de afdoening van haar verzoek tot het opvragen en legaliseren van haar Zuid-Afrikaanse geboorteakte via de afdeling DPV/DF. In dat verband merk ik op dat (verzoekster; N.o.) als gevolg van grote drukte bij en onderbezetting van de legalisatieafdeling van dit ministerie helaas pas op 6 februari 2003 een eerste reactie ontving op haar verzoek van 17 januari 2003. In bedoelde reactie is de procedure voor het aanvragen van akten uit Zuid-Afrika toegelicht.

De afhandeling van de brief van betrokkene van 18 maart 2003 is wederom wegens grote drukte bij de legalisatieafdeling vertraagd en vond pas plaats bij brief van 10 april 2003, hetgeen als onzorgvuldig kan worden aangemerkt.

Ten aanzien van de tweede grief, te weten dat de afdeling DPV/DF (verzoekster; N.o.) niet uit eigener beweging heeft geïnformeerd over andere procedures om een geboorteakte in Zuid-Afrika op te vragen, merk ik op dat de afdeling DPV/DF niet eerder op de hoogte was geraakt van de mogelijkheid tot bemiddeling door de ambassade van Zuid-Afrika te Den Haag ten behoeve van Nederlanders bij het opvragen van een geboorteakte in Zuid-Afrika.

Indien een dergelijke procedure voor het aanvragen en legaliseren van documenten via de ambassade van Zuid-Afrika te Den Haag bekend zou zijn geweest, zou (verzoekster; N.o.) hier uiteraard op zijn geweest.

Op grond van het bovenstaande kom ik tot de conclusie dat de klacht van betrokkene, voor zover deze betrekking heeft op de tijdsduur bij de beantwoording van haar brieven gegrond is, doch voor wat betreft de inhoudelijke beantwoording van haar brieven ongegrond is."

D. Nadere reactie minister van buitenlandse Zaken

1. Op 13 augustus 2003 verzocht de Nationale ombudsman de minister alsnog in te gaan op verzoeksters klacht dat in de reactie van 10 april 2003 op haar klacht van 18 maart 2003 door de minister niet was ingegaan op het niet verstrekken van informatie over de ontvangst van de aanvraag van de geboorteakte. Tevens stelde de Nationale ombudsman de volgende vragen aan de minister:

"Houdt u zich, met het oog op uw bemiddelende rol bij het aanvragen van officiële akten uit het buitenland, op de hoogte van ontwikkelingen in dan wel veranderingen van die procedure(s)?

Zo ja, kunt u aangeven op welke wijze dit normaliter gebeurt?

Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?"

In reactie hierop deelde de minister het volgende mee:

"In de eerste alinea van uw bovengenoemde brief stelt u dat nog niet is ingegaan op de grief van (verzoekster; N.o.) met betrekking tot de bevestiging van de ontvangst van haar aanvraag, in dat verband verwijs ik naar mijn brief van 21 juli 2003, waarin ik u heb medegedeeld dat (verzoekster; N.o.) bij brief van 6 februari 2003 is geantwoord op haar verzoek van 17 januari 2003 m.b.t. het opvragen- en legaliseren van haar Zuid-Afrikaanse geboorteakte, in deze brief is haar tevens medegedeeld onder welke voorwaarden de aanvraag nader in behandeling zou worden genomen. Naar mijn oordeel kan mijn brief van 6 februari 2003 als een ontvangstbevestiging worden aangemerkt. Voor uw informatie gaat een kopie van deze brief hierbij. Gelet op het vorenstaande acht ik op dit punt de klacht van (verzoekster; N.o.) ongegrond.

Met betrekking tot uw vragen, vervat in de derde alinea van uw bovengenoemde brief, deel ik u het volgende mede.

Mijn afdeling kent een zogenaamd landen informatiesysteem, dat informatie bevat over de burgerlijke administratie in relatie tot legalisatie van -op dit moment- 201 landen. Dit informatiesysteem is gepubliceerd op de website van dit Ministerie (www.minbuza.nl, onderdeel reizen en landen). Het up-to-date houden van dit landen informatiesysteem geschiedt op basis van de informatie die gevraagd en ongevraagd wordt ontvangen van de Nederlandse diplomatieke- en consulaire vertegenwoordigingen in de desbetreffende landen. Indien relevante informatie op legalisatiegebied van derden, bijvoorbeeld van buitenlandse diplomatieke- of consulaire vertegenwoordigingen in Nederland, wordt

ontvangen dan wordt deze informatie ook in het landen informatiesysteem opgenomen."

2. Op 17 oktober 2003 vroeg de Nationale ombudsman de aandacht van de minister voor de brief van 10 april 2003, van de directeur Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken aan verzoekster, waarin was gereageerd op haar klacht van 13 maart 2003 en waarin werd verwezen naar een telefoongesprek tussen een medewerker van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en verzoekster. De Nationale ombudsman stelde in verband hiermee de minister de volgende vragen:

"Wanneer heeft dit telefoongesprek plaatsgevonden?"

Is in dit telefoongesprek verzoeksters klacht over het niet verstrekken van informatie over de ontvangst van de aanvraag van de geboorteakte aan de orde geweest?

Is van dit telefoongesprek een notitie gemaakt? Zo ja, dan ontvang ik daarvan gaarne een kopie.

Zo nee, waarom niet?"

Hierop reageerde de minister als volgt:

"...Volgens het dossier terzake is van het door u bedoelde telefoongesprek met (verzoekster; N.o.) geen zogenaamde telefoonnotitie gemaakt. Ik ga er van uit dat dit niet is gebeurd omdat de inhoud van het telefoongesprek door mijn toenmalige medewerkster direct is weergegeven in een aan (verzoekster; N.o.) gerichte brief die op 10 april 2003 aan haar is verzonden. Bij gebrek aan een specifieke telefoonnotitie is niet te achterhalen wanneer het telefoongesprek precies heeft plaatsgehad, maar dit moet kort voor 10 april 2003 zijn geweest.

Nu duidelijk is dat het bedoelde telefoongesprek met (verzoekster; N.o.) juist ging over haar klacht over de handelwijze van dit ministerie m.b.t. tot de afdoening van haar verzoek tot het opvragen en legaliseren van haar Zuid-Afrikaanse geboorteakte, ga ik er van uit dat de grief van (verzoekster; N.o.) over het niet verstrekken van informatie over de ontvangst van haar aanvraag in bedoeld telefoongesprek zeker ook aan de orde is gekomen..."

3. Op 6 april 2004 vroeg de Nationale ombudsman de minister of het op het moment dat verzoekster omstreeks 24 januari 2003 informeerde of haar brief was ontvangen, het mogelijk was voor de betrokken medewerker om dit in de computer na te gaan. In reactie hierop gaf een medewerker van het ministerie aan dat dit destijds niet mogelijk was, daar het centrale registratiesysteem daartoe nog niet capabel genoeg was. Men was destijds wel bezig om dit te verbeteren, en thans is het wel mogelijk om binnengekomen post vrijwel direct in de computer te registreren, aldus de medewerker.

e. Nadere informatie verzoekster

Op 6 april 2004 stelde de Nationale ombudsman aan verzoekster de vraag of zij zich het telefoongesprek, waarvan melding was gemaakt in de reactie van 10 april 2003 van de minister, kon herinneren, in het bijzonder of in dat gesprek was gesproken over het niet reageren op de klacht dat verzoekster geen informatie werd verstrekt over de ontvangst van haar brief. Verzoekster antwoordde dat zij in dat telefoongesprek duidelijk had aangegeven dat zij niet inhoudelijk over de klacht wilde discussiëren maar dat zij uitdrukkelijk een schriftelijke reactie op haar ingediende klacht wenste.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1

"1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan."

Artikel 9:2

"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."

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 9:12

"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."

2. Rapport Nationale ombudsman 2003/325, 30 september 2003

"Gezien de enorme verscheidenheid aan onderwerpen die in brieven aan de orde kunnen worden gesteld, is het niet zinvol een concrete termijn te noemen waarbinnen bestuursorganen brieven behoren af te handelen. Daarom wordt als norm gehanteerd dat bestuursorganen brieven van burgers binnen een redelijke termijn behoren af te handelen. Het antwoord op de vraag of een afhandelingstermijn als redelijk valt aan te merken, is goeddeels afhankelijk van de inhoud van de brief, en zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld. Indien afhandeling van een brief naar verwachting niet binnen twee à drie weken mogelijk is, behoort het betrokken bestuursorgaan de brieven schrijver binnen deze termijn van twee à drie weken een behandelingsbericht te sturen."