



Rapport

Datum: 4 augustus 2004
Rapportnummer: 2004/303

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede in zijn reactie van 12 mei 2003 onvoldoende is ingegaan op verzoekers klacht van 19 april 2003. Meer specifiek klaagt verzoeker erover dat het college van burgemeester en wethouders niet is ingegaan op verzoekers opmerking dat de officier van justitie heeft verzocht om een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand aan verzoeker op te sturen.

Beoordeling

1. Verzoeker diende op 19 april 2003 een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede over het niet verstrekken van een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand, zelfs niet nadat de officier van justitie daarom had verzocht.
2. Het college van burgemeester en wethouders verklaarde bij brief van 12 mei 2003 de klacht ongegrond en voerde hierbij aan dat het aanvraagformulier conform afspraak reeds op 28 oktober 2002 naar de reclassering was verstuurd.
3. Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders onvoldoende is ingegaan op zijn klacht. Meer specifiek klaagt verzoeker erover dat het college van burgemeester en wethouders niet is ingegaan op zijn opmerking dat de officier van justitie heeft verzocht om een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand aan verzoeker op te sturen.
4. Het bestuursorgaan is verplicht om, na het afsluiten van het naar aanleiding van het ontvangen klaagschrift ingestelde onderzoek, de klager schriftelijk en gemotiveerd zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vaststaan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden (zie Achtergrond, onder 2.).
5. De wetgever heeft afgezien van het stellen van nadere eisen aan de motiveringsplicht, zoals neergelegd in artikel 9:12 Algemene wet bestuursrecht. Hoever de mededelingsplicht strekt, zal van geval tot geval verschillen, maar de behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld (zie Achtergrond, onder 2.).
6. Verzoeker klaagde er in zijn klachtbrief van 19 april 2003 - samengevat - over dat 1) hem in de periode tussen 2 oktober en 4 december 2002 geen aanvraagformulier is toegestuurd, 2) dat deze tijdens een huisbezoek niet is overhandigd en 3) dat deze zelfs na een verzoek van de officier van justitie niet aan hem is toegestuurd.

7. Het college van burgemeester en wethouders gaat in zijn reactie op de klacht slechts in op de eerste twee klachtonderdelen. Op verzoekers opmerking dat ook de officier van justitie namens hem heeft verzocht om een aanvraagformulier op te sturen, gaat het college van burgemeester en wethouders niet in. Verzoeker heeft het college van burgemeester en wethouders in latere brieven verscheidene malen verzocht alsnog een reactie hierop te geven. De gemeente antwoordde dat zij ervan uitging dat verzoekers vragen voldoende waren behandeld en verwees naar de eerder aan hem gestuurde brieven. In een van die brieven stelde het college dat de officier van justitie dit verzoek niet had gedaan. Vaststaat echter dat de officier van justitie dit verzoek wel heeft gedaan. De gemeente erkent dit thans, maar stelt dat naderhand onduidelijkheid was ontstaan over het al dan niet definitief verbroken zijn van de contacten tussen reclassering en verzoeker en dat er mogelijk opnieuw een aanvraagformulier naar de reclassering was gestuurd. Het college heeft dit echter niet in zijn reactie op de klacht dan wel in reactie op een latere brief van verzoeker weergegeven. Ondanks het feit dat de medewerkers van de gemeente zich aan verzoekers houding en de wijze van communiceren ergerden, mocht van het college worden verwacht dat het zakelijk en professioneel op verzoekers brieven reageerde. De Nationale ombudsman merkt hierbij op dat brieven waarin om een nadere reactie wordt verzocht met betrekking tot een eerder ingediende en al gemotiveerd afgewezen klacht geen inhoudelijke reactie hoeven te krijgen. Wel dient te worden nagegaan of er nieuwe feiten of omstandigheden naar voren worden gebracht die tot een andere reactie op de klacht hadden moeten leiden. Het college van burgemeester en wethouders is in dit geval niet voldoende op verzoekers klacht ingegaan, in ieder geval niet op verzoekers opmerking dat de officier van justitie heeft verzocht om een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand aan verzoeker op te sturen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede is gegrond.

Onderzoek

Op 10 september 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 27 juni 2003, van de heer C. te Enschede, met een klacht over een gedraging van college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede. Op 15 september 2003, 7 oktober 2003 en 20 oktober 2003 verzocht de Nationale ombudsman verzoeker telefonisch om nadere informatie en relevante stukken. Dit verzoek werd op 29 oktober 2003 nogmaals schriftelijk gedaan. Na ontvangst van deze stukken op 8 oktober 2003, 31 oktober 2003 en 3 november 2003 werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld. Tevens ontving de Nationale ombudsman in de loop van het onderzoek nadere stukken

van verzoeker.

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

Daarnaast werd de officier van justitie van de rechtbank te Almelo de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De officier van justitie berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen en of aan te vullen. De reactie van het college van burgemeester en wethouders gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 2 oktober 2002 beschikte de rechtbank te Almelo als volgt over de schorsing van de voorlopige hechtenis van verzoeker:

"...dat verdachte niet mondeling, telefonisch, schriftelijk, of op enige andere wijze contact mag zoeken met de medewerkers van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (verder DMO; N.o.) van de gemeente Enschede..."

2. Op 2 december 2002 faxte verzoeker zijn aan de contactpersoon bij de DMO gerichte brief van 2 december 2002 naar de officier van justitie van de rechtbank te Almelo. In deze brief aan zijn contactpersoon bij de DMO van de gemeente Enschede schreef verzoeker:

"...Zou u een formulier aanvraag voor bijzondere bijstand naar mijn adres kunnen opsturen a.u.b. (...)

Voor toekomstige contacten kunt u mij schrijven want de contacten met de reclassering bestaan niet meer..."

3. De officier van justitie liet bij brief van 4 december 2002 aan verzoeker weten dat zij zijn brief van 2 december 2002 naar de DMO had doorgestuurd:

"...Uw brief aan de DMO heb ik heden doorgestuurd aan de gemeente Enschede. De DMO zal proberen uw brief nog dit jaar te beantwoorden. Ik verzoek u dringend dat antwoord af te wachten..."

4. Bij beschikking van 5 december 2002 besloot de rechtbank te Almelo de schorsing van de voorlopige hechtenis van verzoeker op te heffen, omdat:

"...er gelet op de inhoud van een proces-verbaal van politie d.d. 5 december 2002 ernstige aanwijzingen zijn dat verdachte de (...) voorwaarde heeft overtreden, nu hij op 4 december 2002 bij de ingang van het servicecentrum Noord van de sociale dienst van de gemeente Enschede is verschenen en aldaar via zijn schoonzus (...) bij die dienst een "formulier aanvraag woninginrichting" heeft aangevraagd ..."

5. Op 23 december 2002 vroeg verzoeker om een onderzoek naar het uitblijven van toezending van een aanvraagformulier in de periode van 2 oktober tot 4 december 2002.

6. Bij brief van 9 januari 2003 liet de gemeente Enschede verzoeker het volgende weten:

"...Door de Officier van Justitie is de Reclassering, de heer (...), aangewezen om namens u contacten met de DMO te onderhouden. De heer (...) heeft inderdaad (ambtenaar X; N.o.) gevraagd een aanvraagformulier op te sturen omdat u een aanvraag voor woninginrichting wilde indienen. Aan dit verzoek heeft zij voldaan. De aanvraag is echter nooit bij DMO ingevuld, teruggekomen.

(...)

Ik vertrouw erop dat u eventuele vragen aan DMO via uw contactpersoon bij de reclassering zult laten verlopen. Als u zich aan deze afspraak houdt, zijn misverstanden in deze uitgesloten..."

7. Op 19 april 2003 diende verzoeker een klacht in over het niet verstrekken van een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand:

"...Hierbij dien ik mijn klacht over mijn kontaktpersoon (ambtenaar X; N.o.) van de DMO dat zij wetens en willens mijn aanvraag voor de bijzondere bijstand (...) direkt als indirect heeft tegengewerkt (...).

Tussen 2 oktober en 4 december vorig jaar was Sociale dienst nog bezig met onderzoek naar het rechtmatigheid hiervan en volgens mij heeft ze om tijd te winnen mij verhinderd om een formulier voor aanvraag bijzondere bijstand niet te kunnen bemachtigen en de aanvraag (...) niet te kunnen indienen.

Op 29 oktober op een huisbezoek v/d DMO en wel door (ambtenaar X; N.o.) zou de reclasseringmedewerker deze formulier mij overhandigen. Niet gebeurd en als reden

vergeten mee te nemen. Zowel Sociale dienst als reclassering heeft deze formulier nimmer en nooit naar me opgestuurd. Hoewel ik dringend hiernaar vroeg. Zelfs officier van justitie (...) vroeg namens mij deze aan Sociale dienst aan (ambtenaar X; N.o.) te doen opsturen. Zelfs dit is niet gedaan. Wil graag verklaring hierop..."

8. Op 23 april 2003 deelde de gemeente Enschede het volgende mee aan verzoeker:

"...Naar aanleiding van de vragen die u gesteld heeft in uw brief welke op 22-4-2003 bij DMO is binnengekomen deel ik u mede dat op het moment dat uw schoonzuster een aanvraagformulier voor u wilde ophalen bij de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling de contacten nog steeds via de Reclassering liepen waardoor de Officier van Justitie ook niet aan mij heeft verzocht om het gevraagde naar u op te sturen..."

9. De ontvangst van de klacht bevestigde de gemeente Enschede bij brief van 7 mei 2003:

"...Uw klacht is onder nummer (...) in behandeling bij (ambtenaar Y; N.o.), hoofd Activering en Inkomensvoorziening, telefonisch bereikbaar onder nummer..."

10. Op 7 mei 2003 reageerde de directeur van de DMO ook als volgt op verzoekers klacht:

"...Uw klacht d.d. 19-04-2003 heb ik, zoals u weet, in behandeling gegeven bij (ambtenaar Z; N.o) afdeling/team WSA-Noord.

Tijdens het onderzoek is het volgende gebleken:

Op 28 oktober 2002 is op verzoek van de reclassering een aanvraag Bijzondere Bijstand naar de Reclassering gefaxt. De heer (...) van de Reclassering had uw e-mail naar ons doorgestuurd. Alle contacten met u liepen destijds nog via de reclassering. Zoals reeds aan u uitgelegd in de brief van 9 januari 2003, is dit formulier nimmer bij de DMO teruggekomen. (...)

Tijdens het huisbezoek van (ambtenaar X; N.o.) op 29 oktober 2002 is niet gesproken over een aanvraag Bijzondere Bijstand.

Voor alle duidelijkheid deel ik u nog mee dat ik bij deze uw klacht als afgedaan beschouw. Als u nog prijs stelt op een gesprek met (ambtenaar Y; N.o.) dient u vooraf schriftelijk aan te geven over welke onderwerpen u wilt praten. Ik wijs u er daarbij op dat uitsluitend gesproken kan worden over concrete punten..."

11. Op 12 mei 2003 reageerde de directeur van de DMO opnieuw met een vrijwel identieke brief op verzoekers klacht:

"...Uw klacht van 19 april 2003 heb ik, zoals u weet, in behandeling gegeven bij (ambtenaar Y; N.o.), hoofd Activering & Inkomensvoorziening. Tijdens het onderzoek is het volgende gebleken:

Op 28 oktober 2002 is op verzoek van de reclassering een aanvraag Bijzondere Bijstand naar de Reclassering gefaxt. De heer (...) van de Reclassering had uw e-mail naar ons doorgestuurd. Alle contacten met u liepen destijds nog via de reclassering. Zoals reeds aan u uitgelegd in de brief van 9 januari 2003, is dit formulier nimmer bij de DMO teruggekomen. (...)

Tijdens het huisbezoek van (ambtenaar X; N.o.) op 29 oktober 2002 is niet gesproken over een aanvraag Bijzondere Bijstand.

Voor alle duidelijkheid deel ik u nog mee dat ik bij deze uw klacht als afgedaan beschouw. Als u nog prijs stelt op een gesprek met (ambtenaar Y; N.o.) dient u vooraf schriftelijk aan te geven over welke onderwerpen u wilt praten. Ik wijs u er daarbij op dat uitsluitend gesproken kan worden over concrete punten..."

12. Hierop reageerde verzoeker bij brief van 13 mei 2003:

In uw brief van 12 mei j.l. geeft u aan dat op het huisbezoek van (ambtenaar X; N.o.) en zijn mannelijke collega en (de reclasseringsambtenaar; N.o.) aan mijn adres niet is gesproken over een formulier voor aanvraag bijzondere bijstand. Dit is niet waar. (De reclasseringsambtenaar; N.o.) heeft me eerder die dag beloofd om de formulier voor aanvraag bijzondere bijstand met zich mee te nemen op het huisbezoek omdat ik dringend op diverse keren hierna heb gevraagd (...). Na het controle aan mijn adres bevonden we in mijn woonkamer met zijn vieren en heb ik netjes gevraagd naar het formulier die (de reclasseringsambtenaar; N.o.) me zoude overhandigen zodat ik de aanvraag voor bijzondere bijstand kan aanvragen. (...)

(Ambtenaar X; N.o.) en zijn mannelijke collega zijn hiervan getuige dat (de reclasseringsambtenaar; N.o.) me aangaf als antwoord dat hij deze vergeten was mee te nemen. Het is dus degelijk gesproken over het formulier voor aanvraag bijzondere bijstand of alsnog deze naar me op te sturen per post.

Ik zou graag een verklaring van (ambtenaar X; N.o.) en zijn mannelijke collega willen hebben dat we die dag niets hierover zouden hebben gesproken..."

13. Verzoeker legde tevens bij brief van 13 mei 2003 de volgende vraag voor aan zijn contactpersoon bij de DMO:

"...Mijn vraag aan u is nogmaals: heeft de officier van justitie (...) u überhaupt gevraagd om een formulier naar me op te doen sturen of enkel gesprek hierover met u heeft gehad?"

14. Ook bij brief van 14 mei 2003 vroeg verzoeker de gemeente waarom hem geen aanvraagformulier voor bijzondere bijstand was opgestuurd:

"...Ik zou graag willen weten waarom mij geen formulier voor aanvraag bijzondere bijstand niet is opgestuurd worden zowel op schriftelijke verzoek voor 4 december 02 en zowel verzoek door officier van justitie aan (ambtenaar X; N.o.) om mij een formulier te doen opsturen. De officier van justitie was op de hoogte dat de contacten met de reclassering niet meer bestonden omdat de reclassering deze contacten hebben opgezegd..."

15. Het hoofd van de afdeling Activering en Inkomensvoorziening antwoordde bij brief van 20 mei 2003:

"...Naar aanleiding van uw brief van 13 mei 2003, volsta ik met u te verwijzen naar de aan u op 23 april, 7 mei en 12 mei van dit jaar gestuurde brieven. Daarin wordt ingegaan op de door u gestelde vragen. Voor alle duidelijkheid deel ik daarbij nog mee dat wij van mening zijn dat daarmee voldoende gezegd is over uw aanvraag bijzondere bijstand.

Brieven met vragen over dit onderwerp zullen voortaan dan ook niet meer worden beantwoord..."

16. Verzoeker legt echter bij brief van 8 juni 2003 nogmaals de vraag bij de gemeente neer:

"...Ik zou graag willen weten waarom mij geen formulier voor aanvraag bijzondere bijstand niet is opgestuurd worden zowel op schriftelijke verzoek voor 4 december 02 en zowel verzoek door officier van justitie aan (ambtenaar X; N.o.) om mij een formulier te doen opsturen. De officier van justitie was op de hoogte dat de contacten met de reclassering niet meer bestonden omdat de reclassering deze contacten hebben opgezegd..."

17. Bij brief van 18 juni 2003 deelde een ambtenaar van de Stafeenheid Bestuurlijke en Juridische Zaken van de DMO aan verzoeker het volgende mee:

"...Zoals u reeds eerder is meegedeeld in de brief van (het hoofd van de afdeling Activering en Inkomensvoorziening; N.o.) van 20 mei 2003, worden vragen van u over uw aanvraag bijzondere bijstand niet meer in behandeling genomen. De door u gestelde vragen zijn namelijk al afdoende behandeld in de aan u gestuurde brieven op 23 april, 7 en 12 mei 2003..."

B. Standpunt verzoeker

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

2. In zijn brieven van 5 en 8 januari 2004 aan de Nationale ombudsman benadrukte verzoeker nogmaals dat hij een antwoord wenst op zijn vraag of officier van justitie de DMO namens hem heeft gevraagd om een formulier naar hem op te sturen en zo ja, waarom de DMO aan dit verzoek geen gehoor heeft gegeven. Verzoeker vraagt zich af of

de DMO er niet op de hoogte was dat zijn contacten met de reclassering waren verbroken.

C. Standpunt gemeente Enschede

1. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders bij brief van 18 december 2003 het volgende mee:

"...(Verzoeker; N.o.) stuurt sinds november 2002 met enige regelmaat brieven naar de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Enschede. Deze brieven hebben allemaal ongeveer dezelfde inhoud, te weten het door DMO niet verstrekken van een aanvraag voor bijzondere bijstand.

In de brief van DMO van 12 mei 2003 is duidelijk aangegeven dat er door DMO een aanvraag voor bijzondere bijstand naar de Reclassering is gefaxt. Alle contacten met de heer C. verliepen in die tijd via de Reclassering. Nu vaststaat dat het formulier is verzonden, doet de opmerking over de officier van justitie niet meer ter zake. Zoals ook in de brief van 12 mei 2003 is gezegd, heeft de DMO het formulier nooit terug ontvangen van (verzoeker; N.o.).

De klacht van (verzoeker; N.o.) dat in de reactie van 12 mei 2003 onvoldoende wordt ingegaan op zijn klacht, is dan ook ongegrond. Wij beschouwen de klacht verder als afgedaan..."

2. Deze reactie was voor de Nationale ombudsman aanleiding voor het stellen van nadere vragen, die het college van burgemeester en wethouders bij brief van 22 maart 2004 als volgt beantwoordde:

"...De officier van justitie (...) heeft de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Enschede verzocht een aanvraagformulier voor bijzondere bijstand aan (verzoeker; N.o.) te overhandigen. Aan dit verzoek heeft de DMO gevolg gegeven. Het aanvraagformulier is conform de op dat moment bestaande afspraak tussen justitie en de DMO naar de reclassering gestuurd, omdat alle contacten met (verzoeker; N.o.) in die periode via de reclassering verliepen. Aan de reclassering is vervolgens verzocht het formulier door te sturen naar (verzoeker; N.o.). In deze periode is tevens echter het contact tussen de reclassering en (verzoeker; N.o.) verbroken, wegens een niet werkbare situatie. Hiervan zijn wij echter pas in een later stadium, na het verzoek van de officier van justitie, op de hoogte gesteld. Dit heeft er waarschijnlijk toe geleid dat (verzoeker; N.o.) het aanvraagformulier niet heeft ontvangen.

Onze opmerking in onze brief van 18 december 2003 dat het verzoek van de officier van justitie niet ter zake doet, willen wij hierbij corrigeren. Dit verzoek doet wel ter zake, aangezien de DMO naar aanleiding van dit verzoek een aanvraagformulier naar de reclassering heeft gestuurd.

Op uw vraag waarom wij niet hebben geantwoord op de vraag van (verzoeker; N.o.) of de officier van justitie de gemeente heeft verzocht een aanvraagformulier op te sturen en op zijn vraag waarom aan dit verzoek niet is voldaan, willen wij volstaan met de opmerking dat wij in onze brief van 12 mei 2003 duidelijk hebben gemaakt dat er een aanvraagformulier naar de reclassering is gestuurd. De vermelding van de bron van het verzoek hebben wij achterwege gelaten, maar aan het verzoek is wel voldaan zoals u hiervoor hebt kunnen lezen..."

3. Op weer nadere vragen van de Nationale ombudsman antwoordde het college van burgemeester en wethouders bij brief van 7 mei 2004 als volgt:

"...Inderdaad is (het verbreken van de contacten tussen reclassering en verzoeker; N.o.) aan de DMO ter kennis gebracht door middel van een brief van klager de dato 2 december 2002, aan de Officier van Justitie te Almelo. Deze brief is door de Officier op 4 december 2002 doorgefaxt.

Echter, omtrent het al dan niet (definitief) verbroken zijn van de contacten tussen klager en de reclassering ontstond naderhand onduidelijkheid, met name omdat de reclassering kennelijk in de veronderstelling verkeerde dat haar contacten met klager nog functioneerden (en dat ook aangaf in de richting van de DMO). Zodoende kan het zijn voorgekomen dat ook via de reclassering nog formulieren zijn toegezonden.

(...)

Het door klager ingevulde aanvraagformulier bijzondere bijstand, (...), is daaraan voorafgaand tijdens de detentie van klager rechtstreeks aan hem gezonden, op zijn detentieadres (...). Nu klagers detentie toentertijd was ingegaan op 5 december 2002, zal toezending van het formulier naar alle waarschijnlijkheid medio december 2002 hebben plaatsgevonden..."

D. Informatie officier van justitie

In het kader van het onderzoek deelde de officier van justitie van de rechtbank te Almelo op 16 en 23 januari 2004 het volgende, voor zover van belang voor het onderzoek, telefonisch mee aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman:

"...Ik heb geprobeerd te bemiddelen tussen (verzoeker; N.o.) en de DMO op het moment dat de contacten met de reclassering spaak waren gelopen. Ik heb (verzoeker; N.o.) geholpen met het opstellen van een brief aan de DMO met het verzoek een aanvraagformulier bijzondere bijstand naar hem op te sturen. De brief van (verzoeker; N.o.) van 2 december 2002 heb ik per fax doorgestuurd naar de DMO. Dit heb ik per brief aan (verzoeker; N.o.) bevestigd..."

E. Reactie gemeente Enschede

Naar aanleiding van het verslag van bevindingen liet het college van burgemeester en wethouders op 24 juni 2004 telefonisch nog het volgende weten:

"...Voor zover het college niet volledig op verzoekers brieven heeft gereageerd, is dit mede te wijten aan verzoekers agressieve houding in het verleden en zijn dwingende manier van communiceren. Als gevolg hiervan heeft verzoeker verschillende gesprekspartners binnen de gemeente gehad en hebben verschillende medewerkers zijn brieven behandeld. Een en ander heeft een zakelijke en professionele houding van de medewerkers bemoeilijkt..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:12, eerste lid

"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 consequenties die het daaraan verbindt."

2. Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, pagina 22

"...Artikel 9:12

Het onderhavige artikel verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vaststaan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden.

Hoever de mededelingsplicht strekt zal van geval tot geval verschillen. Uit de aard der zaak bevat de afdoeningsbrief het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld..."