

Rapport

Datum: 2 februari 2007

Rapportnummer: 2007/022

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer (verder RDW):

hem niet tijdig heeft geïnformeerd over de in januari 2003 bij de RDW te Schiedam gestolen blanco kentekenbewijzen;

zijn verzoek om vergoeding van de schade, die hij stelt te hebben geleden tengevolge van het niet informeren, heeft afgewezen;

zijn brief van 11 januari 2005, waarin hij klaagde over de handelwijze van de RDW en waarin hij de RDW aansprakelijk stelde voor de geleden schade, niet zelf heeft beantwoord, maar de beantwoording heeft overgelaten aan (de advocaat van) de schadeverzekeraar.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker is eigenaar van een autobedrijf. Hij kocht in april 2003 een gebruikte auto. Hij controleerde vooraf of de gegevens op het identiteitsbewijs, het kentekenbewijs en de kenmerken van het voertuig, inclusief het chassisnummer, overeenkwamen. Nadien bleek hem dat de aangekochte auto gestolen was in België. Het chassisnummer was veranderd en het overgelegde kentekenbewijs bleek een gestolen blanco kentekenbewijs, waarop de gegevens van de aangeboden auto en de gegevens van de verkoper nadien waren ingevuld.

Verzoeker moest de auto op grond van een beslissing van de rechtbank Zutphen aan de eigenaar teruggeven en leed hierdoor schade.

2. Omdat verzoeker ontdekte dat het gebruikte blanco kentekenbewijs, tezamen met 189 anderen, eind januari 2003 was gestolen bij een vestiging van de RDW, zond hij op 7 januari 2005 een brief aan de RDW. In deze brief stelde hij dat de geleden schade het gevolg was van het feit dat hij niet tijdig geïnformeerd werd. Verzoeker was van mening dat de RDW hem als autohandelaar terstond na de diefstal had moeten informeren. Het kentekenbewijs vormt een belangrijk gegeven voor autohandelaren bij de vaststelling van de juiste gegevens en de tenaamstelling van een voertuig. De RDW, als instantie die de kentekenbewijzen verstrekt en beheert, heeft naar zijn mening hierin een verantwoordelijkheid en zorgplicht ten opzichte van de bij haar bekende autohandelaren.

3. Verzoeker ontving in reactie op zijn brief op 24 januari 2005 bericht van de ING bank. De ING bank meldde dat zij optrad als assurantiemakelaar van de RDW en dat zij de schade aangemeld had bij de aansprakelijkheidsverzekering. De ING bank beloofde

verzoeker te informeren zodra zij een reactie van de schadeverzekeraar zou hebben ontvangen.

4. Bij brief van 4 augustus 2005 reageerde de advocaat van de schadeverzekeraar op de klacht van verzoeker en zijn verzoek om schadevergoeding.

De advocaat liet weten dat de RDW op verzoek van de politie, in het belang van het opsporingsonderzoek, geen ruchtbaarheid aan de diefstal had gegeven. Het ging om een diefstal die in een groter geheel van diefstallen was gepleegd. De politie wilde kennelijk alle betrokkenen zoveel mogelijk oppakken. Het was de eerste keer dat de RDW met zo'n diefstal werd geconfronteerd. Toen de RDW hoorde dat de blanco kentekenbewijzen werden gebruikt om auto's om te katten, werden de autohandelaren alsnog gewaarschuwd.

De advocaat voegde het dossier van het opsporingsonderzoek naar een aantal bedrijfsinbraken, waaronder de inbraak bij de vestiging van de RDW, als bijlage bij zijn brief. Uit dit dossier blijkt dat het onderzoek tot begin 2004 heeft voortgeduurd. De verdachten van de inbraak bij de RDW werden eind november 2003 aangehouden.

Wat betreft de schade stelde de advocaat dat de eigenaar van de gestolen auto deze op grond van artikel 3:86 BW kon terugvorderen. Verzoeker zou beschermd zijn tegen deze terugvordering als hij aan de eigenaar de gegevens zou verschaffen die nodig waren om de vervreemder terug te vinden. Omdat verzoeker blijkbaar die gegevens niet kon verschaffen, had hij het zelf onmogelijk gemaakt om de schade te verhalen op de verkoper. Daarnaast stelde de advocaat dat de aankoop werd betwist en dat uit de gegevens die verzoeker had opgestuurd niet bleek dat de tenaamstelling van het kenteken en de persoon die de auto verkocht dezelfde waren. De advocaat concludeerde dat de schade aan verzoeker zelf te wijten was.

5. Verzoeker wendde zich tot de Nationale ombudsman. Naast de punten die hij al in zijn brief aan de RDW noemde, gaf hij aan dat hij zich er niet in kon vinden dat zijn brief aan de RDW niet door de RDW werd beantwoord.

6. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman liet de RDW onder meer het volgende weten:

De RDW had na de diefstal van eind januari 2003 de RDW-medewerkers schriftelijk op 10 februari 2003 geïnformeerd. Politie en justitie verzochten de RDW om in het belang van het opsporingsonderzoek geen informatie naar buiten te brengen. Bij brief van 1 oktober 2003 werden de autohandelaren alsnog geïnformeerd. De RDW voegde een kopie van de brief aan de autohandelaren bij haar reactie. In deze brief worden de serienummers van de gestolen blanco kentekenbewijzen genoemd.

De RDW stelde niet verantwoordelijk te zijn voor het feit dat het voertuig was omgekat en dat de verkoper gebruik had gemaakt van vervalste gegevens op een kentekenbewijs. Verzoeker liep geen ander risico dan iedere andere koper van een tweedehandse auto.

De beantwoording en afhandeling van de brief van verzoeker door een advocaat van de verzekeraar van de RDW is de gebruikelijke werkwijze bij een schadeclaim. De RDW achtte deze wijze van reageren juist.

7. Verzoeker reageerde op de stellingen van de RDW. Hij merkte onder andere op dat de RDW de afweging heeft gemaakt tussen het opsporingsbelang en het belang van de autobranche. Als gevolg van deze keuze van de RDW was hij niet op de hoogte van de diefstal van de blanco kentekenbewijzen. Als hij wel op de hoogte was gesteld, had hij kunnen zien dat de auto die hij kocht niet van een geldig kentekenbewijs was voorzien.

II Beoordeling

1. Ten aanzien van de informatieverstrekking

8. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

9. De RDW was zich bewust van het belang voor de autohandel bij informatie over de diefstal van blanco kentekenbewijzen. Hij besepte dat de autohandel geconfronteerd zou kunnen worden met voertuigen die voorzien zijn van een vervalst kenteken met een documentnummer uit de ontvreemde serie. Toch heeft de RDW er in eerste instantie voor gekozen, vanwege het verzoek van politie en justitie, af te zien van het verstrekken van informatie over de gestolen blanco kentekenbewijzen aan de autohandelaren.

10. De RDW heeft echter eind september 2003, toen hem bleek dat inmiddels met een gestolen kentekenbewijs daadwerkelijk om een wijziging in het kentekenregister werd verzocht, besloten alsnog de autohandelaren te informeren. Uit het dossier van het opsporingsonderzoek is gebleken dat op dat moment het opsporingsonderzoek onverminderd voortduurde.

11. Aangezien de RDW zich al van meet af aan bewust was van het risico van het gebruik van de gestolen kentekenbewijzen is de Nationale ombudsman van oordeel dat het bekend worden met een feitelijke tenaamstelling met een gestolen kentekenbewijs niet een dusdanige wijziging van omstandigheden is, dat enkel op grond hiervan anders met de informatieverstrekking moest worden omgegaan dan daarvoor. Niet in te zien valt dan ook waarom de RDW heeft gewacht met het informeren van de autohandelaren tot er gebruik werd gemaakt van een gestolen kentekenplaat. De RDW had die informatie spoedig na het ontdekken van de diefstal aan de autohandelaren, waaronder verzoeker, moeten verstrekken zodat deze bij de aan- en verkoop van auto's hiermee rekening konden

houden.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

2. Ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding

12. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit betekent onder meer dat de RDW bij de motivering van een beslissing op een verzoek om schadevergoeding op alle aspecten die voor de beoordeling van dit verzoek van belang zijn moet ingaan.

13. Een bestuursorgaan kan na afweging van de belangen besluiten om het algemeen belang voor te laten gaan op het belang van een of meerdere burgers. Dit betekent echter niet dat de nadelige gevolgen die een burger ondervindt van deze keuze van het bestuursorgaan altijd voor rekening van deze burger dienen te komen. De Hoge Raad heeft in zijn arrest van 17 september 2004 (zie Achtergrond, onder 1.) meer duidelijkheid geschapen over de aansprakelijkheid voor schade in dergelijke situaties. De Hoge Raad geeft daarbij aan dat schade die niet behoort tot het maatschappelijk risico van zo'n burger door de overheid vergoed dient te worden. De hoogte van de schadevergoeding kan worden verminderd en soms kan de schadevergoedingsplicht zelfs geheel komen te vervallen wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend.

14. Zo zou ook de RDW het opsporingsbelang voorrang hebben kunnen geven op het belang dat bepaalde burgers hadden bij informatie over de gestolen kentekenbewijzen.

Onder 11. is overigens vastgesteld dat de RDW verzoeker ten onrechte niet tijdig heeft geïnformeerd over de diefstal van de blanco kentekenbewijzen.

De RDW beschikt over kentekenbewijzen waarmee het rechtmatige eigendom van een voertuig wordt vastgesteld. Een burger mag er in het algemeen in het maatschappelijk verkeer vanuit gaan dat een verkoper die over een origineel kentekenbewijs beschikt en zich ook conform dat kentekenbewijs kan legitimeren, de eigenaar van het voertuig is.

15. Vaststaat dat verzoeker als hij tijdig over de informatie over de gestolen kentekenbewijzen had kunnen beschikken, in de gelegenheid zou zijn geweest te ontdekken dat met de gegevens van de auto die hem aangeboden werd, was gefraudeerd. Op basis van die kennis had hij van de koop van de auto af kunnen zien.

16. In de brief van 4 augustus 2005, waarin afwijzend werd gereageerd op het verzoek om schadevergoeding, is onvoldoende ingegaan op de vraag of de nadelige gevolgen die verzoeker ondervond van de keuze van de RDW om niet onmiddellijk informatie over de diefstal van de kentekenbewijzen te verspreiden - zelfs als die keuze legitiem zou zijn geweest - tot het maatschappelijk risico van verzoeker behoort.

Daarmee is de beslissing om geen schade te vergoeden onvoldoende gemotiveerd.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Dit vormt aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling in dit rapport.

3. Ten aanzien van de beantwoording van de brief van 7 januari 2005

17. De brief die verzoeker op 7 januari 2005 aan de RDW stuurde, bevatte zowel een klacht als een verzoek om schadevergoeding. Beide zijn niet door de RDW zelf behandeld of beantwoord.

De klacht

18. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan ervoor dient te zorgen dat klachtbehandeling volgens de wettelijke regels plaatsvindt.

19. Een ingediende klacht dient door het bestuursorgaan te worden behandeld in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond). De RDW heeft hieraan niet voldaan. Zo heeft de RDW de ontvangst van de klacht niet bevestigd, de RDW heeft verzoeker niet gehoord en de RDW heeft verzoeker niet schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk

Het verzoek om vergoeding van schade

20. De Nationale ombudsman kan er begrip voor opbrengen dat de RDW de beoordeling van een schadevergoedingsverzoek overlaat aan zijn verzekeraar. Meestal zal de RDW op grond van de overeenkomst met de verzekeraar ook verplicht zijn de claim door deze verzekeraar te laten beoordelen alvorens daarover een standpunt in te nemen. Dat ontslaat de RDW echter niet van zijn verantwoordelijkheid voor correcte afhandeling van het verzoek om schadevergoeding. Zo zal van de zijde van de RDW aan de verzoeker duidelijk moeten worden gemaakt in hoeverre het standpunt van de verzekeraar als beslissing van de RDW kan worden aangemerkt. Ook zullen de binnen de RDW voor afhandeling verantwoordelijke functionarissen erop moeten toezien dat dit binnen redelijke termijn gebeurt en dat verzoeker zonodig wordt geïnformeerd over de voortgang.

21. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en

desgevraagd van adequate informatie voorzien.

22. De RDW heeft niet zelf geantwoord op het verzoek om schadevergoeding van verzoeker doch heeft dit overgelaten aan (de advocaat van) zijn schadeverzekeraar. Daarmee heeft de RDW gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer, is gegrond ten aanzien van:

- het verzoeker niet tijdig informeren over de in januari 2003 bij de RDW te Schiedam gestolen blanco kentekenbewijzen, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- het afwijzen van het verzoek om vergoeding van de schade, die verzoeker stelt te hebben geleden tengevolge van het niet informeren, wegens schending van het motiveringsvereiste;
- de beantwoording van verzoekers brief van 11 januari 2005 door (de advocaat van) zijn schadeverzekeraar:

ten aanzien van de klacht, wegens schending van het beginsel van fair play;

ten aanzien van het verzoek om vergoeding van schade, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft de Dienst Wegverkeer in overweging het verzoek om schadevergoeding opnieuw te beoordelen met inachtneming van hetgeen de Nationale ombudsman hiervoor onder 12 tot en met 16 heeft overwogen.

[Author ID1: at Fri Sep 14 16:21:00 2007]

De RDW heeft het verzoek om schadevergoeding in juni 2007 opnieuw afgewezen. [Author ID1: at Fri Sep 14 16:20:00 2007] Omdat de RDW de afwijzing duidelijk met argumenten heeft onderbouwd, is daarmee de aanbeveling voldoende opgevolgd. [Author ID1: at Fri Sep 14 16:20:00 2007]

Onderzoek

Op 13 december 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te X, met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Dienst Wegverkeer, werd een onderzoek ingesteld.

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

Tijdens het onderzoek kregen de Dienst Wegverkeer en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

de brief van verzoeker aan de RDW van 7 januari 2005, waarin hij zijn klachten verwoordt;

de brief van ING bank aan verzoeker van 24 januari 2005, waarin de ING-bank zich als assurantiemakelaar voor de RDW bekend maakt;

de brief van mr. G.J. de Lange aan verzoeker van 4 augustus 2005, waarin de aansprakelijkheid voor de geclaimde schade wordt afgewezen;

de brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 9 december 2005, waarin hij klaagt over gedragingen van de RDW;

de brief van de RDW aan de Nationale ombudsman van 7 april 2006, waarin de RDW reageert op de klacht van verzoeker;

de brief van verzoeker van 1 mei 2006 aan de Nationale ombudsman, waarin hij reageert op de reactie van de RDW.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Arrest van de Hoge Raad van 17 september 2004, NJ 2005, 392, overwegingen 3.2.2 en 3.3

"3.2.2 (...) Het hof heeft zijn oordeel (...) doen steunen op de volgende, samengevat weergegeven, overwegingen. Schade die tijdens een huiszoeking welke geschiedt overeenkomstig de regels van strafvordering in de woning van een ander dan de verdachte, is aangericht aan zaken van die ander of van een derde, behoort in beginsel niet tot het maatschappelijk risico van die ander of die derde. Niettemin kan andere danodeloze schade onder omstandigheden geheel of ten dele tot het maatschappelijk risico van die ander of die derde behoren. Dergelijke schade behoort volledig voor het risico van de derde te blijven, indien hij op enigerlei wijze is betrokken bij het strafbare feit waarop de huiszoeking betrekking heeft, of indien hij weet dan wel behoort te weten of te vermoeden dat zijn woning voor strafbare feiten wordt gebruikt, bijvoorbeeld omdat hij ermee bekend is dat de verdachte zich bezighoudt met strafbare feiten die tot huiszoeking aanleiding kunnen geven en hij de verdachte van zijn woning gebruik laat maken. Voor gedeeltelijke toerekening is aanleiding wanneer de ander of de derde niet geacht kan worden hiermee bekend te zijn, maar wel in zodanige verhouding tot de verdachte staat dat hij zich, wat de huiszoeking betreft, van willekeurige andere derden onderscheidt. Van een dergelijke verhouding is bijvoorbeeld sprake indien de verdachte op grond van een familierelatie en/of een affectieve relatie bij de ander in huis woont. Dit laatste deed zich volgens het hof in het onderhavige geval voor.

3.3 Bij de beoordeling van de tegen deze overwegingen gerichte klachten moet het volgende worden vooropgesteld. Ook indien een overheidshandeling op zichzelf niet als onrechtmatig kan worden aangemerkt, is de overheid op grond van onrechtmatige daad aansprakelijk voor de onevenredig nadelige gevolgen van zodanige handeling, dat wil zeggen de gevolgen die buiten het normale maatschappelijk risico of het normale bedrijfsrisico vallen en die op een beperkte groep burgers of instellingen drukken (vgl. HR 30 maart 2001, nr. COO/083, NJ 2003, 615). De vraag of in een bepaald geval de gevolgen van een overheidshandeling buiten het normale maatschappelijk risico of het normale bedrijfsrisico vallen moet worden beantwoord met inachtneming van alle van belang zijnde omstandigheden van het geval. Van belang kan hierbij onder meer zijn enerzijds de aard van de overheidshandeling en het gewicht van het daarmee gediende belang alsmede in hoeverre die handeling en de gevolgen daarvan voorzienbaar zijn voor de derde die als gevolg daarvan schade lijdt, en anderzijds de aard en de omvang van de toegebrachte schade. Voorzover het gaat om strafvorderlijk optreden waarvan de gevolgen een ander dan de verdachte treffen, kan als uitgangspunt worden gehanteerd dat in het algemeen enig ongemak of gering tijdverlies niet als onevenredig kan worden aangemerkt en dat men dit zal moeten aanvaarden als vallend binnen het normale maatschappelijk risico of het normale bedrijfsrisico, maar dat dit niet zonder meer zal kunnen worden gezegd indien zaken van die ander als gevolg van dit optreden worden beschadigd. Dit een en ander brengt mee dat moet worden aangenomen dat schade die bij een

huiszoeking in de woning van een ander dan de verdachte wordt toegebracht aan zaken van die ander, niet behoort tot het maatschappelijk risico van die ander, zodat de overheid in beginsel gehouden is die schade op grond van onrechtmatige daad te vergoeden. Bij bevestigende beantwoording van de vraag of de overheid op deze grond in beginsel aansprakelijk is, kan vervolgens de vraag rijzen of de op de overheid rustende vergoedingsplicht op de voet van art. 6:101 BW moet worden verminderd of geheel moet vervallen, omdat de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend. Bij de beoordeling van de vraag of de verplichting tot schadevergoeding, zo de overheid daartoe in beginsel is gehouden, moet worden verminderd of geheel kan vervallen, is dan, naast de toepassing van art. 6:101 BW, geen plaats voor en ook geen behoefte aan een afzonderlijke toetsing aan de hand van de vraag of bepaalde omstandigheden al dan niet tot het maatschappelijke risico van de benadeelde behoren: deze omstandigheden behoren immers al verdisconteerd te zijn in het oordeel dat de overheid in beginsel aansprakelijk is. Overige omstandigheden waarvan kan worden gezegd dat zij voor risico van de benadeelde komen, kunnen in het kader van art. 6:101 BW worden meegewogen bij de vaststelling van hetgeen de billijkheid als bedoeld in de slotzinsnede van het eerste lid van deze bepaling eist. Toepassing van deze bepaling brengt voor zover hier van belang derhalve mee, enerzijds, dat zich gevallen kunnen voordoen waarin het gaat om schadelijke gevolgen van een overheidshandeling, die in beginsel niet tot het normale risico van de burger behoren, maar deze toch de geleden schade niet of niet geheel kan verhalen. Anderzijds kan het oordeel dat geen aanspraak bestaat op schadevergoeding gegrond worden op het geheel vervallen van de verplichting, zoals voorzien in art. 6:101 BW; hetzelfde kan zich voordoen ingeval het gaat om schadelijke gevolgen van een gedraging die niet als onrechtmatig kan worden aangemerkt omdat die gevolgen wèl tot het normale maatschappelijke risico van de burger behoren."

2. Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:106, eerste lid

"1. Wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen, met dien verstande dat een andere verdeling plaatsvindt of de vergoedingsplicht geheel vervalt of in stand blijft, indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist."

3. Algemene wet bestuursrecht

Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling

Titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

Artikel 9:4:

“1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

a de naam en het adres van de indiener;

b de dagtekening;

c een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

3 Artikel 6.5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.”

Artikel 9:6:

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:10:

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

Artikel 9:11:

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

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

Artikel 9:12:

“1. 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.

2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.”