



Rapport

Datum: 17 oktober 2007
Rapportnummer: 2007/224

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit bijna twee jaar lang niet adequaat heeft gereageerd op zijn verzoek om schadevergoeding vanwege te late levering van oormerken voor zijn schapen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker bestelde op 20 juni 2005 tien dubbele oormerken voor zijn schapen bij de Dienst Regelingen Dierregistraties (I&R) van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) (hierna te noemen: de Dienst I&R) te Deventer.
2. Op 25 juli 2005 stuurde verzoeker de Dienst I&R van het Ministerie van LNV een faxbericht, waarin hij verzocht om schadevergoeding vanwege de te late levering van de oormerken. In reactie daarop liet de Dienst I&R op 29 juli 2005 aan verzoeker weten dat en waarom het Ministerie van LNV zich niet aansprakelijk achtte voor de door hem opgevoerde schade. Aan het eind van de brief vermeldde de Dienst I&R een telefoonnummer waarnaar verzoeker kon bellen, indien hij vragen had naar aanleiding van de brief.
3. Verzoeker reageerde op 2 augustus 2005 op de brief van de Dienst I&R en gaf aan waarom hij bij zijn standpunt bleef dat hij recht had op schadevergoeding. De Dienst I&R reageerde bij brief van 16 augustus 2005 op verzoekers brief en gaf daarbij gemotiveerd aan waarom hij bij zijn standpunt bleef om geen schade te vergoeden. Aan het eind van de brief vermeldde de Dienst I&R weer een telefoonnummer waarnaar verzoeker kon bellen, indien hij vragen had.
4. Op 17 augustus 2005 stuurde verzoeker een faxbericht naar de Dienst I&R, waarin hij aangaf nog steeds geen oornummers te hebben ontvangen en bij zijn standpunt te blijven dat de Dienst I&R aansprakelijk was voor de schade.
5. Verzoeker stuurde de Dienst I&R op 18 februari 2006 een brief, waarin hij vroeg naar de status van zijn bezwaarschrift/aansprakelijkheidsstelling, waarbij hij verwees naar zijn schrijven van 17 augustus 2005.
6. In reactie op verzoekers brief van 18 februari 2006 deelde de Dienst I&R verzoeker op 6 maart 2006 mee dat zijn brief van 17 augustus 2005 aldaar niet bekend was. Ondanks dat de Dienst I&R de inhoud van de brief van 17 augustus 2005 niet kende, raadde de Dienst I&R verzoeker aan om zich te wenden tot de afdeling Recht en Rechtsbescherming van het Ministerie van LNV te Den Haag, om zijn bezwaar op juridische gronden te laten toetsen.

7. Op 20 maart 2006 richtte verzoeker zich vervolgens tot de afdeling Recht en Rechtsbescherming van het Ministerie van LNV. Hij gaf aan dat de Dienst I&R alle verantwoording afwees voor de te late levering van oormerken. Alvorens de relevante correspondentie toe te sturen, vernam verzoeker graag of hij bij de afdeling op het juiste adres was om verhaal te zoeken.

8. Bij brief van 13 april 2006 deelde de Dienst Regelingen, Recht en Rechtsbescherming van het Ministerie van LNV aan verzoeker mee dat zijn bezwaarschrift betreffende aansprakelijkheidsstelling wegens fouten bij het verstrekken van oormerken, ter afhandeling aan die dienst was overgedragen. De dienst zou bij de dienst die de bestreden beslissing had voorbereid verzoeken om het dossier te doen toekomen.

9. Bij brief van 20 juni 2006 deelde de Dienst Regelingen, Recht en Rechtsbescherming van het Ministerie van LNV het volgende aan verzoeker mee:

“Op 16 juni 2006 hebt u telefonisch gevraagd wat de status van uw bezwaarschrift is.

Bij brief van 18 februari 2006 hebt u de vraag gesteld wat de status van uw bezwaarschrift is van 17 augustus 2005. Bij brief van 2 maart 2006 (bedoeld wordt naar wordt aangenomen de brief van 6 maart 2006; Nationale ombudsman) is u toen bericht dat geen bezwaarschrift van 17 augustus 2005 bekend is.

Bij brief van 20 maart 2006 stelt u de vraag nogmaals.

Nu uw bezwaarschrift hier niet bekend is, kan ik slechts veronderstellen dat het bezwaarschrift van 17 augustus 2005, waarover u spreekt, gericht is tegen de brief van 16 augustus 2005, kenmerk 1933633 GB - 204787.

Een bezwaarschrift dient binnen 6 weken na bekendmaking van het bestreden besluit te worden ingediend. Uw bezwaarschrift van 17 augustus 2005 is hier niet bekend. Dus moet het erop worden gehouden dat u op 2 februari 2006 voor de eerste maal bezwaar hebt gemaakt tegen de op 16 augustus 2005 aan u bekend gemaakt beslissing. U hebt dus de termijn van 6 weken waarbinnen bezwaar moet worden gemaakt overschreden, zodat het bezwaarschrift niet ontvankelijk moet worden verklaard, tenzij u kunt aantonen dat u het bezwaar tijdig ter post hebt bezorgd.

Aan u wordt tot 5 juli 2006 de mogelijkheid geboden om met bewijsstukken aan te tonen dat u het bezwaarschrift van 17 augustus 2005, waarover u spreekt, tijdig ter post hebt bezorgd, zodat de termijnoverschrijding u niet aangerekend kan worden. Tevens verzoek ik u daarbij een afschrift van het bezwaarschrift te voegen.”

10. Verzoeker deelde de Dienst Regelingen, Recht en Rechtsbescherming op 23 juni 2006 mee dat hij het met de inhoud van het schrijven van 20 juni 2006 oneens was, maar aangezien aan het verzoek kon worden voldaan, achtte hij het prematuur om daar

inhoudelijk op in te gaan en stuurde hij de gevraagde gegevens op.

11. De Dienst Regelingen, Recht en Rechtsbescherming verzocht op 29 september 2006 aan verzoeker om in verband met de behandeling van zijn bezwaarschrift door te geven wanneer hij verhinderd was om zijn bezwaarschrift mondeling toe te lichten.

12. Vervolgens had verzoeker telefonisch contact met medewerkers van de Dienst Regelingen, Recht en Rechtsbescherming, omdat hem nog steeds niet duidelijk was welke status het ministerie aan zijn brief van 17 augustus 2005 gaf. Uiteindelijk gaf de Dienst Regelingen, Recht en Rechtsbescherming bij brief van 14 december 2006 aan dat verzoeker in januari 2007 een reactie op zijn aansprakelijkheidstelling zou ontvangen.

13. Bij brief van 2 februari 2007 deelde de Dienst Regelingen, Recht en Rechtsbescherming aan verzoeker mee dat en waarom zijn verzoek om schadevergoeding van 25 juli 2005 niet werd gehonoreerd. De Dienst Regelingen, Recht en Rechtsbescherming gaf aan dat verzoeker tegen dit standpunt niet via de bestuursrechtelijke weg kon opkomen. Het stond verzoeker echter vrij via de burgerlijke rechter te trachten zijn schade te verhalen. In dat geval raadde de Dienst Regelingen, Recht en Rechtsbescherming verzoeker aan om contact op te nemen met een professionele rechtshulpverlener.

14. Omdat verzoeker zich niet kon vinden in de wijze waarop het Ministerie van LNV had gereageerd op zijn verzoek om een schadevergoeding, diende hij een klacht in bij de Nationale ombudsman.

15. In reactie op de klacht deelde de minister van LNV op 13 augustus 2007 onder meer mee, dat zij de klacht van verzoeker in zijn algemeenheid niet gegrond achtte. Dit omdat op verzoekers beide eerste verzoeken om schadevergoeding tijdig was gereageerd. Verder deelde zij nog het volgende mee. Dat op verzoekers faxbericht van 17 augustus 2005 niet was gereageerd, was aan het ministerie van LNV toe te rekenen nu dit bericht aldaar in het ongerede was geraakt. Wat betreft een eerdere verwijzing naar de burgerlijk rechter, gaf de minister aan dat een dergelijke verwijzing wellicht eerder had gekund, maar dat daartoe geen verplichting bestond op grond van artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht. In dat artikel wordt geregeld dat indien tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, daarvan bij de bekendmaking van het besluit melding wordt gemaakt.

De minister achtte de reactie op verzoekers brief van 20 maart 2006 onvoldoende tijdig, nu er pas op 13 april 2006 een ontvangstbevestiging was gestuurd.

Ook gaf de minister aan dat er ten onrechte een procedure was gestart, als zou verzoeker een bezwaarschrift hebben ingediend; dit was gebeurd omdat verzoeker in een brief sprak over zijn bezwaarschrift/aansprakelijkheidsstelling.

II. Beoordeling

16. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig en met een open oog voor de belangen van burgers opstellen.

17. De Nationale ombudsman kan de minister van LNV niet volgen in haar conclusie, dat het ministerie in zijn algemeenheid adequaat had gereageerd op verzoekers schadevergoedingsverzoeken, omdat het ministerie op verzoekers eerste twee verzoeken voldoende snel had gereageerd. De minister gaf daarnaast immers aan dat er daarna steken waren gevallen bij het ministerie: een faxbericht was zoekgeraakt, een ontvangstbevestiging was te laat gestuurd en verzoekers brief van 17 augustus 2005 was ten onrechte opgevat als een bezwaarschrift.

Daarnaast valt nog het volgende op te merken over de gang van zaken. Veel contacten over en weer en daarmee ook tijdsverloop hadden wellicht kunnen worden voorkomen, indien het ministerie zich er eerder van had vergewist wat verzoeker wilde en hoe dat te bereiken viel. Zo was op verzoekers eerste verzoek om schadevergoeding adequaat gereageerd. Toen uit verzoekers daaropvolgende brief echter bleek dat hij zich niet kon vinden in de afwijzing van zijn verzoek, had het, in het kader van een adequate informatieverstrekking, voor de hand gelegen om verzoeker toen al te wijzen op de mogelijkheid om zich tot de burgerlijke rechter te wenden. Vervolgens reageerde het ministerie niet adequaat op verzoekers brief van 18 februari 2006. Ten onrechte werd er een (langdurige) bezwaarschriftprocedure gestart, zonder eerst na te gaan of er inderdaad feitelijk sprake was van een bezwaarschrift en of er sprake was van een besluit waartegen bezwaar mogelijk was. Uiteindelijk werd deze bezwaarschriftprocedure niet afgewikkeld, omdat was vastgesteld door het ministerie dat verzoeker geen bezwaarschrift had ingediend en ook niet de intentie had om een bezwaarschrift in te dienen. Verzoeker werd daarvan niet expliciet op de hoogte gesteld. Indien eerder door het ministerie was nagegaan, intern of door bij verzoeker navraag te doen, waar de kwestie om draaide, had verzoeker al veel eerder dan pas op 2 februari 2007 meegedeeld kunnen worden dat hij zich tot de burgerlijk rechter kon wenden om schade te claimen. Dit klemt te meer nu de bezwarenprocedure ook nog eens veel tijd in beslag nam. Daarnaast had kunnen worden voorkomen dat er onnodige stappen inzake de behandeling van een bezwaarschrift werden gezet. Dit had het ministerie werk bespaard en bij verzoeker veel onduidelijkheid kunnen voorkomen. Aldus heeft het ministerie van LNV onvoldoende oog gehad voor de belangen van verzoeker en daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

Het voorgaande geeft aanleiding in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Slotbeschouwing

De opstelling van het Ministerie van LNV in deze zaak kan geormerkt worden als hinderlijk bureaucratisch. Verzoeker heeft zich hieraan terecht gestoord. Hij ontving de voor zijn bedrijfsvoering noodzakelijke gele oormerken niet alleen te laat, toen hij vervolgens om schadevergoeding vroeg, kwam hij in een Kafkaëske situatie terecht: Omdat hij geen antwoord kreeg en er ook niet een contactpersoon of contactadres werd aangegeven, belandde hij vervolgens in een volstrekt onduidelijke situatie. Hij vroeg vervolgens weer schriftelijk hoe het met zijn bezwaarschrift/aansprakelijkstelling stond. En op dat moment werd zijn verzoek als een bezwaarschrift aangemerkt en volgde een langdurige procedure die uitwijst dat zijn verzoek om schadevergoeding niet een bezwaarschrift was. Een simpel telefoontje van het ministerie aan verzoeker, zou dit direct duidelijk hebben kunnen maken. Maar het ministerie hanteerde processen en procedures die zo hun eigen loop hebben. Daarin schuilt ook de belangrijkste les die het ministerie uit deze zaak kan trekken: even bellen met iemand die bijvoorbeeld een juridische kwestie voorlegt.

Als reactie op het Burgerbrievenonderzoek van de Nationale ombudsman is onder de hoede van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de *Menukaart bezwaarschriften* tot stand gekomen (www.minbzk.nl/onderwerpen/openbaarbestuur/good-governance/menukaart). In deze Menukaart zijn de beste praktijken van veel ministeries en bestuursorganen verzameld. Daar valt onder meer te vinden dat het opbellen bij het begin van een bezwarenprocedure veelal een goed effect heeft. Het Ministerie van LNV zou naar aanleiding van deze zaak de Menukaart bezwaarschriften ter hand kunnen nemen en kunnen kijken hoe de praktijk van de behandeling van brieven, verzoeken en bezwaren verder verbeterd kan worden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit te Den Haag, is gegrond wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

AANBEVELING

De minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit wordt in overweging gegeven om in het vervolg bij onduidelijkheid over de status van een brief, eerst na te gaan of er wel sprake is van een voor bezwaar vatbaar besluit dan wel een bezwaarschrift alvorens de formele weg van een bezwaarschrift te bewandelen.

Bij brief van 13 februari 2008 liet de minister van LNV weten dat de procedures van de Dienst Regelingen op dit punt zijn herzien en aangepast waar nodig. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennis genomen.

Onderzoek

Op 3 mei 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Maasbommel, gedateerd op 23 februari 2007, met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) te Den Haag.

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

In het kader van het onderzoek werd de minister van LNV 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.

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

De minister berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Alle hiervoor genoemde correspondentie tussen verzoeker en het Ministerie van LNV over verzoekers verzoek om schadevergoeding.
2. Verzoekers verzoekschrift van 23 februari 2007.
3. Reactie op de klacht van de minister van LNV van 13 augustus 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling