



Rapport

Datum: 8 december 2008
Rapportnummer: 2008/294

Klacht

A. De klacht van verzoekster werd als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over het telefoongesprek dat een met name genoemde controleur van de Algemene Inspectiedienst (AID) van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit op 17 juli 2006 met haar echtgenoot, een beroepsvisser, voerde.

B. De te onderzoeken gedraging in het kader van het onderzoek uit eigen beweging werd als volgt geformuleerd:

Het beoordelen van verzoeksters klacht door de Hoofdinspecteur van de AID, regio Noord & Oost Nederland, op basis van feitenonderzoek, verricht door de klachtencommissie.

Beoordeling

Bevindingen

1. Op 17 juli 2006 nam een controleur van de AID Noord en Oost Nederland te Zwolle, de heer M., rond zes uur in de ochtend telefonisch contact op met verzoeksters echtgenoot, schipper van een vissersschip (hierna te noemen: de schipper). Het telefoontje had betrekking op een door de visser ingevuld logboek-, tevens vangstopgaveformulier uit september 2005. Administratieve onvolkomenheden bij de AID waren er de reden van dat er een ruime tijd lag tussen de invulling van het logboek en de reactie van de AID daarop.

2. In het proces-verbaal van 20 juli 2006 over de inhoud van dit telefoongesprek staat onder meer het volgende vermeld:

"Nadat ik deze persoon (de schipper Nationale ombudsman) had meegedeeld waarvan hij verdacht werd, hem proces-verbaal had aangezegd en hem had meegedeeld dat hij niet tot antwoorden verplicht was, verklaarde hij als volgt: "geen verklaring".

3. Verzoekster diende op 17 juli 2006 een klacht in bij de AID over de gang van zaken. Zij klaagde met name over het tijdstip van het telefoontje en over het feit dat het om een kwestie ging, die al speelde in september 2005. Verder was het haar echtgenoot onduidelijk met welk doel de AID-controleur hem precies belde. Tenslotte klaagde verzoekster er over dat toen haar man aangaf dat hij zich de zaak niet meer kon herinneren en dat er sprake moest zijn van en vergissing, hij dan maar langs moest komen voor het opmaken van een proces-verbaal.

4. In reactie op de klacht deelde de Hoofdinspecteur van de AID, regio Noord & Oost Nederland, op 11 december 2006 onder meer het volgende mee aan verzoekster:

"De klachtencommissie heeft een gesprek gevoerd met de controleur, die uw echtgenoot op 17 juli 2006 heeft gebeld. De controleur heeft de opdracht gekregen dat (..) ongeveer 30 zaken (..) binnen een week moesten worden afgehandeld. Nadrukkelijk is hierbij de opdracht gegeven om betrokkenen telefonisch te horen. De reden van bellen op het vroege tijdstip (maandagochtend om 6.05 uur) is gelegen in het feit dat de meeste schippers maandagochtend rond 8.00 uur de haven uitvaren en er dan op enig moment geen verbinding meer is. Via de satelliet was te zien dat het schip van uw echtgenoot in den helder lag en het is bekend dat de afstand van de woonplaats Urk naar de haven in Den Helder een reistijd met zich meebrengt van ongeveer 2 uur. (...) Van het "laten komen" of een gedwongen verhoor is volgens de controleur geenszins sprake. Volgens de controleur is evenmin sprake van een dreigende toonzetting dan wel een onprettige wending aan het einde van het telefoongesprek. Uw echtgenoot is in de gelegenheid gesteld om, zo hij dit wenst, de formulieren in te zien en de controleur is bereid om hierop een toelichting te geven. Op dit aanbod is uw echtgenoot niet ingegaan.

Gelet op het feit dat de controleur de opdracht is gegeven om betrokkenen telefonisch te horen vanwege de korte tijdspanne, waarbinnen een en ander moest worden afgehandeld, acht de klachtencommissie het niet aannemelijk dat de controleur heeft gedreigd met een verhoor. Dat de controleur heeft gezegd, dat uw echtgenoot hiertoe wel zal worden uitgenodigd, dan wel er voor gezorgd zal worden dat uw echtgenoot zal komen, is dan ook niet aannemelijk. Daarbij dient te worden opgemerkt dat u het gesprek niet zelf heeft gevoerd. Aangezien u heeft aangegeven dat u het gesprek niet woordelijk heeft gevolgd en u geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om uw klacht mondeling toe te lichten, is de klachtencommissie onbekend wat u precies bedoelt met de onprettige wending en de teneur van het gesprek (...). Derhalve adviseert de klachtencommissie dit gedeelte van de klacht ongegrond te verklaren.

(...)

Ik neem het advies van de klachtencommissie in het geheel over."

5. Op 16 december 2006 richtte verzoekster zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de reactie van de AID, omdat volgens haar het antwoord langs haar vragen heen ging. Vervolgens intervenieerde de Nationale ombudsman bij de minister om te bewerkstelligen dat verzoekster alsnog antwoord op haar vragen kreeg. In reactie daarop stuurde de AID verzoekster op 10 januari 2007 een brief, waarin onder meer stond vermeld dat de verwerking van (logboek)formulieren normaliter binnen een termijn van zes weken na aanlanding geschiedt. Door omstandigheden was onder andere de betreffende zaak langer op kantoor blijven liggen en pas in juli 2006 bij de controleur uitgezet. De AID was verplicht deze zaken alsnog af te handelen. Nadat verzoekster de nadere informatie van de AID had ontvangen, gaf verzoekster op 22 januari 2007 aan dat zij zich nog steeds niet in de klachtafwikkeling kon vinden.

6. Op 27 april 2007 opende de Nationale ombudsman een onderzoek naar verzoeksters klacht. Omdat tijdens het onderzoek bleek dat er nog een strafrechtelijke procedure liep ten aanzien van de vermeende overschrijving van het logboekformulier, schorste de Nationale ombudsman het onderzoek per 31 juli 2007. Nadat de officier van justitie op 6 november 2007 aan de schipper had meegedeeld dat hij niet verder zou worden vervolgd, omdat het feit waarvan hij werd verdacht te oud was, hervatte de Nationale ombudsman het onderzoek.

7. De betrokken controleur van de AID verklaarde telefonisch aan een medewerkster van de Nationale ombudsman onder meer dat hij een zestal zaken, waaronder de onderhavige, binnen een week moest afwerken. Dit omdat deze zaken lang waren blijven liggen. Daarom heeft hij al die zaken telefonisch afgewikkeld, hoewel de meest gebruikelijke gang van zaken is om bij een schipper aan boord te gaan als zijn boot de haven binnenkomt. Hij heeft geen specifieke instructie voor telefonisch contact. Hij geeft aan waarvoor een proces-verbaal wordt aangezegd, en geeft de schipper de gelegenheid een verklaring af te leggen. Als het een oude zaak is zoals in dit geval, dan kan de schipper langskomen om de stukken in te zien. Ook wordt de schipper meegedeeld dat hij niet tot antwoorden is verplicht. Dat is ook in dit geval gebeurd, aldus de controleur. De schipper reageerde dat het waarschijnlijk een verschrijving in het logboek betrof. Het gesprek ging er voornamelijk over dat het al zo'n oude zaak betrof. De controleur gaf aan dat de schipper de stukken kon inzien op kantoor. Daar reageerde de schipper op met zoiets als, dan wordt het een verhoor op de haven, daar heb ik geen zin in. Als verklaring in het proces-verbaal had de controleur opgenomen dat het volgens de schipper een vergissing was. De sfeer tijdens het telefoongesprek was een beetje pissig, maar het was geen ongebruikelijk gesprek. De controleur achtte de klacht niet gegrond, omdat hij zijn bevoegdheden niet had overschreden. Hij stond er niet helemaal achter dat hij zo'n oude zaak moest behandelen.

8. De schipper zelf verklaarde telefonisch aan een medewerkster van de Nationale ombudsman onder meer dat hij op 17 juli 2006 bij zessen in de ochtend werd gebeld door de controleur. Hij deelde de controleur mee dat hij echt niet meer wist wat hij negen maanden geleden had gevangen en dat hij de papieren ook niet bij de hand had, omdat die aan boord lagen. Hij zei hem dat hij geen verklaring wilde afleggen, omdat de papieren aan boord lagen. De controleur zei dat hij daar niets mee te maken had, en dat hij een proces-verbaal ging opmaken. De controleur had niet gezegd dat hij niet verplicht was te antwoorden, dat wist hij heel zeker. Ook vroeg de controleur hem niet om op kantoor een verklaring af te leggen. Het gesprek escaleerde op een gegeven moment. De schipper stelde dat hij geen verklaring af zou leggen, en de controleur zei daarop dat hij voldoende wist en proces-verbaal ging opmaken. Daarna heeft de schipper de hoorn op de haak gegooid.

9. Desgevraagd deelden verzoekster en haar echtgenoot nog aan een medewerkster van de Nationale ombudsman mee dat het tijdstip van bellen en de manier van doen hen het

meeste dwarszat: de kwestie werd pas negen maanden na dato per telefoon aangekaart, zij hadden liever persoonlijk contact gehad op het schip, waar het logboek zich bevindt, of middels een brief met bijvoorbeeld een kopie van het logboekformulier, dit omdat de schipper het logboekformulier thuis niet tot zijn beschikking had. Zijn administratie wordt gevoerd door de visserbond, daar bevinden zich doordrukken van de logboekformulieren.

10. In de reactie op de klacht verklaarde de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit onder meer dat omdat de controleur de opdracht van zijn teamleider had gekregen om de zaak binnen een week af te handelen, er geen andere mogelijkheid was geweest dan via de telefoon om contact op te nemen. Immers, de meeste schippers vertrekken op maandagochtend al vroeg naar de haven en komen na aanvang van hun visreis niet eerder dan vrijdag terug de in haven om hun vangst te lossen. Gelet op de lange termijn tussen de vermeende overtreding en de aanzegging was overleg geweest met het Openbaar Ministerie. Daarbij was de afspraak gemaakt dat bij het sanctioneren rekening zou worden gehouden met die lange periode.

De minister achtte het tijdstip waarop de schipper was gebeld correct voor de visserijwereld. De meeste schippers zijn op maandagmorgen onderweg naar een haven, al aan boord of al op zee. Na het uitvaren is er op enig moment geen telefonische verbinding meer. De reistijd uit Urk, waar de schipper woont, naar de haven in Den Helder, waar zijn boot lag, bedraagt ongeveer twee uur. In dat perspectief geplaatst is het mobiel bellen om zes uur door de controleur geen vreemde gedachte en niet als incorrect te beschouwen. Verder deelde de minister mee dat een kopie van het logboek aan boord dient te blijven en dat de gegevens uit het logboek ook moeten worden bewaard op de plek waar een schipper zijn administratie voert, bij hem thuis of op een kantoor.

De minister achtte verzoeksters klacht ongegrond.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het gevoerde telefoongesprek

1. Verzoekster klaagt er met name over dat een controleur van de AID haar echtgenoot, een visser (verder te noemen de schipper), rond zes uur in de ochtend belde om hem te horen over een mogelijke ernstige overtreding rond zijn vangstregistratie, die al negen maanden eerder had plaatsgevonden. De schipper werd op dat tijdstip overvallen met deze zaak, terwijl hij thuis niet over logboekgegevens beschikte.

2. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit vereiste brengt onder meer met zich mee dat een ambtenaar er in zijn wijze van bejegening rekening mee dient te houden als een zaak wordt opgepakt die door toedoen van het bestuursorgaan te lang is blijven liggen. Zo dient hij er in zijn handelen

bewust van te zijn dat de betrokkene in zo'n geval niet in staat is in een onaangekondigd telefonisch verhoor de gevraagde informatie te verstrekken.

3. Vast staat dat de kwestie veel te laat door de AID was opgepakt, niet binnen zes weken na aanlanding, maar pas negen maanden na aanlanding. Dit brengt mee dat de AID in zijn omgang met de visser rekening had dienen te houden met de verstreken tijd. In dat kader gaf het geen pas om verzoeker om zes uur in de ochtend bij hem thuis in een onaangekondigd telefoongesprek te confronteren met een mogelijke overtreding van negen maanden daarvoor. Dat de controleur wellicht geen andere keuze had, vanwege de tijdsdruk die hem door zijn leidinggevende was opgelegd, is een interne aangelegenheid, waarvan de schipper niet de dupe had mogen worden. Gelet hierop was een andere wijze van benadering van de schipper in dit geval meer op zijn plaats geweest, bijvoorbeeld door hem schriftelijk te wijzen op de mogelijke overtreding van negen maanden geleden en hem zelf te vragen binnen een bepaalde termijn telefonisch contact hierover op te nemen met de controleur van de AID. Aldus had de schipper zich minder overvallen gevoeld en had hij meer gelegenheid gehad om na te gaan wat de gang van zaken was geweest negen maanden geleden. De gang van zaken is in strijd met het vereiste van een professionaliteit.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het feitenonderzoek, waarop de AID zijn oordeel over de klacht baseerde

1. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

2. In de reactie op de klacht van de AID van 11 december 2006 wordt aangegeven dat de klachtencommissie niet weet wat verzoekster precies bedoelde met de onprettige wending en de teneur van het telefoongesprek. Dit omdat verzoekster het telefoongesprek niet zelf heeft gevoerd, en omdat zij ook geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om de klacht mondeling toe te lichten. De betrokken controleur is wel gehoord door de klachtencommissie. De echtgenoot van verzoekster, die het telefoongesprek had gevoerd, was niet uitgenodigd voor de hoorzitting, noch is hij telefonisch gehoord.

Door niet te proberen om de betrokken schipper mondeling of telefonisch zelf te horen over het betreffende telefoongesprek, heeft de klachtencommissie onvoldoende onderzoek uitgevoerd naar de feiten, namelijk wat er precies over en weer is gezegd tijdens het telefoongesprek. De Hoofdinspecteur van de AID, regio Noord & Oost Nederland heeft het advies van de klachtencommissie overgenomen, zonder zelf nog nadere informatie proberen te verwerven. De interne klachtafwikkeling heeft daardoor in strijd met het vereiste van een actieve en adequate informatieverwerving plaatsgevonden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van een medewerker van de Algemene Inspectiedienst van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit te Harlingen, is gegrond wegens strijd met het vereiste van professionaliteit.

De uit eigen beweging onderzochte gedraging van de Algemene Inspectiedienst van het Ministerie van het Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit te Harlingen, is niet behoorlijk wegens strijd met het vereiste van een actieve en adequate informatieverwerking.

ONDERZOEK

Op 27 december 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B te Urk, met een klacht over een gedraging van een medewerker van de Algemene Inspectiedienst van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit te Harlingen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, werd een onderzoek ingesteld. In het kader van het onderzoek werd de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit 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. Daarnaast werden de betrokken medewerker van de AID en de visser telefonisch gehoord. De minister, de betrokken medewerker en verzoekster werden in de gelegenheid gesteld om op de verslagen van het horen te reageren. Ook werd verzoekster in de gelegenheid gesteld te reageren op het standpunt van de minister. In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoeksters klacht gericht aan de AID van 17 juli 2006;
2. Het proces-verbaal van de betrokken medewerker van de AID van 20 juli 2006;
3. De klachtafwikkelingsbrief van de AID van 11 december 2006;
4. Het verzoekschrift richting de Nationale ombudsman van 16 december 2006;
5. De brief van de AID aan verzoekster van 10 januari 2007;
6. De telefonische verklaring van de visser van 30 juni 2007;

7. De telefonische verklaring van de betrokken AID-medewerker van 3 juli 2007;
8. De telefonische informatie van verzoekster en haar echtgenoot van 11 april 2008;
9. Het standpunt van de minister van 31 juli 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.