



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Raad voor Rechtsbijstand te Amsterdam zijn klacht van 29 juli 2008 heeft behandeld. Met name klaagt verzoeker erover dat de Raad voor Rechtsbijstand:

hem niet heeft gehoord, ondanks zijn uitdrukkelijke verzoek daartoe;

hem in de reactie van 6 oktober 2008 op zijn klacht niet heeft gewezen op de mogelijkheid om zich na afhandeling van de klacht te wenden tot de Nationale ombudsman, indien hij niet tevreden was met de afhandeling.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van het niet horen

## Bevindingen

1. Op 29 juli 2008 wendde verzoeker zich met een klacht tot de Raad voor Rechtsbijstand te Amsterdam. De klacht betrof inhoudelijk dat een medewerker van de Raad voor Rechtsbijstand aan een medewerker van het Tolk en Vertaalcentrum Nederland (TVcN) had meegedeeld dat "te dezen misbruik wordt verondersteld". In zijn klacht verzocht verzoeker uitdrukkelijk om te worden gehoord voordat op de klacht zou worden beslist.

2. Bij brief van 6 oktober 2008 reageerde de Raad voor Rechtsbijstand op verzoekers klacht. Uit het onderzoek was volgens de Raad voor Rechtsbijstand gebleken dat de behandelend medewerker geen contact had gehad met het TVcN. Evenmin was gebleken dat een andere medewerker over de zaak contact had gehad met het TVcN. De Raad achtte de klacht dus ongegrond en liet verzoeker weten dat het op grond van artikel 9:10 lid 2 Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond, onder 1.1.) ervan afzag om hem te horen.

3. Verzoeker klaagt erover dat de Raad voor Rechtsbijstand hem inzake zijn klacht niet heeft gehoord, ondanks zijn uitdrukkelijke verzoek daartoe. Verzoeker geeft aan dat hij hierdoor niet heeft kunnen aangeven welke medewerker van de Raad precies de betreffende mededeling had gedaan. Verzoeker geeft aan dat hij hiervoor te rade kon gaan bij zijn advocaat.

## Beoordeling

4. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen in staat stellen te worden gehoord. Het vereiste van hoor en wederhoor impliceert dat een klager in het kader van een

klachtprocedure in de gelegenheid moet worden gesteld te worden gehoord.

5. Ingevolge artikel 9:10 eerste en tweede lid Awb (zie Achtergrond, onder 1.1.) stelt het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. 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. Indien degene op wie de klacht betrekking heeft feitelijk verweer voert en de gedraging ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een andere daglicht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste. (rapport No 2005/200; zie Achtergrond, onder 2.)

6. Het staat vast dat verzoeker tussen het sturen van zijn klacht en de reactie van de Raad voor Rechtsbijstand op zijn klacht van 6 oktober 2008 geen bericht heeft ontvangen van de Raad. Verzoeker is dan ook niet in de gelegenheid gesteld om te reageren op de verklaring van de medewerker die de Raad in het onderzoek naar de klacht om een toelichting had gevraagd. Betrokken medewerker ontkende de gedraging te hebben begaan. Verzoeker heeft vervolgens niet zijn visie op de verklaring kunnen geven. Dit is in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor, te meer nu verzoeker ook uitdrukkelijk had gevraagd om te worden gehoord. Voor zover de Raad zich op het standpunt zou stellen dat de klacht kennelijk ongegrond was, kan de Nationale ombudsman dit standpunt niet delen. Nu de Raad voor de beoordeling van de klacht onderzoek heeft verricht, te weten het horen van de betrokken medewerker, kan er geen sprake zijn van een kennelijk ongegronde klacht.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **II. Ten aanzien van het ontbreken van de verwijzing naar de mogelijkheid om zich tot de Nationale ombudsman te wenden**

### **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt erover dat de Raad voor Rechtsbijstand hem in de reactie van 6 oktober 2008 op zijn klacht niet heeft gewezen op de mogelijkheid om zich na afhandeling van de klacht te wenden tot de Nationale ombudsman, indien hij niet tevreden was met de afhandeling.

2. De reactie van 6 oktober 2008 van de Raad voor Rechtsbijstand eindigt met de volgende passage:

"Namens de raad dank ik u voor de moeite die u heeft genomen om de klacht bij de raad in te dienen. Hoogachtend, ..."

## Beoordeling

3. 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 dient te voldoen aan de wettelijke verplichting de burger te wijzen op de procedure die hij moet volgen indien hij het niet eens is met de afhandeling van de klacht.

4. Op grond van artikel 9:12 lid 2 Awb dient bij de afhandeling van een klacht vermeld te worden dat verzoeker zich vervolgens kan wenden tot de ombudsman (zie Achtergrond, onder 1.2.). De Raad voor Rechtsbijstand heeft verzoeker niet op deze mogelijkheid gewezen. De Nationale ombudsman merkt hierbij op dat verzoeker hierdoor niet in zijn belangen was geschaad nu hij reeds eerder bij de Raad en de Nationale ombudsman had geklaagd en dus van de mogelijkheid om te klagen bij de Nationale ombudsman wel op de hoogte was. Dit laat echter onverlet dat klagers op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de ombudsman gewezen dienen te worden. Door dit na te laten heeft de Raad voor rechtsbijstand gehandeld in strijd met het vereiste van fair play

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Raad voor Rechtsbijstand te Amsterdam, is:

gegrond ten aanzien van het niet horen wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor;

gegrond ten aanzien van het niet verwijzen naar de Nationale ombudsman wegens schending van het vereiste van fair play.

## Onderzoek

Op 9 oktober 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer J. te Nijmegen, met een klacht over een gedraging van de Raad voor Rechtsbijstand te Amsterdam. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren. Verzoeker noch de Raad voor Rechtsbijstand reageerden op het verslag.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 9 oktober 2008 en aanvullend verzoekschrift van 15 oktober 2008, met bijlagen.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### **1. Algemene wet bestuursrecht."**

#### 1.1. 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."

#### 1.2. 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."

### **2. Rapport No, 2005/200**

"... Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen in staat stellen te worden gehoord. Dit betekent dat een bestuursorgaan burgers in de gelegenheid moet stellen om voor hun belangen op te komen. Hiervan is sprake als het bestuursorgaan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Van het horen kan alleen dan 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. Indien degene op wie de klacht betrekking heeft feitelijk verweer voert en de gedraging ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een andere daglicht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste. ..."