



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Inspectie Verkeer en Waterstaat:

1. bij de afwikkeling van zijn klacht niet dan wel onvoldoende (gemotiveerd) is ingegaan op de klacht dat het onderzoek bij X te Leiden niet op een goede en objectieve wijze heeft plaatsgevonden en
2. niet heeft aangegeven waarom pas zes maanden nadat de telefonische hoorzitting is gehouden, de klacht is afgewikkeld.

### **Beoordeling Bevindingen**

1. Verzoeker maakt gebruik van de regeling zittend ziekenvervoer. Hij werd in dit verband vervoerd door taxionderneming X te Leiden.

In februari / maart 2007 diende verzoeker, in eerste instantie bij het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi (hierna: LKT) en daarna bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat (hierna: IVW), klachten in over X. De klachten hadden onder meer betrekking op een onbetrouwbare directie, het misbruik maken door personeel van gehandicapten, de slechte staat van de voertuigen en een tekort aan voldoende opgeleid en / of gekwalificeerd personeel.

Verzoeker vroeg de IVW om een diepgaand onderzoek in te stellen naar de deugdelijkheid van het wagenpark, de opleiding en benodigde vergunningen van het personeel en de financiële gang van zaken.

2. Op 15 mei 2007 bevestigde IVW de ontvangst van het complete klachtdossier. Tevens refereerde de IVW naar een met hem gevoerd telefoongesprek van 11 april 2007. Met betrekking tot het onderzoek deelde de IVW het volgende mee:

"(...) Verder is in dit gesprek toegezegd dat dezerzijds in contact zal worden getreden met onderneming Y, h.o.n. X - binnen de kaders van de aan de Inspectie V & W toebedeelde taken - om te bezien of deze onderneming zich aan de vereiste wettelijke bepalingen betreffende taxivervoer vervoer heeft gehouden.

Op woensdag 3 mei 2007 heeft een vertegenwoordiger van de Inspectie de onderneming bezocht. De ingestelde inspectie en het gesprek met de bedrijfsleiding van deze onderneming, heeft het beeld gegeven dat uw klacht(en) niet als gegrond kunnen worden aangemerkt (...).

3. In juli en augustus 2007 klaagde verzoeker over het LKT. Op 3 oktober 2007 deelde de IVW mee dat verzoeker reeds een aantal keren voor een hoorzitting was uitgenodigd maar dat hij vanwege medische redenen telkens verhinderd was. Daarom werd afgesproken dat

verzoeker de IVW zou laten weten wanneer een telefonische hoorzitting zou kunnen plaatsvinden. De telefonische hoorzitting vond op 16 november 2007 plaats.

4. Verzoekers klacht die de IVW op 6 juni 2008 afwikkelde, bestond uit de volgende drie aspecten:

de wijze van reageren door de IVW naar aanleiding van de klacht van 1 maart 2007;

de wijze van reageren door het LKT;

wijze van te woord staan door Z van de IVW.

Het eerste klachtonderdeel verklaarde de IVW ongegrond. De IVW voerde hiertoe aan dat zij X had bezocht en dat verzoeker over de gedane bevindingen was geïnformeerd. De IVW had geen overtreding van de toepasselijke regelgeving geconstateerd en ook de politie had na een controle op 10 april 2007 geen overtredingen bij X geconstateerd.

Tijdens de hoorzitting had de IVW verzoeker meegedeeld alleen handhavend te kunnen optreden indien er sprake is van een overtreding. Aangezien er geen overtreding was geconstateerd bestond er voor de IVW geen aanleiding of mogelijkheid om op te treden.

Verder was het de IVW niet gebleken dat het onderzoek niet juist was uitgevoerd of dat de constatering dat er geen sprake was van overtreding van de toepasselijke regelgeving onjuist was. De door de politie verrichte controle in april 2007 bevestigde het resultaat van de controle door de IVW.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel deelde de IVW mee dat tijdens de hoorzitting verzoeker was meegedeeld dat het LKT klachten niet zelf onderzoekt. Het LKT had verzoekers klacht correct geregistreerd en op 25 mei 2007 aan X voorgelegd. Op dezelfde datum attendeerde het LKT verzoeker erop dat indien hij niet tevreden was met de wijze waarop X zijn klacht had behandeld, verzoeker de klacht aan de Stichting Geschillencommissie kon voorleggen.

Aangezien verzoeker uitdrukkelijk ervoor gekozen had om de klacht aan de IVW en de minister voor te leggen, was de IVW nagegaan of zij nog mogelijkheden had om op te treden inzake de bejegening door X zoals door verzoeker was ervaren. De IVW kwam tot de conclusie dat het aan de Stichting Geschillencommissie was om daarover te oordelen.

De IVW achtte dit klachtonderdeel ongegrond.

Met betrekking tot de bejegening door Z jegens verzoeker, stelde de IVW vast dat het niet de bedoeling was geweest van Z om verzoeker te schofferen maar dat Z alleen duidelijk wilde aangeven dat er geen overtredingen waren geconstateerd en dat er daarom een einde diende te komen aan het veelvuldig benaderen van de IVW over dit onderwerp. De

IVW verklaarde dit klachtonderdeel gegrond omdat een collega van Z, die bij het gesprek aanwezig was, aanleiding zag tot het aanbieden van excuses voor de wijze waarop verzoeker door Z te woord was gestaan. Bovendien gaf de IVW aan dat een overheidsinstantie een dergelijke mededeling zoals Z had gedaan pas in een uiterst geval kan doen en het niet aan een individuele medewerker is een besluit daarover te nemen. De IVW bood haar excuses aan.

5. Verzoeker kon zich niet vinden in de afwikkeling van zijn klacht door de IVW. Met de brief van 19 september 2008 legde de Nationale ombudsman verzoekers klacht voor aan de IVW. De Nationale ombudsman stelde tevens aanvullende vragen.

6. Op 10 november 2008 ontving de Nationale ombudsman de volgende reactie van de IVW op de gestelde vragen:

Vraag 1:

Wanneer naar aanleiding van een klacht een onderzoek/inspectie wordt ingesteld door een inspecteur van IVW, wat wordt dan precies onderzocht?

Antwoord IVW:

"In de kennisgeving van bevindingen is aangegeven dat de desbetreffende onderneming naar aanleiding van de klacht is bezocht en dat er geen overtredingen van de van toepassing zijnde regelgeving zijn geconstateerd. De desbetreffende onderneming is ongeveer een maand later door de politie bezocht waarbij er ook geen overtredingen zijn geconstateerd van de van toepassing zijnde regelgeving.

Wanneer een onderzoek naar aanleiding van een klacht plaatsvindt worden specifiek die aspecten onderzocht waar de klacht op ziet. Indien tijdens dit verkennend onderzoek overtredingen geconstateerd worden, volgt er op termijn een reguliere bedrijfsinspectie. Dit laatste was in het onderhavige geval niet aan de orde daar er zoals gezegd geen overtredingen van de van toepassing zijnde regelgeving zijn geconstateerd."

Vraag 2:

Is er een rapport opgesteld naar aanleiding van het onderzoek dat bij X heeft plaatsgevonden? Zo ja, dan ontvang ik graag een kopie van dit rapport. Zo nee, waarom niet?

Antwoord IVW:

"De inspecteur die de desbetreffende onderneming heeft bezocht, heeft per e-mail aan zijn leidinggevende gerapporteerd. Omdat er geen overtredingen van de van toepassing zijnde regelgeving zijn geconstateerd is er geen rapport opgesteld en heeft er geen

correspondentie met de desbetreffende onderneming plaatsgevonden. Het desbetreffende e-mail is vanwege dezelfde reden niet bewaard. De heer V. is bij brief van 15 mei 2007 geïnformeerd over de uitkomst van het naar aanleiding van zijn klacht ingestelde onderzoek."

Vraag 3:

Verzoeker heeft aangegeven dat de controlerende inspecteur en de directie van X zodanig met elkaar omgingen alsof zij elkaar al langer kenden. Hierdoor kan de objectiviteit van het ingestelde onderzoek in twijfel worden gebracht. In de klachtafhandelingsbrief is IVW hier niet nader op ingegaan. Graag verneem ik alsnog uw reactie op de door verzoeker gedane uitlating. Verder hoor ik graag waarom u in de klachtbehandeling hier niet op in bent gegaan.

Antwoord IVW:

"In de kennisgeving van bevindingen is met betrekking tot dit punt het volgende gemeld: *Naar aanleiding van het onderzoek van 3 mei 2007 heeft u aangegeven dat de desbetreffende inspecteur en de ondernemer amicaal met elkaar omgaan en zelfs dat u de desbetreffende inspecteur heeft gewraakt omdat hij volgens u beste vrienden is met de ondernemer en daardoor niet onafhankelijk is, het onderzoek is volgens u niet correct, professioneel, objectief of integer uitgevoerd.*

*Het is niet mogelijk dat u een inspecteur wraakt. Uw opmerking is echter voor mij mede aanleiding geweest een en ander goed te onderzoeken. Mij is niet gebleken dat het onderzoek niet juist is uitgevoerd of dat de constatering dat er geen overtredingen van de van toepassing zijnde regelgeving geconstateerd zijn onjuist is geweest. Hetgeen bevestigd wordt door de resultaten van de later dat jaar door de politie uitgevoerde controle."*

Graag maak ik van de gelegenheid gebruik daaraan thans nog toe te voegen dat een aantal inspecteurs van de IVW werkzaam is in een bepaalde regio. Dit maakt dat een onderneming vaker door een bepaalde inspecteur bezocht wordt. Het is dus mogelijk dat de ondernemer en de inspecteur elkaar van die vorige bezoeken kennen. Dat was in het onderhavige geval ook aan de orde. De omstandigheid dat medewerkers van de Inspectie en - vertegenwoordigers van - de te onderzoeken organisaties elkaar op een vriendelijke wijze bejegenen, betekent niet dat die onderzoeken niet goed worden uitgevoerd. Ook in de onderhavige situatie is er op een juiste en behoorlijke wijze onderzoek gedaan."

Vraag 4:

In de brief van 15 mei 2007 stelt IVW dat de ingestelde inspectie en het gesprek met de bedrijfsleiding het beeld hebben gegeven dat de klachten niet als gegrond kunnen worden aangemerkt. Hoe rijmt u dit met bijgaande krantenartikelen over X c.q. Y?

Antwoord IVW:

"Bijgaande krantenartikelen betreffen:

Twee advertenties van de Belastingdienst met betrekking tot een openbare verkoping ten laste van Y;

Twee krantenartikelen over bedoelde verkoping met daarin de passage: *"Het taxibedrijf aan de ...weg kende de laatste jaren verschillende namen en diverse eigenaars en verkeerde al langer in de problemen."*

Een krantenartikel over een taxibusje dat half te water is geraakt, het artikel luidt: *"Even was er grote consternatie, gisterenochtend aan de Herengracht ter hoogte van de Nieuwe Waardstraat. Daar raakte een taxibusje voor rolstoelvervoer met de achterwielen te water, met een vrouw in de rolstoel als passagiere. Uiteindelijk viel het allemaal reuze mee. Het busje kon op de kant worden getakeld en de vrouw in de rolstoel mankeerde niets. "De chauffeur had haar net opgehaald om naar de dagelijkse opvang te brengen", zegt een woordvoerder van het taxibedrijf. "hij was uitgestapt om aan te bellen bij een tweede passagier en heeft mogelijk de handrem niet goed aangetrokken. Toen hij terugliep zag hij het busje achteruitrollen en met de achterwielen in het water belanden. "Toch kreeg de chauffeur een complimentje van de politie, zegt de woordvoerder. "Want de rolstoel was prima vastgezet. En de vrouw had keurig netjes een gordel om. Als dat niet het geval was geweest, had het slechter kunnen aflopen."*

Tijdens het bezoek van 3 mei 2007 zijn geen overtredingen van de van toepassing zijnde regelgeving geconstateerd. Dat de desbetreffende onderneming ruim een jaar later gefailleerd is maakt dat niet anders. Het is namelijk zeer wel mogelijk dat een ondernemer aan de van toepassing zijnde eisen voldoet en toch failliet. Ook het gegeven dat een busje van de onderneming te water is geraakt, maakt niet dat er dus sprake moet zijn geweest van overtreding van de van toepassing zijnde regelgeving.

Het verband tussen de klacht van de heer V. over X en de bedoelde krantenartikelen is niet duidelijk. De klacht betreft immers het nakomen van afspraken door de vervoerder, het optreden door diens personeel en de staat van de voertuigen. Voor wat de Inspectie betreft ziet de klacht op de objectiviteit van de desbetreffende inspecteur en de wijze van reageren naar aanleiding van de klacht. De financiële positie van de vervoerder en de bedoelde verkeersovertreding - zo hier al sprake van is - lijken hier geen verband mee te houden."

Vraag 5:

Wanneer is het verslag van de gehouden hoorzitting geschreven?

Antwoord IVW:

"Tijdens de telefonische hoorzitting zijn aantekeningen gemaakt die in de daarop volgende periode zijn uitgewerkt. Het uiteindelijke verslag is bij brief van 19 februari 2008 aan de heer V. toegezonden. De kennisgeving van bevindingen is bij brief van 6 juni 2008 toegezonden. In de kennisgeving van bevindingen is naar aanleiding van deze termijnoverschrijding het volgende opgemerkt:

"Uit het dossier is mij verder gebleken dat er herhaaldelijk laat gereageerd is op uw correspondentie en dat de behandeling van de klacht te lang heeft geduurd. Ook hiervoor bied ik u mijn welgemeende verontschuldiging aan."

Vraag 6:

Waarom is het verslag pas na drie maanden nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden naar verzoeker toegestuurd?

Antwoord IVW:

"Nadat het verslag was uitgeschreven is het aan verzoeker toegezonden. Zoals hiervoor onder 5. en in de kennisgeving van bevindingen is aangegeven heeft de afhandeling van de klacht inderdaad te lang geduurd. De oorzaak hiervan is gelegen in de drukke werkzaamheden en de daarvoor beschikbare capaciteit bij betrokkenen."

Vraag 7:

Waarom is de klacht verzoeker pas vierenhalve maand nadat verzoeker een reactie op het hoorzittingsverslag heeft gegeven, afgewikkeld? Acht u dit juist?

Antwoord IVW:

"Dat de afhandeling van de klacht zo lang heeft geduurd, acht ik niet juist. Zoals hiervoor onder 5. en in de kennisgeving van bevindingen is aangegeven heb ik dat ook onderkend, aan de heer V. medegedeeld en mijn verontschuldiging daarvoor aangeboden. De reden dat de afhandeling van de klacht zo lang heeft geduurd is hiervoor onder 6. aangegeven.

Naar aanleiding van uw verzoek om aan te geven of ik (onderdelen van) de klacht gegrond acht, deel ik onder verwijzing naar het hiervoor onder 5, 6, en 7 gestelde mede dat ik de klacht voor wat betreft de termijn gemoeid met de afhandeling daarvan gegrond acht.

Naar aanleiding van uw verzoek om aan te geven of ik daarin aanleiding heb gevonden tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van de heer V., is het hiervoor onder 7 gestelde van belang namelijk dat ik dat onderkend heb, dat aan de heer V. heb medegedeeld en mijn verontschuldiging daarvoor heb aangeboden. Ik heb mijn inspanningen geïntensiveerd om zo snel mogelijk op de correspondentie van de heer V. te reageren. Na de verzending van de kennisgeving van bevindingen heeft op 10 en 20 juni 2008

telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de heer V. en de Inspectie. Op een brief van de heer V. van 26 juli 2008 heb ik binnen een week bij brief van 1 augustus 2008 geantwoord.

Naar aanleiding van uw verzoek om aan te geven of ik aanleiding heb gevonden tot enigerlei maatregel of actie in algemene zin deel ik u mede dat het mijn streven is om klachten binnen de daarvoor geldende termijnen af te handelen, hetgeen meestal ook lukt. Daar waar een termijn is overschreden, is er wel al steeds met de klager gecorrespondeerd of heeft er op een andere wijze overleg met klager plaatsgevonden.

(...)."

7. Omdat de reactie van de IVW op een aantal punten nieuwe vragen oproep werden met de brief van 5 februari 2009, nadere vragen voorgelegd. Op 12 maart 2009 werd de reactie ontvangen. De IVW gaf het volgende aan:

Vraag 1:

Onder het eerste punt geeft u aan dat de politie de desbetreffende onderneming eveneens zou hebben bezocht en dat zij evenmin een overtreding van de toepasselijke regelgeving heeft geconstateerd. Indien de politie dit schriftelijk aan u kenbaar heeft gemaakt, ontvang ik graag een kopie van die brief c.q. het proces-verbaal. Indien u hier niet (meer) over beschikt, verzoek ik u mij de naam en de contactgegevens te verstrekken van de politiefunctionaris die de kwestie heeft behandeld.

Antwoord IVW:

"In mijn per abuis ongedateerde reactie op uw brief van 19 september 2008 heb ik onder 1. het volgende aangegeven:

"(...) De betreffende onderneming is ongeveer een maand later door de politie bezocht waarbij er ook geen overtredingen zijn geconstateerd van de van toepassing zijnde regelgeving."

Deze door mij verstrekte informatie is niet juist geweest, door de politie worden namelijk geen bedrijfsinspecties uitgevoerd. Wel worden door de politie op de weg transportinspecties uitgevoerd en daarbij is X ook een aantal maal geïnspecteerd."

Vraag 2:

Verder is het de Nationale ombudsman nog niet duidelijk wat tijdens een inspectie precies wordt onderzocht. Worden bijvoorbeeld de voertuigen geïnspecteerd en zo ja op welke punten? Hoe zit het met de boekhouding en de controle op de benodigde papieren? Is het personeel in dit geval bijvoorbeeld ondervraagd omdat de klacht ook het optreden van personeel betreft?



Antwoord IVW:

"Tijdens een reguliere bedrijfsinspectie worden over een periode van vier weken alle rij- en rusttijden, salarisbetalingen, ziekteverzuim, rittenlijsten en dergelijke binnen een onderneming onderzocht. In dit geval heeft een bedrijfsinspectie plaatsgevonden naar aanleiding van de klacht van de heer V. In een dergelijk geval worden specifiek die aspecten onderzocht waar de klacht op ziet."

Vraag 3:

Voor wat betreft de brief van 15 mei 2007 waar u naar verwijst, merk ik op dat verzoeker alleen meegedeeld is dat de ingestelde inspectie en het gesprek met de bedrijfsleiding het beeld hebben gegeven dat de klachten niet als gegrond kunnen worden aangemerkt.

De Nationale ombudsman mist in deze brief alsmede in uw laatste brief een feitelijke onderbouwing van dit standpunt. Graag ontvang ik deze onderbouwing alsnog.

Antwoord IVW:

"Tijdens het onderzoek is door X aangegeven dat de heer V. uitsluitend door één bepaalde chauffeuse vervoerd wilde worden. Deze chauffeuse weigerde dit naar verluidt vanwege ongewenste intimiteiten en seksueel getinte opmerkingen van de zijde van de heer V. Door X is aangegeven dat naar aanleiding daarvan direct contact is opgenomen met de zorgverzekeraar van de heer V. en dat toen in onderling overleg is besloten om een ander taxibedrijf voor het vervoer van de heer V. in te schakelen.

Nadat het genoemde onderzoek bij X heeft plaatsgevonden, heeft de betreffende inspecteur de heer V. op de hoogte gebracht van zijn bevindingen omtrent de motivering van X om hem niet meer te vervoeren en heeft hem tevens uitgelegd welke actie X heeft ondernomen om te zorgen dat de heer V. toch vervoerd zou kunnen blijven worden."

8. Op 15 april 2009 ontving de Nationale ombudsman verzoekers reactie op de brief van 12 maart 2009 van de IVW.

Allereerst deelde verzoeker mee dat hij van de chauffeuse, naar wie de IVW verwijst, zelf had gehoord dat zij een boete had gekregen voor geknoei met het rijtijdenboekje. Met de krantenartikelen wilde verzoeker duidelijk maken dat het mogelijk schortte aan de opleiding van de chauffeur en dat X geen betrouwbare onderneming was. Bij de openbare verkoop bleken voertuigen verdwenen te zijn alsmede de complete inventaris.

Verder deelde verzoeker mee dat alle voertuigen gebrekkig, gevaarlijk en zeer oud waren.

Verder deelde verzoeker mee dat hij niet weet wat een reguliere bedrijfsinspectie van de IVW inhoudt en waarop gecontroleerd wordt. Werknemers van X klaagden tegenover

klanten dat zij hun salaris nooit op tijd kregen, geen vergoeding voor overwerk en soms evenmin vakantiegeld ontvingen.

Verzoeker ontkende tevens ten stelligste alle aantijgingen van ongewenste intimiteiten en het maken van seksueel getinte opmerkingen.

Ook gaf verzoeker aan dat zowel de chauffeuse als een collega van haar hem regelmatig vervoerde. Beiden waren degenen die buiten de stad reden. Zij wisten de routes naar de diverse ziekenhuizen in verschillende steden en hadden bovendien de beste voertuigen. Verder waren beide chauffeurs bekend met verzoekers medische situatie. Tijdens de ritten viel geen onvertogen woord.

X hield zich zonder enige uitleg of aankondiging niet meer aan de afgesproken tijden. Hierdoor kwam verzoeker te laat op de polikliniek, waarna hij meestal zonder behandeling naar huis werd gestuurd. Verder werden er tegen alle afspraken in andere mensen met bagage meegenomen. Bovendien vervoerden de chauffeurs andere passagiers tijdens het ziekenhuisbezoek van verzoeker terwijl verzoeker wachttijd in rekening werd gebracht. Ondanks dat verzoeker klachten hierover indiende bij X, zag verzoeker geen verbetering in de dienstverlening van X. Verzoeker besloot dan ook zelf contact met zijn zorgverzekeraar op te nemen en in overleg met de zorgverzekeraar een andere vervoerder te kiezen.

## Beoordeling

Ten aanzien van het niet voldoende (gemotiveerd) ingaan op de klacht dat het onderzoek bij X niet op een goede en objectieve wijze heeft plaatsgevonden

9. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Hieruit vloeit voort dat een overheidsinstantie zijn conclusie of oordeel moet kunnen onderbouwen met feiten.

In verzoekers geval heeft de IVW aangegeven dat zij een onderzoek heeft ingesteld naar aanleiding van verzoekers klacht over het amicale gedrag tussen de inspecteur en de bedrijfsleider van X. De IVW constateerde vervolgens dat haar niet was gebleken dat de bedrijfscontrole niet juist zou zijn uitgevoerd of dat de constatering onjuist zou zijn geweest dat er geen sprake was van overtredingen. Omdat een aantal inspecteurs werkzaam is in een bepaalde regio, is het mogelijk dat de ondernemer en de inspecteur elkaar van vorige bezoeken kennen. In verzoekers geval was dit het geval. De IVW is van mening dat het vriendelijk bejegenen van elkaar niet betekent dat die onderzoeken niet goed worden uitgevoerd.

Naar aanleiding van de ingestelde bedrijfscontrole heeft de desbetreffende inspecteur geen rapport opgemaakt omdat er geen overtredingen zijn geconstateerd. Wel heeft de inspecteur per e-mailbericht gerapporteerd aan zijn leidinggevende. Dit bericht is niet

bewaard omdat er geen overtredingen waren geconstateerd.

Verder heeft de IVW aangegeven dat er geen overtredingen van de van toepassing zijnde regelgevingen waren geconstateerd. Omdat de bedrijfscontrole naar aanleiding van de klacht plaatsvond, werden die aspecten die specifiek op de klacht betrekking hadden, onderzocht. Ook was er gesproken met de bedrijfsleiding. De IVW heeft niet nader gespecificeerd op welke artikelen van welke van toepassing zijnde regelgeving tijdens de controle is onderzocht.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de IVW gedurende de interne klachtprocedure slechts in algemene bewoordingen op verzoekers klacht heeft geantwoord. Op het moment dat een overheidsinstantie van mening is dat een klacht ongegrond is, moet echter duidelijk worden op welke feiten dit oordeel is gebaseerd. Ook moet uit de overweging blijken dat er een afweging is geweest van verzoekers beweringen tegen die van andere betrokkenen. De enkele mededeling dat niet is gebleken dat het onderzoek niet goed zou zijn uitgevoerd, volstaat dan ook niet om tot het oordeel te komen dat de klacht niet gegrond is.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

10. Aan het voorgaande voegt de Nationale ombudsman het volgende toe.

Op het verzoek van de Nationale ombudsman om de conclusie van de inspecteur te staven dat er geen sprake was overtreding van de toepasselijke wetgeving, heeft de IVW uiteindelijk gereageerd met de mededeling dat verzoeker zich volgens X schuldig zou hebben gemaakt aan ongewenste intimiteiten. Ook zou verzoeker seksueel getinte opmerkingen hebben gemaakt.

Uit de reactie van de IVW maakt de Nationale ombudsman op dat deze aantijgingen de reden zijn geweest die geleid hebben tot de conclusie dat de ingestelde inspectie en het gesprek met de bedrijfsleiding verzoekers klachten niet ondersteunden.

Verder merkt de Nationale ombudsman op dat de bewoordingen van de IVW: " (...) naar verluidt (...)", erop duiden dat de inspecteur dit van de bedrijfsleiding heeft vernomen omdat alleen met de bedrijfsleiding is gesproken. De inspecteur heeft na dit te hebben gehoord, kennelijk niet meer onderzocht in hoeverre deze beschuldigingen juist waren maar deze voor waar aangenomen.

Allereerst zijn beschuldigingen geen feiten en kunnen zij derhalve niet als basis worden genomen om een oordeel te vellen.

Daarnaast is het in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor om aantijgingen voor waar aan te nemen, zonder de wederpartij de kans te geven hierop te reageren en zijn kant van het verhaal mee te delen.

Van een overheidsinstelling mag verwacht worden dat als een bepaalde partij iets stelt, zij onderzoekt of de stelling afdoende onderbouwd wordt. Ook mag van elke overheidsinstelling, in dit geval de IVW, verwacht worden dat zij er alles aan doet om de schijn van partijdigheid tegen te gaan.

In samenhang met de klacht van verzoeker dat de inspecteur zich zo amicaal gedroeg tegenover de bedrijfsleider van X dat verzoeker vreesde voor de objectiviteit van het ingestelde onderzoek, scheidt het voorgaande twijfels of het onderzoek wel op een goede en objectieve wijze is verricht.

Een goed opgesteld rapport zou hierover uitsluitsel hebben kunnen bieden. De inspecteur heeft echter geen rapport geschreven en een e-mailbericht waarmee de inspecteur aan zijn leidinggevende heeft gerapporteerd is gewist.

Een verslag over een afgelegd bezoek en / of controle is van groot belang om na te kunnen gaan wat de gang van zaken is geweest tijdens een controle. Op basis van de bevindingen in een verslag c.q. rapport, worden veelal besluiten genomen. Ook in het kader van een klachtprocedure is het van belang dat een dergelijk verslag aanwezig is.

Als gevolg hiervan dient in een verslag onder meer opgenomen te worden op welke wijze en tijdstip een betrokkene is ingelicht over het doel en de reden van het bezoek c.q. controle. Ook dient duidelijk te worden waaruit de controle bestaat en wat de bevindingen van het onderzoek zijn. Indien er gesprekken zijn gevoerd dient ook duidelijk te zijn met wie is gesproken en wat de inhoud van het gesprek is. Ook eventuele gemaakte afspraken met betrokkene(n) moeten worden vermeld. Ondertekening van het verslag door betrokkene(n) zou vervolgens aan te bevelen zijn en indien het niet ondertekend is, vermelding van de reden van de niet ondertekening.

Al met al blijkt uit deze praktijk van de IVW een fors aantal behoorlijkheidsgebreken.

De Nationale ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

#### Ten aanzien van de vertraagde klachtafwikkeling

11. 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.

In verband met de lichamelijke gezondheid van verzoeker werd er afgesproken dat verzoeker naar aanleiding van zijn klacht telefonisch gehoord zou worden op een tijdstip dat dit volgens verzoeker mogelijk was. Deze telefonische hoorzitting vond op 16 november 2007 plaats.

Op 19 februari 2008 heeft de IVW het verslag van de hoorzitting aan verzoeker toegestuurd, aldus de IVW. Omdat verzoeker aangaf dit niet te hebben ontvangen, werd het verslag op 25 februari 2008 per fax naar hem toegestuurd. Verzoekers reactie op het verslag van de hoorzitting dateert van 3 maart 2008.

Met de brief van 6 juni 2008 heeft de IVW verzoekers klacht afgerond. In deze brief merkt de IVW op dat haar gebleken is dat er herhaaldelijk te laat is gereageerd op verzoekers brieven en dat de behandeling van de klacht te lang heeft geduurd. De IVW heeft hiervoor haar excuses aangeboden. De IVW heeft in eerste instantie niet de reden aangegeven van de vertraagde afwikkeling. Pas nadat verzoeker hierover een klacht bij de Nationale ombudsman had ingediend en een onderzoek had ingesteld, heeft de IVW de reden van de vertraagde klachtafwikkeling meegedeeld, te weten drukke werkzaamheden en de beschikbare capaciteit bij betrokkenen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de IVW dit direct bij de klachtafhandeling van 6 juni 2008 had moeten meedelen. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De onderzochte gedraging van de Inspectie Verkeer en Waterstaat te 's Gravenhage is:

voorzover zij betrekking heeft op het feit dat de IVW bij de klachtafwikkeling niet voldoende (gemotiveerd) is ingegaan op de klacht dat het verrichte onderzoek bij X niet op een goede en objectieve wijze heeft plaatsgevonden, gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste;

voorzover zij betrekking heeft op het niet aangeven waarom de afwikkeling van de klacht zo lang heeft geduurd, gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

## **Aanbeveling**

De minister van Verkeer en Waterstaat wordt in overweging gegeven er zorg voor te dragen dat bij alle bedrijfsinspecties voortaan een rapport wordt opgesteld waaruit minimaal blijkt wat de gang van zaken is geweest gedurende de inspectie, naar aanleiding waarvan besloten is tot een controle en wat de bevindingen van het onderzoek zijn geweest.

Bij brief van 29 januari 2010 liet het ministerie van Verkeer en Waterstaat de Nationale ombudsman weten de aanbeveling te hebben opgevolgd. Binnen de Inspectie verkeer en Waterstaat bestaat reeds een werkinstructie dat van reguliere bedrijfsinspecties altijd een rapport wordt opgesteld. Inmiddels zijn de betreffende inspecteurs uitdrukkelijk erop gewezen dat voortaan van alle bedrijfsinspecties een rapport moet worden opgesteld conform de aanbeveling van Nationale ombudsman. Ook wanneer er geen overtredingen

worden geconstateerd.

## Onderzoek

Op 26 juli 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Leiden, met een klacht over een gedraging van Inspectie Verkeer en Waterstaat te 's-Gravenhage.

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

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

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

### Informatieoverzicht

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

het verzoekschrift van verzoeker van 26 juli 2009 met als bijlagen diverse stukken correspondentie tussen verzoeker, het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi en de Inspectie Verkeer en Waterstaat;

het telefoongesprek van 15 augustus 2008 tussen verzoeker en een medewerker van Bureau Nationale ombudsman;

de brief van 19 september 2008 van de Inspectie Verkeer en Waterstaat;

de brief van 5 februari 2009 van de Inspectie Verkeer en Waterstaat en

verzoekers brief van 15 april 2009.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond