



Rapport

Datum: 27 augustus 1999
Rapportnummer: 1999/370

Klacht

Op 6 april 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Stein, met een klacht over een gedraging van USZO-Groningen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster, wonende te Stein, klaagt erover dat zij haar bezwaarschrift tegen een beslissing van USZO-Groningen mondeling kan toelichten met als meest nabije locatie Eindhoven. Haar verzoek om te worden gehoord in Maastricht heeft USZO-Groningen afgewezen.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht Artikel 7:2, eerste lid:

"Voordat een bestuursorgaan op het bezwaar beslist, stelt het belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd USZO-Groningen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd USZO-Groningen een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Namens de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen werd bericht dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van USZO-Groningen gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Verzoekster diende op 2 maart 1999 een bezwaarschrift in bij USZO-Groningen tegen een beslissing van 22 februari 1999.
2. In reactie op haar bezwaarschrift berichtte USZO-Groningen verzoekster bij brief van

9 maart 1999 onder meer het volgende:

"HoorzittingDe Algemene wet bestuursrecht (Awb) biedt u de mogelijkheid om het bezwaar op een hoorzitting mondeling toe te lichten. U bent niet verplicht hiervan gebruik te maken. Indien u het bezwaar niet mondeling toelicht, doet dat geen afbreuk aan een zorgvuldige afhandeling van uw zaak. (...) Plaats en tijd Het horen vindt plaats op vijf locaties in het land (Arnhem, Diemen, Eindhoven, Groningen, Rotterdam) door een medewerker van de afdeling Juridische Zaken van USZO-Groningen. U kunt gehoord worden ofwel te Groningen ofwel op het op bijgaand formulier aangegeven districtskantoor van USZO in uw regio. Op het districtskantoor kan -zoals op bijgaand formulier vermeld- het horen slechts op één vaste dag in de week plaatsvinden. Te Groningen is in principe het horen op alle werkdagen mogelijk. (...). Om de voortgang van de bezwaarprocedure en de planning van andere hoorzittingen niet te verstoren zal een verzoek tot wijziging van tijdstip en plaats tenzij zwaarwegende argumenten worden aangevoerd niet worden gehonoreerd. **Kosten** Door u gemaakte kosten verbonden aan het voeren van een bezwaarprocedure (o.a. reiskosten) worden niet vergoed. Het verdient dan ook aanbeveling de afweging te maken of het ingediende bezwaar nog mondelinge toelichting behoeft. Die afweging dient u zelf te maken, USZO-Groningen kan u daarin niet adviseren. Vanzelfsprekend kunt u ook schriftelijk nog een aanvulling of toelichting op het bezwaar geven. Gemachtigde U kunt zich op de hoorzitting laten vertegenwoordigen. Degene die namens u optreedt, niet zijnde een advocaat of procureur of een beroepsmatige hulpverlener, dient wel een machtiging van u over te kunnen leggen." 3. Verzoekster berichtte USZO-Groningen in reactie op de brief van 9 maart 1999 bij brief van 18 maart 1999 onder meer als volgt:

"Naar aanleiding van uw brief van 9 maart jl. deel ik u hierbij mede dat ik geen gebruik kan maken de hoorzitting betreffende mijn bezwaarschrift bij te wonen. Terwijl u een vestiging in Maastricht hebt, dwingt u mij thans naar uw kantoor in Eindhoven of nog verder te komen om mijn bezwaarschrift te kunnen toelichten. Ik vraag mij af waarom ik wel diverse malen ben uitgenodigd voor een gesprek bij de reïntegratieconsulent in uw kantoor te Maastricht, maar een gesprek c.q. hoorzitting in dit kantoor thans niet mogelijk zou zijn. Ik vind dit duidelijk in strijd met het beginsel van zgn. fair trial zoals neergelegd in de Europese verklaring van de rechten van de mens. Ik verzoek u dan ook de hoorzitting in Maastricht te houden."

4. Bij brief van 22 maart 1999 deelde USZO-Groningen verzoekster in antwoord op haar brief van 18 maart 1999 mee dat hoorzittingen worden georganiseerd op een vijftal locaties in het land. Dat is niet voor iedereen een bevredigende situatie, maar er is naar het oordeel van USZO-Groningen wel een redelijke spreiding over Nederland gemaakt. Gelet op de lange reistijden, ook voor de medewerkers van de Afdeling Juridische Zaken te Groningen, is het (helaas) niet mogelijk meer locaties voor hoorzittingen aan te wijzen, aldus USZO-Groningen.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht en naar haar brief van 18 maart 1999, weergegeven onder **A. 3.** Verzoekster is van

mening dat door de afstand een te hoge drempel wordt opgeworpen door USZO-Groningen om haar bezwaarschrift mondeling toe te lichten. De reistijd per auto van haar woonplaats naar Eindhoven is ruim een uur, aldus verzoekster.

C. STANDPUNT MINISTER

1. In reactie op de klacht bracht USZO-Groningen namens de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen onder meer het volgende naar voren:

"Allereerst merk ik op dat geheel ten onrechte de conclusie wordt getrokken dat de deskundigheid van USZO-Groningen ook op het districtskantoor Maastricht aanwezig is. USZO-Groningen valt onder USZO Diensten B.V., de districtskantoren van USZO echter worden bestuurd vanuit USZO-Heerlen. Het USZO is o.g.v. de Algemene wet bestuursrecht verplicht aan betrokkenen de mogelijkheid te bieden in geval van bezwaar te worden gehoord. In het verleden werd die mogelijkheid alleen geboden in Groningen. Ten behoeve van de klantvriendelijkheid is enige tijd geleden besloten te horen in het land. Daartoe zijn vijf zo centraal mogelijk gelegen locaties uitgekozen, te weten in de regio's Arnhem, Diemen, Eindhoven, Groningen en Rotterdam. Deze beslissing is niet in een notitie, anders dan intern, vastgelegd. Het horen gebeurt door een medewerker van de afdeling Juridische Zaken van USZO-Groningen. Op één dag worden telkens meerdere cliënten uitgenodigd om hun bezwaar toe te lichten. Op dit moment bestaat helaas onvoldoende capaciteit om het aantal locaties uit te breiden. Aan een verzoek om te worden gehoord op een andere locatie dan de genoemde locaties kan daarom momenteel niet worden voldaan. USZO-Groningen biedt nog niet de mogelijkheid van telefonisch horen. Deze mogelijkheid wordt echter bestudeerd. Er loopt op dit moment een 'pilot' bij verwerkingscentrum Zoetermeer, welke in de loop van dit jaar, gelet op de ervaringen van de cliënten, geëvalueerd zal worden."

2. Telefonisch deelde een medewerkster van USZO-Groningen nog mee dat de locaties om te horen buiten Groningen, waarvan USZO-Groningen gebruik maakt, districtskantoren van USZO-Heerlen betreffen. Alle medewerkers van USZO-Groningen die zich bezig houden met de inhoud van beslissingen inzake uitkeringen, werken in Groningen.

D. REACTIE VERZOEKSTER

In haar reactie op het standpunt van USZO-Groningen benadrukte verzoekster dat haar klacht de gebrekkige wijze betrof waarop USZO-Groningen invulling geeft aan de hoorplicht op grond van de Algemene wet bestuursrecht. E. REACTIE VAN USZO-GRONINGEN OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN In reactie op het verslag van bevindingen deelde USZO-Groningen mee dat inmiddels is besloten de optie om te horen door middel van de telefoon in te voeren.

Beoordeling

1. Verzoekster, wonende te Stein, klaagt erover dat zij haar bezwaarschrift tegen een beslissing van USZO-Groningen mondeling kan toelichten met als meest nabije locatie

Eindhoven. Haar verzoek om te worden gehoord in Maastricht heeft USZO-Groningen afgewezen. Verzoekster is van mening dat aldus een te hoge drempel wordt opgeworpen om haar bezwaarschrift mondeling toe te lichten.

2. In reactie op de klacht gaf USZO-Groningen namens de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen aan dat in het verleden alleen in Groningen werd gehoord, maar dat ten behoeve van de klantvriendelijkheid is besloten om op vijf zo centraal mogelijk gelegen locaties in het land de mogelijkheid te bieden om te worden gehoord.

3. Het horen van de belanghebbende is een essentieel onderdeel van de bezwaarschriftprocedure. Gelet op het feit dat de medewerkers die belast zijn met het horen Groningen als werkplek hebben, heeft USZO-Groningen voor een economisch en praktisch verantwoorde oplossing gekozen door naast Groningen nog vier andere locaties, verspreid over het land, te gebruiken om te horen. Op die wijze wordt door USZO-Groningen wat betreft afstand en reistijd voldoende tegemoetgekomen aan belanghebbenden die willen worden gehoord. In het geval van verzoekster bijvoorbeeld heeft zij een reistijd van ruim een uur, als ze gebruik wil maken van haar recht om te worden gehoord. Een dergelijke reistijd valt binnen de grenzen van het aanvaardbare. Het is aan verzoekster om de afweging te maken of zij, mede gelet op de reistijd en de reiskosten, gebruik wil maken van haar recht om te worden gehoord, dit in aanvulling op hetgeen zij schriftelijk naar voren heeft gebracht of kan brengen. Aldus kan niet worden geconcludeerd dat verzoeksters recht om te worden gehoord onvoldoende wordt gewaarborgd. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van USZO-Groningen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, is niet gegrond.