



Rapport

Datum: 29 september 1999
Rapportnummer: 1999/416

Klacht

Op 3 februari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer mr. A. te Groningen, met een klacht over een gedraging van de Raad voor Rechtsbijstand te Leeuwarden. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker, advocaat, klaagt over de lange duur en warrige wijze van behandeling door de Raad voor Rechtsbijstand te Leeuwarden van een toevoegingsdeclaratie van 6 augustus 1997. Tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde 3 februari 1999 - was de declaratie nog niet afgehandeld, ondanks een telefonische toezegging daartoe van een medewerker van de Raad op 14 januari 1998. Tevens klaagt hij over de wijze waarop zijn klacht van 24 november 1998 over behandeling van de toevoegingsdeclaratie is behandeld. Met name klaagt hij erover dat de Raad voor Rechtsbijstand, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde:

- de ontvangst van de klacht niet schriftelijk heeft bevestigd; - voor de behandeling van de klacht geen klachtencommissie heeft ingeschakeld; - de klacht nog niet heeft afgehandeld.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

(zoals van kracht sinds 1 juli 1999) Artikel 9:2:

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn." Artikel 9:6: Awb:

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk" Artikel 9:11 Awb:

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of indien afdeling 9:3 van toepassing is binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging betrekking heeft."

2. Wet op de rechtsbijstand

(Wet van 23-12-1993, Stb. 775. Inwerking getreden op 01-01-1994, laatstelijk gewijzigd bij wet van 6-11-1997, Stb. 510):

"Hoofdstuk III. De verlening van rechtsbijstand Afdeling 3. De stichting rechtsbijstand Artikel 22

1. Medewerkers van de stichting die belast zijn met de verlening van rechtsbijstand, moeten voldoen aan de eisen, genoemd in artikel 2, eerste lid, van de Advocatenwet.

2. De raad stelt een klachtenregeling vast, waarop een ieder die een klacht heeft over een gedraging van een medewerker van de stichting of van een persoon als bedoeld in artikel 13, eerste lid, onder c, een beroep kan doen. Gegrondverklaring van de klacht kan ertoe

leiden, dat de rechtsbijstandverlener die het betreft, al dan niet voor bepaalde tijd, van de verdere verlening van een door de raad te bepalen vorm van rechtsbijstand wordt uitgesloten.

3. De klachtenregeling behoeft de goedkeuring van Onze Minister. De goedkeuring kan worden onthouden wegens strijd met het recht of het algemeen belang."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Raad voor Rechtsbijstand Leeuwarden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van de Raad voor Rechtsbijstand gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Op 11 april 1997 diende verzoeker, ten behoeve van zijn cliënt, de heer I., bij (het bureau rechtsbijstandvoorziening van) de Raad voor Rechtsbijstand te Leeuwarden een toevoegingsaanvraag in. Nadat de Raad aanvankelijk de toevoeging had geweigerd bij beschikking van 23 juni 1997, werd bij beschikking van 15 juli 1997 de toevoeging alsnog verleend.

2. Bij brief van 2 november 1998 deelde de Raad verzoeker het volgende mee:

"...De onderhavige kwestie heeft binnen het geautomatiseerde systeem van het Bureau opengestaan als declaratie. Om het Bureau onbekende reden(en) is het in deze kwestie nooit tot vergoeding c.q. inhoudelijke afwijzing gekomen. Er kan sprake geweest zijn van onterechte invoer als declaratie, maar het kan ook zo zijn geweest dat de declaratiebescheiden in het ongerede zijn geraakt dan wel op uw verzoek retour zijn gezonden. Het Bureau verzoekt u e.e.a. te onderzoeken en zonodig de kwestie opnieuw ter declaratie aan te bieden, voorzien van (afschriften van) relevante bescheiden. Mocht het Bureau niet van u vernemen vóór 30 november 1998, dan zal het Bureau u een laatste termijn van twee weken gunnen om alsnog aan het verzochte te voldoen. Mocht na de laatste termijn nog niets zijn vernomen, dan gaat het Bureau er van uit dat de invoer als declaratie destijds op een vergissing berustte en neemt in dat geval aan dat de zaak zich

niet leent voor declaratie..."

3. Bij de brief van de Raad was een beschikking gevoegd, gedateerd 4 september 1998, waarin verzoeker werd meegedeeld dat zijn verzoek om vergoeding van deze toevoegingszaak was afgewezen.

4. Bij brief van 24 november 1998 deelde verzoeker de Raad het volgende mee:

"...Naar aanleiding van bijgaande beslissing deel ik u mede dat ik daartegen bezwaar maak en een klacht over het niet afhandelen indien. Ten aanzien van beide verzoek ik u een ontvangstbevestiging te sturen. De declaratie is op 6 augustus 1997 ingezonden en op 14 januari 1998 kreeg ik de telefonische toezegging van dhr. H. dat de declaratie spoedig zal worden afgehandeld. Met het verzoek daartoe binnen tien werkdagen na heden over te gaan..."

B. STANDPUNT VERZOEKER

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht. Bij zijn verzoekschrift had verzoeker een kopie gevoegd van een handgeschreven notitie, gedateerd 14 januari 1998, waarin hij de telefonische gedane toezegging van de heer H. van de Raad voor Rechtsbijstand te Leeuwarden had weergegeven dat zijn toevoegingsdeclaratie van augustus 1997 zou worden afgehandeld. Voorts had verzoeker bij zijn verzoekschrift een kopie gevoegd van de volgens hem op 6 augustus 1997 ingediende declaratie.

C. STANDPUNT RAAD VOOR RECHTSBIJSTAND LEEUWARDEN

In zijn reactie van 27 april 1999 op de klacht merkte de directeur van de Raad voor Rechtsbijstand het volgende op:

"...De klacht van mr. A. betreft de afhandeling van een beweerdelijk ingediende toevoegingsdeclaratie van 6 augustus 1997 in de zaak I. (5AK3367). Daarnaast klaagt mr. A. over de afhandeling van zijn klacht van 24 november 1998. De onderhavige toevoegingsaanvraag, 5AK3367, werd tegelijkertijd ingediend als de toevoegingsaanvraag met het nummer 5AK3368, terwijl enige tijd later ten behoeve van dezelfde cliënt wederom een toevoeging werd aangevraagd welke is behandeld onder aanvraagnummer 5AK7690. Nadat de toevoeging onder het nummer 5AK3367 aanvankelijk was geweigerd, is, na hiertegen ingesteld beroep, het aanvankelijk afwijzende besluit herzien en is een toevoeging afgegeven. Een beroepsprocedure over de nummers 5AK3367 (kennelijk is bedoeld 5AK3368; N.o.) en 5AK7690 heeft bij de Commissie van de Raad plaatsgevonden en is thans sedert ruim een jaar aanhangig bij de rechtbank te Leeuwarden. Bij deze rechtbank bevindt zich ook de inhoud van deze beide laatstgenoemde dossiers. In het onderhavige dossier, 5AK3367, is op 15 juli 1997 de definitieve toevoeging afgegeven na herziening. Mr. A. stelt dat hij op 6 augustus 1998 een toevoegingsdeclaratie in deze zaak heeft ingezonden. Het geautomatiseerde registratiesysteem van de Raad geeft aan dat een poststuk is binnengekomen op 7 augustus 1997 in deze zaak, zodat de indiening inderdaad waarschijnlijk is. In het dossier bevindt de declaratie zich echter niet. Evenmin is na onderzoek de declaratie aangetroffen in de andere genoemde zaken van de heer I., waarover nog een beroepsprocedure loopt. Geconcludeerd moet dan ook worden dat de declaratie waarschijnlijk is binnengekomen. Verder moet worden vastgesteld dat deze

declaratie niet is afgehandeld. Bij de klacht aan de Nationale ombudsman is een fotokopie bijgevoegd van de kennelijk ingediende declaratie. De Raad is bereid op basis van deze kopie de zaak alsnog af te handelen indien de Raad de beschikking krijgt over de uitspraak van de rechtbank inzake de voorlopige voorziening. Indien mr. A. klaagt over de lange duur van de afhandeling, dan heeft hij daarin gelijk. Indien hij klaagt over de warrige wijze van afhandeling heeft hij daarin eveneens gelijk zij het dat aangetekend moet worden dat inzake cliënt I. 15 toevoegingen aan de heer A. zijn verstrekt, dit na meerdere onvolledigstellingen, en dat in een tweetal zaken nog beroepen lopen bij de rechtbank. De klacht die door mr. A. is ingediend heeft niet tot een adequate afhandeling van deze kwestie geleid. De Raad voor Rechtsbijstand heeft besloten voor de behandeling van klachten tegen de werkwijze van het Bureau rechtsbijstandvoorziening de klachtenregeling te hanteren die is opgenomen in het ontwerp Algemene Wet Bestuursrecht onder artikel 9, afdelingen 1 en 2. Dit vooruitlopend op de invoering van deze nu nog ontwerpregeling, die wellicht met ingang van 1 juli 1999 kracht van wet zal verkrijgen. De Raden voor Rechtsbijstand beraden zich nog over de invoering van een landelijk uniform klacht klachtenreglement..."

D. REACTIE VERZOEKER

Verzoeker liet weten dat naar zijn mening de Raad voor Rechtsbijstand over een klachtenregeling diende te beschikken.

Beoordeling

A. TEN AANZIEN VAN DE BEHANDELING VAN DE TOEVOEGINGSDECLARATIE

1. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de behandelingsduur en warrige wijze van behandeling door de Raad voor Rechtsbijstand te Leeuwarden van zijn toevoegingsdeclaratie van 6 augustus 1997. Ondanks een telefonische toezegging van een medewerker van de Raad op 14 januari 1998 was de declaratie tot het moment dat verzoeker zich op 3 februari 1999 tot de Nationale ombudsman wendde nog niet afgehandeld.
2. De Raad heeft aangegeven niet over de declaratie van verzoeker te beschikken, hoewel in het geautomatiseerde systeem van de Raad was vermeld dat op 7 augustus 1997 in deze zaak een poststuk was ontvangen. De Raad gaat ervan uit dat de declaratie op die datum wel was ontvangen, maar kon niet achterhalen wat er nadien met de declaratie was gebeurd. Als gevolg van een en ander was de declaratie niet behandeld.
3. Gelet op het voorgaande acht de Nationale ombudsman het voldoende aannemelijk dat verzoeker op 6 augustus 1997 de toevoegingsdeclaratie heeft ingediend. Het feit dat niet (meer) kan worden nagegaan wat er nadien met de declaratie is gebeurd, valt de Raad aan te rekenen. Voorts treft de Raad een verwijt over de lange behandelingsduur. Een voortvarende behandeling had overigens te meer mogen worden verwacht nu een medewerker van de Raad daarover een (door de Raad niet bestreden) telefonische

toezegging heeft gedaan op 14 januari 1998. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

4. Bij brief van 24 november 1998 heeft de Raad verzoeker om opheldering over de declaratie van 6 augustus 1997 gevraagd. Bij zijn brief had de Raad echter een beschikking gevoegd waarbij het verzoek om vergoeding werd afgewezen. Dat was niet

juist. Nu uit de administratie van de Raad niet bleek wat er met de declaratie aan de hand was, was een afwijzing, zonder dat de Raad over nadere informatie beschikte, voorbarig. Het feit dat verzoeker een aantal groot toevoegingen had aangevraagd ten behoeve van de heer I. zal de zaak ongetwijfeld hebben gecompliceerd. Van de Raad mag echter worden verwacht dat zijn administratie zodanig is ingericht dat hij in dit soort kwesties het overzicht kan behouden. De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

B. TEN AANZIEN VAN DE KLACHTBEHANDELING

1. Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat de Raad voor Rechtsbijstand de ontvangst van zijn klacht niet schriftelijk heeft bevestigd, geen klachtencommissie heeft ingeschakeld en de klacht nog niet afgehandeld, op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde. De Raad heeft aangegeven de klacht van verzoeker op dit punt ook gegrond te achten. Op dit punt is het volgende van belang.

2. De klachtenregeling zoals voorgeschreven in artikel 22 van de Wet op de rechtsbijstand (zie achtergrond) heeft alleen betrekking op de rechtshulpverleners (het bureau voor rechtshulp) ressorterend onder de Raad voor Rechtsbijstand en niet op de medewerkers van het bureau rechtsbijstandvoorziening van de Raad. Voorts was hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht ten tijde van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft nog niet van kracht. Dit betekent dat de Raad er geen verwijt van kan worden gemaakt dat hij voor de behandeling van de klacht geen klachtencommissie heeft ingeschakeld. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

3. Wel bracht het vereiste van zorgvuldigheid ook vóór 1 juli 1999 - mee dat de Raad de ontvangst van de door verzoeker ingediende klacht schriftelijk had moeten bevestigen en binnen zes weken daarop een inhoudelijke reactie had moeten geven. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Raad voor Rechtsbijstand te Leeuwarden, is gegrond, behalve wat betreft het niet inschakelen van een klachtencommissie voor de behandeling van de klacht; op dat punt is klacht niet gegrond.