



Rapport

Datum: 25 april 2002

Rapportnummer: 2002/122

Klacht

Verzoeker, advocaat te Sneek, klaagt erover dat de gemeente Leeuwarden:

onvoldoende snelheid aan de dag heeft gelegd bij de inschrijving van een echtscheidingsbeschikking in de registers van de burgerlijke stand;

niet voldoende heeft gereageerd op verzoekers klacht hierover van 2 mei 2001.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de inschrijving in de registers van de burgerlijke stand

1. Verzoeker klaagt erover dat de gemeente onvoldoende snelheid aan de dag heeft gelegd bij de inschrijving van een echtscheidingsbeschikking in de registers van de burgerlijke stand.

2. Volgens de gemeente heeft zij voldoende snel actie ondernomen naar aanleiding van verzoekers verzoek tot inschrijving van de betreffende echtscheidingsbeschikking in de registers van de burgerlijke stand. Het verzoek tot inschrijving dateert volgens de gemeente van 24 maart 2001. De inschrijving had plaats op 26 maart 2001. Volgens de gemeente is het (binnen de gemeente) gebruikelijk dat een echtscheidingsbeschikking is ingeschreven binnen een week na ontvangst van een verzoek daartoe.

3. Niet is gebleken dat de gemeente onvoldoende snelheid aan de dag heeft gelegd bij de inschrijving van de echtscheidingsbeschikking in de registers van de burgerlijke stand. Uit de stukken kan worden afgeleid dat verzoekers verzoek tot inschrijving van de echtscheidingsbeschikking door de gemeente is ontvangen op of omstreeks 24 maart 2001 en dat de inschrijving in de registers van de burgerlijke stand heeft plaatsgehad op 26 maart 2001. De datum van inschrijving is verzoeker door de gemeente meegedeeld bij brief van 10 mei 2001. De termijn die de gemeente heeft genomen om tot inschrijving van de echtscheidingsbeschikking te komen, namelijk enkele dagen, kan niet als te lang worden aangemerkt. De gemeente heeft zich in dit geval gehouden aan haar streven om binnen een week na ontvangst van een verzoek daartoe een echtscheidingsbeschikking te hebben ingeschreven. Deze termijn wordt niet onredelijk geacht.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verder klaagt verzoeker erover dat de gemeente onvoldoende heeft gereageerd op zijn klacht van 2 mei 2001 betreffende het gebrek aan voortvarendheid bij de inschrijving van de echtscheidingsbeschikking in de registers van de burgerlijke stand.

2. De gemeente stelt dat zij voldoende heeft gereageerd op verzoekers klacht. Naar aanleiding van verzoekers klacht van 2 mei 2001 heeft de gemeente verzoeker bij brief van 10 mei 2001 bericht gedaan van de inschrijving. De gemeente voegt hieraan toe dat het beter was geweest, indien zij daarbij had aangegeven waarom verzoeker niet direct na 26 maart 2001 was geïnformeerd.

Verder geeft de gemeente aan dat er geen wettelijke termijnen bestaan voor het behandelen van een verzoek tot inschrijven van een echtscheidingsbeschikking in de registers van de burgerlijke stand. Wel volgt uit artikel 163, derde lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek dat een dergelijke beschikking zijn kracht verliest, indien binnen zes maanden na de dag waarop de beschikking in kracht van gewijsde is gegaan niet is verzocht om tot inschrijving over te gaan (zie Achtergrond, onder 1).

De gemeente tracht zo snel mogelijk na de indiening van een verzoek de inschrijving te laten plaats hebben. Volgens de gemeente is het (binnen de gemeente) gebruikelijk dat een echtscheidingsbeschikking is ingeschreven binnen een week na ontvangst van een verzoek daartoe en dat de verzoeker direct na de inschrijving daarvan op de hoogte wordt gesteld.

De gemeente deelt voorts mee ervan op de hoogte te zijn van meer klachten van burgers en advocaten over het gebrek aan snelheid bij de inschrijving in de registers van de burgerlijke stand. Zij geeft aan dat in 2000 een achterstand is ontstaan bij het behandelen van verzoeken tot inschrijving in de registers, toen was overgestapt naar een nieuw systeem en tevens zulke grote wachttijden ontstonden bij de loketten van burgerzaken dat medewerkers van de backoffice werden ingezet in de frontoffice. Met een aantal extra medewerkers wordt nog steeds gewerkt aan het wegwerken van deze achterstand. Met betrekking tot de inschrijving van echtscheidingsbeschikkingen bestaat volgens de gemeente geen achterstand.

3. Het standpunt van de gemeente dat zij voldoende heeft gereageerd op verzoekers klacht van 2 mei 2001 kan de Nationale ombudsman niet delen.

In zijn klacht van 2 mei 2001 gaf verzoeker aan dat hij van de gemeente nog geen bericht had ontvangen op zijn verzoek tot inschrijving en dat hij meer slechte ervaringen heeft met de gemeente, daar waar het gaat om inschrijvingen in de registers van de burgerlijke stand.

De enkele mededeling in de brief van de gemeente van 10 mei 2001 dat de echtscheidingsbeschikking op 26 maart 2001 is ingeschreven, kan niet als een voldoende reactie worden beschouwd op verzoekers klacht. In de brief van de gemeente van 24 juli 2001 wordt niet meer informatie gegeven, zodat ook deze brief niet kan gelden als een voldoende reactie.

Zoals de gemeente in de reactie van 14 september 2001 zelf ook toegeeft, had de gemeente in reactie op verzoekers klacht ten minste moeten aangeven waarom verzoeker niet direct na de datum van inschrijving van 26 maart 2001 door de gemeente was geïnformeerd. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat men bij de gemeente eenvoudigweg was vergeten om verzoeker direct na de datum van de inschrijving te berichten.

De gemeente had tevens moeten reageren op verzoekers stelling in zijn klacht van 2 mei 2001 dat hij meer slechte ervaringen met de gemeente heeft op dit gebied. De gemeente had verzoeker (een deel van) de informatie, gegeven in de brief van 14 september 2001 aan de Nationale ombudsman en hierboven weergegeven onder 2., dienen te geven bij de reactie op zijn klacht.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

4. Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman het volgende op.

Verzoeker is door de gemeente niet in de gelegenheid gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten, terwijl de gemeente bij de behandeling van schriftelijke klachten daartoe in beginsel wel verplicht is op grond van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 2).

Deze verplichting vervalt, zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 van de Awb; zie Achtergrond, onder 2).

Klaarblijkelijk meende de gemeente met de mededeling van de datum van inschrijving naar verzoekers tevredenheid aan de klacht tegemoet te zijn gekomen. Het gaat er bij de toepassing van artikel 9:5 van de Awb echter niet om of de klager *naar het oordeel van het bestuursorgaan* tevreden behoort te zijn, maar om de vraag of de klager tevreden is (zie Achtergrond, onder 3).

Dat verzoeker niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht, blijkt uit het feit dat hij zich heeft gewend tot de Nationale ombudsman. Om misverstanden op dit punt te voorkomen had de gemeente bijvoorbeeld in de reactie op verzoekers klacht kunnen meedelen ervan uit te gaan dat zijn klacht naar tevredenheid was afgehandeld en dat de klachtprocedure zou worden vervolgd, indien hij zou meedelen dat hij toch niet tevreden was. Deze werkwijze ligt voor de hand bij klachten die relatief eenvoudig kunnen worden opgelost, zoals bijvoorbeeld klachten over het niet reageren op brieven of op verzoeken van klagers (termijnklachten). Indien een klager alsnog binnen korte termijn een antwoord op zijn brief ontvangt, alsmede excuses en een uitleg over de ontstane vertraging (mede in reactie op hierover eventueel door de klager gestelde vragen) zal hij in de regel tevreden zijn en voegt een hoorzitting niets toe.

Naar aanleiding van door de Nationale ombudsman hierover gestelde vragen, deelde de gemeente mee dat het binnen de gemeente Leeuwarden geen gebruik is dat klagers uitgenodigd worden om te worden gehoord. De gemeente voegde hieraan toe dat inmiddels opdracht was gegeven om antwoordbrieven op klachten in het vervolg te eindigen met een zin waarin de klager alsnog de mogelijkheid wordt geboden om te worden gehoord. Zo wordt volgens de gemeente enerzijds zo snel mogelijk gereageerd op de klacht terwijl anderzijds klager alsnog de mogelijkheid krijgt te worden gehoord.

Deze nieuwe werkwijze acht de Nationale ombudsman in beginsel afdoende. Hierbij dient te worden aangetekend dat deze werkwijze alleen kan worden gevolgd in geval van, zoals hierboven reeds is opgemerkt, klachten van eenvoudige aard. Bij klachten die niet gemakkelijk kunnen worden opgelost, zal de klager in de regel moeten worden uitgenodigd om zijn klacht mondeling te komen toelichten alvorens de gemeente inhoudelijk op de klacht kan reageren. Een hoorzitting kan niet alleen nuttig zijn voor het verkrijgen van extra (achterliggende) informatie over de klacht, maar kan ook het bereiken van een oplossing bevorderen evenals herstel van klagers vertrouwen in het bestuur.

Met instemming is kennisgenomen van de mededeling van de gemeente dat zij in het vervolg, met inachtneming van het bovenstaande, inhoud zal geven aan de in artikel 9:10 van de Awb neergelegde hoorplicht.

Ten slotte stelt de Nationale ombudsman vast dat verzoekers klacht in strijd met artikel 10:12 van de Awb (zie Achtergrond, onder 2 en 4) is behandeld door de teamleider burgerzaken, terwijl deze daartoe niet was gemachtigd, en dat de gemeente zich niet heeft gehouden aan de verplichting van artikel 9:12, tweede lid van de Awb (verwijzing naar de Nationale ombudsman als externe klachtvoorziening; zie Achtergrond, onder 2).

De gemeente deelt mee dat de machtiging alsnog wordt geregeld en dat binnen de gemeentelijke organisatie nog eens uitdrukkelijk is gewezen op de verplichting van artikel 9:12, tweede lid, van de Awb. Ook hiervan is met instemming kennisgenomen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Leeuwarden, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leeuwarden, is gegrond, behalve voorzover deze betrekking heeft op de voortvarendheid bij de inschrijving van de echtscheidingbeschikking in de registers van de burgerlijke stand; op dit punt is de klacht niet gegrond.

Met instemming is kennisgenomen van de wijze waarop de gemeente Leeuwarden invulling wil geven aan de hoorplicht in klachtprocedures, de machtiging tot klachtafdoening en de verwijzing naar de Nationale ombudsman in de klachtafdoeningsbrief.

Onderzoek

Op 1 augustus 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer mr. J., advocaat te Sneek, met een klacht over een gedraging van de gemeente Leeuwarden.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leeuwarden, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leeuwarden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd het college een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. De gemeente gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker schreef de gemeente Leeuwarden op 2 mei 2001:

“...Op 23-3-2001 heb ik aan uw secretarie een echtscheidingsvonnis toegezonden met de vraag om die in de burgerlijke stand in te schrijven.

Het betreft de heer X en mevrouw Y, gehuwd op (...) te Leeuwarden.

Tot op heden ontving ik niet het bericht dat dat gebeurd is, en ik beklaag mij daarover.

Ik heb al drie keer eerder een dergelijke klacht ingediend en ontving dan een niet bevredigend antwoord van een ambtenaar.

Steeds is het verhaal hetzelfde: te weinig personeel en te veel werk.

Ik ben van mening dat de gemeente ernstig te kort schiet.

De consequenties zijn in casu verstrekkend, omdat de vrouw een kind van een andere man verwacht dat nu binnen het huwelijk geboren dreigt te worden!!

Ik weet dat deze klacht door veel collega's wordt gesteund.

Bij vrijwel iedere andere gemeente in Nederland ontvangen wij uittreksels en bevestigingen van inschrijving per kerende post.

Ik stel de gemeente Leeuwarden bij deze aansprakelijk voor schade die uit deze nalatigheid voortvloeit!..."

2. De gemeente berichtte verzoeker bij brief van 10 mei 2001 als volgt:

"...Hierbij deel ik u mee dat op 26-03-2001 aan de huwelijksakte van: X en: Y een latere vermelding is toegevoegd inzake de echtscheiding, uitgesproken door de arrondissementsrechtbank te Leeuwarden op 28-02-2001.

Door deze toevoeging is de echtscheiding tot stand gekomen..."

3. De gemeente bevestigde bij brief van 11 juni 2001 verzoekers klacht te hebben ontvangen en deelde hem bij brief van 23 juli 2002 het volgende mee:

"...In antwoord op uw schrijven van 2 mei 2001 deel ik u het volgende mee. De inschrijving van de echtscheidingsbeschikking in de registers van de burgerlijke stand inzake X/Y is inmiddels verwerkt..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

C. Standpunt gemeente Leeuwarden

1. In het kader van het onderzoek stelde de Nationale ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leeuwarden een aantal vragen:

"...

Welke termijnen hanteert uw gemeente voor de inschrijving in de registers van de burgerlijke stand van door de gemeente ontvangen stukken? Waar zijn deze termijnen neergelegd?

Hoeveel van dergelijke verzoeken ontvangt de gemeente jaarlijks? In hoeveel procent van de gevallen worden bovenbedoelde termijnen gehaald en in hoeveel procent van de gevallen niet?

Indien van toepassing, wat is de oorzaak van het overschrijden van termijnen?

Welke maatregelen treft de gemeente om in de toekomst inschrijvingen vlotter te laten plaats hebben?

Binnen welke termijn na daadwerkelijke inschrijving in de registers stelt uw gemeente de verzoeker op de hoogte van de inschrijving? Is deze termijn voor verbetering (verkorting) vatbaar?

Is de gemeente naast de klacht van verzoeker tevens bekend met klachten van anderen (burgers, advocaten) over het tekort aan snelheid bij inschrijving in de registers van de burgerlijke stand?

Acht u de brief van de gemeente van 24 juli 2001 een afdoende reactie op verzoekers klacht van 2 mei 2001? Kunt u dit motiveren?

Is verzoeker in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord (overeenkomstig artikel 9:10 van de Awb)? Zo nee, waarom niet?

Ingevolge artikel 9:12, eerste lid, Awb dient het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Een bestuursorgaan kan de afdoening van klachten zelf voor zijn rekening nemen, maar kan ten aanzien van de klachtafdoening ook een machtiging verlenen aan een ander, werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid. De mandaatregeling van afdeling 10.1.1 Awb is krachtens de schakelbepaling van artikel 10:12 van toepassing op machtigingen in het kader van hoofdstuk 9 van de Awb. De klachtafdoeningsbrief van 23 juli 2001 is ondertekend door de teamleider burgerzaken. Is deze gemachtigd om namens het college van burgemeester en wethouders klachten over het college af te doen? Kunt u mij een kopie doen toekomen van het mandaatsbesluit?

Waarom is in de klachtafdoeningsbrief van 23 juli 2001 niet verwezen naar de Nationale ombudsman (artikel 9:12, tweede lid, van de Awb)?...

2. In reactie op de klacht en de vragen van de Nationale ombudsman liet het college de Nationale ombudsman bij brief van 14 september 2001 het volgende weten:

“ ...

Naar onze stellige mening is voldoende snel gereageerd op het verzoek tot inschrijving van het bedoelde echtscheidingsvonnis. Naar aanleiding van de klaagbrief aan de gemeente, d.d. 2 mei 2001, is per brief van 10 mei 2001 geantwoord dat het inschrijvingsverzoek van 24 maart 2001 geresulteerd heeft in een inschrijving op 26 maart 2001.

Er is naar onze mening voldoende gereageerd op verzoekers klacht d.d. 2 mei 2001. Verzoeker beklagde zich immers over het feit dat op 2 mei 2001 nog geen bericht over de inschrijving ontvangen was. Zoals hiervoor aangegeven is, is naar aanleiding van die klaagbrief op 10 mei bericht gedaan van de inschrijving. Het ware beter geweest als ook nog aangegeven was waarom niet direct na 26 maart 2001 verzoeker geïnformeerd is.

Met betrekking tot uw aanvullende vragen delen wij u het volgende mee:

Nergens is nog vastgelegd welke gemeentelijke kwaliteitscriteria gelden voor de inschrijving in de registers van de burgerlijke stand. We proberen echter zo snel mogelijk na de indiening van een verzoek de inschrijving te laten plaats vinden.

De gemeente ontvangt jaarlijks circa 500 verzoeken tot inschrijving.

Volgens het Handboek Burgerzaken (mr. A.A.M. Zundert/J.N.E. Plasschaert) moet de inschrijving geschieden binnen zes maanden nadat de echtscheiding in kracht van gewijsde is gegaan (art. 163 BW). Omdat er geen gemeentelijke inschrijvingstermijn zijn vastgesteld, kan niet aangegeven worden in hoeveel gevallen die gemeentelijke termijnen overschreden worden en wat de oorzaak daarvan is. Desalniettemin vinden wij de "achterstand" die er is bij inschrijvingen niet acceptabel. Deze achterstand is vorig jaar ontstaan toen zowel overgestapt is naar een nieuw systeem en tegelijk zulke grote wachttijden ontstonden bij de loketten dat medewerkers uit de backoffice ingezet zijn in de frontoffice. Specifiek m.b.t. echtscheidingen kunnen wij u meedelen dat er op dit moment geen achterstand is met inschrijving.

Met een beperkt aantal extra medewerkers wordt nog steeds gewerkt aan het wegwerken van de onder punt 3 genoemde achterstand.

Het is gebruikelijk dat binnen een week na datum van ontvangst van een verzoek tot inschrijving, een echtscheiding ingeschreven is en dat verzoeker direct na inschrijving op de hoogte gebracht wordt.

Wij zijn er van op de hoogte dat er meer klachten zijn van burgers en advocaten over het tekort aan snelheid bij de inschrijving in de registers. Zoals aangegeven wordt daar aan gewerkt en daar waar extra prioriteit noodzakelijk is voor individuele afhandeling, wordt daar zo goed mogelijk gevolg aan gegeven.

Onder antwoord b is tevens de vraag beantwoord of de brief van 24 juli 2001 een afdoende reactie is op de klaagbrief van 2 mei 2001.

Het is in Leeuwarden geen gebruik dat verzoekers gemeld worden dat zij in de gelegenheid gesteld kunnen worden om overeenkomstig artikel 9:10 van de AWB, gehoord te worden. Inmiddels is opdracht gegeven antwoordbrieven op klachten te eindigen met een zin waarin klager alsnog de mogelijkheid geboden wordt gehoord te worden. Zo wordt enerzijds zo snel mogelijk gereageerd op de klacht terwijl anderzijds klager alsnog de mogelijkheid krijgt gehoord te worden.

Naar aanleiding van uw vraag over de ondertekening, moeten wij u meedelen dat wij hebben moeten vaststellen dat de teamleider niet gemandateerd is. De teamleider meende wel gemandateerd te zijn omdat het sinds eind 2000 ziek geworden sectorhoofd de

klachtafdoeningsbrieven ondertekende, ook al was die daar ook niet voor gemandateerd. Wij hebben inmiddels een proces in gang gezet die deze mandatering alsnog gaat regelen.

Hoewel de organisatie op de hoogte gesteld is van het feit dat de gemeente met ingang van 1 januari 2001 aangesloten is bij de nationale ombudsman, is het nog geen gewoonte dat belanghebbenden daar in de relevante correspondentie van op de hoogte gesteld worden. Deze brief van u is voor ons aanleiding om de organisatie nogmaals op de hoogte te stellen van artikel 9:12, tweede lid van de Awb...”

3. De gemeente deelde, hiernaar gevraagd, in aanvulling op het bovenstaande mee dat men bij de gemeente eenvoudigweg was vergeten om verzoeker direct na de datum van inschrijving in de registers te berichten.

D. Reactie verzoeker

Bij brief van 24 oktober 2002 reageerde verzoeker naar aanleiding van de brief van de gemeente Leeuwarden van 14 september 2001 als volgt:

“...In de brief die als antwoord op mijn klacht is geschreven d.d. 10-5-2001 is niet inhoudelijk op de klacht ingegaan.

Er is in feite slechts geschreven dat de echtscheiding op dat moment wel is ingeschreven en in feite geeft men daarmee te kennen dat de feiten de klacht hebben achterhaald.

Zo simpel kan men zich mijns inziens niet van de klacht afmaken en men had in die brief moeten schrijven wat er nu in de punten c 1 t/m 6 is geschreven.

Ook met betrekking tot het antwoord c 1 t/m 6 ben ik het niet eens:

ad. 1:

Aan ons rechtssysteem ligt het beginsel van redelijkheid en billijkheid ten grondslag. Dat stelsel verlangt een redelijke snelle afhandeling van dit soort zaken, omdat het consequenties heeft wanneer men langer als gehuwd te boek staat.

Ik noem er twee: de wettelijke termijn van 12 jaar met betrekking tot alimentatieduur begint te lopen bij de inschrijving van de echtscheiding.

Een ander punt is de consequenties met betrekking tot vaderschap en erkenning van binnen een jaar na echtscheiding geboren kinderen!

Verder ben ik van mening dat de gemeente Leeuwarden de zaak niet goed aanpakt:

drie handelingen uit elkaar rafelt waar dat in en opeenvolgende handeling zou moeten gebeuren, zodat er geen en energie verloren gaat:

inboeken van het binnengekomen verzoek tot het doen van een echtscheidingsinschrijving,
het verwerken van de inschrijving,
het bevestigen van de verwerking.

Het bespaart de gemeente nog veel meer tijd wanneer men zo te werk gaat, want dan hoeft er nog niet ook eens gereageerd te worden op een klachtbrief (d) en niet nog eens op een brief van de Ombudsman (e), enz...”

E. nadere informatie gemeente Leeuwarden

1. De brief van de gemeente Leeuwarden van 14 september 2002 gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot het stellen van een aantal nadere vragen, bij brief van 23 oktober 2001:

“...In uw reactie (...) stelt u onder 8. dat het in de gemeente Leeuwarden geen gebruik is dat klagers tijdens de procedure van interne klachtafhandeling in de gelegenheid worden gesteld om overeenkomstig artikel 9:10 van de Awb te worden gehoord. U tekent hierbij aan dat inmiddels opdracht is gegeven antwoordbrieven op klachten te eindigen met een zin waarin klager alsnog de mogelijkheid wordt geboden te worden gehoord. Zo wordt enerzijds zo snel mogelijk gereageerd op de klacht terwijl anderzijds klager alsnog de mogelijkheid krijgt te worden gehoord.

Het bovenstaande geeft mij aanleiding tot het stellen van een nadere vraag.

Artikel 9:5 van de Awb bepaalt dat het verder toepassen van hoofdstuk 9 van de Awb (inclusief de hoorplicht) vervalt, zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

Het gaat er bij de toepassing van deze bepaling echter niet om of de klager *naar het oordeel van het bestuursorgaan* tevreden behoort te zijn, maar om de vraag of de klager tevreden is.

Om misverstanden op dit punt te voorkomen kan een bestuursorgaan bijvoorbeeld in de reactie op de klacht aan klager mededelen ervan uit te gaan dat diens klacht naar tevredenheid is afgehandeld en dat de klachtprocedure zal worden vervolgd, indien de klager meedeelt toch niet tevreden te zijn.

Deze werkwijze ligt voor de hand bij klachten die relatief eenvoudig kunnen worden opgelost, zoals bijvoorbeeld klachten over het niet reageren op brieven of verzoeken van klagers (termijnklachten).

Indien een klager alsnog binnen korte termijn een antwoord op zijn brief ontvangt, alsmede excuses en een uitleg over de ontstane vertraging (mede in reactie op hierover eventueel

door de klager gestelde vragen) zal hij in de regel tevreden zijn en voegt een hoorzitting niets toe.

De ervaring leert dat een groot deel van de klachten eenvoudige termijnklachten zijn, zodat deze werkwijze in beginsel op een groot deel van de klachten kan worden toegepast.

Bij klachten waarvan op voorhand duidelijk is dat deze niet gemakkelijk op informele wijze naar tevredenheid van de klager kunnen worden opgelost, zal de klager in de regel moeten worden uitgenodigd om zijn klacht mondeling te komen toelichten alvorens het bestuursorgaan inhoudelijk op de klacht kan reageren. Een hoorzitting kan niet alleen nuttig zijn voor het verkrijgen van extra (achterliggende) informatie over de klacht, maar kan ook het bereiken van een oplossing bevorderen evenals herstel van klagers vertrouwen in het bestuur.

Het zou naar mijn mening de klachtprocedure nodeloos vertragen, indien een bestuursorgaan in geval van een meer complexe klacht eerst inhoudelijk schriftelijk op de klacht zou reageren (inclusief de mededeling dat het bestuursorgaan ervan uitgaat dat de klacht naar klagers tevredenheid is afgehandeld) en pas na de (voorspelbare) reactie van de klager ("ik ben niet tevreden") alsnog zou overgaan tot het naleven van de verplichtingen van hoofdstuk 9 van de Awb, zoals het uitnodigen voor een hoorzitting en het vervolgens op grond van artikel 9:12, eerste lid, van de Awb, schriftelijk op de hoogte stellen van klager van de bevindingen van het onderzoek alsmede van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt.

Door in dit soort gevallen tweemaal schriftelijk op de klacht te reageren haalt het bestuursorgaan zich bovendien onnodig extra werk op de hals.

Het is mij niet duidelijk of u met het bovenstaande voldoende rekening houdt in de door u onder 8. van uw brief van 14 september bedoelde standaardbrieven. Graag verneem ik daarom van u of u:

in bedoelde brieven opneemt dat uw gemeente ervan uitgaat dat naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoetgekomen alsmede dat bij een andersluidend tegenbericht van klager de klachtprocedure zal worden vervolgd, hetgeen betekent dat klager dan in de gelegenheid zal worden gesteld om te worden gehoord;

deze wijze van informele klachtafdoening alleen toepast op klachten die zich daarvoor lenen, gelet op de eenvoudige aard van de klacht en de mogelijke oplossing daarvan..."

2. De gemeente Leeuwarden reageerde bij brief van 29 januari 2002:

"...Naar aanleiding van uw bovengenoemde brief heb ik per 1 februari 2002 met de sectormanagers van mijn dienst de volgende administratieve procedure afgesproken bij de ontvangst van een klacht:

Naast de per post toegestuurde klachten, worden ingevulde klachtenformulieren die aan de balie of een ambtenaar worden afgegeven, doorgezonden naar het Facilitair Bedrijf (team Postregistratie) van de gemeente om **geregistreerd** te worden. Electronisch ontvangen klachten worden door betrokken ambtenaar uitgeprint en volgen dezelfde inboekingsweg. Vervolgens gaat er een **ontvangstbevestiging** uit naar de afzender, waarin voor eenvoudige klachten een waarschijnlijke afhandelingstermijn wordt aangegeven.

Indien sprake is van een meer **complexe klacht**, wordt de klager uitgenodigd op grond van de AWB (art. 9:10) op een in de brief aangegeven moment de klacht mondeling te komen toelichten met het verzoek om schriftelijk of electronisch te reageren als klager geen gebruik wil maken van die mogelijkheid.

Teneinde de **voortgang** te bewaken, wordt de ingeboekte klacht via het dienstsecretariaat doorgeleid naar de behandelende sector.

Klachten dienen vervolgens binnen 3 weken na ontvangst (datum inboeking bij postregistratie) door betrokken sector te worden behandeld en te worden voorzien van een **concept-antwoordbrief**. Met deze termijn ontstaat intern speelruimte in tijd voor het eventuele vervolgetraject. Daarin wordt de klager op de hoogte gesteld van de bevindingen van het klachtonderzoek, alsmede van de eventuele conclusies die daar namens het bestuursorgaan aan verbonden worden. Ook hierbij wordt in de slotformuleringen onderscheid gemaakt tussen relatief eenvoudige en meer complexe klachten.

Bij eenvoudige klachten wordt een tekst opgenomen waaruit blijkt dat de gemeente ervan uitgaat dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, maar dat bij andersluidend tegenbericht de klachtenprocedure zal worden vervolgd, te beginnen met een uitnodiging om gehoord te worden.

Iedere afdoeningsbrief wordt altijd afgesloten met een volzin waarin staat dat men zich kan wenden tot de nationale ombudsman.

De concept-antwoordbrief wordt via het dienstsecretariaat ter tekening voorgelegd aan de directeur van de dienst, waarna het dienstsecretariaat voor de verdere **afdoening** zorg draagt.

Tot slot merk ik op dat bovenstaande procedure op dit moment alleen nog bij de dienst Algemene Zaken is doorgevoerd. Middels een voorstel aan de Directie Raad zal ik trachten deze procedure gemeentebreed uniform door te voeren...”

Achtergrond

1. Burgerlijk Wetboek

Artikel 163 van Boek 1:

1. De echtscheiding komt tot stand door de inschrijving van de beschikking in de registers van de burgerlijke stand.
2. De inschrijving geschiedt op verzoek van partijen of van één van hen.
3. Indien het verzoek tot inschrijving niet is gedaan uiterlijk zes maanden na de dag waarop de beschikking in kracht van gewijsde is gegaan, verliest de beschikking haar kracht."

2. **Algemene wet bestuursrecht** (Wet van 4 juni 1992, Stb. 315)

Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling (ingevoegd bij wet van 12 mei 1999, Stb. 214)

Artikel 9:5:

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

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."

Artikel 9:12:

- "1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over een bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij kennisgeving melding gemaakt."

Artikel 10:12 (opgenomen in hoofdstuk 10. Bepalingen over bestuursorganen, onder Titel 10.1. Mandaat en delegatie, afdeling 10.1.1. Mandaat):

"Deze afdeling is van overeenkomstige toepassing indien een bestuursorgaan aan een ander, werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid, volmacht verleent tot het verrichten van privaatrechtelijke rechtshandelingen, of machtiging verleent tot het verrichten van handelingen die noch een besluit, noch een privaatrechtelijke rechtsbehandeling zijn"

3. Memorie van Toelichting bij aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3)

Artikel 9:5

"Een zorgvuldige klachtbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en van de kwaliteit van de dienstverlening. Is er aan de klacht naar tevredenheid van de burger tegemoet gekomen, dan is er geen reden meer om de procedure verder te volgen. Daarom is in dit artikel bepaald dat in dat geval de verplichting tot het verder toepassen van de regels van deze afdeling vervalt. Het artikel beoogt daarmee bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele afhandeling van klachten.

Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer "naar tevredenheid van de klager" aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover eerst veel later blijkt, kan het verstandig zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk mededeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig dit hoofdstuk verder moeten worden afgehandeld.

(...)

Artikel 9:10

"Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daar van uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er

ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimum-eisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3 onder c, Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten, dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.(...)

4. **Jaarverslag Nationale ombudsman 1999** (Tweede Kamer, vergaderjaar 1999-2000, 27 050, nrs. 1-2)

"...1.3 Interne klachtbehandeling door bestuursorganen:

(...) 1.3.2.6 Machtiging

Ingevolge artikel 9:12, eerste lid, Awb dient het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Een bestuursorgaan kan de afdoening van klachten, zoals bedoeld in artikel 9:12, eerste lid, Awb zelf voor zijn rekening nemen, maar het kan ten aanzien van de klachtafdoening ook een machtiging verlenen aan een ander, werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid. De mandaatregeling

van afdeling 10.1.1 Awb is krachtens de schakelbepaling van artikel 10:12 van toepassing op machtigingen in het kader van hoofdstuk 9 Awb..."