



# Rapport

**Datum: 25 juli 2002**

**Rapportnummer: 2002/219**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat UWV Cadans:

1. op een door haar ingediend bezwaarschrift heeft beslist zonder dat er een hoorzitting heeft plaatsgevonden, terwijl verzoekster niet (schriftelijk) van de mogelijkheid te worden gehoord heeft afgezien;
2. haar klacht hierover van 21 oktober 2001 heeft laten behandelen door de medewerkster die op dit bezwaarschrift heeft beslist zonder haar te horen, waarop haar klacht juist betrekking had.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. UWV Cadans legde verzoekster op 20 maart 2001 een renteheffing op ten bedrage van f 206,64 wegens het niet tijdig betalen van een factuur. Verzoekster maakte hier op 16 april 2001 bezwaar tegen. UWV Cadans vroeg haar bij brief van 19 april 2001 of zij wilde worden gehoord. Verzoekster antwoordde dat zij inderdaad wenste te worden gehoord, waarop de datum in overleg werd vastgesteld op 19 juli 2001. De medewerkster van UWV Cadans die was belast met de behandeling van het bezwaarschrift, mevrouw X, was die dag echter per abuis niet op het kantoor in Breda aanwezig, waardoor de hoorzitting geen doorgang kon vinden. De medewerkster bood hiervoor bij brief van 20 juli 2001 haar excuses aan en nodigde verzoekster opnieuw uit. Verzoekster reageerde hier bij brief van 22 juli 2001 op door een claim in te dienen van f 1.243,75 wegens gederfde uren en reiskosten.

2. Hierop kende UWV Cadans verzoekster een vergoeding van f 1.000 toe. UWV Cadans bevestigde de toekenning van deze vergoeding bij brief van 10 augustus 2001. Deze brief vermeldt tevens dat verzoekster inmiddels van oordeel was dat van een hoorzitting kon worden afgezien, aangezien haar argumenten eigenlijk al voldoende duidelijk naar voren waren gebracht, en overigens dat zij UWV Cadans verzocht bij zijn beslissing op haar bezwaar mee te laten wegen dat in een eerder geval de beslissing over een veel hoger bedrag aan rente wel was ingetrokken en dat verzoekster meende dat het om een zelfde geval ging. Op 17 september 2001 verklaarde UWV Cadans het bezwaar van verzoekster ongegrond. Er heeft geen hoorzitting plaatsgehad.

### II. Ten aanzien van het beslissen op het bezwaar zonder verzoekster te horen

1. Verzoekster klaagt er ten eerste over dat UWV Cadans heeft beslist op haar bezwaarschrift zonder dat zij (schriftelijk) heeft afgezien van de mogelijkheid te worden gehoord. UWV Cadans reageerde op de klacht van verzoekster met de verwijzing naar de

brief van 10 augustus 2001, waarin werd bevestigd dat verzoekster telefonisch van het horen had afgezien. Naar de mening van UWV Cadans was verzoekster gezien de periode tussen deze brief en de beslissing op het bezwaar van 17 september 2001 ruimschoots in de gelegenheid geweest om kenbaar te maken dat het afzien van het horen niet de bedoeling was. Volgens UWV Cadans had verzoekster pas na de ontvangst van de beslissing op bezwaar aangegeven dat slechts van het horen was afgezien omdat haar telefonisch was meegedeeld dat zij zowel een schadevergoeding als de verschuldigde rente zou ontvangen. Een dergelijke toezegging was echter niet door UWV Cadans gedaan.

Verzoekster verklaarde in reactie op het standpunt van UWV Cadans dat was afgesproken dat zij alleen van een hoorzitting zou afzien als de vordering van f 260,64 in bezwaar zou worden ingetrokken.

2. Over de vraag of er een afspraak is gemaakt dan wel een toezegging is gedaan en zo ja welke, lopen de standpunten van verzoekster en UWV Cadans uiteen. Wat hier verder ook van zij, voor de beoordeling van dit klachtonderdeel doet dit niet ter zake. Beslissend hiervoor is dat UWV Cadans kan worden gevolgd in zijn standpunt dat verzoekster na de brief van UWV Cadans van 10 augustus 2001, waarvan zij de ontvangst niet heeft ontkend, voldoende gelegenheid heeft gehad om aan UWV Cadans kenbaar te maken dat zij het met het gestelde in deze brief niet eens was en zondig alsnog om een hoorzitting te verzoeken. Tussen deze brief en de datum waarop uiteindelijk op het bezwaar werd beslist, 17 september 2001, zat immers een periode van zo'n vijf weken. Niet gezegd kan dan ook worden dat verzoekster de mogelijkheid heeft ontbroken om tegen het gestelde in de brief van 10 augustus 2002 in het geweer te komen.

3. Het feit dat verzoekster nimmer schriftelijk heeft afgezien van de mogelijkheid om te worden gehoord, doet hier niet aan af. Uit artikel 7:3, onder c van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 1.) volgt dat van het horen van belanghebbenden in het kader van bezwaar kan worden afgezien als de belanghebbenden hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Een schriftelijke verklaring is blijkens deze bepaling niet vereist. Volgens de Memorie van Toelichting op dit artikel (zie Achtergrond, onder 2.) kan bijvoorbeeld uit een uitdrukkelijke verklaring van de belanghebbende blijken dat deze geen behoefte heeft aan een hoorzitting. Hieruit blijkt evenmin van een vereiste van schriftelijk afstand doen van het recht te worden gehoord. Door in zijn brief van 10 augustus 2002 met zoveel woorden te refereren aan het oordeel van verzoekster dat van een hoorzitting kon worden afgezien, kon het verzoekster duidelijk zijn dat bij UWV Cadans blijkbaar de indruk was ontstaan dat verzoekster hier inderdaad geen behoefte meer aan had. Het stond haar zoals gezegd vrij om zich tot UWV Cadans te wenden als zij van mening was dat hetgeen in de betreffende brief stond vermeld over het achterwege laten van de hoorzitting niet strookte met haar bedoeling hieromtrent.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III. Ten aanzien van de behandeling van de klacht over de bezwaarprocedure door dezelfde medewerkster die op het bezwaar had beslist

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat haar klacht van 21 oktober 2001 over het achterwege blijven van een hoorzitting tijdens de bezwaarprocedure tegen de opgelegde heffing is behandeld door de medewerkster van UWV Cadans die op het bezwaarschrift had beslist zonder verzoekster te horen, waarop haar klacht juist betrekking had. UWV Cadans wees er ten aanzien van dit klachtonderdeel op dat de behandeling van de klacht was geschied onder verantwoordelijkheid van de manager van de afdeling binnen het kantoor waarop de klacht betrekking had.

2. Artikel 9:7, eerste lid Awb (zie Achtergrond, onder 1.) bepaalt dat de behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Blijkens de Memorie van Toelichting op dit artikel (zie Achtergrond, onder 3.) mag degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, niet worden belast met de behandeling van de klacht. Onder de behandeling van de klacht wordt de gehele behandeling verstaan, dus voor het onderzoek en voor het beantwoorden van de vraag welke conclusies hieruit moeten worden getrokken.

Het belang van deze bepaling is gelegen in het vertrouwen dat een klager moet kunnen stellen in de onbevooroordeeldheid van degene die zijn klacht feitelijk behandelt. De Nationale ombudsman stelt zich reeds lang op het standpunt dat hetgeen inmiddels in artikel 9:7 Awb als uitgangspunt is neergelegd een van de vereisten is waaraan een zorgvuldige klachtbehandeling moet voldoen. Dit standpunt is onder meer verwoord in rapport 97/282 (zie Achtergrond, onder 4.). Overigens overwoog de Nationale ombudsman hierin dat dit bewuste uitgangspunt niet hoeft te betekenen dat degenen op wie de klacht betrekking heeft niet in de behandeling van die klacht worden betrokken. Deze betrokkenheid moet er dan echter een zijn van informant en mag niet bestaan uit de verantwoordelijkheid voor de feitelijke behandeling van de klacht.

3. De brief van UWV Cadans van 4 december 2001, geschreven ter behandeling van verzoeksters klachtbrief van 21 oktober 2001, vermeldt als behandelend medewerkster mevrouw X. De klacht van verzoekster had betrekking op mevrouw X, waar deze zag op het feit dat zij haar bezwaarschrift had afgehandeld zonder verzoekster te hebben gehoord.

4. Uit artikel 9:7 Awb volgt dat de behandeling van verzoeksters klacht had moeten gebeuren door een ander dan mevrouw X. Hieraan doet niet af dat het hoofd van de afdeling Bezwaar en Beroep de brief heeft ondertekend en de behandeling onder verantwoordelijkheid van dit hoofd heeft plaatsgehad.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Cadans, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, is niet gegrond ten aanzien van het feit dat verzoekster niet is gehoord in het kader van de behandeling van haar bezwaarschrift, en gegrond ten aanzien van de behandeling van haar klacht door een medewerkster op een gedraging van wie de klacht betrekking had.

## **Onderzoek**

Op 11 december 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van K. BV te Nieuwerkerk, met een klacht over een gedraging van UWV Cadans (tot 1 januari 2002: Cadans Uitvoeringsinstelling BV). Verzoekster had zich al eerder, bij brief van 21 oktober 2001, tot de Nationale ombudsman gewend. Haar verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoeksters brief van 11 december 2001 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

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

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.

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

UWV Cadans gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. UWV Cadans (tot 1 januari 2002: Cadans Uitvoeringsinstelling BV) legde verzoekster op 20 maart 2001 een renteheffing op ten bedrage van f 206,64 wegens het niet tijdig betalen van een factuur. Verzoekster tekende tegen de heffing bezwaar aan bij brief van 16 april 2001. UWV Cadans nodigde verzoekster naar aanleiding van het ingediende bezwaarschrift bij brief van 19 april 2001 uit om binnen veertien dagen kenbaar te maken of zij gebruik wilde maken van de mogelijkheid te worden gehoord. Verzoekster antwoordde bij brief van 22 april 2001 dat zij wilde worden gehoord. UWV Cadans nodigde verzoekster hierop bij brief van 14 mei 2001 uit om op 29 mei 2001 op kantoor te Breda te worden gehoord. Vanwege vakantie van verzoekster werd de afspraak verzet naar 19 juli 2001. Medewerkster X, die was belast met de behandeling van het bezwaarschrift, was die dag echter niet op kantoor Breda aanwezig.

2. X schreef verzoekster bij brief van 20 juli 2001:

“...Ik heb hier een fout gemaakt, waarvoor mijn welgemeende persoonlijke excuses. U stond nu voor niets op mij te wachten.

Gisteren was ik op ons kantoor in Rotterdam. Helaas voor u kon ik onmogelijk op korte termijn in Breda zijn. Ik ben 28 juli 2001 in Breda. Als u wilt kan ik kijken of ik u kan horen?...”

Verzoekster reageerde hierop bij brief van 22 juli 2001:

“...Nadat ik mij bij de receptie (...) had aangemeld, bleek dat er op deze locatie alleen op dinsdag hoorzittingen worden gehouden.

(...)

Gezien dit misverstand niet op overmacht zoals ziekte of vertraging in de voortgang van de hoorzittingen heeft te maken, ben ik genoodzaakt de door mij ondeclarabele uren en reiskosten die ik als ondernemer onnodig moest maken aan u door te belasten.

(...)

Ten aanzien van de gemaakte kosten breng ik middels dit schrijven een bedrag van FL. 1243,75 in rekening...”

3. Op 10 augustus 2001 schreef een andere medewerkster van UWV Cadans, Y, verzoekster:

“...Zoals hedenmiddag telefonisch afgesproken zijn wij bereid een bedrag ad f 1.000,- te vergoeden ter compensatie van de kosten en het feit dat u tevergeefs naar Breda bent gekomen voor een geplande hoorzitting die echter niet plaats bleek te vinden.

(...)

Voorts zal ik mevrouw X er op wijzen dat de tweede uitnodiging voor een hoorzitting een zaterdag betrof, zodat wederom een fout is gemaakt. U bent inmiddels van oordeel dat van een hoorzitting kan worden afgezien, aangezien uw argumenten eigenlijk al voldoende duidelijk naar voren zijn gebracht. U verzoekt (mevrouw X ) bij haar beslissing mee te laten wegen dat in een eerder geval de beslissing over een veel hoger bedrag aan rente, wel is ingetrokken. U meent dat het hier om een zelfde geval gaat...”

4. Bij brief van 17 september 2001 besliste UWV Cadans op het bezwaarschrift, welke beslissing voor zover hier van belang als volgt luidt:

“...Wij hebben besloten om uw bezwaar ongegrond te verklaren. Wij handhaven dus onze factuur van 20 maart 2001. Om u een inzicht te geven in onze beslissing, ga ik hieronder in op uw situatie, uw bezwaar en onze argumenten.

#### Uw situatie

Wij stuurden u een factuur voor de door u te betalen voorheffing 1999. Door u diende het termijnbedrag van f 15.456,= te zijn voldaan op 15 januari 2001. De vervaldatum werd door ons opgenomen op de factuur.

Het termijnbedrag werd door u betaald op 17 maart 2001. Ingevolge artikel 14 Coördinatiewet Sociale Verzekering was u rente verschuldigd over de periode 15 januari 2001 tot 17 maart 2001. De door u verschuldigde rente werd door ons berekend op f 206,64. Wij stuurden u op 20 maart 2001 de corresponderende factuur.

#### Uw bezwaar

U bent het niet eens met onze beslissing. (...)

#### Hoorzitting

U heeft ons kenbaar gemaakt af te zien van het horen.

(...)

Wij menen op grond van vorenstaande op goede gronden over te zijn gegaan tot het in rekening brengen van rente. Wij handhaven daarom onze factuur van 20 maart 2001.

(...)

#### Beroep

U heeft de mogelijkheid tegen deze beslissing in beroep te gaan...”

5. Bij brief van 23 september 2001 schreef verzoekster UWV Cadans:

“...Wij gaan momenteel niet in op het papier wat u heeft zwart gemaakt met diverse argumenten.

Waar wij wel bezwaar tegen maken is het volgende punt:

Hoorzitting

In ons dossier komen wij niet die informatie tegen waarin wij aangeven af te zien van het horen...”

Hierop antwoordde UWV Cadans bij brief van 1 oktober 2001:

“...In antwoord op uw brief van 23 september 2001 verwijs ik u naar onze brief van 10 augustus 2001...”

6. Verzoekster diende over het bovenstaande op 21 oktober 2001 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Nadat deze de klacht op 26 november 2001 aan UWV Cadans had doorgezonden met het verzoek de klacht in behandeling te nemen, schreef UWV Cadans verzoekster bij brief van 4 december 2001. De brief vermeldt als behandelend medewerkster mevrouw X en is ondertekend door de manager van de afdeling Bezwaar en Beroep. De brief luidt als volgt:

“...Wij stuurden u een factuur (...). U was het hier niet mee eens en u tekende bezwaar aan. U verzocht ons daarbij om gehoord te worden.

Wij stuurden u een uitnodiging, waarvan u aangaf op de door ons gekozen datum niet te kunnen. Wij nodigden u nogmaals uit. Per ongeluk werd u op een foutieve datum door ons uitgenodigd. U verzocht ons om een schadeloosstelling, daar u voor niets naar ons kantoor kwam. Wij kenden u f 1.000,= aan schadeloosstelling toe. In de brief die onze medewerkster u over uw schadeloosstelling stuurde, werd opgenomen dat u afzag van het horen.

Vervolgens stuurden wij u onze beslissing over het door u ingediende bezwaarschrift. Wij besloten uw bezwaren ongegrond te verklaren. U wenst nu dat wij terugkomen op onze beslissing en u alsnog ter zake horen. Wij hebben u eerder verwezen naar de mogelijkheid beroep in te stellen tegen onze beslissing op uw bezwaarschrift. Wij blijven volstaan met u te verwijzen naar de arrondissementsrechtbank...”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt Uvw cadans



In reactie op de klacht deelde UWV Cadans bij brief van 14 januari 2002 het volgende mee:

“...Betrokkene klaagt over het feit dat er een beslissing op bezwaar is afgegeven zonder dat hij werd gehoord. Op 19 april 2001 ontvingen wij een bezwaarschrift. Diezelfde dag hebben wij de ontvangst bevestigd en de indiener verzocht of hij ter zake gehoord wilde worden. In het schrijven van 22 april 2001 geeft betrokkene aan gehoord te willen worden. Wij stuurden een uitnodiging voor 14 mei 2001 op ons kantoor in Breda. Op verzoek werd deze datum opnieuw vastgesteld op 19 juli 2001. Bij vergissing was de voorzitter op die datum op ons kantoor in Rotterdam. Na een schriftelijk excuus wordt een andere datum voorgesteld.

Betrokkene verzoekt vervolgens om een schadevergoeding in verband met inkomstenderving voor het op 14 mei 2001 tevergeefs komen naar ons kantoor in Breda. Wij hebben betrokkene ruimschoots gecompenseerd. In de beslissing schadevergoeding van 10 augustus 2001 wordt tevens bevestigd dat betrokkene telefonisch heeft afgezien van het horen. Vervolgens hebben wij op 17 september 2001 de beslissing op bezwaar afgegeven.

Gezien de periode die tussen de brief van 10 augustus 2001 en de beslissing van 17 september 2001 is gelegen, is betrokkene naar onze mening ruimschoots in de gelegenheid gesteld kenbaar te maken dat het afzien van het horen niet de bedoeling was. Eerst na ontvangst van onze beslissing op bezwaar geeft betrokkene aan slechts van het horen te hebben afgezien, omdat hem telefonisch was meegedeeld dat hij een schadevergoeding zowel als de door hem verschuldigde rente zou ontvangen. Een dergelijke toezegging werd echter nimmer door ons gedaan.

In de Algemene Wet Bestuursrecht is bepaald dat de indiener van een bezwaarschrift de mogelijkheid heeft om beroep in te stellen tegen een beslissing op bezwaar. Deze clausule werd door ons opgenomen in onze beslissing op bezwaar. Indien betrokkene het niet eens was met de inhoud van onze beslissing, dan wel de door ons gevoerde procedure, had betrokkene de mogelijkheid zich te wenden tot de arrondissementsrechtbank. Betrokkene heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

Tenslotte schrijft betrokkene dat hij het niet juist vindt dat de eerder ingediende klacht van 21 oktober 2001 door de behandelend medewerker van zijn bezwaarschrift werd afgehandeld, terwijl de klacht betrekking had op de door haar gevolgde procedure.

De behandeling van de klacht is geschied onder verantwoordelijkheid van de manager van de afdeling binnen het kantoor waarop de klacht betrekking heeft...”

#### D. Reactie verzoekster

Verzoekster reageerde als volgt op het standpunt van UWV Cadans:

“...Omdat ik tegen de rentenota bezwaar had aangetekend werd tot tweemaal toe door Cadans een poging gedaan tot een afspraak te komen. De eerste afspraak was tevergeefs in Breda. Voor deze miskleun heb ik een schadeclaim ingediend. De tweede afspraak bleek op een zaterdag te zijn. Weer mis. Voor de misser van de eerste afspraak ben ik terecht gecompenseerd, maar dit staat los van de discussie betreffende de rentenota.

Ik zocht wederom contact met Cadans, kreeg mw. Y aan de telefoon die ik het verhaal vertelde. Zij gaf daarbij aan dat het eigenlijk te gek voor woorden was om zoveel ophef te maken om een bedrag van fl. 260,-. In eenzelfde situatie ongeveer twee maanden later is door een medewerker van Cadans een rentebedrag van fl. 1.000,- ingetrokken en omdat ik ook al een schadeclaim van fl. 1.000,- had ingediend, was het antwoord van mw. Y dat zij zou proberen mw. X te overtuigen dat dit ook op coulante wijze opgelost zou kunnen worden en er dan door ons van een hoorzitting zou worden afgezien.

Dit is door mw. X opgepakt als: “(verzoekster; N.o.) ziet af van een hoorzitting en ik blijf bij mijn besluit”. En dat was nou net niet de bedoeling. Ik zou alleen afzien van een hoorzitting als het marginale bedrag van fl. 260,- verworpen zou worden in verband met alle onnodig te maken kosten en omdat het tegenstrijdig is met de eerdere beslissing het rentebedrag van fl. 1.000,- kwijt te schelden, een beslissing door een andere medewerker genomen, één die de zaak wel begreep...”

## **Achtergrond**

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

Artikel 7:2

“1. Voordat een bestuursorgaan op het bezwaar beslist, stelt het belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Het bestuursorgaan stelt daarvan in ieder geval de indiener van het bezwaarschrift op de hoogte alsmede de belanghebbenden die bij de voorbereiding van het besluit hun zienswijze naar voren hebben gebracht.”

Artikel 7:3

“Van het horen van belanghebbenden kan worden afgezien indien:

- a. het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is,
- b. het bezwaar kennelijk ongegrond is,
- c. de belanghebbenden hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;

d. aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.”

Artikel 9:7, eerste lid

“De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.”

## 2. **Memorie van Toelichting bij artikel 7:3 Awb** (Parl. Gesch. Awb I, pp. 333, 334)

“...In de gevallen, genoemd in de onderdelen c en d (...), bestaat van de kant van de burgers geen behoefte aan een hoorzitting. In het geval onder c blijkt dat bij voorbeeld uit een uitdrukkelijke verklaring vooraf van de belanghebbende(n)...”

## 3. **Memorie van Toelichting bij artikel 9:7 Awb** (TK 1997 - 1998, 25 837, nr. 3, p. 16)

“Voor de gehele behandeling, dus voor het onderzoek (waarvan het horen een verplicht onderdeel uitmaakt, tenzij de klager hiervan op grond van artikel 10, tweede lid, afziet) en voor het beantwoorden van de vraag welke conclusies daaruit getrokken moeten worden, is bepaald dat daarmee niet belast mag worden degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit is een van de vereisten waaraan volgens de Nationale ombudsman een zorgvuldige klachtbehandeling moet voldoen. Zie zijn jaarverslag over 1994 (kamerstukken II 1994/95, 24 125, blz. 34) en ook de jaarverslagen over 1986, (kamerstukken II 1986/87, 19 900, nr. 1-2, blz. 72), 1988, (kamerstukken II 1988/89, 21 075, blz. 16) en 1989, (kamerstukken II 1989/90, 21 478, blz. 188).

Deze bepaling ligt ook in lijn van artikel 2:4 van de Awb waaruit voortvloeit dat een te grote ambtelijke betrokkenheid bij de zaak op grond van een bestuurlijke of ambtelijke verantwoordelijkheid moet worden vermeden. Ten slotte kan een parallel worden getrokken met artikel 7:5, eerste lid, waarin bepaald is dat degenen die bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken zijn geweest, niet belast mogen worden met het horen in de bezwaarschriftprocedure...”

## 4. **Rapport 97/282**

Aan de beoordeling in rapport 97/282 van de Nationale ombudsman is het volgende ontleend:

“...4.4 Artikel 9:7 van het voorontwerp voor hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (...) bepaalt dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Deze bepaling is in lijn met het standpunt dat de Nationale ombudsman meermalen in dergelijke zaken heeft ingenomen. Het gaat hier om het vertrouwen dat een klager moet kunnen stellen in de onbevooroordeeldheid van degene die zijn klacht feitelijk behandelt. Het

bewuste uitgangspunt heeft overigens niet te betekenen dat degenen op wie de klacht betrekking heeft niet in de behandeling van die klacht worden betrokken. Die betrokkenheid zal echter er een moeten zijn van informant, en niet mogen bestaan uit de verantwoordelijkheid voor de feitelijke behandeling van de klacht...”