



# Rapport

**Datum: 4 juli 2003**

**Rapportnummer: 2003/206**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de directeur van de sector Stadsbeheer van de gemeente Haarlem zijn, aan het college van burgemeester en wethouders gericht, klaagschrift van 5 november 2002 heeft afgehandeld.

Verzoeker klaagt er met name over dat:

1. de klacht niet door het college zelf, waarop de klacht betrekking had, is afgedaan;
2. het klaagschrift niet ter advisering is voorgelegd aan de gemeentelijke klachtencommissie en
3. hij niet is gehoord.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Bij brief van 5 november 2002 diende verzoeker een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem over het feit dat de tijdelijke parkeerplaatsen voor touringcars aan de Dreef te Haarlem, ondanks de gedane toezegging daartoe bij de instelling van deze parkeerplaatsen, niet waren verwijderd na de sluiting van de Floriade op 20 oktober 2002.
2. In zijn brief van 22 november 2002 verklaarde de directeur van de sector Stadsbeheer van de gemeente Haarlem de klacht van verzoeker gegrond, omdat het niet juist was dat de gemeente niet eerder was overgegaan tot verwijdering van de bebording, waarmee de tijdelijke parkeerplaatsen waren aangegeven.

### II. Ten aanzien van de afhandeling van de klacht door de directeur.

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat zijn aan het college van burgemeester en wethouders gerichte klacht niet door het college zelf, maar door de directeur van de sector Stadsbeheer is afgedaan. Ter onderbouwing van dit klachtonderdeel stelde verzoeker dat deze afdoening op gespannen voet staat met het bepaalde in artikel 9:7 van de Algemene wet bestuursrecht Awb, (zie Achtergrond, onder 1.).
2. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman mee dat, ingevolge het delegatie- en mandaatbesluit van de gemeente Haarlem, de bevoegdheid van het college om klachten af te handelen, is gemandateerd aan de sectordirecteuren.

3. Artikel 9:7, eerste lid, Awb bepaalt dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Ingevolge artikel 9:7, tweede lid, Awb is deze bepaling niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan.

4. Blijkens de memorie van toelichting (zie Achtergrond, onder 2.) dient vermeden te worden dat er sprake is van een te grote - ambtelijke - betrokkenheid bij de behandeling van de klacht. Desondanks behoren het bestuursorgaan zelf en de leden van een collegiaal college een klacht altijd zelf te kunnen behandelen, aangezien zij ook verantwoordelijk zijn voor de wijze van afhandeling.

5. Het feit dat het bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de wijze van afhandeling van een klacht betekent echter niet dat het bestuursorgaan de klacht ook altijd zelf dient af te handelen. Ingevolge het bepaalde in artikel 10:3, eerste lid, Awb (zie Achtergrond, onder 1.) kan een bestuursorgaan, via mandaat, de bevoegdheid verlenen om in naam van dat bestuursorgaan besluiten te nemen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald of de aard van de bevoegdheid zich tegen de mandaatverlening verzet.

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

7. Uit de van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem ontvangen stukken is gebleken dat aan de gemeentelijk directeuren en hoofden mandaat is verleend om, met inachtneming van de werkwijze, namens het college klachten af te handelen.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet ter advisering voorleggen aan de gemeentelijke klachtencommissie.

1. Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat zijn klaagschrift niet ter advisering is voorgelegd aan de gemeentelijke klachtencommissie.

2. In reactie op dit klachtonderdeel liet het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman weten dat er weliswaar een gemeentelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 9:14, eerste lid, Awb is aangewezen, doch dat in de toelichting op de Verordening klachtenbehandeling staat opgenomen dat de klachtencommissie geraadpleegd "kan" worden, wat impliceert dat er geen verplichting is om de klachtencommissie in te schakelen.

3. Uit de memorie van toelichting op artikel 9:14, eerste lid, Awb (zie Achtergrond, onder 2.) valt op te maken dat, indien gekozen is voor de klachtadviesprocedure, ingevolge het eerste lid van artikel 9:14 een persoon of commissie dient te worden belast met de behandeling en advisering over klaagschriften.

Expliciet staat aangegeven dat aan het bestuursorgaan de vrijheid wordt gelaten om een adviescommissie of een adviserend persoon bij de behandeling en advisering over klachten in te schakelen.

De onderzochte gedraging is wat betreft dit klachtonderdeel behoorlijk.

#### IV. Ten aanzien van het niet horen.

1. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat hij naar aanleiding van de door hem ingediende klacht niet was gehoord, terwijl door hem niet was afgezien van het recht daartoe.

2. In reactie op dit klachtonderdeel liet het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman weten dat intern ervan uit was gegaan dat door verwijdering van de bebording aan de klacht van verzoeker werd tegemoet gekomen, zodat het niet nodig werd geoordeeld verzoeker te horen.

3. In rapport 2003/014 van de Nationale ombudsman van 23 januari 2003 (zie Achtergrond, onder 5.) oordeelde de Nationale ombudsman dat de wettelijke regeling met betrekking tot het horen van een klager neerkomt op "ja, tenzij". Dat wil zeggen dat een klager altijd wordt uitgenodigd voor een hoorzitting, tenzij (a) de klacht kennelijk ongegrond is, (b) de klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting, (c) de klacht niet-ontvankelijk is of (d) wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is. Wanneer er geen hoorzitting heeft plaatsgevonden, dient het bestuursorgaan bij de afhandeling van de klacht gemotiveerd aan te geven waarom dat niet is gebeurd.

4. Voorts overwoog de Nationale ombudsman dat, indien een bestuursorgaan beoogt om een klacht - nu deze zonder meer gegrond wordt geacht - op informele wijze af te wikkelen conform artikel 9:5 Awb (zie Achtergrond, onder 1.), hij daarvan melding moet maken in de afdoeningsbrief. Artikel 9:5 Awb biedt bestuursorganen de mogelijkheid voor een snelle en informele afhandeling van klachten. Iedere informele vorm van afdoening is mogelijk, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. Zo kan het bestuursorgaan direct bij binnenkomst van een klaagschrift telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen. Ook in een verder stadium van de procedure is het steeds mogelijk om tot een oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg hoeft vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Daarbij kan het de duidelijkheid voor de burger

overigens wel ten goede komen als hij erop wordt gewezen, dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst. Van belang is voorts dat de tevredenheid van een klager niet kan worden aangenomen op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of de redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Om te voorkomen dat geschil van mening hierover pas veel later blijkt, kan het volgens de wetgever verstandig zijn, dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Blijkt de klager niet tevreden over de meer informele afhandeling van zijn klacht, dan zal deze verder moeten worden afgehandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb.

Hieruit volgt dat zodra het bestuursorgaan van oordeel is dat aan de klacht tegemoet is gekomen en het bestuursorgaan de klager schriftelijk heeft meegedeeld ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, van de klager mag worden verwacht zelf aan te geven dat hij met de afhandeling niet tevreden is, zodat zijn klacht verder moet worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb. In geval nog geen toepassing is gegeven aan artikel 9:10 Awb zal de klager aldan alsnog in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord.

Nu het college van burgemeester en wethouders heeft nagelaten in de afhandelingsbrief aan te geven ervan uit te gaan dat met de gegrondverklaring de klacht naar tevredenheid was opgelost, is de onderzochte gedraging wat betreft dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de directeur van de sector Stadsbeheer van de gemeente Haarlem, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem, is niet gegrond ten aanzien van het niet door het college zelf afdoen van de klacht en het niet ter advisering voorleggen van het klaagschrift aan de klachtencommissie, en gegrond ten aanzien van het niet horen van verzoeker.

## **Onderzoek**

Op 18 december 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 13 december 2002, van de heer mr. drs. H. te Haarlem, met een klacht over een gedraging van de directeur van de dienst Stadsbeheer van de gemeente Haarlem.

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

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

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

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij brief van 29 oktober 2002 wendde verzoeker zich tot het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem aangezien de tijdelijke parkeerplaatsen voor touringcars aan de Dreef te Haarlem, welke zouden worden opgeheven na de sluiting van de Floriade op 20 oktober 2002, nog steeds in gebruik waren. Verzoeker sommeerde het college om binnen twee dagen de verkeersaanduidingen voor de parkeerplaatsen te verwijderen.
2. Bij brief van 5 november 2002 diende verzoeker een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders, wegens het niet nakomen van de toezegging om de tijdelijke parkeerplaatsen op te heffen zodra de Floriade zou sluiten.
3. Bij brief van 22 november 2002 reageerde de directeur van de sector Stadsbeheer, namens het college van burgemeester en wethouders, op het klaagschrift van verzoeker van 5 november 2002.

In zijn brief schreef de directeur onder meer met verzoeker van mening te zijn dat het niet juist was dat de gemeente niet eerder na de sluiting van de Floriade de bebording, waarmee de tijdelijke parkeerplaatsen waren aangegeven, te verwijderen. De klacht van verzoeker werd dan ook gegrond verklaard.

Daarnaast schreef de directeur dat de bebording inmiddels was weggehaald en concludeerde dat, aangezien alleen bebording rechtskracht heeft en de nog aanwezige belijning op het wegdek niet essentieel is, er geen sprake meer was van tijdelijke stallingplaatsen voor touringcars. Voor de goede orde wees de directeur verzoeker er op dat van politieke zijde overwogen werd om in de toekomst definitieve stallingplaatsen voor touringcars aan de Dreef aan te wijzen.

4. Bij brief van 29 november 2002, gericht aan het college van burgemeester en wethouders, deelde verzoeker mee de reactie op zijn klaagschrift volstrekt ongenoegzaam te vinden. Hij stelde dat weliswaar de bebording was weggehaald, maar de belijning niet zodat nog steeds touringcars geparkeerd werden. Verzoeker nodigde het college met klem uit om de belijning ten spoedigste te doen verwijderen.
5. De ontvangst van de brief van verzoeker werd op 12 december 2002 bevestigd. Daarbij werd verzoeker meegedeeld dat, aangezien zijn klacht was afgedaan bij brief van

22 november 2002, zijn brief voor kennisgeving werd aangenomen.

#### B. Standpunt verzoeker

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

2. Ter onderbouwing van zijn verzoekschrift schreef verzoeker onder meer dat de beslissing van de directeur, welke was genomen namens het college, op gespannen voet staat met het bepaalde in artikel 9:7 van de Algemene wet bestuursrecht en dat niet was voldaan aan de hoorplicht, zoals neergelegd in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht, terwijl door hem geenszins was afgezien van dit recht.

Tevens deelde verzoeker mee dat de gemeente Haarlem het systeem kent dat klaagschriften gericht tegen handelen of nalaten van het college van burgemeester en wethouders worden behandeld door een klachtencommissie.

#### C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman op 25 april 2003 onder meer het volgende mee:

“Allereerst het feit, dat de klacht niet door het college van burgemeester en wethouders zelf is afgedaan.

Ingevolge het delegatie- en mandateringsbesluit van de gemeente Haarlem is deze bevoegdheid van het college gemandateerd aan de sectordirecteuren.

(...)

Voorts wordt gesteld, dat de klacht is afgedaan zonder de gemeentelijke klachtencommissie te raadplegen. Uit de toelichting bij artikel 2 van de gemeentelijke Verordening klachtenbehandeling volgt, dat de klachtencommissie geraadpleegd “kan” worden. Dit impliceert dat het geen plicht is. (...)

Tenslotte is aan de orde, dat klager niet is gehoord.

Inderdaad is het zo, dat intern ervan uit is gegaan, dat door verwijdering van de touringcarplaatsen (i.c. verwijdering van de bebording) tegemoet werd gekomen aan de klacht, zodat het niet nodig werd geoordeeld om klager dienaangaande nog separaat te horen.”

## Achtergrond

## 1. Algemene wet bestuursrecht

### 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 9:7

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

2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.”

### Artikel 9:10, eerste en tweede lid:

“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.”

### Artikel 9:14

“1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.”

### Artikel 10:1

“Onder mandaat wordt verstaan: de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan besluiten te nemen.”

### Artikel 10:2

“Een door de gemandateerde binnen de grenzen van zijn bevoegdheid genomen besluit geldt als een besluit van de mandaatgever.”

### Artikel 10:3, eerste en tweede lid.



“1. Een bestuursorgaan kan mandaat verlenen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald of de aard van de bevoegdheid zich tegen de mandaatverlening verzet.

2. Mandaat wordt in ieder geval niet verleend indien het betreft een bevoegdheid:

a. tot het vaststellen van algemeen verbindende voorschriften, tenzij bij de verlening van die bevoegdheid in mandaatverlening is voorzien;

b. tot het nemen van een besluit ten aanzien waarvan is bepaald dat het met versterkte meerderheid moet worden genomen of waarvan de aard van de voorgeschreven besluitvormingsprocedure zich anderszins tegen de mandaatverlening verzet;

c. tot het beslissen op een beroepschrift;

d. tot het vernietigen van of tot het onthouden van goedkeuring aan een besluit van een ander bestuursorgaan.”

Artikel 10:5

“1. Een bestuursorgaan kan hetzij een algemeen mandaat hetzij een mandaat voor een bepaald geval verlenen.

2. Een algemeen mandaat wordt schriftelijk verleend. Een mandaat voor een bepaald geval wordt in ieder geval schriftelijk verleend indien de gemandateerde niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de mandaatgever.”

Artikel 10:7

“De mandaatgever blijft bevoegd de gemandateerde bevoegdheid uit te oefenen.”

Artikel 10:10

“Een krachtens mandaat genomen besluit vermeldt namens welk bestuursorgaan het besluit is genomen.”

Artikel 10:12

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 rechtshandeling zijn.

**2. Memorie van toelichting**, Tweede kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 16

*“Artikel 9:7*

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. (...)

Deze bepaling ligt ook in de lijn van artikel 2:4 van de Awb waaruit voortvloeit dat een te grote 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.

Het bestuursorgaan zelf en de leden van een collegiaal orgaan behoren een klacht altijd zelf te kunnen behandelen. Zij zijn immers - als (leden van het) bestuursorgaan - ook verantwoordelijk voor de wijze van afhandeling. Indien in dit soort gevallen behoefte wordt gevoeld aan een zekere distantie tussen de klachtbehandelaar en degene over wie geklaagd wordt, kan het bestuursorgaan een persoon of commissie als bedoeld in artikel 9:14 inschakelen.

(...)

#### Artikel 9:14

Indien bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is gekozen voor de klachtadviesprocedure, dient ingevolge het eerste lid van artikel 9:14 een persoon of commissie te worden belast met de behandeling en advisering over klaagschriften.

*Aan het bestuursorgaan wordt de vrijheid gelaten om een adviescommissie of een adviserend persoon in te schakelen."*

**3. Verordening klachtenbehandeling**, zoals vastgesteld door de raad van de gemeente Haarlem in zijn vergadering van 21 juni 2000.

#### Artikel 2

"Het college van burgemeester en wethouders wijst per gemeentelijke sector een klachtencommissie aan als bedoeld in artikel 9:14 eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht."

#### 4. Toelichting op de Verordening klachtenbehandeling

"*Artikel 2*

De afhandeling van klachten geschiedt decentraal. Het college heeft de bevoegdheid tot afhandelen gemandateerd aan de sectordirecteur. Deze wordt ondersteund door een klachtencoördinator en een Klachtencommissie. Afhankelijk van het soort klachten en het aantal klachten kan in de sector gebruik worden gemaakt van een Klachtencommissie. Hoewel het de bedoeling is alle klachten zo vlot mogelijk af te handelen, kan behandeling via een commissie meer tijd vergen. Door de commissies als een Klachtencommissie als bedoeld in artikel 9:14 eerste lid te beschouwen, kan gebruik worden gemaakt van een langere afhandelingstijd.”

#### 5. Rapport 2003/014 van de Nationale ombudsman van 23 januari 2003

“4. De wettelijke regeling met betrekking tot het horen van een klager, komt neer op "ja, tenzij" (dat wil zeggen altijd uitnodigen tenzij (a) de klacht kennelijk ongegrond is, (b) de klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting, (c) de klacht niet-ontvankelijk is of (d) wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen). Het initiatief moet altijd bij het bestuursorgaan liggen. Voor het nemen van dit initiatief zijn verschillende mogelijkheden:

1. het bestuursorgaan nodigt de klager uit voor een hoorzitting;
2. het bestuursorgaan informeert de klager eerst over de hoorzitting en vraagt de klager om ingeval hij geen gebruik wil maken van zijn recht om te worden gehoord dit aan te geven, hetgeen betekent dat de klager wordt uitgenodigd voor een hoorzitting als hij niet op het verzoek reageert; en
3. het bestuursorgaan geeft bij de afhandeling van de klacht gemotiveerd aan waarom er in het betreffende geval geen hoorzitting heeft plaatsgevonden.

Het horen kan binnen de klachtenprocedure op verschillende momenten gebeuren, te weten direct na ontvangst van de klacht of nadat de klacht eerst onderzocht is. Het voordeel van het "tweede moment" is dat dan alsnog van het horen kan worden afgezien als uit onderzoek blijkt dat de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost of kennelijk ongegrond is. Volledigheidshalve benadrukt de Nationale ombudsman dat blijkens de Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 Awb (...) ook telefonisch horen mogelijk wordt geacht, mits daartoe in overleg met de klager wordt besloten. De klager kan telefonisch worden gevraagd of hij afziet van een hoorzitting en genoegen neemt met telefonisch horen. Omdat de klager zich in dat laatste geval moet kunnen voorbereiden, betekent dit dat het daadwerkelijk horen in de regel in een later telefoongesprek moet plaatsvinden.

(...)

6. Voor zover de Belastingdienst beoogde om de klacht - nu deze zonder meer gegrond wordt geacht - op informele wijze af te wikkelen conform artikel 9:5 Awb, had hij daarvan

melding moeten maken in de afdoeningsbrief. Artikel 9:5 Awb biedt bestuursorganen de mogelijkheid voor een snelle en informele afhandeling van klachten. Blijkens de Memorie van Toelichting (...) is iedere informele vorm van afdoening mogelijk, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. Zo kan het bestuursorgaan direct bij binnenkomst van een klaagschrift telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen. Ook in een verder stadium van de procedure is het steeds mogelijk om tot een oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg hoeft vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Daarbij kan het de duidelijkheid voor de burger overigens wel ten goede komen als hij erop wordt gewezen, dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst. Van belang is voorts dat de tevredenheid van een klager niet kan worden aangenomen op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of de redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Om te voorkomen dat geschil van mening hierover pas veel later blijkt, kan het volgens de wetgever verstandig zijn, dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Blijkt de klager niet tevreden over de meer informele afhandeling van zijn klacht, dan zal deze verder moeten worden afgehandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

Hieruit volgt dat zodra het bestuursorgaan van oordeel is dat aan de klacht tegemoet is gekomen en het bestuursorgaan de klager schriftelijk heeft meegedeeld ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, van de klager mag worden verwacht zelf aan te geven dat hij met de afhandeling niet tevreden is, zodat zijn klacht verder moet worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb. In geval nog geen toepassing is gegeven aan artikel 9:10 Awb zal de klager alsdan alsnog in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord.”