



# Rapport

**Datum: 8 augustus 2003**  
**Rapportnummer: 2003/257**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Koninklijke Marechaussee zijn klacht van 10 juli 2002 tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend (10 januari 2003), nog niet had afgehandeld.

## Beoordeling

1. Bij brief van 10 juli 2002 klaagde verzoeker bij de minister van Defensie over de handelwijze van de Koninklijke Marechaussee toen hij op 11 juni 2002 op Schiphol, wegens de vermissing van zijn paspoort, een nooddocument aanvraag. De minister droeg de klacht ter afhandeling over aan de Koninklijke Marechaussee. Deze bevestigde aan verzoeker de ontvangst van de klacht bij brief van 23 juli 2002. Bij de brief was een bijlage gevoegd met informatie over de klachtbehandeling. Hierop was onder meer vermeld dat de klacht binnen zes of tien weken (in geval sprake is van een onafhankelijke klachtencommissie) dient te zijn afgehandeld. Naar aanleiding van verzoekers schriftelijk rappel van 3 oktober 2002, bood de Koninklijke Marechaussee verzoeker bij brief van 10 oktober 2002 verontschuldigen aan voor de vertraging in de afhandeling. Verzoeker zou zo spoedig mogelijk nader worden bericht. De Koninklijke Marechaussee handelde de klacht af bij brief van 22 mei 2003.

2. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond), moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

3. De Koninklijke Marechaussee handelde de klacht af bij brief van 22 mei 2003. De Koninklijke Marechaussee heeft daarmee de wettelijke beslistermijn in ruime mate overschreden en zodoende gehandeld in strijd met artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht.

4. In reactie op de klacht deelde de minister mee dat de lange duur van behandeling te wijten was aan capaciteitsproblemen. Capaciteitsproblemen kunnen weliswaar gelden als verklaring voor de lange duur van de behandeling van de klacht, maar zij kunnen hiervoor geen rechtvaardiging vormen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Koninklijke Marechaussee, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, is gegrond.

## Onderzoek

Op 10 januari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Capelle a/d IJssel, met een klacht over een gedraging van de Koninklijke Marechaussee.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Defensie 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. Zij deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij brief van 10 juli 2002 klaagde verzoeker bij de minister van Defensie over de handelwijze van de Koninklijke Marechaussee toen hij op 11 juni 2002 op Schiphol, wegens de vermissing van zijn paspoort, een nooddocument aanvraag. De minister droeg de klacht ter afhandeling over aan de Koninklijke Marechaussee.
2. De Koninklijke Marechaussee bevestigde de ontvangst van de klacht schriftelijk aan verzoeker op 23 juli 2002. Bij de brief was een bijlage gevoegd met informatie over de klachtbehandeling. Hierop was onder meer vermeld dat een klacht binnen zes of tien weken (in geval sprake is van een onafhankelijke klachtencommissie) dient te zijn afgehandeld.
3. Naar aanleiding van verzoekers schriftelijk rappel van 3 oktober 2002, bood de Koninklijke Marechaussee verzoeker bij brief van 10 oktober 2002 verontschuldiging aan voor de vertraging in de afhandeling. Verzoeker zou zo spoedig mogelijk nader worden bericht.
4. De Koninklijke Marechaussee handelde de klacht af bij brief van 22 mei 2003.

### B. Standpunt verzoeker

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

### C. Standpunt Minister van Defensie

In reactie op de klacht deelde de minister van Defensie het volgende mee:

“...Op 19 juli 2002 is verzoekers klacht, door tussenkomst van de afdeling Kabinet en Protocol, door de Bevelhebber der Koninklijke Marechaussee ontvangen. Bij brief van 23 juli 2002 is de ontvangst van verzoekers brief bevestigd. Op 23 juli 2002 is de klacht voor onderzoek uitgezet bij de Commandant District Koninklijke Marechaussee Schiphol en is een afschrift van verzoekers klacht aangeboden aan het Arrondissementsparket te Arnhem. Op 21 augustus 2002 ontving het Bureau Interne Onderzoeken de onderzoeksresultaten van de Commandant District Koninklijke Marechaussee Schiphol, opgemaakt op 14 augustus 2002.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 3 oktober 2002 is verzoeker bij brief van 10 oktober 2002 meegedeeld dat de klachtbehandeling vertraging heeft opgelopen. De vertraging is ontstaan door capaciteitsproblemen bij het Bureau Interne Onderzoeken van de Koninklijke Marechaussee (...) hierdoor is de in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht genoemde afdoeningstermijn overschreden. Ik bied u en verzoeker hiervoor mijn oprechte excuses aan...”

## Achtergrond

### 1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11:

“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 de klacht betrekking heeft.”