



# Rapport

**Datum: 16 juni 2004**

**Rapportnummer: 2004/228**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat ambtenaren van het regionale politiekorps Groningen na zijn aanhouding en heenzending op 20 mei 2002 zijn zwart lederen jas niet hebben teruggegeven.

Voorts klaagt verzoeker erover dat het regionale politiekorps Groningen hem zijn schade ten gevolge van de verdwijning van zijn jas niet heeft vergoed.

De Nationale ombudsman heeft uit eigen beweging onderzoek gestart naar de duur van de behandeling van de klacht door de beheerder van het regionale politiekorps Groningen.

## Beoordeling

Algemeen

Op maandag 20 mei 2002 werd verzoeker omstreeks 01:30 uur door ambtenaren van het regionale politiekorps Groningen aangehouden ter zake van enig strafbaar feit waarna hij in een politiebuis naar het politiebureau werd gebracht. Verzoeker werd op dezelfde dag omstreeks 15:00 uur in vrijheid gesteld.

I. Ten aanzien van de jas

## Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat ambtenaren van het regionale politiekorps Groningen na zijn aanhouding en heenzending op 20 mei 2002 zijn zwart lederen jas niet hebben teruggegeven.

2. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond. De korpsbeheerder heeft aangegeven dat verzoeker na zijn aanhouding werd ingesloten in een cellencomplex. Betrokken ambtenaren hebben verzoeker op dezelfde dag van zijn aanhouding verhoord en in vrijheid gesteld. De korpsbeheerder heeft in zijn brief van 12 september 2003 gesteld dat verzoeker bij zijn aanhouding noch bij zijn insluiting een jas bij zich had. Verder stelt de korpsbeheerder zich op het standpunt dat verzoeker het insluitformulier waarop de jas niet staat vermeld, heeft ondertekend.

3. Verzoeker stelt dat zijn zwarte leren jas tijdens zijn arrestatie op de grond is gevallen. Verzoeker heeft verder gesteld dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Groningen zijn jas achterin de politiebuis heeft gelegd. Verzoeker heeft gedurende het onderzoek aangegeven dat hij meteen na zijn vrijlating de vermissing van zijn jas heeft opgegeven.

4. Gedurende het onderzoek is gebleken dat het regionale politiekorps Groningen op het tijdstip waarop verzoeker is aangehouden videobeelden heeft gemaakt. De videoband met de videobeelden was gedurende het onderzoek door de Nationale ombudsman niet meer beschikbaar. De korpsbeheerder heeft meegedeeld dat een ambtenaar van het korps de videobeelden heeft bekeken toen die videoband nog beschikbaar was. Deze ambtenaar heeft, aldus de korpsbeheerder, niet gezien dat verzoeker voorafgaand aan zijn aanhouding een jas bij zich had.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat het regionale politiekorps Groningen bij insluiting van verdachten het Huishoudelijk reglement inhoudende de procedure bewaking en verzorging van arrestanten in het regiokorps Groningen hanteert. Op grond van dit reglement is bij insluiting en bij vrijlating van verzoeker een fouilleringsformulier ondertekend. Op dit formulier staan vermeld de goederen die een arrestant bij insluiting bij zich heeft en heeft afgestaan aan de arrestantenverzorger. Verder staan op het fouilleringsformulier vermeld de goederen die een arrestant bij zijn vrijlating van de arrestantenverzorger heeft terug ontvangen.

De substituut-ombudsman heeft gedurende het onderzoek nadere vragen over het fouilleringsformulier gesteld. In antwoord hierop heeft de korpsbeheerder laten weten dat het fouilleringsformulier door de arrestantenwacht wordt ingevuld op het moment dat een arrestant, na te zijn gefouilleerd, wordt ingesloten in het cellencomplex. De korpsbeheerder heeft verder duidelijk gemaakt dat de arrestant en de bewaker het formulier ondertekenen voor afgifte en ontvangst van de in bewaring genomen goederen. De korpsbeheerder heeft hierbij aangegeven dat op het moment dat een arrestant uit het cellencomplex wordt ontslagen de bij de insluiting in bewaring genomen goederen aan de arrestant worden uitgereikt. Deze tekent voor ontvangst op hetzelfde fouilleringsformulier dat is gebruikt ten tijde van de insluiting. Kortom, in het geval een arrestant in vrijheid wordt gesteld, tekent hij op hetzelfde fouilleringsformulier voor ontvangst van de bij de insluiting afgegeven goederen.

De korpsbeheerder heeft naar aanleiding van de nadere vragen gesteld door de substituut-ombudsman verder meegedeeld dat het korps ook gebruik maakt van ontslagformulieren. Echter, op de ontslagformulieren worden onder andere de datum en het tijdstip van ontslag vermeld. Verder wordt op zo'n ontslagformulier vermeld of de arrestant in vrijheid is gesteld of is overgebracht naar bijvoorbeeld het Huis van Bewaring. De korpsbeheerder heeft hierbij opgemerkt dat het ontslagformulier geen rol speelt bij handelingen die te maken hebben met het in bewaring nemen of afgeven van goederen.

## **Beoordeling**

5. De Nationale ombudsman overweegt dat de politie een zorgplicht heeft ten aanzien van een ingeslotene en diens ingenomen goederen. Een zorgvuldige registratie van ingenomen goederen maakt deel uit van deze zorgplicht. Op basis van de ambtsinstructie

dienen politieambtenaren nauwkeurig aantekening te maken van alle voorwerpen en kledingstukken die zij bij insluiting in bewaring nemen. De ingeslotene en de politieambtenaar ondertekenen deze aantekening, waarna de ingeslotene hiervan een afschrift ontvangt (zie Achtergrond, onder 1.). Deze bepaling is nader uitgewerkt in het Huishoudelijk reglement inhoudende de procedure bewaking en verzorging van arrestanten in het regionale politiekorps Groningen (zie Achtergrond; onder 2). Uit het Huishoudelijk reglement blijkt dat ten behoeve van iedere arrestant die wordt ingesloten, een insluitingsformulier wordt gemaakt. De politieambtenaar die de insluiting verzorgt, vult in het bijzijn van de ingeslotene een fouilleringslijst in, waarop de ingenomen bezittingen worden aangetekend. Voor de ingenomen goederen tekent de politieambtenaar de fouilleringslijst. In het geval een arrestant wordt vrijgelaten worden in het bijzijn van de verbalisant de eigendommen van de arrestant aan hem ter beschikking gesteld. Nadat de arrestant zijn eigendommen heeft geïnventariseerd moet deze voor ontvangst tekenen op het ontslagformulier. Hierna tekenen de verbalisant en arrestantenverzorger. Hetgeen de korpsbeheerder heeft opgemerkt over de verschillende formulieren, geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Gedurende het onderzoek is vast komen te staan dat het regionale politiekorps Groningen het door verzoeker ondertekende fouilleringsformulier aanmerkt als het insluitingsformulier en het ontslagformulier zoals vermeld in het Huishoudelijk reglement.

6. De Nationale ombudsman overweegt dat in het geval dat er gebreken zijn in de registratie en een ingeslotene claimt dat hij bepaalde ingenomen goederen mist, de politie daarvoor in beginsel verantwoordelijk is. Eventuele schade behoort dan ook in een dergelijk geval in beginsel voor risico van de politie te komen. Het is vast komen te staan dat verzoeker bij zijn insluiting zijn handtekening heeft geplaatst op het fouillingsformulier. De Nationale ombudsman is om die reden van oordeel dat verzoeker door zijn handtekening te plaatsen heeft kenbaar gemaakt dat de lijst alle goederen die hij tijdens zijn aanhouding in zijn bezit heeft gehad, behelst. Verzoeker heeft bij zijn vrijlating het fouilleringsformulier wederom voorzien van zijn handtekening. De Nationale ombudsman overweegt dat verzoeker hiermee heeft aangegeven dat hij alle goederen die hij bij zijn insluiting heeft afgegeven heeft terugontvangen. Op de fouilleringslijst wordt een jas niet vermeld. Het is daarom niet aannemelijk geworden dat verzoeker bij zijn aanhouding in het bezit is geweest van een jas.

De onderzochte gedraging is daarom op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding

## **Bevindingen**

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat het regionale politiekorps Groningen hem zijn schade ten gevolge van de verdwijning van zijn jas niet heeft vergoed.

2. De korpsbeheerder stelt zich op het standpunt dat het regionale politiekorps Groningen jegens verzoeker niet schadeplichtig is omdat er geen sprake is van verwijtbaar handelen. Zoals eerder vermeld stelt de korpsbeheerder dat het regionale politiekorps Groningen verzoekers jas niet heeft kwijt gemaakt. Om die reden heeft het regionale politiekorps Groningen bij brief van 12 maart 2003 het verzoek om schadevergoeding afgewezen.

## **Beoordeling**

3. De Nationale ombudsman overweegt als volgt. In verband met de terughoudende opstelling van de Nationale ombudsman waar het besluiten inzake schadevergoeding betreft die aan de burgerlijke rechter kunnen worden voorgelegd, is hier slechts aan de orde de vraag of de aanspraak van verzoeker zo evident juist is dat het regionale politiekorps niet in redelijkheid het verzoek om schadevergoeding heeft kunnen afwijzen (zie Achtergrond, onder 5.).

Uit het bovenstaande volgt dat geenszins vast staat dat schade is ontstaan als gevolg van (onrechtmatig) handelen van de politie. De aanspraak van verzoeker kan daarom niet als evident juist worden aangemerkt.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

III. Ten aanzien van de duur van het interne klachtbehandeling

## **Bevindingen**

1. De Nationale ombudsman heeft uit eigen beweging een onderzoek gestart naar de duur van de behandeling van de klacht door de beheerder van het regionale politiekorps Groningen.

2. Gedurende het onderzoek is het volgende gebleken.

Verzoeker heeft bij brief van 25 mei 2002 het regionale politiekorps Groningen aansprakelijk gesteld voor het verlies van zijn jas en de beschadiging van zijn mobiele telefoon. Verzoeker heeft deze brief gericht aan betrokken ambtenaar D., clusterchef arrestantenzorg. Vervolgens heeft betrokken ambtenaar D. onderzoek verricht op zijn afdeling. De korpsbeheerder stelt zich in zijn brief van 12 september 2003 op het standpunt dat het regionale politiekorps Groningen - wat betreft de duur van het door betrokken ambtenaar D. verrichtte onderzoek - geen verwijt kan worden gemaakt aangezien verzoeker zelf heeft gekozen de brief te zenden aan betrokken ambtenaar D. Op enig moment heeft betrokken ambtenaar D. verzoekers brief doorgestuurd naar de afdeling van het regionale politiekorps Groningen die de schadeclaims afhandelt. Het regionale politiekorps Groningen heeft bij brief van 20 juni 2002 de ontvangst bevestigd van verzoekers brief gedateerd 25 mei 2002.

Vervolgens is verzoekers brief van 25 mei 2002 voorgelegd aan de ambtenaren die bij de aanhouding van verzoeker waren betrokken.

Bij brief van 28 augustus 2002 heeft het regionale politiekorps Groningen verzoeker gemeld dat het korps zich niet aansprakelijk acht voor het feit dat verzoeker zijn jas kwijt is geraakt en daarom niet overging tot het betalen van schadevergoeding. Het korps gaf aan dat na een volledig onderzoek was gebleken dat verzoeker gedurende zijn aanwezigheid op het politiebureau geen melding had gemaakt van het verlies van zijn jas of zijn kapotte telefoon.

Bij brief van 14 december 2002, welke brief op 23 december 2002 door het korps is ontvangen, deelde verzoeker mee dat hij het niet eens was met de wijze waarop zijn schadeclaim door het korps was afgehandeld. Verzoeker schreef verder in zijn brief van 14 december 2002 dat hij zich door de inhoud van de brief van de politie d.d. 28 augustus 2002 beledigd voelt. Verzoeker verzocht nogmaals om schadevergoeding. Tevens verzocht verzoeker om excuses.

De korpsbeheerder stelt zich in zijn brief van 12 september 2003 en in reactie op het ambtshalve onderzoek door de Nationale ombudsman op het standpunt dat de brief van 14 december 2002 niet als een klacht moet worden geïnterpreteerd maar als een reactie op de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding. De korpsbeheerder is daarom van mening dat de klachtenregeling van het regionale politiekorps Groningen in een dergelijk geval niet van toepassing is.

Het korps heeft naar aanleiding van verzoekers brief van 14 december 2002 onderzoek verricht en de betrokken ambtenaren verzocht hun bevindingen op schrift te stellen. Verzoekers brief van 14 december 2002 is vervolgens bij brief van 12 maart 2003 door het regionale politiekorps Groningen beantwoord. In die brief bood de korpschef zijn excuses aan voor het tijdsverloop tussen verzoekers brief van 14 december 2002 en de beantwoording daarvan. De omstandigheid dat er nader onderzoek moest worden verricht werd als reden opgegeven. Verder werd aan verzoeker meegedeeld dat zijn verzoek om schadevergoeding werd afgewezen.

## **Beoordeling**

3. De Nationale ombudsman begrijpt uit het standpunt van de korpsbeheerder, weergegeven bij brief van 12 september 2003, dat de korpsbeheerder van mening is dat de klachtenregeling van het regionale politiekorps Groningen op verzoekers brief van 25 mei 2002 noch op de brief van 14 december 2002 van toepassing is.

4. De Nationale ombudsman overweegt dat de brief van 25 mei 2002 geen klacht is maar een verzoek om schadevergoeding. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het regionale politiekorps Groningen de brief van 25 mei 2002 in redelijkheid heeft kunnen

aanmerken als een verzoek om schadevergoeding. Alhoewel er in die brief ook wordt geklaagd over het handelen van de politie, eindigt de brief met een aansprakelijkstelling en het verzoek aan de politie om de door verzoeker geleden schade te vergoeden. Bovendien staat in het briefhoofd vermeld dat de brief een aansprakelijkstelling betreft. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klachtenregeling niet van toepassing is op de brief van 25 mei 2002.

De vraag is nu of de termijn waarbinnen het korps verzoekers brief van 25 mei 2002 heeft beantwoord redelijk is. Het korps heeft deze brief op 28 augustus 2002 beantwoord. De termijn waarbinnen het korps heeft gereageerd op verzoekers brief is ongeveer drie maanden. Gezien de omstandigheid dat het interne onderzoek naar aanleiding van deze brief niet heeft stilgelegen, acht de Nationale ombudsman in dit geval de termijn van drie maanden redelijk. De Nationale ombudsman is echter tevens van oordeel dat het korps verzoeker een ontvangstbevestiging en een tussenbericht had moeten zenden (zie Achtergrond, onder 5.).

5. Ten aanzien van verzoekers brief van 14 december 2002, overweegt de Nationale ombudsman als volgt. Verzoeker gaf in deze brief te kennen dat hij zich beledigd voelde. De Nationale ombudsman is van oordeel dat deze brief een klacht behelst waarop de klachtenregeling van het regionale politiekorps Groningen van toepassing is.

6. Conform de klachtenregeling van het regionale politiekorps Groningen dient een klacht (zie Achtergrond; onder 3.1), indien er geen sprake is van bemiddeling, binnen een termijn van tien weken afgehandeld te zijn (zie Achtergrond; onder 3.3). Indien de afdoening van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan plaatsvinden, wordt daarvan - onder opgaaf van redenen - mededeling gedaan aan verzoeker (zie Achtergrond; onder 3.3).

7. Het korps heeft verzoekers brief van 14 december 2002 bij brief van 12 maart 2003 beantwoord. Het korps heeft verzoekers brief op 23 december 2002 ontvangen. Het tijdsverloop tussen de ontvangst van de brief en de beantwoording daarvan bedraagt 12 weken. Gezien de omstandigheid dat het onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht niet heeft stilgelegen, acht de Nationale ombudsman een termijn van 12 weken alleszins redelijk. Echter, vanwege het feit dat het korps geen ontvangstbevestiging en geen tussenbericht heeft verstuurd, acht de Nationale ombudsman de gedraging op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Groningen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Groningen (de burgemeester van Groningen), is niet gegrond.

De ambtshalve onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Groningen acht de Nationale ombudsman niet behoorlijk.

aanbeveling

Zoals onder punt I.4 vermeld, ziet de Nationale ombudsman aanleiding een aanbeveling te doen.

De beheerder van het regionale politiekorps Groningen wordt in overweging gegeven zich te houden aan de korpsvoorschriften en het fouilleringsformulier, het insluitformulier en het ontslagformulier bij fouillering, insluiting en ontslag van een arrestant als zodanig bij het gebruik daarvan ook te betitelen.

Bij brief van 12 mei 2005 deelde de korpsbeheerder de Nationale ombudsman mee dat uit onderzoek was gebleken dat de zogeheten uniforme procedure, zoals die binnen de politieregio Groningen werd gehanteerd, niet geheel in overeenstemming was met de landelijke voorschriften over het gebruik van de formulieren voor het insluiten, fouilleren en ontslaan van arrestanten. Inmiddels was intern opdracht gegeven deze procedure in overeenstemming te brengen met de landelijke voorschriften.

## Onderzoek

Op 26 mei 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te B. met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Groningen (de burgemeester van Groningen), werd een onderzoek ingesteld.

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

Verder zijn de betrokken ambtenaren in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren. Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De beheerder van het regionale politiekorps Groningen en twee betrokken ambtenaren deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.



Verzoeker en de andere twee betrokken ambtenaren gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 15 mei 2003, met bijlagen over de interne klachtprocedure bij het regionale politiekorps Groningen.
2. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 31 juli 2003.
3. Standpunt van de korpsbeheerder van 12 september 2003, met bijlagen, waaronder afschriften van op deze zaak betrekking hebbende fouilleringsformulier, memo's, rapportages, mutatierapporten en processen-verbaal.
4. Reactie van verzoeker, door de Nationale ombudsman ontvangen op 21 november 2003.
5. Reactie van de korpsbeheerder van 10 december 2003.
6. Reactie van de korpsbeheerder van 23 februari 2004 op de door de substituut-ombudsman nader gestelde vragen.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

1. Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar

1.1 Artikel 30, tweede en derde lid:

"2. De ambtenaar tekent nauwkeurig alle voorwerpen en kledingstukken die hij in bewaring heeft genomen, op. Bij voorwerpen van een geringe omvang en waarde kan worden volstaan met een globale aanduiding.

3. Een afschrift van de aantekening, bedoeld in het tweede lid, wordt door de ingeslotene en de ambtenaar ondertekend en aan de ingeslotene overhandigd."

2. Het huishoudelijk reglement met betrekking tot ingeslotenen van het regionale politiekorps Groningen:

## 2.1 Hoofdstuk II onder b:

### "HET INSLUITEN VAN ARRESTANTEN

(...)

Van iedere arrestant die wordt ingesloten, wordt een insluitingsformulier gemaakt via BPS."

## 2.2 Hoofdstuk XII:

### "HET ONTSLAG VAN ARRESTANTEN

Iedere arrestant wordt ontslagen en heen gezonden onder verantwoordelijkheid van de instantie voor wie deze is ingesloten.

### ONTSLAGPROCEDURE

(...)

3. In het bijzijn van de verbalisant worden de eigendommen van de arrestant aan hem ter beschikking gesteld.

4. Nadat de arrestant zijn eigendommen heeft geïventariseerd moet deze voor ontvangst tekenen op het ontslagformulier. Hierna tekenen de verbalisant en de arrestantenverzorger.

5. Indien de arrestant weigert te tekenen, maakt de arrestantenverzorger hiervan aantekening op het ontslagformulier.

(...)

7. Vanaf het moment dat de arrestant buiten het cellencomplex is, is alle verantwoordelijkheid voor de arrestantenverzorger vervallen."

## 3. Klachtenregeling Regiopolitie Groningen:

### 3.1 Artikel 1, onder i:

"Klacht: De schriftelijke uiting van een natuurlijke of een rechtspersoon, of een vertegenwoordiger, inhoudende onvrede over de gedraging van een ambtenaar."

### 3.2 Artikel 4, eerste lid:

"Nadat de klacht is ingediend zendt de burgemeester onverwijld een ontvangstbevestiging aan de klager. Daarbij wordt de klager over de te volgen procedure geïnformeerd."

### 3.3 Artikel 12, leden 1, 2 en 3:

"1. Een klacht wordt binnen 6 weken na de indiening afgedaan indien deze afdoening door bemiddeling geschiedt. In het andere geval geldt een afdoeningstermijn van 10 weken.

2. Indien de afdoening van de klacht niet binnen de gestelde termijnen kan plaatsvinden, doet de onderzoekende instantie, onder opgaaf van redenen, daarvan mededeling aan de belanghebbenden.

3. Bij deze mededeling geeft de korpsbeheerder tevens aan binnen welke termijn alsnog afdoening verwacht mag worden."

4. Beleid van de Nationale ombudsman bij de beoordeling van besluiten van bestuursorganen op verzoeken om schadevergoeding:

In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot (gedeeltelijke) afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman ter zake wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden. Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.

In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman er vanuit dat het in beginsel vrijstaat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid - eventueel - moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een niet-behoorlijke gedraging.

5. In het **rapport 2003/325** concludeert de Nationale ombudsman op grond van het onderzoek naar de manier waarop de rijksoverheid brieven en e-mailberichten van burgers behandelt, dat de overheid te traag reageert op bezwaarschriften en klachten van burgers en vaak nalaat om burgers over de behandeling van brieven tussentijds te informeren. In dit rapport oordeelde de Nationale ombudsman onder andere dat een ontvangstbevestiging uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift moet worden

verstuurd (...), tenzij de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld. Alsdan kan eventueel van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging worden afgezien.