



Rapport

Datum: 6 juli 2005

Rapportnummer: 2005/185

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de minister van Justitie, tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (3 februari 2004), nog niet heeft beslist op haar op 25 oktober 2001 ingediende verzoek om geslachtsnaamswijziging.

Tevens klaagt verzoekster erover dat de minister van Justitie de procedure tot geslachtsnaamswijziging niet consistent heeft gevoerd, door nadat hij op 4 maart 2002 heeft aangegeven voornemens te zijn het verzoek voor inwilliging in aanmerking te doen komen,

- op 20 juni 2002 alsnog een verklaring van een onafhankelijke (gedrags)deskundige te verlangen;
- op 20 juni 2002 te stellen dat het verschuldigde recht voor de behandeling van het verzoek nog niet was betaald, terwijl op 23 april 2002 reeds was betaald;
- op 14 juli 2003 zonder wettelijke basis een instemmingsverklaring van degene wiens naam wordt verzocht (in dit geval verzoeksters moeder) te verlangen.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de minister van Justitie is tekortgeschoten in de communicatie met de gemachtigde van verzoekster, door nagenoeg uitsluitend telefonisch op haar brieven te reageren.

Ten slotte zal de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzoek doen naar de wijze waarop de minister van Justitie bij de behandeling van verzoeksters op 12 november 2003 ingediende klacht toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in de artikelen 9:11 en 9:12, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 25 oktober 2001 heeft verzoekster via haar gemachtigde een verzoek om geslachtsnaamswijziging ingediend bij het Ministerie van Justitie. Zij wenste de achternaam (ook: geslachtsnaam) van haar moeder te verkrijgen, vanwege de psychische hinder die zij ondervond van het dragen van de achternaam van haar vader. Op 2 maart 2004 is de verzochte naamswijziging verleend.

2. In artikel 7, eerste boek van het Burgerlijk Wetboek is de mogelijkheid neergelegd tot wijziging van de achternaam van personen, op verzoek (zie Achtergrond, onder 1.).

De gronden waarop een naamswijziging kan worden verleend, alsmede de wijze van indiening en behandeling van een verzoek daartoe, staan vervat in het Besluit van

6 oktober 1997, houdende regels voor geslachtsnaamswijziging.

Artikel 6 van dat Besluit geslachtsnaamswijziging bevat ten aanzien van de gronden voor geslachtsnaamswijziging een hardheidsclausule (zie Achtergrond, onder 2.). In dit artikel is geregeld dat een verzoek tot wijziging van de geslachtsnaam, indien het niet aan de criteria van het Besluit geslachtsnaamswijziging voldoet, tóch kan worden ingewilligd, indien de verzoeker aantoont dat het achterwege blijven van de naamswijziging zijn lichamelijke of geestelijke gezondheid in ernstige mate zou schaden.

3. Met betrekking tot artikel 6 van het Besluit geslachtsnaamswijziging hanteert het Ministerie van Justitie beleid, dat is verwoord in een bijsluiter (zie Achtergrond, onder 3.). Deze bijsluiter bevat een nadere invulling van het begrip "ernstige schade van de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid", en vat dit samen als "psychische hinder". In de procedure tot naamswijziging moet deze psychische hinder blijken uit een rapport van een onafhankelijke deskundige, aldus de bijsluiter.

Het Ministerie van Justitie draagt geen zorg voor het verkrijgen van een dergelijk rapport, zo staat in de bijsluiter vermeld. De psychiatrisch adviseur bij het Ministerie van Justitie beoordeelt de verklaring van de deskundige, en kan tot het oordeel komen dat het gewenst is advies in te winnen van een justitie-psychiater.

I. Ten aanzien van het tijdig beslissen op het verzoek om geslachtsnaamswijziging

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat de minister van Justitie op het moment dat zij zich op 3 februari 2004 tot de Nationale ombudsman wendde, nog niet had beslist op haar verzoek om geslachtsnaamswijziging. Dit verzoek had zij op 25 oktober 2001 reeds ingediend. Op 14 januari 2002 is verzoekster gehoord door haar geboortegemeente in verband met haar verzoek om naamswijziging. Vervolgens heeft verzoekster op 4 maart 2002 per brief van de minister van Justitie het bericht gekregen dat hij voornemens was haar verzoek voor inwilliging in aanmerking te doen komen. Echter, op 3 april 2002 heeft de minister haar laten weten dat haar vader bezwaar had ingediend tegen het voornemen tot deze naamswijziging en dat zij te zijner tijd bericht zou krijgen over de verdere behandeling van dit bezwaarschrift. Tevens werd in de brief vermeld dat zij niet in aanmerking kwam voor het verminderd tarief en dat zij dus het volledige bedrag aan leges moest voldoen. Op 20 juni 2002 heeft de minister verzoekster laten weten dat hij om gemotiveerd op het bezwaarschrift van haar vader te kunnen beslissen, een verklaring van een onafhankelijke gedragsdeskundige van verzoekster diende te ontvangen, waaruit zou blijken dat verzoekster psychische hinder ondervindt van het dragen van de achternaam van haar vader (zie Achtergrond, onder 3.). Ook werd verzoekster er nogmaals op geattendeerd dat ze de leges nog niet volledig had voldaan. Verzoekster is vanaf dat moment gedurende tien maanden op zoek geweest naar een onafhankelijke gedragsdeskundige en heeft de

minister op 24 april 2003 telefonisch laten weten dat ze deze niet heeft kunnen vinden. In dit gesprek heeft zij geïnformeerd naar bij het ministerie bekende therapeuten die zij kon benaderen. Het ministerie kon haar hiermee niet helpen. Kort daarna heeft verzoekster de brief van de minister aan de Voorzitter van de Tweede Kamer van 4 maart 2003 onder ogen gekregen waarin hij aangeeft dat psychische hinder ambtshalve wordt aangenomen, wanneer de verzoeker met een bewijs van veroordeling komt (zie Achtergrond, onder 4.). Bij brief van 19 mei 2003 heeft zij de minister om een reactie op deze brief verzocht, omdat de minister haar tot op dat moment niet had geïnformeerd over deze mogelijkheid, terwijl er wel een gerechtelijke procedure tegen haar vader liep wegens ontucht en de minister hiervan op de hoogte diende te zijn omdat zij dit in haar aanvraag van 25 oktober 2001 had vermeld. Nadat de minister ook niet op haar rappelbrief van 30 juni 2003 had gereageerd, heeft verzoekster op 14 juli 2003 telefonisch om inlichtingen verzocht. In dit gesprek werd opeens de instemming van de degene wiens naam wordt verzocht (i.c. de moeder) als bijkomende voorwaarde gesteld. Dit vereiste werd nog niet gesteld toen de minister verzoekster op 4 maart 2002 liet weten dat hij voornemens was haar verzoek om naamswijziging voor inwilliging in aanmerking te doen komen. Hierop heeft verzoekster de minister bij brief van 10 oktober 2003 laten weten dat dit instemmingsvereiste van de moeder van verzoekster niet blijkt uit de wettelijke bepalingen. In een telefoongesprek van 27 oktober 2003 heeft het ministerie, volgens verzoekster, laten weten het met deze stelling eens te zijn. Tevens is in dit gesprek ter sprake gekomen dat de vader van verzoekster is uitgenodigd voor een hoorzitting naar aanleiding van het bezwaar dat hij destijds had ingediend. Hij kreeg tien dagen de tijd om op deze uitnodiging te reageren. Op 18 november 2003 is de vader van verzoekster niet-ontvankelijk verklaard in zijn cassatieberoep, waarmee zijn veroordeling onherroepelijk is geworden. Hiervan heeft verzoekster de minister bij brief van 24 november 2003 op de hoogte gesteld. Op 3 december 2003 heeft verzoekster telefonisch te horen gekregen dat haar vader niet had gereageerd op het verzoek om op de hoorzitting aanwezig te zijn en dat hij nogmaals in de gelegenheid werd gesteld te worden gehoord omtrent zijn bezwaarschrift. Bij brief van 5 december 2003 heeft verzoekster laten weten dat zij tegen deze gang van zaken bezwaar heeft. Ook heeft zij laten weten dat zij geen gebruik zal maken van de mogelijkheid te worden gehoord en heeft zij beargumenteerd weergegeven waarom het bezwaar van haar vader niet gegrond moet worden geacht. In een telefoongesprek van 15 december 2003 heeft het ministerie meegedeeld dat een beslissing op het bezwaar zal worden genomen, maar dat nog wel instemming van de moeder van verzoekster is vereist voor de naamswijziging. Op 17 december 2003 volgt er een brief van de minister waarin wordt gesteld dat de veroordeling van de vader niet zou zien op verzoekster en wordt herhaald dat toestemming van de moeder aan de inwilliging van het verzoek in de weg staat. In haar reactie op deze brief heeft verzoekster op 29 december 2003 geschreven dat zij wel degelijk partij was in het cassatieberoep en dat haar vader ook wegens ontucht jegens haar is veroordeeld. Bij brief van 26 januari 2004 heeft de minister verzoekster laten weten dat haar verzoek tot naamswijziging op Koninklijk Besluit zou worden gezet. Op 2 maart 2004 is verzoeksters achternaam gewijzigd in die van haar moeder.

Verzoekster is al met al van mening dat de procedure te lang heeft geduurd. Zelfs als de periode waarin verzoekster heeft gezocht naar een onafhankelijke gedragsdeskundige buiten beschouwing wordt gelaten, heeft het nog zeventien maanden geduurd voordat het verzoek op Koninklijk Besluit werd gezet. Blijkens jurisprudentie is een redelijke termijn om op een verzoek tot geslachtsnaamswijziging te beslissen ongeveer zes maanden, aldus verzoekster. En ook nadat de uitspraak van het hof op 18 november 2003 onherroepelijk was geworden heeft de procedure vertraging opgelopen omdat de minister op 15 december 2003 ten onrechte alsnog de toestemming van verzoeksters moeder als eis heeft gesteld voor inwilliging van haar verzoek en aan haar vaders bezwaarschrift schorsende werking heeft toegekend.

2. De minister heeft in zijn reactie van 15 juni 2004 op de klacht aangegeven dat de gemiddelde behandeltermijn voor een verzoek om geslachtsnaamswijziging zes tot acht maanden bedraagt.

Vanaf het moment dat verzoekster haar verzoek heeft ingediend, heeft de minister haar op 1 november 2001 een ontvangstbevestiging gestuurd, is zij bij brief van 4 januari 2002 geïnformeerd over de procedure en de te betalen leges, zijn verzoekster en haar moeder en vader als belanghebbenden door de geboortegemeente van verzoekster gehoord en heeft de gemeente de ingevulde "Staat van Inlichtingen" op 31 januari 2002 naar de minister teruggezonden. Deze verrichtingen hebben alle binnen de drie maanden termijn die hiervoor staat plaatsgevonden.

Bij brief van 4 maart 2002 heeft de minister verzoekster laten weten dat het voornemen bestond om haar verzoek om naamswijziging voor inwilliging in aanmerking te doen komen. Op basis van het feit dat verzoekster aangifte had gedaan wegens incest, werd ambtshalve psychische hinder aangenomen. Van dit voornemen zijn ook verzoeksters ouders op de hoogte gesteld. De vader heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Naar aanleiding van dit bezwaarschrift heeft de minister ingezien dat er nog geen sprake was van een onherroepelijke veroordeling van verzoeksters vader, en dat daarom niet ambtshalve psychische overmacht kon worden aangenomen. Vandaar dat daarna de ter zake geldende procedure is gevolgd en verzoekster op 20 juni 2002 alsnog is verzocht om een verklaring toe te zenden van een onafhankelijke gedragsdeskundige om de psychische hinder van het dragen van haar vaders achternaam te kunnen vaststellen. De verklaring van haar psychotherapeute die zij bij haar verzoek reeds had overgelegd, voldeed niet aan de gestelde eisen (zie Achtergrond, onder 3.), volgens de psychiatrisch adviseur van het Ministerie van Justitie die dit rapport op 17 april 2002 onder ogen kreeg.

Bijna een jaar later, op 19 mei 2003, heeft verzoekster de minister laten weten dat zij heeft getracht een onafhankelijke gedragsdeskundige te vinden, maar dat dat tot op dat moment niet was gelukt. Hierop heeft de minister in zijn reactie van 15 juni 2004 verwezen naar de bijsluiter bij artikel 6 van het Besluit geslachtsnaamswijziging waarin staat dat de aanvrager zelf zorg dient te dragen voor het verkrijgen van een rapport (zie Achtergrond,

onder 3). Kortom het is niet de taak van de minister om een deskundige te regelen, aldus de minister en het valt hem niet aan te rekenen dat het zoeken naar deze deskundige vele maanden in beslag heeft genomen.

In haar brief van 19 mei 2003 heeft verzoekster de minister gevraagd om zijn standpunt mee te delen over het ambtshalve aannemen van psychische hinder. Op 30 juni 2003 heeft verzoekster een rappelbrief gestuurd; deze heeft de minister pas op 14 juli 2003 ontvangen. Op die dag heeft een telefoongesprek plaatsgevonden waarin is afgesproken dat verzoekster een afschrift van het arrest van het gerechtshof van 19 november 2002 zal toesturen. Na de uitspraak van de Hoge Raad heeft verzoekster de minister op 24 november 2003 een afschrift gestuurd. De Hoge Raad had haar vader niet-ontvankelijk verklaard in zijn cassatieberoep. Hiermee is de veroordeling onherroepelijk geworden. Op dat moment was een verklaring van een onafhankelijke ervaringsdeskundige niet meer nodig om de psychische hinder vast te stellen.

In het gesprek van 14 juli 2003 is tevens ter sprake gekomen dat een instemmingsverklaring van verzoeksters moeder was vereist voor het verkrijgen van haar achternaam. Verzoekster heeft toegezegd dat zij zou trachten deze toestemming van haar moeder te krijgen. In een brief van 28 juli 2003 heeft verzoekster laten weten dat het haar heeft verbaasd dat pas nu om een instemmingsverklaring is verzocht, terwijl deze niet was vereist toen de minister haar op 4 maart 2002 liet weten dat het voornemen bestond haar verzoek voor inwilliging in aanmerking te doen komen. In een brief van 10 oktober 2003 heeft verzoekster laten weten dat zij op 24 september 2003 van haar geboortegemeente heeft vernomen dat haar moeder geen uitdrukkelijke toestemming wil geven voor de naamswijziging. Daarbij heeft zij ook opgemerkt dat zij in het Besluit geslachtsnaamswijziging geen bepaling kan vinden op grond waarvan het ontbreken van de uitdrukkelijke toestemming van haar moeder een reden zou zijn om haar verzoek af te wijzen. Dit standpunt heeft zij in haar brief van 29 december 2003 herhaald. De minister heeft in zijn reactie op de klacht toegegeven dat dit vereiste ten onrechte is gesteld en dat dit pas in de loop van januari 2004 is ingezien (zie onder II.2.). De minister is echter van oordeel dat het feit dat op 14 juli 2003 is gevraagd om toestemming van de moeder voor de naamswijziging niet wezenlijk heeft bijgedragen tot verdere vertraging in de afhandeling van het verzoek. Er is op zo kort mogelijke termijn nadat was ingezien dat dit vereiste ten onrechte was gesteld, opdracht gegeven het verzoek tot geslachtsnaamswijziging op Koninklijk Besluit te zetten. Deze opdracht dateert van 26 januari 2004. De minister acht de klacht van verzoekster dan ook niet gegrond.

Verzoekster werd bij brief van 25 februari 2004 op de hoogte gesteld van de hoorzitting die op 25 maart 2004 zou worden gehouden. De opstelling van de beschikking op bezwaar was op 15 juni 2004 in voorbereiding.

3. In reactie op het standpunt van de minister heeft verzoekster in haar brief van 28 juni 2004 onder meer het volgende naar voren gebracht.

In het telefoongesprek van 14 juli 2003 is er niet gesproken over een onherroepelijke veroordeling. Evenmin spreekt de minister in zijn brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer over een onherroepelijke veroordeling. Hij heeft het over een "bewijs van veroordeling" (zie Achtergrond, onder 4.). Verzoekster heeft de minister op 28 juli 2003 het arrest van het gerechtshof gestuurd, waaruit blijkt dat haar vader is veroordeeld. Hierbij heeft zij vermeld dat haar vader een cassatieberoep heeft ingesteld. Verzoekster is er, omdat zij door de minister op geen enkel moment erop is gewezen dat er sprake moet zijn van een onherroepelijke veroordeling, vanuit gegaan dat enkel de instemming van haar moeder nog in de weg staat van toewijzing van haar verzoek.

Wanneer verzoekster de minister bij brief van 10 oktober 2003 heeft laten weten dat volgens haar ten onrechte de instemming van haar moeder wordt verzocht, heeft zij in een daarop volgend telefoongesprek van 27 oktober 2003 te horen gekregen dat zij gelijk heeft. Maar op 17 december 2003 heeft de minister wederom de voorwaarde gesteld dat er instemming van de moeder moet komen. Pas nadat verzoekster in een brief van 29 december 2003 uiteen heeft gezet waarom dit vereiste niet kan worden gesteld, heeft de minister op 26 januari 2004 ingezien dat het vereiste inderdaad ten onrechte was gesteld. Hierdoor is de procedure weldegelijk vertraagd.

Tevens is in het telefoongesprek van 27 oktober 2003 meegedeeld dat de bezwaarprocedure zou worden opgestart. Ten onrechte heeft de minister aan dit bezwaar schorsende werking toegekend. Ook hierdoor heeft de behandeling van het verzoek vertraging opgelopen.

Ook bestond er bij de minister onduidelijkheid of de veroordeling ook wel zou zien op feiten die verzoekster betreffen. Daarom heeft de minister op 17 december 2003 in zijn brief hierover opheldering verzocht. Aangezien de veroordeling wel degelijk op verzoekster betrekking had, en de minister dit zelf ook had kunnen weten, is de procedure op dit punt onnodig vertraagd.

Het standpunt van de minister komt er, aldus verzoekster, op neer dat niet eerder op het verzoek had kunnen worden beslist, omdat niet eerder dan op 20 november 2003 sprake was van een onherroepelijke veroordeling van vader waarmee het verzoek voor toewijzing gereed zou liggen. Dit standpunt is onjuist, alleen al vanwege het feit dat het ministerie bij brief van 17 december 2003 aanvullende eisen stelt, die achteraf gezien onjuist blijken te zijn.

4. De minister heeft op 23 augustus 2004 schriftelijk op deze reactie gereageerd. De minister geeft onder meer aan dat hij verzoekster bij brief van 20 juni 2002 op de hoogte heeft gesteld van de verkeerde beoordeling van de psychische overmacht. In deze brief heeft hij niet aangegeven dat er een keuzemogelijkheid was voor verzoekster, namelijk of een nieuw rapport overleggen, of de onherroepelijke veroordeling afwachten. Hiervoor is gekozen omdat de ervaring had geleerd dat een gerechtelijke procedure veel langer duurt

(enkele jaren) dan het (laten) opstellen van een rapport (enkele weken). De ervaring had ook geleerd dat degenen die een beroep doen op artikel 6 van het Besluit geslachtsnaamswijziging geen probleem hebben een deskundige te vinden. Achteraf gezien was het beter geweest alle informatie voor verzoekster helder op een rij te zetten, aldus de minister.

Ook is de minister ingegaan op de opmerking van verzoekster dat van de zijde van de minister in het telefoongesprek van 14 juli 2003 en ook in andere stadia van de procedure niet is kenbaar gemaakt dat er voor het ambtshalve aannemen van psychische overmacht sprake moet zijn van een onherroepelijke veroordeling. De minister heeft bij de behandelend ambtenaar navraag gedaan naar de inhoud van het telefoongesprek. Deze ambtenaar heeft kenbaar gemaakt dat hij in het gesprek heeft gesproken over "kracht van gewijsde". Dit heeft hij expliciet genoemd, omdat er in een eerder stadium ten onrechte vanuit was gegaan dat er al sprake was van een onherroepelijke veroordeling. De minister heeft er daarnaast op gewezen dat hij ervan is uitgegaan dat verzoekster zich bewust was van het feit dat dit aspect van belang was, omdat zij in haar brief van 28 juli 2003 heeft vermeld dat de vader van verzoekster na veroordeling door het hof in cassatie was gegaan. Pas als er geen beroepsmogelijkheid meer is of na het ongebruikt laten verstrijken van de beroepstermijn bestaat de voor de procedure van artikel 6 van het Besluit geslachtsnaamswijziging vereiste zekerheid dat betrokkene zich schuldig heeft gemaakt aan het betreffende strafbare feit. Hierin is ook de reden gelegen dat in de brief van 4 maart 2003 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer wordt gesproken over een "bewijs van veroordeling".

Voorts heeft de minister laten weten dat er geen sprake is van een telefonische mededeling (van 27 oktober 2003) over de juistheid van het stellen van de voorwaarde dat instemming van verzoeksters moeder nodig is om tot inwilliging van haar verzoek over te gaan. De minister herhaalt dat pas in de loop van januari 2004 het inzicht is gekomen dat de instemming niet was vereist. Hiervan heeft de minister verzoekster in een brief van 26 januari 2004 op de hoogte gesteld. Dit heeft een vertraging van vijf weken opgeleverd.

De minister is het wel met verzoekster eens dat ten onrechte schorsende werking aan het bezwaarschrift van de vader is verleend. Omdat het voornemen om de naamswijziging voor inwilliging in aanmerking te doen komen had moeten worden ingetrokken vanwege het feit dat geen ambtshalve psychische hinder kon worden aangenomen, had het bezwaarschrift van de vader om formele redenen gegrond moeten worden geacht. Die beslissing is echter om pragmatische redenen uitgebleven, waarmee in feite (wel degelijk) schorsende werking aan het bezwaar werd toegekend. De minister is van mening dat hij hier anders had moeten handelen.

Ten slotte heeft de minister opgemerkt dat door hem nimmer is gesteld dat de strafrechtelijke veroordeling van haar vader niet op verzoekster zou zien. De minister heeft in zijn brief van 17 december 2003 opgemerkt dat uit de stukken afgeleid zou kunnen

worden dat verzoekster in de gerechtelijke procedure ná de uitspraak van de rechtbank niet (meer) als benadeelde partij wordt genoemd. Hieromtrent wilde de minister graag duidelijkheid.

5. In reactie hierop heeft verzoekster op 19 november 2004 geschreven dat zij het onbegrijpelijk vindt dat zij op 27 oktober 2003 van de minister te horen heeft gekregen dat haar vader zal worden uitgenodigd voor de hoorzitting naar aanleiding van zijn destijds ingediende bezwaarschrift die was opgeschort in afwachting van een onherroepelijke veroordeling (of een verklaring van een onafhankelijke gedragsdeskundige), terwijl de minister op dat moment nog geen weet kon hebben van de uitspraak van de Hoge Raad van 20 november 2003 en er dus nog geen onherroepelijke veroordeling lag. Volgens verzoekster heeft de minister naar aanleiding van verzoeksters brief van 10 oktober 2003 in een telefoongesprek aangegeven dat een vervolg zou worden gegeven aan de bezwaarprocedure, omdat de voorwaarde van instemming van de moeder ten onrechte was gesteld. Dat is de reden dat de vader voor de hoorzitting uitgenodigd voordat de beslissing in cassatie was genomen. Eén en ander heeft niets te maken met een pragmatische afweging zoals de minister thans doet voorkomen, aldus verzoekster.

In tegenstelling tot wat de minister heeft gesteld, is er weldegelijk een telefonische mededeling geweest met betrekking tot de juistheid van het stellen van het instemmingsvereiste.

Ten aanzien van het aspect van de strafrechtelijke veroordeling heeft verzoekster zich niet aan de indruk kunnen onttrekken dat de minister geen onderscheid weet te maken tussen aangeefster/slachtoffer en benadeelde.

6. De minister heeft in reactie van 8 februari 2005 hierop laten weten dat er volgens hem geen sprake is van tegenspraak met betrekking tot het bezwaarschrift, zoals verzoekster in haar brief van 19 november 2003 doet voorkomen. De pragmatische oplossing had betrekking op het afhandelen van de aanvraag in relatie tot verzoekster. In de relatie met de derde-belanghebbende, de vader, bestond de wettelijke verplichting (zie Achtergrond, onder 6.3.) hem naar aanleiding van zijn bezwaarschrift in de gelegenheid te stellen in een hoorzitting zijn mening kenbaar te maken. Deze heeft ervan afgezien op de hoorzitting te verschijnen, waardoor de hoorzitting niet is doorgegaan.

Met betrekking tot het gevoerde telefoongesprek, stelt de minister dat verzoekster hier geen nieuwe inzichten in heeft gegeven en blijft de minister bij zijn standpunt hierover.

Beoordeling

7. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

In de bijsluiter van het Ministerie van Justitie over de duur van de behandeling van de aanvraag om geslachtsnaamswijziging staat dat de duur per aanvraag sterk kan verschillen. Bij eenvoudige zaken dient gerekend te worden op een termijn van ongeveer zes maanden. In bijzondere gevallen kunnen met de totale afronding van de behandeling zelfs meerdere jaren zijn gemoeid (zie Achtergrond, onder 5.). De minister heeft in zijn reactie op de klacht aangegeven dat voor de behandeling van een aanvraag om naamswijziging een termijn van zes tot acht maanden staat.

8. Volgens de minister staat voor de eerste fase van de procedure een periode van drie maanden. In deze periode wordt de aanvrager in kennis gesteld van de ontvangst van het verzoek, het betalen van de leges en wordt de geboortegemeente om inlichtingen gevraagd. Deze geboortegemeente benadert dan de belanghebbenden bij de naamswijziging. Op 25 oktober 2001 heeft verzoekster haar aanvraag ingediend en op 31 januari 2002 heeft de geboortegemeente de ingevulde "staat van inlichtingen" retour gezonden. In zoverre is de behandeling conform het vereiste van voortvarendheid geschied.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre behoorlijk.

9. Vervolgens heeft de minister verzoekster op 4 maart 2002 meegedeeld dat hij voornemens was haar verzoek voor inwilliging in aanmerking te doen komen. Wanneer het verzoek inderdaad op Koninklijk Besluit was gezet, had de procedure binnen zes maanden afgehandeld kunnen worden. Zo is het echter niet gegaan. De minister heeft de vader en moeder van verzoekster van het voornemen op de hoogte gesteld, waarna de vader van verzoekster op 25 maart 2002 een bezwaarschrift heeft ingediend. Dit was het moment waarop de minister erachter kwam dat niet aan de voorwaarden voor naamswijziging was voldaan. De psychische hinder was nog niet komen vast te staan, want er was nog geen sprake van een onherroepelijke veroordeling van de vader van verzoekster waarmee de psychische hinder ambtshalve zou kunnen worden vastgesteld. Hiertoe diende verzoekster alsnog òf een verklaring van een onafhankelijke gedragsdeskundige over te leggen, òf een bewijs van onherroepelijke veroordeling over te leggen. De minister heeft verzoekster echter niet van beide mogelijkheden op de hoogte gesteld, maar haar op 31 mei 2002 verzocht om een deskundigenverklaring toe te sturen. De overweging van de minister was dat naar zijn ervaring het opstellen van een deskundigenverklaring enkele weken in beslag zou nemen, in tegenstelling tot een onherroepelijke veroordeling die nog enkele jaren op zich zou kunnen laten wachten. Het is verzoekster echter niet gelukt binnen enkele weken een onafhankelijke ervaringsdeskundige te vinden en na tien maanden heeft zij de minister hiervan op de hoogte gesteld. Hiermee heeft de procedure gedurende tien maanden stilgelegen. In principe kan het de minister niet worden aangerekend dat verzoekster geen onafhankelijke deskundige heeft kunnen vinden, omdat de aanvrager zelf dient zorg te dragen voor het verkrijgen van een rapport (zie Achtergrond, onder 3.). Echter, indien de minister verzoekster duidelijkheid had verschaft over haar opties ten aanzien van de procedure had verzoekster er in mei 2002, of enige tijd later, voor kunnen kiezen de

procedure aan te houden in afwachting van de onherroepelijke veroordeling. Het is de minister in dit kader dan ook aan te rekenen dat hij verzoekster, ook nadat zij hem schriftelijk tot twee keer toe (in mei en juni 2003) heeft verzocht om zijn visie op het ambtshalve aannemen van psychische hinder kenbaar te maken, niet (alsnog) schriftelijk duidelijkheid heeft verschaft over de mogelijkheden die voor verzoekster openlagen. De procedure had dan (op initiatief van verzoekster) niet zo lang hoeven duren als nu het geval is geweest. Dit was voor verzoekster minder belastend geweest, zoals de Nationale ombudsman uit verzoeksters brieven opmaakt. Dat de procedure vanaf (enige tijd na) mei 2002 tot de onherroepelijke veroordeling van haar vader in november 2003 vertraging heeft opgelopen was met het verstrekken van de juiste informatie wellicht onnodig geweest. De Nationale ombudsman vindt dat dit de minister valt aan te rekenen.

Ook na de onherroepelijke veroordeling heeft de procedure nog vijf weken stilgelegen, omdat aan inwilliging van de aanvraag de toestemming van verzoeksters moeder in de weg stond. Dit vereiste is diverse keren gesteld, alle keren ten onrechte (zie onder II.2.). De stelling van de minister dat hierdoor geen vertraging is opgelopen, kan de Nationale ombudsman niet volgen. Zeker in een gevoelige kwestie als naamswijziging wegens ontucht van een vader met een kind, waarbij (in een eerder stadium) in de informatievoorziening reeds is tekortgeschoten, had van de minister enige voortvarendheid mogen worden verwacht nadat was ingezien dat ten onrechte een voorwaarde van inwilliging was gesteld.

De minister heeft ten aanzien van deze tweede fase van de procedure gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de gevolgde procedure

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er vervolgens over dat de minister van Justitie de procedure tot naamswijziging niet consistent heeft gevoerd. Verzoekster had op 25 oktober 2001 haar aanvraag ingediend met de mededeling dat de officier van justitie haar had meegedeeld dat haar vader eind 2001 zou worden gedagvaard en dat er een onvoorwaardelijke straf tegen hem zou worden geëist. Nadat hij op 4 maart 2002 had meegedeeld dat hij voornemens was het verzoek voor inwilliging in aanmerking te doen komen, heeft de minister op 20 juni 2002 alsnog een verklaring van een onafhankelijke gedragsdeskundige bij verzoekster opgevraagd en heeft hij gesteld dat zij de leges nog niet had voldaan, terwijl zij dit bedrag reeds op 23 april 2002 had betaald. Op 14 juli 2003 heeft de minister nog gesteld dat er een instemmingsverklaring van verzoeksters moeder moest worden overgelegd, terwijl hiervoor geen wettelijke basis bestaat.

2. De minister heeft deze klacht gegrond geacht.

Ten aanzien van de verklaring van de gedragsdeskundige heeft de minister verklaard dat hij er op 4 maart 2002 ten onrechte vanuit was gegaan dat er al sprake was van een onherroepelijke veroordeling van de vader van verzoekster, waardoor ambtshalve psychische hinder was aangenomen. Nadat de vader een bezwaarschrift had ingediend, bleek dat er nog geen onherroepelijke veroordeling lag. Toen is overeenkomstig de geldende procedure een verklaring van een onafhankelijke deskundige opgevraagd, waarmee de psychische hinder zou kunnen worden vastgesteld.

Met betrekking tot de leges heeft de minister aangegeven dat door een administratieve fout ten onrechte op 20 juni 2003 een verzoek tot betaling is uitgegaan. De betaling van de leges op 23 april 2002 is op 16 mei 2002 in de administratie ingeboekt, maar schriftelijk bewijs daarvan ontbrak op 20 juni 2002 nog in het dossier.

Tot slot heeft de minister ten aanzien van het vereisen van de instemmingsverklaring verklaard dat toestemming van de moeder niet is vereist, vandaar dat dit op 4 maart 2002 niet als voorwaarde voor inwilliging werd gesteld. Echter, in een latere fase van de afhandeling van de aanvraag is door een andere medewerker ten onrechte het standpunt verkondigd dat bedoelde toestemming wel was vereist. Pas in januari 2004, na de brief van verzoekster van 29 december 2003 waarin zij dit vereiste heeft weerlegd, is ingezien dat dit vereiste ten onrechte was gesteld.

Beoordeling

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit brengt met zich mee dat een bestuursorgaan de informatie die het bij de aanvraag ontvangt goed bestudeert, alvorens de ontbrekende stukken op te vragen bij de aanvrager.

Verzoekster heeft op 25 oktober 2001 een verzoek om geslachtsnaamswijziging ingediend waarin stond te lezen dat de rechtszaak op dat moment nog geen aanvang had genomen. Hieruit kon niet anders worden afgeleid dan dat er nog geen onherroepelijke veroordeling van de vader lag en dat de psychische hinder dus niet ambtshalve kon worden aangenomen. De minister had (reeds) na ontvangst van de aanvraag moeten inzien dat op dat moment een verklaring van een onafhankelijke gedragsdeskundige noodzakelijk was om de gestelde psychische hinder te kunnen vaststellen. De minister heeft een verkeerde beoordeling gemaakt en heeft daardoor niet (tijdig) de relevante informatie opgevraagd die nodig was voor het afhandelen van de aanvraag. De minister heeft in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre niet behoorlijk.

4. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Van de overheid mag worden verwacht dat de interne organisatie dusdanig op orde is dat de belangen van burgers daar niet onnodig door worden geschaad. Het is dan ook niet zorgvuldig dat op het moment dat verzoekster nogmaals werd verzocht de leges te voldoen, niet in het dossier was terug te vinden dat verzoekster deze reeds had betaald, terwijl deze betaling wel in de administratie was ingeboekt. De minister heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre niet behoorlijk.

5. Ook ten aanzien van het opvragen van een instemmingsverklaring van de moeder van verzoekster heeft de minister gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking (zie onder II.3.). Zoals de minister heeft erkend, heeft een medewerker van zijn ministerie in een latere fase van de procedure ten onrechte gesteld dat toestemming van de moeder van verzoekster nodig was om de aanvraag voor instemming in aanmerking te doen komen. De minister heeft informatie opgevraagd die niet relevant was voor het afhandelen van de aanvraag.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de communicatie

Bevindingen

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat de minister is tekortgeschoten in de communicatie met haar gemachtigde. Verzoekster stelt in haar klachtbrief van 4 februari 2004 dat de minister nagenoeg uitsluitend telefonisch op haar brieven heeft geantwoord. Sinds de brief van de minister van 20 juni 2002, heeft het ministerie alle correspondentie per telefoon afgehandeld. Verzoeksters gemachtigde heeft een aantal kwesties schriftelijk voorgelegd met het verzoek het standpunt van de minister te vernemen, maar hierop is slechts telefonisch gereageerd. Telefonisch is verzocht om een instemmingsverklaring van de moeder (14 juli en 15 december 2003) en is meegedeeld dat de vader in de gelegenheid werd gesteld om bij de hoorzitting naar aanleiding van zijn bezwaarschrift aanwezig te zijn (27 oktober en 3 december 2003). Pas op 17 december 2003 heeft de minister voor het eerst sinds anderhalf jaar schriftelijk gereageerd. Verzoekster voelt zich door deze wijze van communiceren niet serieus genomen en tekortgedaan. Bovendien is verzoekster van mening dat het ministerie op deze wijze tekortschiet waar het aankomt op dossiervorming, waardoor haar rechtspositie kan worden geschaad.

2. De minister acht deze klacht niet gegrond. Hij heeft in zijn brief van 15 juni 2004 aangegeven dat de achterliggende gedachte voor het niet schriftelijk maar telefonisch reageren tijdens de procedure is geweest dat getracht werd hiermee tijd te winnen. Omdat de procedure door omstandigheden reeds geruime tijd in beslag had genomen, werd

getracht om niet nog meer tijd verloren te laten gaan. Het beeld dat hierdoor bij verzoekster en haar gemachtigde is ontstaan dat "nagenoeg uitsluitend" telefonisch is gecommuniceerd, wordt door de minister niet als zodanig herkend en wordt in zijn optiek ook niet door de feiten ondersteund. In de laatste fase van de procedure heeft de waarnemend coördinator van de afdeling naamswijziging een enkele keer telefonisch contact gehad met de gemachtigde van verzoekster over de te houden hoorzitting naar aanleiding van het bezwaarschrift van de vader en over de uiteindelijke inwilliging van het verzoek bij Koninklijk Besluit.

3. Verzoekster heeft in haar reactie van 28 juni 2004 op het standpunt van de minister aangegeven dat het uiterst ongeloofwaardig overkomt dat de minister doet voorkomen alsof efficiencyoverwegingen een rol hebben gespeeld bij het besluit om telefonisch te reageren. Zij heeft ter staving hiervan aangegeven dat de minister diverse keren heeft nagelaten te reageren en dat zij hem heeft moeten rappelleren. Snelheid van handelen is dus iets wat de minister daarbij duidelijk niet voor ogen heeft gehad, aldus verzoekster. Ware dit wel het geval geweest, dan had de minister ervoor kunnen kiezen een telefoongesprek achteraf schriftelijk te bevestigen, hetgeen op geen enkel ogenblik is geschied.

De minister stelt dat hij het beeld niet herkent dat nagenoeg uitsluitend telefonisch is gereageerd. Volgens verzoekster spreekt het dossier voor zich: in de periode tussen 20 juni 2002 en 17 december 2003 is van de zijde van de minister geen enkele brief verzonden. Dit betekent dat op brieven van verzoekster van 19 mei, 30 juni, 10 oktober en 5 december 2003 niet of uitsluitend telefonisch is gereageerd. Ook op de brief van 29 december 2003 heeft de minister niet inhoudelijk gereageerd. Hij heeft volstaan met het per e-mail van 26 januari 2004 meedelen dat het verzoek op Koninklijk Besluit zal worden gezet.

Verzoekster heeft herhaald dat zij bij haar standpunt blijft dat essentiële informatie schriftelijk dient te worden gecommuniceerd.

4. De minister heeft hierop gereageerd bij brief van 23 augustus 2004. De minister heeft aangevoerd dat verzoekster pas op 19 mei 2003 heeft gereageerd op zijn brief van 20 juni 2002. Op de brieven van 19 mei en 30 juni 2003 heeft een medewerker van zijn ministerie op 14 juli 2003 telefonisch gereageerd. De brief van 30 juni 2003 heeft de minister overigens pas op 14 juli 2003 ontvangen. De brief en het telefoongesprek hebben elkaar gekruist. Voordat de minister op de brief van verzoekster van 10 oktober 2003 heeft kunnen reageren, had verzoekster op 12 november 2003 reeds een klacht ingediend. Op 20 november 2003 heeft de minister een ontvangstbevestiging verstuurd. De brief van verzoekster van 5 december 2003 behoeft volgens de minister geen beantwoording, aangezien verzoekster in deze brief liet weten dat zij bij de afhandeling van het bezwaarschrift niet wilde worden gehoord. Tot slot heeft de minister laten weten dat uit het feit dat het verzoek op Koninklijk Besluit werd gezet al kon worden afgeleid dat tegemoet

werd gekomen aan de bezwaren die verzoekster in haar brief van 29 december 2003 had opgeworpen. Een separate inhoudelijke beantwoording van deze brief was volgens de minister niet opportuun.

5. Verzoekster heeft hierop bij brief van 19 november 2004 nog laten weten dat het telefoongesprek van 14 juli 2003 op haar initiatief heeft plaatsgevonden omdat de minister maar niet op haar brieven van 19 mei en 30 juni 2003 reageerde en niet zoals de minister stelt op initiatief van zijn ministerie.

6. De minister heeft in reactie hierop bij brief van 8 februari 2005 laten weten dat hij van mening verschilt met verzoekster over wie het telefoongesprek van 14 juli 2003 initieerde. Hij blijft bij zijn standpunt dat het initiatief niet bij verzoekster lag.

7. In zijn brief van 15 juni 2004 heeft de minister nog opgemerkt dat de gang van zaken in dit dossier aanleiding heeft gegeven in andere langlopende zaken te inventariseren wat de reden is van het lange tijdsverloop en op welke wijze een snelle en naar de verzoeker toe duidelijke afhandeling van de aanvraag bevorderd kan worden.

Beoordeling

8. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Dit brengt met zich mee dat (medewerkers van) overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Een behandlingsbericht is niet nodig als binnen twee à drie weken zal worden gereageerd op deze brief. Wanneer behandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, dient in het behandlingsbericht onder meer te worden vermeld wat de reden is dat directe afhandeling niet mogelijk is en binnen welke termijn beantwoording is te verwachten. Een telefonische reactie van de overheid op een brief van een burger is in veel gevallen niet onjuist, mits die reactie vrij snel volgt nadat de brief is ontvangen en het initiatief uitgaat van het bestuursorgaan. Telefonisch reageren brengt niet mee dat een inhoudelijke schriftelijke reactie achterwege mag blijven, tenzij de burger bij de telefoongesprekken heeft aangegeven dat een schriftelijke reactie achterwege kon blijven.

9. In dit geval heeft verzoekster de minister op 19 mei 2003 een brief gestuurd waarin zij hem heeft verzocht om zijn standpunt kenbaar te maken ten aanzien van het ambtshalve aannemen van psychische hinder naar aanleiding van zijn brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer van 4 maart 2003 over dit onderwerp. In verband met het uitblijven van een reactie heeft zij de minister op 30 juni 2003 schriftelijk gerappelleerd. Op 14 juli 2003 heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen verzoeksters gemachtigde en een medewerker van het ministerie. Beide partijen claimen dat het gesprek op hun initiatief tot

stand is gekomen. De minister heeft nog aangevoerd dat hij de rappelbrief pas op 14 juli 2003 heeft ontvangen en dat deze het gesprek heeft gekruist. Deze argumenten doen niet af aan het feit dat de minister pas na acht weken (al dan niet op eigen initiatief) heeft gereageerd op de brief van verzoekster van 19 mei 2003 en dat hij tussentijds geen behandelingsbericht heeft verzonden waarin hij een termijn heeft genoemd voor beantwoording van de brief en de reden van het nog niet in staat zijn te reageren heeft vermeld. Bovendien is in dit gesprek niet helder geworden wat het standpunt van de minister is ten aanzien van het ambtshalve aannemen van psychische hinder, aangezien hierover bij verzoekster tot in december 2003 onduidelijkheid is blijven bestaan. Het was daarom aangewezen geweest de inhoud van dit gesprek in een brief vast te leggen en naar verzoekster toe te sturen. Ook het feit dat in dit gesprek een nieuwe voorwaarde voor inwilliging van de aanvraag naar voren is gebracht (de instemming van de moeder), benadrukt de noodzaak tot vastlegging van dit gesprek. De minister kon niet afzien van schriftelijke vastlegging, aangezien verzoekster in haar rappelbrief van 30 juni 2003 nog heeft aangegeven per omgaande bericht op prijs te stellen. De minister heeft hiermee in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre niet behoorlijk.

10. Vervolgens heeft verzoekster de minister op 10 oktober 2003 geschreven dat zij uit de regelgeving niet kon afleiden dat instemming van haar moeder is vereist om tot inwilliging van haar aanvraag over te gaan. Volgens verzoekster heeft een medewerker van het ministerie op 27 oktober 2003 telefonisch gereageerd op deze brief. De minister kan het bestaan van dit gesprek bevestigen noch ontkennen. Hij heeft in zijn reactie van 15 juni 2004 slechts aangegeven dat er in de laatste fase van de procedure een enkele keer telefonisch contact is geweest met verzoekster. De minister heeft geen data genoemd waarop deze gesprekken zouden hebben plaatsgevonden. Vervolgens heeft de minister in zijn brief van 23 augustus 2004 gesteld dat alvorens hij op de brief van verzoekster van 10 oktober 2003 had kunnen reageren, zij op 12 november 2003 een klacht had ingediend. De ontvangst van de klacht heeft hij op 20 november 2003 schriftelijk bevestigd. Deze mededelingen van de minister geven de Nationale ombudsman geen helderheid over de wijze waarop de minister de brief van 10 oktober 2003 heeft beantwoord, hetgeen te denken geeft over de dossiervorming van de minister in deze zaak. Echter, gelet op de consistente informatie die verzoekster de Nationale ombudsman in de loop van het onderzoek heeft verschaft, hecht de Nationale ombudsman eraan om haar lezing te volgen. Dit houdt in dat de Nationale ombudsman ervan uitgaat dat op 27 oktober 2003 een telefoongesprek heeft plaatsgevonden. Dit valt binnen de (onder III.8.) gestelde redelijke termijn.

Over de inhoud van het telefoongesprek hebben de minister en verzoekster een verschillende lezing. Volgens verzoekster heeft de medewerker van het ministerie laten weten dat haar stelling juist was. Volgens de minister is pas in januari 2004 het inzicht gekomen dat er geen toestemming van de moeder was vereist en is er in dit gesprek niet

gesproken over dit onderwerp. Tevens werd verzoekster in het gesprek op de hoogte gesteld van de hoorzitting die zou plaatsvinden naar aanleiding van het bezwaarschrift van haar vader. Hierover bestaat geen verschil van mening.

Er blijkt echter niet dat het telefoongesprek duidelijkheid omtrent het instemmingsvereiste heeft opgeleverd, terwijl de Nationale ombudsman ervan uitgaat dat de brief waarin verzoekster dit aspect heeft aangekaart, de aanleiding is geweest om het telefoon-gesprek te voeren. Om deze redenen was het beter geweest dat schriftelijk op de brief van 10 oktober 2003 was gereageerd.

Ondanks het feit dat de minister binnen een redelijke termijn telefonisch op de brief heeft gereageerd, is de Nationale ombudsman van mening dat de minister om bovengenoemde redenen toch is tekortgeschoten ten aanzien van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre niet behoorlijk.

Overigens merkt de Nationale ombudsman op dat het feit dat verzoekster op 12 november 2003 een klacht over de gang van zaken gedurende de voorafgaande twee jaar had ingediend er niet aan in de weg stond de brief van 10 oktober 2003 waarin een essentieel punt ten aanzien van de procedure wordt betwist, te beantwoorden. De redenering van de minister ter zake kan de Nationale ombudsman dan ook niet volgen.

11. Het telefonisch verstrekken van informatie aan verzoekster op 3 december 2003 over de hoorzitting naar aanleiding van haar vaders bezwaarschrift keurt de Nationale ombudsman in dit geval niet af, omdat het geen (inhoudelijke) reactie op een brief van verzoekster betrof en achteraf niet is gebleken dat er onduidelijkheid over de inhoud van het gesprek is ontstaan. Wel had de Nationale ombudsman het vollediger gevonden (ook met het oog op de dossiervorming), indien de minister ervoor had gekozen deze informatie schriftelijk te verstrekken.

De brief van 5 december 2003 van verzoekster waarin zij afzag van bijwoning van de hoorzitting, behoefde evenmin een reactie van de minister, aangezien verzoekster in haar brief niet expliciet heeft aangegeven dat zij van de minister een inhoudelijke reactie verwachtte en de inhoud ervan hiertoe ook geen aanleiding gaf.

De inhoud van het telefoongesprek van 15 december 2003 is in de brief van de minister van 17 december 2003 aan de orde gekomen. Door de informatie in deze brief te verwerken, ziet de Nationale ombudsman geen reden het telefoongesprek van 15 december 2003 af te keuren.

Dat de minister verzoeksters brief van 29 december 2003 over het instemmingsvereiste niet heeft beantwoord, terwijl hierin een essentieel aspect voor het inwilligen van de aanvraag wordt betwist, kan de goedkeuring van de Nationale ombudsman niet

wegdragen. Het argument van de minister dat uit de e-mail van 26 januari 2004 blijkt dat aan verzoeksters klacht deels is tegemoetgekomen, doet hieraan niet af. Bovendien heeft de minister geen behandelingsbericht verzonden wanneer zij een reactie op haar brief kon verwachten.

Voor het overige acht de Nationale ombudsman de wijze waarop de minister vanaf 3 december 2003 heeft gecommuniceerd in de richting van verzoekster over het algemeen genomen niet onbehoorlijk. Het nagenoeg uitsluitend telefonisch verstrekken van informatie gedurende deze periode is niet in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre behoorlijk, behalve ten aanzien van het beantwoorden van de brief van 29 december 2003; ten aanzien daarvan is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van de instructie dat in de correspondentie naar aanleiding van toekomstige verzoeken duidelijker zal worden gecommuniceerd. Tevens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van het feit dat ten aanzien van langlopende zaken is geïnteriseerd wat de reden is van het lange tijdsverloop en op welke wijze een snelle en naar de verzoeker toe duidelijke afhandeling bevorderd kan worden.

IV. Ten aanzien van de klachtbehandeling

Bevindingen

1. In het kader van het onderzoek uit eigen beweging door de Nationale ombudsman werd de wijze van afhandeling verzoeksters klacht door de minister van Justitie onderzocht. Verzoekster heeft op 12 november 2003 een klacht ingediend en deze was op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog niet afgehandeld. De Nationale ombudsman heeft onderzocht in hoeverre de minister de termijnen voor klachtbehandeling in acht heeft genomen en dus toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in de artikelen 9:11 en 9:12, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond, onder 6.4. en 6.5.).

2. De minister heeft in zijn reacties van 15 juni en 23 augustus 2004 aangegeven dat hij op 20 november 2003 een ontvangstbevestiging heeft gestuurd en dat hij daarin heeft aangegeven dat hij binnen zes weken op de klacht zou reageren. Indien deze termijn niet zou worden gehaald, zou de minister verzoekster hiervan op de hoogte stellen. Op een deel van de klacht is bij e-mail van 26 januari 2004 ingegaan. De overige klachtonderdelen zouden op een later tijdstip worden afgedaan door de afdeling Juridische Zaken en Beleid, zoals de interne procedure voorschrijft. De minister heeft ervoor gekozen om met de (volledige) afhandeling van de klacht te wachten tot de handelingen om tot inwilliging van

het verzoek te komen waren afgehandeld. Nadat de minister had kennisgenomen van het feit dat verzoekster op 3 februari 2004 een klacht bij de Nationale ombudsman had ingediend, heeft hij geen verdere acties ondernomen in de klachtafhandeling. De minister acht de keuze om de klacht alvast deels te behandelen, om vaart te brengen in de verdere afhandeling van de aanvraag, ongelukkig en niet voor herhaling vatbaar. Hij acht de wijze van klachtafhandeling niet juist, aangezien hij geen toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in de artikelen 9:11 en 9:12, eerste lid Awb.

De minister heeft nog opgemerkt dat deze gang van zaken aanleiding heeft gegeven voor de directeur van de Dienst Bestuurszaken om te komen tot het afgeven van een instructie aan de Afdeling naamswijziging tot verscherpte alertheid op dit punt.

3. Verzoekster heeft in reactie op het standpunt van de minister naar voren gebracht dat het feitelijk onjuist is dat afdoening van de klacht doorkruist zou zijn door het indienen van de klacht bij de Nationale ombudsman. Juist omdat de minister de klacht niet tijdig heeft behandeld, ondanks haar rappelbrief van 7 januari 2004, heeft zij een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. Tevens heeft zij opgemerkt dat het op de weg van de minister had gelegen haar op de hoogte te stellen van het besluit om met het afhandelen van de klacht te wachten tot het moment dat positief op haar verzoek om geslachtsnaamswijziging kon worden beslist.

Beoordeling

4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Bestuursorganen zullen zich moeten inspannen om procedures waarvoor een wettelijke afdoeningstermijn geldt binnen die termijn af te wikkelen.

5. Voor de afhandeling van klachten als die van verzoekster geldt op grond van artikel 9:11 van de Awb een afdoeningstermijn van in beginsel zes weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Het bestuursorgaan dient de klager hiervan wel schriftelijk op de hoogte te stellen.

Van de bevindingen van het onderzoek stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte en in zijn reactie laat het bestuursorgaan eveneens weten welke eventuele conclusies het daaraan verbindt (artikel 9:12, eerste lid Awb).

6. De Nationale ombudsman is het met de minister eens dat de wijze van klachtafhandeling niet juist is geweest. De minister heeft de behandeltermijn overschreden en heeft geen verdagingsbericht verzonden met de mededeling dat en waarom de behandeling van de klacht op zich liet wachten. Bovendien heeft de minister na overschrijding van de termijn de klacht slechts deels afgehandeld en deze afdoening niet voldoende gemotiveerd.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Overigens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van de door de directeur van de Dienst Bestuurszaken gegeven instructie aan de Afdeling naamswijziging tot verscherpte alertheid op de (termijnen voor) afhandeling van klachten.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Justitie is:

gegrond ten aanzien van:

- de tweede fase van de procedure tot geslachtsnaamswijziging, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- het alsnog verlangen van een verklaring van een onafhankelijke gedragsdeskundige, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;
- het stellen dat de leges nog niet waren betaald, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;
- het verlangen van een instemmingsverklaring van de moeder, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;
- de communicatie in de periode na verzoeksters brief van 19 mei 2003 (tot 3 december 2003), wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- de communicatie in de periode na verzoeksters brief van 29 december 2003 (tot 26 januari 2004), wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

niet gegrond ten aanzien van:

- de eerste fase van de procedure tot geslachtsnaamswijziging;
- de communicatie in de periode na verzoeksters brief van 3 december 2003 (tot 29 december 2003).

De uit eigen beweging onderzochte gedraging inzake de klachtbehandeling is niet behoorlijk wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van de instructie dat in de correspondentie naar aanleiding van toekomstige verzoeken om naamswijziging duidelijker zal worden gecommuniceerd.

Tevens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van het feit dat ten aanzien van langlopende zaken is geïnteriseerd wat de reden is van het lange tijdsverloop en op welke wijze een snelle en naar verzoeker toe duidelijke afhandeling bevorderd kan worden.

Ten slotte heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van de door de directeur van de Dienst Bestuurszaken gegeven instructie aan de Afdeling naamswijziging tot verscherpte alertheid op de termijnen voor afhandeling van klachten.

Onderzoek

Op 4 februari 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R., voorheen mevrouw H., te X, ingediend door mevrouw mr. M.H. van der Lecq, advocaat te Zutphen, met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Justitie.

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

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

Tijdens het onderzoek kregen de minister van Justitie en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de minister van Justitie een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De minister van Justitie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 4 februari 2004, met bijlagen, waaronder op deze zaak betrekking hebbende correspondentie tussen verzoekster en de minister van Justitie, waaronder:

- het verzoek om geslachtsnaamswijziging van 25 oktober 2001;
- de brief van de minister van 4 januari 2002, waarin verzoekster op de hoogte wordt gesteld van de te betalen leges en waarbij een brochure wordt meegezonden;
- de brief van de minister van 4 maart 2002, waarin hij aangeeft dat hij voornemens is haar verzoek in te willigen;

- de brief van de minister van 3 april 2002, waarin hij stelt dat de leges nog niet zijn betaald en dat de vader een bezwaarschrift heeft ingediend;
- de brief van de minister van 20 juni 2002, waarin hij stelt dat een verklaring van een onafhankelijke gedragsdeskundige nodig is en dat de leges nog niet zijn voldaan;
- de brief van 4 maart 2003 van de minister aan de Voorzitter van de Tweede Kamer met betrekking tot het ambtshalve aannemen van psychische hinder;
- de brief van verzoekster van 19 mei 2003, waarin zij aangeeft dat zij geen onafhankelijke deskundige heeft kunnen vinden en waarin zij het standpunt van de minister verzoekt inzake het ambtshalve aannemen van psychische hinder;
- de brief van verzoekster van 28 juli 2003, waarin zij het arrest van het gerechtshof van 19 november 2002 toestuurt en meedeelt dat haar vader cassatie heeft ingesteld;
- de brief van verzoekster van 10 oktober 2003, waarin zij aangeeft dat haar moeder geen uitdrukkelijke toestemming voor de geslachtsnaamswijziging wil geven en dat uit de wettelijke bepalingen niet blijkt dat toestemming van de moeder is vereist voor de geslachtsnaamswijziging;
- de brief van verzoekster van 12 november 2003, waarin zij het telefoongesprek van 27 oktober 2003 weergeeft (over het ambtshalve aannemen van psychische hinder bij een veroordeling door het gerechtshof en de uitnodiging van de vader voor de hoorzitting) en waarin zij aangeeft een klacht in te dienen ten aanzien van de gang van zaken gedurende de voorgaande twee jaren;
- de brief van de minister van 20 november 2003, waarin hij de ontvangst van de klacht bevestigt;
- de brief van verzoekster van 5 december 2003, waarin zij aangeeft af te zien van de mogelijkheid te worden gehoord naar aanleiding van het bezwaarschrift van haar vader en waarin zij gemotiveerd aangeeft waarom aan het bezwaar van haar vader geen gevolg dient te worden gegeven;
- de brief van de minister van 17 december 2003, waarin hij om duidelijkheid verzoekt over de positie van verzoekster in de strafzaak tegen haar vader en waarin nogmaals het instemmingsvereiste wordt gesteld;
- de brief van verzoekster van 29 december 2003, waarin zij ingaat op haar positie in het strafproces en nogmaals duidelijk maakt dat instemming van de moeder niet is vereist;
- de brief van verzoekster van 7 januari 2004, waarin zij de minister rappelleert ten aanzien van haar klachtbrief en waarin zij aangeeft een klacht te zullen indienen bij de Nationale

ombudsman;

- de e-mail van de minister van 26 januari 2004 waarin hij deels op de klacht ingaat en waarin hij meedeelt dat hij de opdracht heeft gegeven het verzoek op Koninklijk Besluit te zetten.

2. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 18 maart 2004 waarin de klachtformulering staat opgenomen en een aantal vragen die de Nationale ombudsman aan de minister heeft gesteld.

3. Standpunt van de minister van 15 juni 2004, met bijlagen, waaronder het Koninklijk Besluit van 2 maart 2004.

4. Reactie van verzoekster van 28 juni 2004.

5. Reactie van de minister van 23 augustus 2004.

6. Nadere reactie van verzoekster van 19 november 2004.

7. Nadere reactie van de minister van 8 februari 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Artikel 7, Boek 1 Burgerlijk Wetboek

"1. De geslachtsnaam van een persoon kan op zijn verzoek, of op verzoek van zijn wettelijke vertegenwoordiger, door de Koning worden gewijzigd.

(...)

5. Bij algemene maatregel van bestuur worden regelen gesteld betreffende de gronden waarop de geslachtsnaamswijziging kan worden verleend, de wijze van indiening en behandeling van verzoeken als in het eerste (...) lid bedoeld en betreffende het voor wijziging van de geslachtsnaam verschuldigde recht.

6. Indien Onze Minister van Justitie voornemens is een voordracht te doen voor een koninklijk besluit strekkende tot inwilliging van een verzoek als bedoeld in het eerste (...) lid, deelt hij dit voornemen schriftelijk mee aan de verzoeker en degene wiens geslachtsnaam is verzocht, alsmede, indien het verzoek op de geslachtsnaam van een minderjarige betrekking heeft, zijn ouders en degene aan wie de minderjarige de

geslachtsnaam, waarvan wijziging is verzocht, rechtstreeks ontleent. De schriftelijke mededeling van het voornemen geldt als een beschikking."

2. Artikel 6 van het Besluit geslachtsnaamswijziging van 6 oktober 1997, Stb. 1997, 463

"Een verzoek tot geslachtsnaamswijziging dat niet op een van de voorgaande artikelen kan worden gebaseerd, kan worden ingewilligd, indien de verzoeker aantoont dat het achterwege blijven van de geslachtsnaamswijziging de lichamelijke of geestelijke gezondheid van de betrokkene in ernstige mate zou schaden."

3. Bijsluiter bij aanvragen om geslachtsnaamswijziging van het Ministerie van Justitie

"Psychische hinder

Artikel 6 van het Besluit Naamswijziging bevat een hardheidsclausule. Het kan voorkomen dat een aanvraag niet aan de criteria van het Besluit Naamswijziging voldoet, maar afwijzing ervan de geestelijke of lichamelijke gezondheid van de betrokkene(n) in ernstige mate zou schaden.

De ernstige schade van geestelijke en/of lichamelijke gezondheid wordt samengevat met het begrip psychische hinder. Er is sprake van psychische hinder indien, gelet op de omstandigheden van het geval, afwijzing van de aanvraag om geslachtsnaamswijziging de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de betrokkene in ernstige mate zou schaden.

Criteria

Het genoemde begrip wordt in de praktijk in deze zin ingevuld dat uit een rapport van een onafhankelijke ter zake, meestal psychiatrische, deskundige moet blijken hoe degene(n) voor of door wie naamswijziging is gevraagd, lijdt onder de huidige geslachtsnaam en of naamswijziging een bijdrage kan zijn ter verlichting of oplossing van de problemen. Het rapport wordt aldus getoetst:

het moet, zoals gezegd, een rapport zijn van een onafhankelijk deskundige, die gevoegd is/wordt bij de aanvraag; het Ministerie van Justitie draagt geen zorg voor het verkrijgen van een dergelijke verklaring;

uitgangspunt bij de toets van de psychische hinder is dat vast moet staan dat (in ieder geval de meerderjarige) aanvrager geslachtsnaamswijziging daadwerkelijk wil;

er moet een relatie bestaan tussen de psychische hinder van de aanvrager of de betrokkene (minderjarige) en het dragen van de bestaande naam;

de psychiatrisch adviseur bij het Ministerie van Justitie beoordeelt de verklaring van de onafhankelijk deskundige; zonodig vraagt hij het advies van een justitie-psychiater in de regio.

Ad 1: Onafhankelijk deskundige

Deskundigen zijn o.a.: Een psychiater, een psycholoog, een orthopedagoog, een andere dan de eigen huisarts en - op het terrein van de kindbescherming - een maatschappelijk werker. Met "onafhankelijk" wordt bedoeld dat de deskundige niet betrokken is of is geweest bij enig zorgproces van diegene(n) voor of door wie naamswijziging is verzocht.

Vragen die de onafhankelijk deskundige moet beantwoorden:

welke blijken van psychische ziekte vindt u c.q. welke diagnose kunt u stellen?

wat is het verband tussen deze blijken van ziekte en het dragen van de ongewenste geslachtsnaam?

zo u geen psychische ziekte aanwezig acht, op welke andere wijze blijkt er psychische hinder op grond van de ongewenste geslachtsnaam?

is deze hinder van een dusdanige aard dat er daardoor gevaar optreedt voor de gezondheids-toestand van de aanvrager?

De aanvrager dient zelf zorg te dragen voor het verkrijgen van een rapport. Het Ministerie van Justitie wint zelf geen rapport in. De kosten van de onafhankelijk deskundige worden niet vergoed door het Ministerie van Justitie.

Ad 2: Vast moet staan dat naamswijziging gewild is

Tijdens een therapeutische behandeling gaat een patiënt met tegenstrijdige gevoelens om. Zo'n moment is niet geschikt om geslachtsnaamswijziging toe te staan op grond van psychische hinder. In dat geval is onvoldoende sprake van een duidelijke wil. Na de therapeutische behandeling kan blijken of de wil daadwerkelijk vaststaat en of geslachtsnaamswijziging wenselijk is. Vast moet staan dat de meerderjarige aanvrager voldoende stabiel is om de wil tot geslachtsnaamswijziging te uiten.

Ad 3: Relatie tussen psychische probleem en het dragen van de naam

Het moet gaan om een aanvrager of betrokkene die zodanig gebukt gaat onder het dragen van de naam dat hij daarvan hinder ondervindt en dat dat mede aanleiding is geweest tot het zoeken/volgen van een specialistische behandeling. Er moet dus een relatie bestaan tussen de hinder en het voeren van de bestaande naam.

Ad 4: Rol psychiatrisch adviseur bij het Ministerie van Justitie

De psychiatrisch adviseur bij het Ministerie van Justitie beoordeelt de verklaring van de onafhankelijk deskundige. De psychiatrisch adviseur kan tot het oordeel komen dat het wenselijk is advies in te winnen van één van de justitie-psychiaters in Nederland."

4. Brief van de minister van Justitie van 4 maart 2003 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

"In antwoord op de brief van de vaste commissie voor Justitie van 21 maart 2002, met bovenvermeld kenmerknummer, deel ik u het volgende mede. (...) U verzoekt om het regeringsstandpunt ten aanzien van het onderzoek 'Geslachtsnaamswijziging na incest' van het Clara Wichmann Instituut in samenwerking met Slachtofferhulp Nederland, uitgevoerd door de Wetenschapswinkel Rechten van de Universiteit Utrecht.

In het Burgerlijk Wetboek is geregeld dat de geslachtsnaam van een persoon op zijn verzoek kan worden gewijzigd. Wijziging geschiedt na voordracht van de Minister van Justitie bij Koninklijk Besluit. De gronden waarop dit verzoek kan worden toegewezen zijn neergelegd in het Besluit van 6 oktober 1997, houdende regels voor geslachtsnaamswijziging (Stb. 463, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 29 oktober 2002, Stb. 531).

Slachtoffers van incest kunnen een beroep doen op een in genoemd besluit opgenomen hardheidsclausule; alsdan moet door de verzoeker worden aangetoond dat door het achterwege blijven van de geslachtsnaamswijziging zijn geestelijke of lichamelijke gezondheid in ernstige mate wordt geschaad ('psychische hinder').

In het rapport 'Geslachtsnaamswijziging na incest' wordt een aantal knelpunten signaleerd met betrekking tot het beroep op deze hardheidsclausule. Om de knelpunten bij een beroep op de hardheidsclausule op te lossen, wordt in het rapport vervolgens een aantal aanbevelingen gedaan.

Ik heb met belangstelling kennis genomen van de knelpunten en aanbevelingen. (...).

Een belangrijk punt dat in het rapport wordt genoemd is het volgende. Op verschillende plaatsen komt kritiek voor op het horen en informeren van belanghebbenden. Volgens het rapport wordt er te vaak ten onrechte van uit gegaan dat er een hoor- en informatieplicht bestaat. In dit verband wil ik er graag nogmaals op wijzen dat deze procedure wordt beheerst door de Algemene wet bestuursrecht. Directe familie is belanghebbende; dit is een feitelijke constatering. Het is daarbij niet relevant of de verzoeker van naamswijziging nog wel, of niet meer een gezinsband met de ouders onderhoudt. De Algemene wet bestuursrecht geeft echter ook ruimte om belanghebbenden afzonderlijk te horen. In het thans te ontwikkelen voorlichtingsmateriaal zal meer aandacht worden besteed aan hetgeen de Algemene wet bestuursrecht hierover (dwingend) regelt.

Ik noem voorts nog een paar voorbeelden uit het rapport:

Waar het bij naamswijziging in deze gevallen om gaat is dat psychische hinder moet worden aangetoond. Het rapport van een gedragskundige kán een manier zijn, maar bijvoorbeeld een bewijs van een veroordeling wegens incest van de vader van het

slachtoffer zou dat ook kunnen zijn. In de uitvoeringspraktijk van de naamswijziging geeft men zich er altijd al rekenschap van dat een rapport van een gedragskundige slechts een middel is en geen doel en dat het niet in alle gevallen noodzakelijk is een dergelijk rapport te verlangen. Als de aanvrager met een bewijs van veroordeling komt, hoeft geen psychiatrisch rapport overhandigd te worden, maar wordt 'ambtshalve' psychische hinder aangenomen.

(...)"

5. Informatieblad over de duur van de behandeling van de aanvraag om geslachtsnaamswijziging van het Ministerie van Justitie

"De duur van de behandeling kan per aanvraag sterk verschillen. Bij eenvoudige zaken dient gerekend te worden op een termijn van ongeveer zes maanden.

Betreft het een aanvraag ten behoeve van een minderjarige waarbij een advies van de Raad voor de Kinderbescherming is vereist, dan duurt de behandeling al snel een jaar of meer.

In bijzondere gevallen kunnen met de totale afronding van de behandeling zelfs meerdere jaren zijn gemoeid. Op grond namelijk van de Algemene wet bestuursrecht kan iedereen die door deze wet als belanghebbende bij de gevraagde naamswijziging wordt aangemerkt tegen de beslissing op de gevraagde naamswijziging bezwaar maken. Na bezwaar is dan nog beroep en hoger beroep mogelijk. Met deze procedures waarbij de rechtbank en de Raad van State een rol spelen is veel tijd gemoeid."

6. Algemene wet bestuursrecht

6.1. Artikel 4:13

"1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan."

6.2. Artikel 4:14, derde lid

"3. Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, stelt het bestuursorgaan de aanvrager daarvan in kennis en noemt het daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

6.3. 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."

6.4. Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 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."

6.5. Artikel 9:12, eerste lid

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."