



Rapport

Datum: 31 oktober 2007
Rapportnummer: 2007/233

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Raad voor Rechtsbijstand te 's-Hertogenbosch:

een brief van 4 februari 2004, waarin een verzoek werd gedaan om terugzending van stukken, niet heeft beantwoord;

het geschrift van 4 december 2004 ten onrechte heeft aangemerkt als bezwaarschrift en niet als klacht;

hem niet heeft geïnformeerd over de inschakeling van een bezwaarschriftencommissie;

een geschrift van 4 december 2004 - bezwaarschrift en/of klacht - niet tijdig heeft behandeld;

in een brief van 2 februari 2005 ten onrechte heeft gesteld dat (alle) klachten, neergelegd in een brief van 28 januari 2005 betrekking hebben op een appellabel besluit;

de klachten van 28 januari 2005 op geen enkele manier heeft afgehandeld, noch in de bezwarenprocedure, noch in de klachtenprocedure;

een door hem op 7 juni 2006 ingediende klacht niet als zodanig heeft behandeld;

er drie maanden over heeft gedaan om uitvoering te geven aan de beslissing van de bestuursrechter van 29 maart 2006 om het door verzoeker gestorte griffierecht te vergoeden, hoewel het gironummer van verzoeker bekend verondersteld mocht zijn.

Beoordeling

Algemeen

Verzoeker heeft naar aanleiding van een aantal (afgewezen) verzoeken om gefinancierde rechtsbijstand bij de Raad voor Rechtsbijstand te 's-Hertogenbosch (verder: de Raad), uitvoerig gecorrespondeerd met de Raad. Deze verzoeken dateren van 10 december 2003 (welke niet in behandeling werd genomen omdat deze niet door de advocaat was ingediend), 23 april en 17 september 2004. De twee laatste aanvragen werden op 16 juni respectievelijk 1 december 2004 buiten behandeling gelaten. Omdat hij er met de Raad niet uitkwam, wendde hij zich op 4 april 2005 voor de eerste keer tot de Nationale ombudsman met een verzoek om het een en ander vlot te trekken. Verzoeker wendde zich op 6 juni 2005 nogmaals tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek naar zijn klachten in te stellen. Op 6 juli 2006 stuurde verzoeker nog een aanvulling op zijn klacht. Uiteindelijk heeft de Nationale ombudsman het onderzoek, na diverse briefwisselingen, op 8 september 2006 geopend.

I. Ten aanzien van het niet beantwoorden van de brief van 4 februari 2004

Bevindingen

1. Op 10 december 2003 diende verzoeker een verzoek om gefinancierde rechtsbijstand in bij de Raad. Hij voegde diverse stukken bij waaronder een verklaring omtrent inkomen en vermogen (VIV) gedateerd op 1 november 2003. Op 23 januari 2004 liet de Raad verzoeker weten dat hij dit verzoek via zijn rechtsbijstandverlener moest laten verlopen. Daarbij retourneerde de Raad de door hem overgelegde documenten, echter ingezonden rekeningafschriften van bank en giro werden volgens verzoeker niet aangetroffen. Verzoeker stuurde hierop op 4 februari 2004 een brief naar de Raad met het verzoek deze stukken alsnog terug te zenden. Hierop kreeg hij geen antwoord. Volgens verzoeker rappelleerde hij nog een aantal keren bij de Raad en uiteindelijk stuurde zijn gemachtigde op 4 december 2004 een klachtbrief naar de Raad. Verzoeker klaagt er bij de Nationale ombudsman over dat de Raad zijn brief van 4 februari 2004 nooit heeft beantwoord.

2. De Raad liet in reactie op deze klacht bij brief van 23 oktober 2006 weten dat de bij de aanvraag overgelegde stukken in de beide dossiers retour waren gezonden zonder begeleidend schrijven. In beide dossiers waren geen originele stukken meer aanwezig. Daarbij verwees de Raad naar twee (identieke) meegezonden brieven gedateerd op 16 juni 2004 en gericht aan de advocaat van verzoeker. In deze brieven werd de advocaat in de gelegenheid gesteld aanvullende gegevens over te leggen naar aanleiding van zijn verzoek om gefinancierde rechtsbijstand van 23 april 2004. In deze brieven wordt geen melding gemaakt van retour gezonden stukken. De Raad acht de klacht niet gegrond.

3. Verzoeker gaf in reactie hierop bij brief van 2 januari 2007 te kennen dat de originele bij de aanvraag overgelegde stukken in beide dossiers noch door hem noch door de raadsman retour waren ontvangen. Volgens verzoeker was de Raad in gebreke gebleven nu deze niet had aangetoond dat de stukken wel waren geretourneerd. Ook was de Raad in gebreke gebleven wat betreft het beantwoorden van de brief van 4 februari 2004.

4. In een tweede reactie liet de Raad bij brief van 27 maart 2007 weten dat de brief van 4 februari 2004 niet in de dossiers van de Raad aanwezig was tot het moment dat het beroep bij de rechtbank diende. De laatste brief van de Raad aan verzoeker in de voorfase van de toevoegingsaanvragen dateert van 23 januari 2004. Daarna is er in het traject voorafgaand aan de toevoegingsaanvragen geen correspondentie meer geweest van de Raad met verzoeker. De Raad herhaalde dat de stukken die verzoeker bij zijn verzoek van 10 december 2003 had meegezonden op 23 januari 2004 waren retour gezonden.

5. Hierop reageerde verzoeker op 22 april 2007. Hij schreef dat het juist kon zijn dat de brief van 4 februari 2004 niet in de dossiers aanwezig was die betrekking hadden op de aanvraag in primo, omdat op dat moment nog geen advocaat in beeld was (die was er pas vanaf 23 april 2004). Maar dat geldt ook voor zijn brief van 10 december 2003 en het

antwoord van de Raad van 23 januari 2004. Alle voornoemde brieven, maar ook de rappels naar aanleiding van zijn brief van 4 februari 2004 behoren immers tot de voorfase. Op basis hiervan is het dan ook onmogelijk dat de Raad stukken al dan niet voorzien van een begeleidend schrijven aan verzoekers raadsman zou hebben gestuurd, zoals de Raad beweert, aldus verzoeker.

Ook in de dossiers van de besluiten in primo is verwezen naar de brief van 4 februari 2004. En de besluiten in primo gingen vooraf aan en waren de basis voor de beroepsprocedure bij de rechtbank. Dat de Raad stelt dat deze pas in de beroepsfase kennis had genomen van de bewuste brief, was volgens verzoeker dan ook pertinent onjuist.

6. Bij brief van 20 mei 2007 liet de Raad nog weten dat algemene correspondentie gericht aan de Raad wordt gearhiveerd en gedurende een korte periode wordt bewaard. Bijlagen, al dan niet in originalis, worden geretourneerd. De stukken waren niet aan de raadsman geretourneerd, maar aan de afzender van de stukken.

Beoordeling

7. Verzoeker stelt dat hij op 4 februari 2004 heeft verzocht om teruggave van de rekeningafschriften. Hij heeft wel gesteld dat hij diverse keren heeft gerappelleerd, maar heeft dit niet met stukken onderbouwd. De Raad stelt dat hem deze brief pas in de beroepsfase bekend is geworden. De Nationale ombudsman ziet geen reden om aan één van beide lezingen meer waarde toe te kennen en kan niet vaststellen of de Raad de brief al dan niet heeft ontvangen en of het de Raad is toe te rekenen dat hij de brief niet heeft beantwoord.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van dit klachtonderdeel.

II. Ten aanzien van de brief van 4 december 2004

Bevindingen

1. Verzoekers gemachtigde stuurde op 4 december 2004 een klachtbrief aan de Raad. Hierin kaartte hij diverse onderwerpen aan. De Commissie voor bezwaar en beroep van de Raad stuurde op 7 december 2004 een ontvangstbevestiging. In deze brief verzocht de Commissie verzoekers gemachtigde een schriftelijke machtiging van verzoeker over te leggen, om namens hem op te treden. Deze informatie diende hij binnen veertien dagen aan de Commissie te zenden. Verzoekers gemachtigde stuurde deze machtiging op 16 december 2004 op.

2. Vervolgens schreef de gemachtigde op 24 januari 2005 een brief aan de secretaris van de Commissie waarin hij aangaf dat de Raad zijn klacht als een bezwaarschrift had

opgevat en dat de wettelijke termijn voor het behandelen van het bezwaar inmiddels was overschreden. Hierover diende hij dan ook een klacht in. De secretaris reageerde bij brief van 25 januari 2005 op deze klacht. Zij zette uiteen dat de termijn voor het behandelen van het bezwaarschrift nog niet was verstreken, omdat verzoeker in verzuim was geweest in verband met het ontbreken van de machtiging. De Raad diende vóór 26 februari 2005 te beslissen op het bezwaar.

3. Verzoekers gemachtigde liet de secretaris in zijn klachtbrief van 28 januari 2005 weten dat hem pas na haar laatste brief duidelijk was geworden dat er sprake was van een Commissie voor bezwaar en beroep. Tevens gaf hij aan om welke redenen hij het niet eens was met de uitleg over de beslistermijn en dat er sprake was van verzuim. Eveneens kaartte hij aan dat de Commissie had verzuimd hem mee te delen waarom zijn klacht als bezwaarschrift was aangemerkt en als zodanig zou worden behandeld. De Raad bevestigde op 2 februari 2005 de ontvangst van deze klachtbrief en liet daarin weten dat in het protocol van de klachtenregeling Raad voor Rechtsbijstand is bepaald dat indien de klacht betrekking heeft op een besluit waartegen tevens bezwaar is aangetekend, de klacht in behandeling wordt genomen en in de bezwaarschriftprocedure kan worden afgedaan (zie Achtergrond, onder 1.). Tijdens de zitting van de Commissie zou verzoekers klacht dan ook gelijktijdig met het bezwaar worden behandeld.

4. Verzoekers gemachtigde reageerde hierop door op 4 februari 2005 te stellen dat zijn klacht van 28 januari 2005 geen betrekking had op een besluit waartegen bezwaar was aangetekend en dus ook niet door de Commissie kon worden behandeld.

5. Vervolgens heeft op 21 februari 2005 een hoorzitting plaatsgevonden en heeft de Commissie op 21 februari (ondertekend op 23 februari) 2005 een advies aan de Raad uitgebracht. De Commissie achtte zich niet bevoegd om de klachten zoals geformuleerd in de brief van 4 december 2004 te behandelen. Daarnaast werd geadviseerd verzoeker niet-ontvankelijk te verklaren ten aanzien van het bezwaar tegen het eerste besluit om de toevoeging af te wijzen. Ten aanzien van de afwijzing van de tweede aanvraag werd het bezwaar ongegrond geacht.

6. Verzoekers gemachtigde werd op 23 februari 2005 ook op de hoogte gesteld van de overdracht van het dossier van de Commissie voor bezwaar en beroep aan de klachtencommissie, ten einde zijn klachtbrief van 4 december 2004 te kunnen behandelen. In reactie hierop liet de gemachtigde op 26 februari 2005 weten dat de Raad er in eerste instantie voor had gekozen om zijn klachtbrief als bezwaar aan te merken en dat de Raad daarna zowel in de bezwaarprocedure als in de klachtenprocedure de wettelijke termijn had overschreden. Deze verwijtbare gedragingen wilde hij graag als klacht behandeld zien. Tevens wilde hij per omgaand bericht ontvangen wanneer de klacht zou zijn afgehandeld.

7. Op 9 maart 2005 volgde de beslissing van de Raad op het bezwaarschrift. Deze nam hierin het advies van de Commissie over (zie onder 5.).

8. Verzoekers gemachtigde herhaalde in zijn brief van 14 maart 2005 dat de Raad zonder hem over de argumenten te informeren zijn klacht als bezwaarschrift had behandeld. Nadat hem op 23 februari 2005 was meegedeeld dat zijn klacht door de klachtencommissie zou worden afgehandeld, had hij verwacht dat de bezwaarschriftprocedure zou zijn beëindigd. Toch ontving hij een beslissing op bezwaar. Verzoekers gemachtigde stelde vast dat de belangen van verzoeker hiermee met voeten waren getreden en dat er sprake was van verwijtbaar handelen.

9. De Raad reageerde hierop bij brief van 16 maart 2005. In de brief stond herhaald dat de klachtbrief van 4 december 2004 aan de klachtencommissie was overgedragen. Met betrekking tot de brief van 24 januari 2005 (zie onder 2.) verwees de Raad naar de brief van de secretaris van 25 januari 2005 (zie eveneens onder 2.) waarin de termijnen voor behandeling van bezwaarschriften waren aangegeven. En wat de klacht van 28 januari 2005 (zie onder 3.) betrof over het niet tijdig informeren over het bestaan van de Commissie, verwees hij naar de brief van 7 december 2004 (zie onder 1.).

10. Op 11 april 2005 liet de Raad verzoekers gemachtigde weten dat de behandeling van de klacht met vier weken was verdaagd. Op 15 april 2005 volgde de toezending van de visie van de Raad op verzoekers klachten en werd meegedeeld dat de verdaging op alle klachten betrekking had. Tevens werd gevraagd of verzoeker door de Raad gehoord wenste te worden. In de visie van de Raad van 12 april 2005 stond onder meer dat voor zover de klacht betrekking had op de inhoud van de besluiten van de Raad op de verzoeken om gefinancierde rechtsbijstand, deze niet in behandeling behoeften te worden genomen gelet op het bepaalde in artikel 9:8, lid c van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond, onder 2.). Tegen deze besluiten stond bezwaar open en verzoeker had tegen deze besluiten ook bezwaar aangetekend. Ook indien verzoeker bezwaren had tegen overschrijding van de behandelings- en beslisduur, had hij deze in de bezwaarprocedure dienen in te brengen, aldus de Raad. Dit werd ook gebaseerd op het eerder genoemde wetsartikel.

Verzoeker ging op 28 april 2005 in beroep bij de rechtbank.

11. Op 18 mei 2005 gaf de Raad een oordeel over verzoekers klacht over het niet verstrekken van informatie, het niet tijdig behandelen en afhandelen van de klacht van 26 januari 2005, het overtreden van de wettelijke bepaling over de behandel- en beslisduur en de inhoud van de door de Raad genomen besluiten op de verzoeken om gefinancierde rechtsbijstand. De klachten werden ongegrond verklaard, dan wel niet in behandeling genomen. De Raad verwees daarbij naar het advies van de klachtbehandelaar. Deze gaf aan dat hem uit het dossier was gebleken dat verzoeker en zijn raadsman voldoende waren geïnformeerd over de behandeling van de aanvragen. Voor zover de klachten betrekking hadden op de inhoud van de genomen besluiten en op de overtreden behandel- en beslisduur, werden deze niet in behandeling genomen, omdat daar de bezwaarprocedure voor was aangewezen. Met betrekking tot de klacht van 28 januari

2005, welke was aangevuld op 26 februari 2005, gaf de klachtbehandelaar aan dat de behandeltermijn op dat moment nog niet was verstreken, omdat de termijn met vier weken was verdaagd. De klachtbehandelaar adviseerde de eerste klacht niet gegrond te verklaren en de andere twee niet in behandeling te nemen.

12. Verzoeker kon zich in dit standpunt niet vinden en wendde zich op 6 juni 2005 wederom tot de Nationale ombudsman.

13. Op 21 maart 2006 deed de rechtbank te 's-Hertogenbosch uitspraak in het beroep in deze zaak. De rechter verklaarde zich onbevoegd om kennis te nemen van verzoekers grieven voor zover het de behandeling van zijn klachten van 4 december 2004 en 24 en 28 januari 2005 betrof. Voor het overige verklaarde hij het beroep gegrond en vernietigde hij het besluit van de Raad van 9 maart 2005, onder in stand laten van de rechtsgevolgen van dit besluit. Tevens moest de Raad het griffierecht aan verzoeker vergoeden.

Met betrekking tot het aanmerken van de klachtbrief van 4 december 2004 als bezwaarschrift

14. Verzoeker klaagt erover dat de Raad zijn klachtbrief van 4 december 2004 als bezwaarschrift heeft aangemerkt en niet als klacht. In zijn brief stelde hij diverse punten aan de kaak. Ten eerste klaagde hij erover dat hij de rekeningafschriften niet had ontvangen en hierover een brief had geschreven, maar daar nooit antwoord op had gekregen. Ten tweede klaagde hij erover dat hij noch zijn advocaat bericht had gekregen over het buiten behandeling stellen van de toevoegingsaanvraag van 23 april 2004. Ook klaagde hij erover dat de Raad niet had aangegeven waarom de toevoegingsaanvraag van 17 september 2004 niet volledig zou zijn. En tot slot klaagde hij erover dat de Raad had verzocht om toezending van een recente VIV, terwijl de oude dateerde uit de periode dat de behoefte aan een toevoeging aanwezig was. Hij besloot zijn brief met de opmerking dat het doel van zijn brief tweeledig was. Enerzijds wilde hij de gedragingen van de Raad getoetst zien, anderzijds wilde hij dat de Raad alsnog gehouden werd zijn aanvraag van 23 april 2004 te behandelen.

15. De Raad schreef op 23 oktober 2006 in reactie op deze klacht dat de Raad de brief van 4 december 2004 terecht (deels) als bezwaar had aangemerkt. Dit bleek uit het verslag van de hoorzitting van de Commissie voor bezwaar en beroep van 21 februari 2005 en uit het advies van deze Commissie van dezelfde datum. Dit advies heeft de Raad opgevolgd. Ook de rechtbank heeft dit overgenomen, zoals blijkt uit zijn uitspraak van 21 maart 2006, aldus de Raad. De Raad acht de klacht niet gegrond.

16. In de uitspraak van de rechtbank staat onder Overwegingen, onder 1. het volgende:

"De rechtbank stelt, op grond van het verhandelde ter zitting, allereerst vast dat eiser (verzoeker; N.o.) met zijn brief van 4 december 2004 niet alleen heeft beoogd een klacht in

te dienen tegen de handelwijze van verweerder (de Raad; N.o.) met betrekking tot de aanvragen om toevoeging, maar tevens bezwaar heeft willen maken tegen verweerders besluiten van 16 juni 2004 en 1 december 2004. Verweerder heeft eisers brief van 4 december 2004 ook mede als zodanig opgevat en daarop bij het bestreden besluit beslist."

17. Verzoeker reageerde op het standpunt van de Raad op 2 januari 2007. Hij schreef dat de rechtbank heeft onderkend dat hij middels zijn brief van 4 december 2004 zowel een klacht als een bezwaar kenbaar wilde maken. De Raad heeft de bewuste brief alleen maar als een bezwaar willen accepteren, getuige de brief van 7 december 2004. Pas tijdens de hoorzitting heeft de Commissie (dus niet de Raad) bepaald dat de brief van 4 december 2004 ook als klacht diende te worden aangemerkt en heeft zij deze in handen van de klachtencommissie gesteld, waarna de klacht op 23 februari 2005 in behandeling is genomen.

18. De Raad merkte in zijn brief van 27 maart 2007 nog op dat voor zover de brief van 4 december 2004 was aangemerkt als klacht, deze, gezien de samenloop met het bezwaar, door de Commissie was behandeld. Echter, deze verklaarde zich ten aanzien van de klacht onbevoegd.

19. Hierop reageerde verzoeker op 22 april 2007. Hij herhaalde dat de Raad zijn brief zonder uitzondering als bezwaar had gekwalificeerd en had geoordeeld dat de klacht geen enkel klachtwaardig component bevatte. Vervolgens had de Raad zelfstandig besloten de brief door te zenden aan de Commissie. Deze onderkende toen wel dat de brief klachtcomponenten bevatte. De Raad was duidelijk tekortgeschoten, aldus verzoeker.

20. De Raad schreef op 20 mei 2007 dat het juist was dat de Raad de brief als bezwaarschrift had aangemerkt. De Commissie deelde deze opvatting niet en heeft zich ten aanzien van de klacht onbevoegd geacht. De Raad heeft zich gerefereerd aan deze zienswijze van de Commissie.

Met betrekking tot het niet informeren over het inschakelen van een bezwaarschriftencommissie

21. Verzoeker klaagt er tevens over dat de Raad hem niet had geïnformeerd over het feit dat deze advies zou vragen aan de Commissie voor bezwaar en beroep over de namens verzoeker ingediende brief van 4 december 2004.

22. De Raad gaf in zijn brief van 23 oktober 2006 aan dat verzoeker middels de brief van 31 januari 2005 van de Commissie in kennis was gesteld van het instellen van deze bezwarencommissie. De klacht was niet gegrond, aldus de Raad.

23. Hierop reageerde verzoeker bij brief van 2 januari 2007. Hij schreef dat de Raad hem volgens artikel 7:13 Awb (zie Achtergrond, onder 2.) zo spoedig mogelijk had dienen te

informereren over het feit dat deze zich zou laten adviseren door een commissie als bedoeld in dat artikel. De brief van 31 januari 2005 voldeed daar niet aan, aldus verzoeker. Er waren ook geen andere stukken bekend die daaraan zouden kunnen beantwoorden.

Met betrekking tot het niet tijdig behandelen van de brief van 4 december 2004

24. Verzoeker klaagt er eveneens over dat de brief van 4 december 2004 te laat werd behandeld. Hij schreef de secretaris van de Commissie op 24 januari 2005 dat de wettelijke termijn voor de afhandeling van het bezwaar was overschreden, bovendien had zij hem geen verdaging doen toekomen.

25. De Raad liet daarop bij brief van 23 oktober 2006 weten dat deze verzoeker onder opgave van redenen kenbaar had gemaakt dat zijn brief als bezwaarschrift was aangemerkt. In deze brief van 7 december 2004 stond onder meer: "Uw schrijven van 4 december 2004 is in goede orde ontvangen. U komt op tegen besluiten van de Raad voor Rechtsbijstand op naam van de heer G. Op grond van artikel 2:1 Awb (zie Achtergrond, onder 2.) verzoek ik u een schriftelijke machtiging aan de Commissie te doen toekomen waaruit blijkt dat u door de heer G. gemachtigd bent om namens hem op te treden. U wordt verzocht de betreffende informatie binnen veertien dagen aan de Commissie te doen toekomen." De Raad acht de klacht niet gegrond.

26. In reactie hierop schreef verzoeker op 2 januari 2007 dat de Raad in zijn standpunt helemaal niet inging op het wel of niet tijdig behandelen van de klacht dan wel het bezwaar. De brief van 4 december 2004 is in eerste instantie opgevat als bezwaar. Tijdens de hoorzitting van de Commissie op 21 februari 2005 bepaalde deze dat er ook sprake was van een klacht en leidde zij deze door aan de klachtencommissie. Deze bevestigde de ontvangst van de klacht op 23 februari 2005. Hiermee was de beslistermijn op bezwaar als bedoeld in artikel 7:10 Awb (zie Achtergrond, onder 2.) overschreden.

De Raad had voor het verstrijken van deze termijn geen verdaging aangekondigd, aldus verzoeker. Middels de brief van 9 maart 2005 besliste de Raad op het bezwaarschrift. Ook hier kon worden vastgesteld dat de wettelijke termijn van het genoemde artikel was overschreden en ook hier was geen verdaging aangekondigd.

27. De Raad reageerde hierop bij brief van 27 maart 2007. De Raad schreef dat de brief van 4 december 2004 als bezwaar was aangemerkt en op 7 december 2004 bij de Commissie was binnengekomen. In een brief van 25 januari 2005 was verzoekers gemachtigde geïnformeerd over de behandeltermijnen (zie onder 2.). De zaak is ter zitting behandeld op 21 februari 2005, waarover verzoeker bij brief van 31 januari 2005 was bericht. Op 23 februari 2005 heeft de Commissie de Raad geadviseerd. Vervolgens is het besluit op het bezwaar genomen op 9 maart en verzonden op 10 maart 2005.

Voor zover de brief was aangemerkt als een klacht, was deze aan de Commissie voorgelegd in verband met de samenloop met het bezwaar. De Commissie verklaarde zich echter onbevoegd. Daarop is de klacht doorgeleid naar de klachtbehandelaar van de Raad, welke op 13 mei 2005 rapporteerde aan de directeur van de Raad. Deze verklaarde de klachten op 18 mei 2005 ongegrond.

Beoordeling

Met betrekking tot het aanmerken van de klachtbrief van 4 december 2004 als bezwaarschrift

28. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit houdt onder meer in dat een bestuursorgaan burgers niet door een onjuiste uitleg van wettelijke bepalingen de mogelijkheid mag ontnemen van een inhoudelijke behandeling van klachten.

29. Als een klacht wordt ingediend nadat de termijn voor bezwaar is verstreken - en er niet al een bezwaarschriftprocedure loopt waarin de klacht kan worden meegenomen - zal in het kader van de klachtprocedure in veel gevallen een onderzoek moeten plaatsvinden dat gelijkenis vertoont met het onderzoek in de bezwaarschriftprocedure. Om te voorkomen dat de klachtprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door hen die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift, is in onderdeel c van artikel 9:8, eerste lid, Awb bepaald dat het bestuursorgaan in dat geval niet verplicht is een klacht te behandelen (zie Achtergrond, onder 3.).

30. Op 16 juni 2004 had de Raad het verzoek om een financiële toevoeging van 23 april 2004 buiten behandeling gesteld. Hiervan is de advocaat van verzoeker in augustus 2004 telefonisch op de hoogte gesteld. Op 17 september 2004 diende de advocaat een tweede toevoegingsaanvraag in. Deze werd door de Raad op 1 december 2004 buiten behandeling gelaten. Op 4 december 2004 diende verzoeker een klacht in.

Een deel van deze klacht kan worden opgevat als een te laat ingediend bezwaarschrift tegen het besluit om de aanvraag van 23 april 2004 buiten behandeling te laten. De buiten behandelingstelling hiervan vindt zijn rechtvaardiging in het feit dat verzoeker zelf in zijn brief van 4 december 2004 heeft geschreven dat hij de aanvraag van 23 april 2004 alsnog behandeld wilde zien. Hiervoor is de klachtbehandeling niet bedoeld.

Een ander deel kan worden opgevat als een bezwaar tegen de beslissing om de aanvraag van 17 september 2004 buiten behandeling te laten. Immers verzoeker wilde weten waarom de aanvraag niet volledig zou zijn en waarom een nieuwe VIV was vereist. Beide vragen hebben betrekking op het toetsingskader van de Raad bij het beoordelen van aanvragen. Hier staat wel tegenover dat de bezwaartermijn op dat moment nog niet was verstreken en uit de brief van verzoeker van 4 december 2004 niet bleek dat hij al op de

hoogte was van deze laatste beslissing. Echter, met het oog op verzoekers procedurele belangen, acht de Nationale ombudsman het niet onjuist dat de Raad deze klachtonderdelen heeft aangemerkt als bezwaar.

Ten aanzien van verzoekers klacht over het niet aantreffen van de rekeningafschriften en zijn daarover ingediende klacht van 4 februari 2004, had de Raad verzoekers klacht wel als klacht moeten opvatten. Deze klacht had geen betrekking op een door de Raad genomen besluit en kon dus niet als bezwaar worden aangemerkt. Voor zover de Raad deze klacht had willen meenemen in de bezwaarprocedure, kan de Nationale ombudsman uit het besluit van 9 maart 2005 niet opmaken op welke wijze de Commissie of de Raad aandacht heeft besteed aan dit klachtonderdeel. De Raad is in de bezwaarschriftprocedure immers niet inhoudelijk ingegaan op het terugsturen van de rekeningafschriften of het niet beantwoorden van de brief van 4 februari 2004. Verzoeker kan een zelfstandig belang hebben bij een oordeel over zijn klacht op dit punt. Juist door de behandeling van verzoekers klacht had de Raad hierover uitsluitel kunnen geven. Het is niet juist dat de Raad door een onjuiste uitleg van een wetsbepaling verzoeker de mogelijkheid heeft ontnomen zijn klacht behandeld te krijgen. De onderzochte gedraging is in zoverre in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Met betrekking tot het niet informeren over het inschakelen van een bezwaarschriftencommissie

31. 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.

32. Op grond van artikel 7:13, eerste lid, onder c Awb (zie Achtergrond, onder 2.) dient een bestuursorgaan de indiener van een bezwaarschrift zo spoedig mogelijk mee te delen dat een commissie over het bezwaar zal adviseren.

33. In dit geval was het niet de Raad (het bestuursorgaan) die de ontvangst van verzoekers klacht, annex bezwaarschrift bevestigde, maar de Commissie voor bezwaar en beroep. Bovendien werd uit deze ontvangstbevestiging niet duidelijk op welke wijze de Commissie en de Raad uitvoering zouden geven aan hun taken en hoe de procedure zou verlopen. Dit is in strijd met het hierboven genoemde artikel. De Raad heeft hiermee niet gehandeld overeenkomstig het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Met betrekking tot het niet tijdig behandelen van de brief van 4 december 2004

34. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit brengt met zich mee dat een bestuursorgaan een bezwaarschrift of klacht in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn.

35. Ingevolge artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond onder 2.) dient een bestuursorgaan binnen zes weken na ontvangst van een *bezwaarschrift* een beslissing te nemen. Indien een adviescommissie is ingesteld, is de beslistermijn maximaal tien weken. In beide gevallen kan de afhandeling met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Deze bepaling onderstreept dat de indiener van een bezwaarschrift niet langer dan nodig is, in onzekerheid moet verkeren.

36. Voor zover verzoekers klacht van 4 december 2004 is aangemerkt als een bezwaarschrift, overweegt de Nationale ombudsman het volgende. Het bezwaarschrift is op 4 december 2004 ingediend door verzoekers gemachtigde. De Commissie voor bezwaar en beroep stelde verzoeker bij brief van 7 december 2004 in de gelegenheid om het verzuim van het ontbreken van een machtiging binnen veertien dagen te herstellen (zie Achtergrond, onder 4.). Op 17 december 2004 ontving de Commissie verzoekers machtiging. Op dat moment ging de termijn weer lopen. Nu er een adviescommissie was ingesteld, diende de Raad binnen tien weken op het bezwaar te beslissen. Dat betekende dus vóór 26 februari 2005. De Raad stuurde de beslissing op 10 maart 2005 naar verzoeker, zonder verzoeker tussentijds te hebben meegedeeld dat de termijn zou worden verlengd. Hiermee heeft de Raad niet voldoende voortvarend gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

37. Volgens artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht dient een *klacht* waarover niet door de Commissie is geadviseerd, binnen een termijn van zes weken na ontvangst ervan te worden afgedaan. Een klacht waarover wel door de Commissie wordt geadviseerd dient binnen tien weken na ontvangst te worden afgedaan. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk melding gedaan aan de klager (zie Achtergrond, onder 2.).

38. Met betrekking tot het klachtgedeelte overweegt de Nationale ombudsman als volgt. Verzoeker diende op 4 december 2004 zijn klacht in, waarbij is opgemerkt dat verzoeker zijn brief ook als zodanig had aangemerkt. Op dat moment begon de termijn te lopen. Het feit dat de Raad deze klacht in zijn geheel heeft aangemerkt als een bezwaarschrift, komt voor rekening en risico van de Raad. Op het moment dat de Commissie de Raad op 21 februari 2005 adviseerde om de klacht alsnog in behandeling te nemen, heeft de Raad verzoeker op 23 februari 2005 laten weten dat de klacht in handen was gesteld van de klachtencommissie. Dit bleek uiteindelijk geen klachtencommissie te zijn, maar een klachtbehandelaar. Dit maakt voor de termijn van klachtbehandeling niet uit, omdat de Raad bij besluit ook een persoon kan belasten met de behandeling en advisering over

klachten. Bij inschakeling van een dergelijk persoon, dient de Raad binnen tien weken te beslissen op de klacht (zie Achtergrond, onder 2.). Deze mededeling schept echter wel verwarring. Op 11 april 2005 volgde een vertragingbericht met betrekking tot de afhandeling van verzoekers klacht. Uit dit bericht kon echter niet worden opgemaakt welke van de vele klachten die verzoeker op dat moment reeds had ingediend, dit betrof. De Raad geeft achteraf aan dat dit alle klachten betrof. De klachtbehandelaar stuurde de Raad op 13 mei 2005 haar advies, welk advies de Raad overnam. Op 18 mei 2005 werd verzoeker hierover bericht. Hiermee heeft de Raad de termijn van veertien weken voor het behandelen van een klacht overschreden. Dit is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klachtbrief van 28 januari 2005

Bevindingen

1. In de onder II.3. aangehaalde brief van 28 januari 2005 stelde verzoeker een aantal klachten aan de orde. Dit was een reactie op de brief van de secretaris van de Commissie voor bezwaar en beroep van 25 januari 2005. Verzoeker schreef dat hij het er niet mee eens was dat zijn klacht van 4 december 2004 als bezwaar was aangemerkt, dat hij te laat op de hoogte was gesteld van het feit dat zijn klacht als bezwaar door de Commissie zou worden behandeld, dat er geen uitleg was gegeven over de te volgen bezwaarprocedure, dat in de ontvangstbevestiging van 7 december 2004 niet stond dat hij in verzuim was met het ontbreken van een machtiging en hij stelde een aantal vragen over de termijn van de afhandeling van zijn bezwaar/klacht.

2. De Raad stuurde op 2 februari 2005 een ontvangstbevestiging van zijn klacht van 28 januari 2005. In deze brief schreef de Raad dat in het protocol klachtenregeling Raad voor Rechtsbijstand is bepaald dat indien de klacht betrekking heeft op een besluit waartegen tevens bezwaar is aangetekend, de klacht in behandeling wordt genomen en in de bezwaarschriftprocedure kan worden afgedaan. Tijdens de zitting van 21 februari 2005 zou de klacht gelijktijdig met het bezwaarschrift van 4 december 2004 worden behandeld.

3. Verzoeker liet de Raad daarop in zijn brief van 4 februari 2005 weten dat volgens hem feitelijk kon worden gesteld dat de Raad in strijd met zijn protocol handelde, omdat de klacht van 28 januari 2005 uitdrukkelijk geen betrekking had op een besluit waartegen bezwaar was aangetekend. Hij gaf aan dat hij ook de onjuiste beslissing van 2 februari 2005 in aanvulling op zijn klacht van 28 januari 2005 behandeld wilde zien.

4. De zitting van de Commissie vond op 21 februari 2005 plaats. De Commissie bepaalde dat zij zich niet bevoegd achtte de klacht van 4 december 2004 te behandelen, maar dat zij wel schriftelijk op de klachten zoals vervat in de brieven van 24 en 28 januari 2005 zou

reageren. De Commissie ging in haar beoordeling echter niet in op deze klachten. Ook is niet gebleken van een latere brief richting de gemachtigde waarin op deze klachten is ingegaan.

5. Vervolgens schreef de Raad verzoeker op 16 maart 2005 een brief waarin met betrekking tot de klacht van 28 januari 2005 over het niet tijdig informeren dat er sprake was van een Commissie, werd verwezen naar de eerdere brief van de Commissie van 7 december 2004. Hieruit bleek dat er sprake was van een Commissie die bezwaarzaken behandelt, aldus de Raad. Het mocht verzoeker duidelijk zijn dat dit geen andere Commissie kon betreffen dan een Commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb (zie Achtergrond, onder 2.). Op de andere punten van de brief ging de Raad niet in.

6. Verzoeker reageerde hierop bij fax van 30 maart 2005. Hij schreef dat noch in het advies van de Commissie voor bezwaar en beroep, noch in het besluit van de Raad van 9 maart 2005 de behandeling van zijn klacht van 28 januari 2005 voorkwam. Dit in tegenspraak tot hetgeen hem op 2 februari 2005 was meegedeeld.

7. De Raad liet verzoeker bij brief van 30 maart 2005 weten dat zijn dossier ter behandeling bij de Raad lag, teneinde zijn visie te bepalen betreffende verzoekers klacht. Zodra meer bekend was, zou verzoeker op de hoogte worden gesteld.

8. Op 12 april 2005 gaf de Raad zijn visie op de klachten van verzoeker. Over de klacht van 28 januari 2005 stond opgemerkt dat de behandeltermijn van die klacht op 11 april 2005 zou eindigen, tenzij er verdaging met vier weken plaats zou vinden. De behandeltermijn werd op 11 april 2005 met vier weken verdaagd.

9. Verzoeker gaf in reactie op deze visie in zijn brief van 5 mei 2005 onder meer aan dat er niet uit bleek welke klachten zouden worden behandeld. Daarom kon verzoeker niet voldoende ingaan op hetgeen de Raad had geschreven. Er werd in de visie met geen woord gerept over de inhoudelijkheid van de klacht, aldus verzoeker.

10. Vervolgens volgde op 13 mei 2005 het advies van de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar overwoog ten aanzien van de klacht tegen de ontijdige be- en afhandeling van de klacht van 28 januari 2005, dat de behandeltermijn niet was overschreden nu deze tijdig met vier weken was verdaagd. Hij adviseerde de klacht ongegrond te verklaren.

11. Op 18 mei 2005 volgde het oordeel van de Raad over verzoekers klacht. De Raad schreef dat de klachten van verzoeker die betrekking hadden op het niet verstrekken van informatie aan hem, het niet tijdig be- en afhandelen van de klacht van 28 januari 2005, het overtreden van de wettelijke bepaling van de behandel- en beslisduur en de inhoud van de door de Raad genomen besluiten op de verzoeken om gefinancierde rechtsbijstand niet gegrond waren, dan wel niet in behandeling zouden worden genomen. De Raad nam

hiermee het advies van de klachtbehandelaar over.

Met betrekking tot het in de brief van 2 februari 2005 stellen dat (alle) klachten in de brief van 28 januari 2005 betrekking hebben op een appellabel besluit

12. Verzoeker klaagt erover dat de Raad in zijn brief van 2 februari 2005 heeft gesteld dat (alle) klachten die hij in zijn brief van 28 januari 2005 had geformuleerd, betrekking hadden op een besluit waartegen bezwaar was aangetekend. Dit bracht met zich mee dat de klacht in de bezwaarprocedure zou worden afgedaan en dus niet apart als klacht zou worden behandeld. Volgens verzoeker hadden zijn klachten helemaal geen betrekking op het besluit om de aanvraag af te wijzen, maar op informatieverstrekking en overschrijding van termijnen.

13. De Raad reageerde hierop bij brief van 23 oktober 2006 door de Nationale ombudsman te schrijven dat de brief, die was geschreven door degene onder wiens verantwoordelijkheid de klachtbehandeling plaatsvindt, voor zich sprak. De Raad verwees dan ook naar deze brief van 2 februari 2005. De klacht was niet gegrond, aldus de Raad.

14. Verzoeker gaf in reactie van 2 januari 2007 aan dat de Raad geen verweer gaf op de door de Nationale ombudsman geformuleerde klacht, en enkel terugwees naar de brief van 2 februari 2005.

15. In tweede reactie gaf de Raad bij brief van 27 maart 2007 aan dat de brief van 28 januari 2005 wel als klacht was aangemerkt, maar dat deze gelet op de samenloop met het bezwaar gezamenlijk met dit bezwaar zou worden behandeld. De brief van 28 januari 2005 was gezien als een verlengde van de klacht van 4 december 2004. Deze klacht was aangemerkt als gericht tegen de besluiten om de aanvragen tot toevoeging af te wijzen.

Het bezwaar was afgedaan op 9 maart 2005. Het klachtgedeelte op 18 mei 2005. De gang van zaken omtrent de bezwaarprocedure is aan verzoeker uitgelegd in de brief van 31 januari 2005 waarin hij werd uitgenodigd voor de hoorzitting. Voor zover de klacht betrekking had op de gang van zaken rond de behandeling van de toevoegingsaanvragen is de brief als klacht aangemerkt, voor zover de klacht inhoudelijk betrekking had op de buiten behandelingstelling van de toevoegingsaanvragen is deze aangemerkt als bezwaar. Indien een brief inhoudelijk als bezwaar is te kwalificeren, is het feit dat verzoeker de brief aanmerkt als klacht niet doorslaggevend. Verzoeker heeft overigens door in beroep te gaan bij de rechtbank er blijk van gegeven zijn brieven van 4 december 2004 en 28 januari 2005 gedeeltelijk als bezwaar te hebben bedoeld.

16. Verzoeker weersprak deze laatste zinsnede van de Raad, in zijn brief van 22 april 2007. De bedoeling van zijn brieven was expliciet kenbaar in de brieven zelf, beide vermeldden uitdrukkelijk dat het om een klacht ging. De later gevoerde beroepsprocedure was een logische vervolgstap op de beslissing op bezwaar, waarin de

rechtsmiddelenverwijzing stond opgenomen. Dit had niets met verzoekers bedoelingen van doen, aldus verzoeker.

17. De Raad handhaafde op 20 mei 2007 zijn standpunt dat verzoeker er in de beroepsprocedure blijk van had gegeven dat hij zijn brieven gedeeltelijk als bezwaar had bedoeld. Zou dit niet het geval zijn geweest, dan had verzoeker geen beroep ingesteld. Men stelt niet enkel beroep in omdat er een rechtsmiddelenverwijzing onder een besluit staat, aldus de Raad. Van een uitspraak op een klachtbehandeling staat geen beroep op een rechtbank open. Voor zover verzoeker wenste te stellen dat de Raad de brief niet enkel als bezwaar had kunnen aanmerken, bestreed de Raad dit, nu de brieven voldeden aan de voorwaarden die de Awb aan bezwaarschriften stelt.

18. Verzoeker reageerde hierop in zijn brief van 27 mei 2007. Hij schreef dat de Raad het wilde doen voorkomen alsof zijn brieven van 4 december 2004 en 28 januari 2005 uitsluitend bezwaarelementen bevatten. Het feit dat delen van deze brieven voldeden aan de voorwaarden die de Awb aan bezwaarschriften stelt, ontslaat de Raad niet van de verplichting om klachtonderdelen conform de klachtprocedure te behandelen, aldus verzoeker. Ook ten aanzien hiervan geeft de wet duidelijke regels en deze zijn niet door de Raad geëerbiedigd.

Met betrekking tot het niet behandelen van de op 28 januari 2005 ingediende klachten

19. Verzoeker klaagt erover dat zijn klachten van 28 januari 2005 op geen enkele manier zijn afgehandeld. Noch in de bezwaarprocedure bij de Commissie voor bezwaar en beroep, noch door de Raad zelf in de klachtprocedure.

20. De Raad gaf op 23 oktober 2006 aan dat de klachten van 28 januari 2005 geheel volgens het klachtenprotocol waren behandeld door de klachtbehandelaar. Van het resultaat was verzoeker bij brief van 16 maart 2005 op de hoogte gesteld.

21. Verzoeker schreef in zijn reactie van 2 januari 2007 dat de Raad (en niet de klachtencommissie) in die bewuste brief slechts inging op het aspect van het al dan niet geïnformeerd worden door de Raad over het zich laten adviseren door een commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb (zie Achtergrond, onder 2.). De conclusie bleef voor verzoeker dat de Raad de klachten van 28 januari 2005 op geen enkele manier had afgehandeld.

Beoordeling

Met betrekking tot het in de brief van 2 februari 2005 stellen dat (alle) klachten in de brief van 28 januari 2005 betrekking hebben op een appellabel besluit

22. Ook hier wordt getoetst aan het beginsel van fair play. Dit houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit brengt

met zich mee dat een bestuursorgaan burgers niet door een onjuiste uitleg van wettelijke bepalingen de mogelijkheid mag ontnemen van een inhoudelijke behandeling van klachten.

23. De Nationale ombudsman is het met verzoeker eens dat de punten die verzoeker in zijn brief van 28 januari 2005 heeft aangestipt, niet alle zijn terug te brengen tot het opkomen tegen het genomen besluit de aanvraag buiten behandeling te laten. Het ging hem erom dat de Raad hem niet had uitgelegd waarom zijn klacht als bezwaar was opgevat (hetgeen als klacht in de bezwaarprocedure zou kunnen worden meegenomen) en wat de vervolgens te volgen procedure zou zijn. Kort samengevat ging de klacht over gebrekkige informatieverstrekking door de Raad. De keuze van de Raad om deze klacht in de bezwaarprocedure mee te nemen, kan dan ook niet worden gevolgd. Hiermee heeft de Raad gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Met betrekking tot het niet behandelen van de op 28 januari 2005 ingediende klachten

24. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste brengt onder meer met zich mee dat een bestuursorgaan in zijn reactie op een klachtbrief moet ingaan op die aspecten die voor de briefschrijver redelijkerwijs van belang zijn.

25. Bij brief van 16 maart 2005 ging de Raad in op één van de klachten, te weten het niet tijdig informeren van verzoeker over een Commissie voor bezwaar en beroep. Deze reactie was slechts een verwijzing naar een eerdere brief van 7 december 2004. In het oordeel van 18 mei 2005 over onder meer de klacht van 28 januari 2005, is verwezen naar het advies van de klachtbehandelaar. Ten aanzien van die klacht heeft de klachtbehandelaar slechts aandacht besteed aan de termijn van klachtbehandeling. Haar conclusie was dat de termijn op dat moment nog niet was overschreden, omdat deze tijdig was verdaagd met vier weken.

De Commissie had tijdens de hoorzitting van 21 februari 2005 aangegeven dat zij zich niet bevoegd achtte ten aanzien van de klacht van 4 december 2004, maar dat zij wel ten aanzien van de klachten van 24 en 28 januari 2005 schriftelijk zou reageren naar de gemachtigde van verzoeker. Zij is in haar advies aan de Raad echter niet ingegaan op de punten die verzoeker had aangehaald. Evenmin is de Nationale ombudsman gebleken dat zij op een andere wijze aan haar toezegging gevolg heeft gegeven.

De Nationale ombudsman kan niet anders concluderen dan dat de Raad de door verzoeker aangedragen klachten niet inhoudelijk heeft behandeld. Dit is in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de betaling van het griffierecht en de daarover ingediende klacht

Bevindingen

1. Verzoeker diende bij de Raad op 7 juni 2006 een klacht in naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank te 's-Hertogenbosch van 21 maart 2006. In deze uitspraak had de rechtbank bepaald dat het griffierecht van € 37 dat verzoeker had betaald, door de Raad moest worden vergoed. Verzoeker schreef in zijn brief dat de Raad pas op 15 mei 2006 bij hem had geïnformeerd op welk rekeningnummer het griffierecht moest worden overgemaakt. Op 16 mei 2006 had verzoeker dat doorgegeven. Tot het moment waarop verzoeker de brief schreef, had de Raad het bedrag nog niet overgemaakt. Zijn klacht hield in dat de Raad in eerste instantie te lang had gewacht met het ondernemen van stappen om het juiste rekeningnummer te achterhalen en vervolgens had de Raad te lang gewacht met het overmaken van het griffierecht toen de gegevens eenmaal bekend waren.

2. De Raad reageerde schriftelijk op deze klachtbrief. De Raad schreef dat het gebruikelijk is dat het gironummer waarop het geld moet worden gestort, door de belanghebbende aan de Raad wordt kenbaar gemaakt. Dat was in dit geval niet gebeurd. Daarom had de Raad zelf verzocht om het rekeningnummer door te geven. Deze gegevens werden op 16 mei 2006 ontvangen. Het geld is vervolgens op 23 juni 2006 op verzoekers rekening overgemaakt. Deze termijn achtte de Raad gezien de genoemde data en het financiële belang niet onredelijk. De Raad deelde de mening van verzoeker dan ook niet dat de Raad in deze klachtwaardig had gehandeld. Verzoeker ontving deze ongedateerde brief op 5 juli 2006. In deze brief ontbrak de mededeling dat verzoeker recht had op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenste.

3. Verzoeker was het met deze afdoening niet eens en stuurde de Nationale ombudsman op 6 juli 2006 een klachtbrief hierover. Hij gaf aan dat de manager beschikkingen van de Raad de klacht in zijn eigen hoedanigheid had afgehandeld. Verzoeker klaagde erover dat de Raad de ontvangst van zijn klacht niet had bevestigd, dat deze hem niet had laten weten wie de klacht zou gaan behandelen en dat de klacht niet als een formele klacht was behandeld. Bovendien had de Raad onbehoorlijk gehandeld door ruim drie maanden te laten verstrijken alvorens het griffierecht over te maken. Daarbij stak ook dat de Raad door zijn opmerking dat het gebruikelijk was dat de belanghebbende zelf het gironummer doorgaf aan de Raad, impliceerde dat verzoeker er zelf debet aan was dat het griffierecht zo laat was vergoed.

Met betrekking tot het niet als klacht behandelen van zijn op 7 juni 2006 ingediende klacht

4. De Raad liet in zijn reactie van 23 oktober 2006 weten dat de klacht van verzoeker in handen was gesteld van de manager beschikkingen, omdat de betalingen van proceskosten en griffierechten onder zijn verantwoordelijkheid vallen. Hij heeft verzoeker schriftelijk geïnformeerd over het feit dat hij de zaak behandelde en waarin dat had

geresulteerd. De Raad acht de klacht niet gegrond.

5. Verzoeker reageerde hierop in zijn brief van 2 januari 2007. Hij schreef dat de Raad en de manager beschikkingen onbevoegd hadden gehandeld door de klachtprocedure volkomen te negeren. De klacht was dus niet als zodanig behandeld, aldus verzoeker.

Met betrekking tot het vergoeden van het griffierecht

6. Over dit klachtonderdeel merkte de Raad in zijn brief van 23 oktober 2006 op dat het rekeningnummer van verzoeker niet bekend verondersteld kon zijn, nu de financiële gegevens in verzoekers dossier uit 2003 dateerden en hij inmiddels was verhuisd naar Spanje. Het was daarom gerechtvaardigd om het rekeningnummer opnieuw op te vragen. De Raad acht de klacht niet gegrond.

7. Verzoeker ging in zijn brief van 2 januari 2007 in op het door de Raad aangevoerde argument dat het rekeningnummer niet bekend verondersteld mocht worden te zijn. Wanneer de Raad zou hebben getwijfeld aan de bestaanbaarheid van het rekeningnummer, had de Raad tijdig informatie hierover moeten inwinnen en niet bijna twee maanden moeten laten verstrijken. Dit getuigt niet van adequaat handelen, aldus verzoeker. Daarnaast lag het volgens verzoeker zeker niet in de rede dat zijn rekeningnummer opgeheven zou zijn, omdat bij de aanvraag om een toevoeging van 17 september 2004, hetzelfde rekeningnummer was vermeld op de bijgevoegde rekeningafschriften en hij op dat moment al in het buitenland woonde. Tot slot had het na het doorgeven van het rekeningnummer nog meer dan een maand geduurd, voordat het geld werd overgemaakt. Ook na het indienen van de klacht op 7 juni 2006 duurde het nog meer dan twee weken voordat de Raad tot betaling overging.

8. De Raad schreef op 29 maart 2007 dat de Raad op 15 mei 2006 contact had opgenomen met verzoeker nu wellicht het bankrekeningnummer dat hij in 2003 had verstrekt was gewijzigd in verband met zijn verblijf in het buitenland en van hem nog geen verzoek om terugbetaling van het griffierecht was binnengekomen. Er werd pas toen contact gezocht, omdat op dat moment het verzoek om terugstorting langer uitbleef dan gewoonlijk. De reden waarom het griffierecht niet direct na ontvangst van het rekeningnummer was overgemaakt, lag in het feit dat incidentele niet urgente betalingen in de regel maandelijks worden overgemaakt.

Beoordeling

Met betrekking tot het niet als klacht behandelen van zijn op 7 juni 2006 ingediende klacht

9. Ook nu wordt weer aan het beginsel van fair play getoetst. Dit houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan burgers niet door een onjuiste

uitleg van wettelijke bepalingen de mogelijkheid mag ontnemen van een inhoudelijke behandeling van klachten.

10. Artikel 9:5 Awb biedt bestuursorganen de mogelijkheid voor een snelle en informele afhandeling van klachten (zie Achtergrond, onder 2.). Iedere informele vorm van afdoening is mogelijk, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. Zo kan het bestuursorgaan direct bij binnenkomst van een klaagschrift telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen. Ook in een verder stadium van de procedure is het steeds mogelijk om tot een oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg hoeft dan vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Daarbij verdient het aanbeveling de burger erop te wijzen dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst. Van belang is voorts dat de tevredenheid van een klager niet kan worden aangenomen op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of de redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Om te voorkomen dat verschil van mening hierover pas veel later blijkt, verdient het aanbeveling dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Blijkt de klager niet tevreden over de informele afhandeling van zijn klacht, dan zal deze verder moeten worden afgehandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb.

11. De Nationale ombudsman leidt uit de reactie van de manager beschikkingen af dat de Raad heeft bedoeld verzoekers klacht op een informele wijze af te handelen. Echter, toen bleek dat verzoeker het met deze wijze van klachtbehandeling niet eens was, had de Raad de klacht alsnog op de formele wijze moeten oppakken. Door deze mogelijkheid niet aan te bieden in zijn brief, is de Raad tekortgeschoten in de behandeling van de klacht. Hiermee is verzoeker geschaad in zijn processuele kansen en is gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Met betrekking tot het vergoeden van het griffierecht

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

13. De Nationale ombudsman acht het niet onredelijk dat de Raad verzoeker heeft gevraagd zijn rekeninggegevens nogmaals te verstrekken. Hiermee wordt voorkomen dat het geld per abuis op een verkeerd rekeningnummer wordt gestort.

De tijd die er overheen is gegaan voordat de Raad bij verzoeker om dit rekeningnummer heeft gevraagd, heeft vrij lang geduurd, een kleine twee maanden. De Raad heeft hiertoe

aangevoerd dat het gebruikelijk is dat deze gegevens door de belanghebbende worden aangeleverd. Van dit gebruik was verzoeker klaarblijkelijk niet op de hoogte en het is de Nationale ombudsman ook niet duidelijk geworden op welke wijze verzoeker dit zou hebben kunnen weten. In dat licht gezien is een periode van acht weken lang te noemen. Het komt de Nationale ombudsman voor dat de Raad ook al na een kortere periode van drie tot vier weken, het initiatief had kunnen nemen om deze gegevens op te vragen, omdat deze blijkbaar niet door de belanghebbende zouden worden aangeleverd.

Vervolgens heeft het nog een maand geduurd, nadat het juiste rekeningnummer was gegeven, voordat het geld werd overgemaakt. De Nationale ombudsman acht het niet onredelijk dat de Raad een beleid hanteert dat incidentele niet urgente bedragen eens per maand worden overgemaakt. Op dit punt maakt de Nationale ombudsman de Raad geen verwijt, aangezien het hier om een eenmalig en relatief laag bedrag ging van € 37. Met betrekking tot het informeren naar het juiste rekeningnummer heeft de Raad niet echt voortvarend gehandeld, doch niet in die mate dat daarover een negatief oordeel moet worden uitgesproken. Ten aanzien van het overmaken van het griffierecht is de Nationale ombudsman van oordeel dat dit niet in strijd met het bovengenoemde vereiste is geweest.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Slotbeschouwing

De Nationale ombudsman komt in dit rapport tot een vrij groot aantal oordelen waarin gedragingen van de Raad voor Rechtsbijstand niet behoorlijk worden bevonden. Het betreft veelal het niet-naleven van procedure- en termijnvoorschriften voor klacht- en bezwaarprocedures. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat het rapport voor de Raad een aantal lessen bevat voor het beter omgaan met klachten en bezwaren. Daarbij past wel de kanttekening dat de Nationale ombudsman enig begrip kan opbrengen voor het feit dat de Raad af en toe de weg is kwijtgeraakt door het nogal exuberante klachtgedrag van verzoeker en/of zijn gemachtigde. Van burgers mag verwacht worden dat zij van het recht om te klagen en bezwaar te maken een verantwoord gebruik maken, zodat bestuursorganen niet in hun normale functioneren belemmerd worden. In deze zaak lijkt het erop dat verzoeker en/of zijn gemachtigde daarin niet de juiste maat hebben gevonden. De Nationale ombudsman geeft verzoeker en zijn gemachtigde dan ook in overweging zich in de toekomst hierbij terughoudender op te stellen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Raad voor Rechtsbijstand te 's-Hertogenbosch, is

gegrond ten aanzien van:

het aanmerken van de brief van 4 december 2004 als bezwaarschrift, wegens schending van het beginsel van fair play;

het niet informeren over het inschakelen van een bezwaarschriftencommissie, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het niet tijdig behandelen van de brief van 4 december 2004, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

het stellen dat de brief van 28 januari 2005 betrekking heeft op een appellabel besluit, wegens schending van het beginsel van fair play;

het niet behandelen van de op 28 januari 2005 ingediende klachten, wegens schending van het motiveringsvereiste;

het niet als klacht behandelen van de brief van 7 juni 2006, wegens schending van het beginsel van fair play.

niet gegrond ten aanzien van:

het informeren naar het juiste rekeningnummer en het overmaken van het griffierecht nadat het rekeningnummer bekend was.

Ten aanzien van het niet beantwoorden van de brief van 4 februari 2004 onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Onderzoek

Op 6 juni 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Moraira, Spanje, ingediend door de heer Sa. te Bladel, met een klacht over een gedraging van de Raad voor Rechtsbijstand te 's-Hertogenbosch. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad 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 Raad en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Raad een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Raad deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 4 april 2005, met bijlagen, waaronder op deze zaak betrekking hebbende correspondentie tussen verzoeker en de Raad voor Rechtsbijstand.

Brief van verzoeker van 20 april 2005, met bijlagen, waaronder op deze zaak betrekking hebbende correspondentie tussen verzoeker en de Raad.

Brief van verzoeker van 6 juni 2005, met bijlagen, waaronder op deze zaak betrekking hebbende correspondentie tussen verzoeker en de Raad en het besluit van de Raad.

Machtiging van verzoeker van 8 juni 2005.

Brief van verzoeker van 8 juni 2005, met bijlagen, waaronder het beroepschrift bij de rechtbank.

Brief van verzoeker van 25 oktober 2005.

Brief van verzoeker van 1 april 2006, met bijlagen, waaronder de uitspraak van de rechtbank.

Brief van verzoeker van 6 juli 2006 met een aanvullende klacht, met bijlagen, waaronder op deze zaak betrekking hebbende correspondentie tussen verzoeker en de Raad.

Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 8 september 2006.

Standpunt van de Raad van 23 oktober, met bijlagen.

Reactie van verzoeker van 2 januari 2007.

Reactie van de Raad van 27 maart 2007, met bijlagen.

Nadere reactie van verzoeker van 22 april 2007.

Nadere reactie van de Raad van 20 mei 2007.

Nog nadere reactie van verzoeker van 27 mei 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Protocol Klachtenregeling Raad voor Rechtsbijstand

"Wie kan klagen?"

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop de raad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen (art. 9:1 Awb). Dit is een bijzondere vorm van het recht van petitie en vindt zijn grondslag in artikel 5 van de Grondwet. Een ieder kan zich tevens ter behartiging van zijn belangen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen (art. 2:1 Awb).

(...)

Eisen waaraan het klaagschrift dient te voldoen

Het klaagschrift dient te zijn ondertekend en bevat tenminste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging jegens de klager waartegen de klacht is gericht. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dan dient de klager/indiener zorg te dragen voor een vertaling (art. 9:4 Awb).

(...)

Afhandelingswijze van de klacht

(...)

schriftelijke klachten

De door de raad aangewezen medewerker of plaatsvervanger beoordeelt eerst of het in casu een klacht betreft die volgens het bepaalde in art. 9:8 Awb buiten behandeling mag worden gelaten. Dit is onder meer het geval indien de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, dateert van langer dan een jaar geleden of het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Daarnaast wordt gecheckt of het klaagschrift voldoet aan alle vereisten (zie bovenstaande).

Indien van toepassing wordt de reden van niet behandeling of worden de ontbrekende gegevens aan de klager medegedeeld. Er wordt een redelijke reactietijd gegeven om de ontbrekende gegevens aan te vullen. Bij het buiten behandeling laten, waarbij een uiterlijke reactietermijn van het bestuursorgaan van vier weken geldt conform art. 9:8 Awb, wordt de klager tevens geattendeerd op mogelijke andere wijzen van afhandeling, bijvoorbeeld op de nog openstaande beroepsprocedure of de weg van de Nationale ombudsman.

Als de raad naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan komen, vervalt volgens art. 9:5 Awb de verplichting tot verdere behandeling. Dit wordt afhankelijk van de aard en ernst van de zaak telefonisch of schriftelijk naar inzicht van de door de raad aangewezen medewerker afgehandeld. Dit artikel brengt nogmaals de voorkeur tot

uitdrukking voor een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. Blijkt de klager tevreden dan wordt hiervan aantekening gemaakt en zal geen verdere behandeling volgen. De raad stuurt hiervan een bevestiging naar de klager.

Indien het bovenstaande niet van toepassing is vindt verdere behandeling van de klacht plaats.

Over de procedure

De maximale afhandelingstermijn van een klacht is in beginsel zes weken, conform art. 9:11 Awb. De raad kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Indien van toepassing wordt in verband met het verdedigingsbeginsel aan degene op wie de klacht betrekking heeft een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden (art. 9:9 Awb).

De door de raad aangewezen medewerker stelt in beginsel de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord (art. 9:10 Awb). Hiervan wordt verslag gemaakt.

De uitkomsten van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele daaraan verbonden conclusies, worden de klager schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld door de directeur van het bureau (art. 9:12 Awb). Uiteraard wordt ook de beklaagde op de hoogte gebracht.

Samenloop met beroep en bezwaar

Betreft de klacht een gedraging waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld, dan is de raad niet verplicht de klacht te behandelen.

De klager wordt op korte termijn op de hoogte gesteld indien de beroepsmogelijkheid nog open staat.

Heeft de klacht betrekking op een gedraging waartegen de klager bezwaar had kunnen maken, maar heeft de klager dat niet gedaan, dan is de raad niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, conform art. 9:8 eerste lid onder c Awb.

Indien de klacht betrekking heeft op een besluit waartegen tevens bezwaar is aangetekend dan wordt de klacht in behandeling genomen en beslist de door de raad aangewezen medewerker of de bezwaarschriftprocedure (die dient te voldoen aan de eisen gesteld voor klachtbehandeling conform afdeling 9:2 Awb) tevens gebruikt kan worden om de klacht af te doen. Dit kan slechts indien 'in bezwaar' ook een beslissing over de inhoud van klacht

kan worden genomen, waardoor een dubbele behandeling voorkomen kan worden.

Een klacht die is ingediend terwijl de bezwaartermijn nog niet is verstreken, dient in behandeling te worden genomen. Afhankelijk van de vraag of de hierboven omschreven situatie zich voordoet (er wordt tevens bezwaar gemaakt) dient dienovereenkomstig de afhandeling te geschieden.

Het voorafgaande benadrukt het primaat van de bezwaar- en beroepsprocedure.

Bevindingen en conclusies

De door de raad aangewezen medewerker zal de bevindingen formuleren ten aanzien van de schriftelijke klacht, waarbij de procedure van hoor/wederhoor en eventuele hoorzitting is gevolgd. De medewerker brengt verslag uit aan de directeur die daarna een beslissing neemt. Hierbij geldt dat in een breder kader dan alleen de rechtmatigheid getoetst kan worden.

De beslissing van de directeur kan impliceren dat aan de klacht gevolgen worden verbonden. De klager wordt van de bevindingen en de conclusies schriftelijk in kennis gesteld.

Beroep

Aangezien de beslissing op de klacht juridisch gesproken geen besluit is in de zin van de Awb (art. 9:3 Awb), is er geen formele beroepsprocedure. Eventueel kan de klager de zaak nog voorleggen aan de Nationale ombudsman, mits deze bevoegd is.

(...)"

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:1

"1. Een ieder kan zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

2. Het bestuursorgaan kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen."

Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of

de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."

Artikel 7:13, tweede lid

"2. Indien een commissie over het bezwaar zal adviseren, deelt het bestuursorgaan dit zo spoedig mogelijk mede aan de indiener van het bezwaarschrift."

Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

Artikel 9:8, eerste lid, onder c en d

"1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

(...)

c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,

d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld."

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

Artikel 9:14

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

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

3. Memorie van Toelichting (Tweede Kamer 1997-1998, 25 837, nr. 3) op artikel 9:8, eerste lid, onder c

"...Bezwaar

Indien een belanghebbende bij een bestuursorgaan een geschrift indient waarbij hij opkomt tegen een gedraging waartegen bezwaar openstaat, zal dit, mits het voldoet aan de wettelijke eisen, in het algemeen als een bezwaarschrift moeten worden opgevat. Meestal zal het dan gaan om een besluit; heroverweging van het besluit in de bezwaarschriftenprocedure zal dan in het algemeen de beste reactie van de kant van het bestuur zijn.

De indiener van het geschrift kan echter een andere bedoeling hebben. Het is denkbaar dat hij het genomen besluit wel als juist accepteert, maar ontevreden is over de manier waarop dit is voorbereid of is gemotiveerd, en daarover een klacht indient. Indien dit de bedoeling van de indiener is, zal het bestuursorgaan die moeten respecteren, al zal het niet te snel kunnen aannemen dat geen heroverweging van het besluit wordt gewenst. In elk geval zal de klager zich wel bewust moeten zijn van de consequentie van zijn keuze. Bij keuze voor de interne klachtprocedure zal een vervolprocedure bij de bestuursrechter in het algemeen niet meer mogelijk zijn in verband met het verstrijken van de beroepstermijn.

Ook is het mogelijk dat zowel een klacht als een bezwaar wordt ingediend. Het bestuursorgaan kan de klacht volgens eenzelfde procedure behandelen als het bezwaar, en zou dus beide in dezelfde procedure kunnen inbrengen. De regeling van de klachtbehandeling is zodanig opgezet, dat het volgen van de regels voor de bezwaarschriftprocedure tevens aan de eisen voor klachtbehandeling tegemoet kan komen, indien men daarbij tevens de artikelen 9:9 (toezending van de klacht aan degene over wie geklaagd wordt) en 9:10 (horen) in acht neemt, en het bestuursorgaan ook op de klacht beslist.

Indien een klacht wordt ingediend nadat de termijn voor bezwaar is verstreken - en er niet al een bezwaarschriftprocedure loopt waarin de klacht nog meegenomen kan worden - zal in het kader van de klachtprocedure in veel gevallen een onderzoek moeten plaatsvinden dat gelijkenis vertoont met het onderzoek in de bezwaarschriftprocedure. Teneinde te voorkomen dat de klachtprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door hen, die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift, is in onderdeel c bepaald dat het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen indien zij een gedraging betreft waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt..."

4. Uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak Raad van State van 20 mei 1997

"Op het moment dat een bestuursorgaan met toepassing van artikel 2:1 tweede lid Awb een machtiging verlangt is sprake van een verzuim, omdat alsdan komt vast te staan dat aan een bij de wet gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van het bezwaar niet is voldaan."