



# Rapport

**Datum: 15 augustus 2006**  
**Rapportnummer: 2006/283**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Stichting Nationale Commissie voor Internationale Samenwerking en Duurzame Ontwikkeling niet heeft gereageerd op verzoeksters brief van 29 november 2004.

## Beoordeling

### Algemeen

De Stichting PADA (hierna ook: verzoekster) is een non-profit organisatie die zich bezighoudt met de ontwikkelingsproblematiek van Afrika en specifiek de Hoorn van Afrika, alsmede met de situatie van asielzoekers, vluchtelingen en immigranten uit Afrika in Nederland.

De Stichting Nationale Commissie voor Internationale Samenwerking en Duurzame Ontwikkeling (hierna: NCDO) betreft mensen in Nederland bij internationale samenwerking. De NCDO doet dat onder andere door middel van campagnes en het financieren van debatten, exposities en documentaires. De NCDO ondersteunt daarnaast mensen en organisaties in Nederland die zich inzetten voor verbetering van de positie van mensen in ontwikkelingslanden.

In zijn uitspraak van 19 maart 1982 (zie Achtergrond, onder 1.) oordeelde de Voorzitter van de Afdeling Rechtspraak van de Raad van State (AB 1982/411) dat een subsidiebesluit van de voorloper van de NCDO, de Nationale Commissie Voorlichting en Bewustwording Ontwikkelingssamenwerking, moest worden aangemerkt als een besluit dat was genomen door een administratief orgaan in de zin van de Wet administratieve rechtspraak overheidsbeschikkingen (Wet Arob). In navolging hiervan is de NCDO bestuursorgaan in de zin van artikel 1:1, eerste lid, onder b, van de Algemene wet bestuursrecht voor zover het besluiten neemt over het verstrekken van subsidies (zie Achtergrond, onder 2.).

### I. Bevindingen

1. Bij brief van 3 december 2003 diende de Stichting PADA een klacht in bij de NCDO. In de brief uitte verzoekster de frustratie dat ontwikkelingshulp Afrika en Afrikanen veel psychologische en economische schade zou hebben toegebracht. In dit verband verkondigde verzoekster haar visie op de handelwijze van donorlanden - Nederland in het bijzonder - ten aanzien van ontwikkelingsvraagstukken in Afrika. Daarnaast richtte de klacht zich op het beleid van de NCDO. Volgens verzoekster was de NCDO bureaucratisch, geheimzinnig en zelfgericht. Ook werkte de NCDO naar de mening van verzoekster grotendeels met onervaren medewerkers die zich gedroegen alsof ze de baas waren

over diegenen die subsidieaanvragen indienden. Ten slotte klaagde verzoekster over de werkwijze en desinteresse van een medewerkster van de NCDO met betrekking tot subsidieaanvragen van verzoekster. In reactie op de klacht weigerde de NCDO bij brief van 11 december 2003 om de klacht in behandeling te nemen omdat meerdere passages in de klachtbrief volgens de NCDO de grenzen van het betamelijke overschreden. Bij brief van 18 december 2004 liet de NCDO verzoekster onder meer weten bij de politie een klacht te hebben ingediend wegens smaad en aantasting van de eer en goede naam van één van de medewerkers. Ook bereidde de NCDO een civielrechtelijke procedure tegen verzoekster voor waarin zou worden geëist dat smadelijke opmerkingen van verzoekster zouden worden herroepen. In deze procedure zou de NCDO ook een schadevergoeding eisen. Bij brief van 30 januari 2004 liet de NCDO verzoekster weten de klacht van 3 december 2003 niet ontvankelijk te verklaren.

2. Op 10 februari 2004 diende de Stichting PADA opnieuw een klacht in. Op 17 en 18 maart 2004 werd de voorzitter van de Stichting PADA in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten. Bij brief van 19 maart 2004 handelde de NCDO de klacht af. In een afsluitende opmerking liet de NCDO weten verheugd te zijn dat in gesprekken met de voorzitter deze blij zou hebben gegeven spijt te hebben van een aantal gedane uitlatingen.

3. Op 28 april 2004 diende de Stichting PADA wederom een klacht in. In reactie op die klacht liet de NCDO bij brief van 3 mei 2004 verzoekster weten niet op de klacht van 28 april 2004 te reageren nu dit een herhaling van eerder ingediende klachten betrof. In de brief wees de NCDO verzoekster op de mogelijkheid bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen.

4. Op 3 juni 2004 schreef de Stichting PADA de NCDO een brief met als onderwerp "Doorgaan met het schrijven van klachtbrieven". In deze brief maakte de Stichting PADA melding van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman. In reactie op deze brief liet de NCDO de Stichting PADA bij brief van 4 juni 2006 weten de klachtbehandeling bij de Nationale ombudsman af te wachten. Verder liet de NCDO weten niet meer te reageren op correspondentie van de Stichting PADA die onder meer de klacht betrof.

5. In haar brief van 29 november 2004 herhaalde de Stichting PADA de klachten van 3 december 2003 en 28 april 2004. Op deze brief werd door de NCDO niet gereageerd.

6. Bij brief van 18 mei 2005 (zie onder Onderzoek) wendde de Stichting PADA zich tot de Nationale ombudsman met onder meer de klacht dat de NCDO niet heeft gereageerd op verzoeksters brief van 29 november 2004.

7. In reactie op de klacht liet de NCDO onder meer het volgende weten.

Vanaf 2003 was er sprake van een verstoorde relatie tussen verzoekster en de NCDO

die de communicatie met verzoekster bemoeilijkt. Berichten van verzoekster met een dubieuze inhoud werden zeer regelmatig verstuurd aan bijna alle NCDO-medewerkers, maar ook aan derden. Dit was voor de NCDO reden zich op het standpunt te stellen dat

alleen nog maar via een vaste contactpersoon zou worden gereageerd op zakelijke, dat wil zeggen subsidiegerelateerde, communicatie. Elke andere vorm van communicatie, waaronder klachten, wenste de NCDO niet meer te behandelen of te beantwoorden. De NCDO was zich van deze vergaande stap bewust, maar vanwege de niet aflatende stroom aan ongerichte en ongefundeerde berichten van verzoekster, die in sommige gevallen ook direct schade aan de NCDO of haar medewerkers hadden berokkend, was zij tot dit besluit gekomen. Daarnaast legde de handelwijze van verzoekster een onevenredig beslag op de capaciteit van de NCDO. De NCDO meende in dit geval zorgvuldig en redelijk te hebben gehandeld en achtte de klacht ongegrond.

8. In reactie op het standpunt van de NCDO deelde verzoekster onder meer het volgende mee.

Tot 2001 was er in de relatie tussen de Stichting PADA en de NCDO geen verstoorde verhouding. Dat de verhouding in 2003 verstoord raakte was niet alleen maar de schuld van de Stichting PADA, aldus verzoekster. Volgens verzoekster had dit ook te maken met bureaucrativering, verandering in werkwijze en organisatie bij de NCDO en een nieuw beleid van de NCDO ten aanzien van de Stichting PADA. Deze houding van de NCDO hing volgens verzoekster samen met een verharding in het Nederlandse maatschappelijke klimaat.

De vaste contactpersoon die de NCDO aan de Stichting PADA had aangewezen was niet zoals te doen gebruikelijk een projectmedewerker, maar het hoofd van het bedrijfsbureau van de NCDO. Verzoekster zag hierin het bewijs dat de NCDO de bedoeling had om brieven van verzoekster te blokkeren en daar niet op te reageren.

## **II. Beoordeling**

9. Het evenredigheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. De nadelige gevolgen van een beslissing, waarbij aan een burger beperkingen worden opgelegd in diens contacten met het bestuursorgaan mogen niet onevenredig zijn in verhouding tot de met die beslissing te dienen doelen.

10. De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt dat het uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers een reactie volgt. Indien echter burgers in de van hen te verwachten verantwoordelijkheid voor hun correspondentie zelf in gebreke blijven, hoeft het bestuursorgaan niet altijd of in ieder geval niet altijd inhoudelijk te reageren. Burgers dienen ook zelf bij te dragen aan een vruchtbare samenwerking met de

overheid.

11. Door de Nationale ombudsman is meermalen aangegeven dat er zich situaties kunnen voordoen dat een bestuursorgaan, in reactie op een brief of verzoek, kan volstaan met de mededeling dat in het vervolg niet meer zal worden gereageerd. Te denken valt hierbij aan brieven met een beledigende toonzetting, brieven die gaan over een

blijvend meningsverschil waarbij geen nieuwe standpunten zijn te verwachten, kennisgevingen, verzoeken om een specificatie als die specificatie al uit eerdere brieven valt af te leiden, anonieme brieven, brieven die persoonlijk, via het huisadres, aan bestuurders en ambtenaren zijn gericht en rappelbrieven die het antwoord hebben gekruist.

12. In specifieke omstandigheden acht de Nationale ombudsman het ook aanvaardbaar dat, indien een burger een bestuursorgaan dusdanig frequent benadert - schriftelijk, telefonisch, via de e-mail of persoonlijk - dat daardoor een onevenredig beslag gelegd wordt op het bestuursorgaan of de onder verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan werkzame organisatie, door het bestuursorgaan maatregelen worden getroffen ter beperking van dit beslag. Uiteraard dient het recht van de betrokken burger om zich tot het bestuursorgaan te wenden, daarbij niet onevenredig te worden beperkt.

13. Het antwoord op de vraag wanneer er sprake is van een onevenredige inspanning van het bestuursorgaan is niet eenduidig te geven en zal afhankelijk zijn van het specifieke geval. Daarvan zou slechts sprake kunnen zijn, indien de burger zich veelvuldig tot het betrokken bestuursorgaan richt en van dat bestuursorgaan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van het bestuursorgaan als dienstverlenende overheidsinstantie mag en dient te worden verwacht.

14. In zijn rapport van 18 augustus 2005, nummer 2005/241 (zie Achtergrond, onder 3.) heeft de Nationale ombudsman de volgende gedragslijn vastgesteld voor bestuursorganen bij een veelheid van correspondentie.

Uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers een reactie volgt. Er kunnen zich echter situaties voordoen dat een bestuursorgaan kan volstaan met de mededeling dat in het vervolg niet meer zal worden gereageerd. Indien correspondentie met een bestuursorgaan leidt tot een tijdsbeslag dat buitensporig afwijkt van hetgeen in de gegeven omstandigheden van het bestuursorgaan als dienstverlenende instantie mag worden verwacht en waardoor het belang van dat bestuursorgaan om zijn werkzaamheden in het belang van anderen te kunnen blijven verrichten onder druk komt te staan, kan het bestuursorgaan eenzijdig een gedragslijn opleggen waardoor een adequate reactie mogelijk blijft maar een onevenredige belasting wordt beperkt. Bij het eenzijdig opleggen van een gedragslijn mag, gelet op het individuele belang van de burger om zich tegenover het bestuursorgaan te kunnen uiten, betrokkene niet worden beperkt in zijn

rechtsbeschermingsmogelijkheden en in zijn mogelijkheden om zich schriftelijk tot het bestuursorgaan te wenden.

Deze gedragslijn kan op overeenkomstige wijze worden toegepast op een veelheid van correspondentie die een en dezelfde klacht betreft, met dien verstande, dat de

bepalingen van titel 1 van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in acht moeten worden genomen.

15. Naar aanleiding van de eerste klachtbrief van verzoekster van 3 december 2003 heeft het bestuursorgaan nogal heftig gereageerd met het indienen van een smaadklacht tegen verzoekster bij de politie en het dreigen met een civielrechtelijke procedure waarin schadevergoeding zou worden geëist. Weliswaar heeft verzoekster in de brief van 3 december 2003 tamelijk uitgesproken opvattingen verkondigd over ontwikkelingshulp in het algemeen, de rol van Nederland in het bijzonder en de werkwijze van (een medewerkster van) de NCDO bij de behandeling van subsidieaanvragen van verzoekster, maar naar het oordeel van de Nationale ombudsman is de reactie van het bestuursorgaan hierop disproportioneel te noemen. De NCDO heeft een gematigder toon aangeslagen bij de behandeling van de klacht van 10 februari 2004. Ook nadien is de toonzetting zakelijk en correct gebleven.

16. Er is naar het oordeel van de Nationale ombudsman sprake van een verstoorde relatie tussen verzoekster en de NCDO die zich onder meer uit in een veelheid van correspondentie van verzoekster die een buitensporig beslag op de organisatie van de NCDO heeft gelegd. Dit billijkt de beslissing van de NCDO om niet meer te reageren op correspondentie van verzoeker die niet subsidiegerelateerd is.

17. Waar het klachten betreft is het bestuursorgaan evenwel gehouden deze te behandelen met inachtneming van de bepalingen van artikel 9:8 van de Awb (zie Achtergrond, onder 1.). Hieruit volgt onder meer dat een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging waarover al eerder een klacht is ingediend en is behandeld. Betrokkene mag echter niet worden beperkt in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht dient de klager dan ook in kennis te worden gesteld waarbij dient te worden vermeld bij welke externe klachtinstantie klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

18. De herhaalde klacht van 28 april 2004 is in overeenstemming met de bepalingen van de wet door de NCDO juist behandeld. Daarna ontving de NCDO verzoeksters brief van 3 juni 2004 met als onderwerp "Doorgaan met het schrijven van klachtbrieven". Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft verzoekster hiermee niet bijgedragen aan een vruchtbare samenwerking met het bestuursorgaan. In reactie hierop liet de NCDO bij brief van 4 juni 2004 verzoekster weten dat in het vervolg niet meer op klachten van verzoekster zal worden gereageerd. Daarmee heeft de NCDO aan de hiervóór onder **II.14** genoemde

gedragslijn voldaan en moet er worden geoordeeld dat het niet reageren op de herhaalde klacht van 29 november 2004 niet in strijd is met het evenredigheidsbeginsel.

De onderzochte gedraging is in behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Nationale Commissie voor Internationale Samenwerking en Duurzame Ontwikkeling te Amsterdam, is niet gegrond

## **Onderzoek**

Op 18 mei 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de Stichting PADA te Leiden, met een klacht over gedragingen van de Stichting Nationale Commissie voor Internationale Samenwerking en Duurzame Ontwikkeling (hierna: de NCDO) te Amsterdam. De Nationale ombudsman nam het grootste deel van de klacht niet in behandeling omdat deze niet tijdig was ingediend.

Naar de gedraging (zie onder Klacht), die wordt aangemerkt als een gedraging van de NCDO, werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van de NCDO gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### Informatieoverzicht

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

Brief van verzoekster aan de Stichting Nationale Commissie voor Internationale Samenwerking en Duurzame Ontwikkeling (hierna: de NCDO) van 3 december 2003.

Brief van de NCDO aan verzoekster van 18 december 2003.

Brief van de NCDO aan verzoekster van 30 januari 2004.

Brief van de NCDO aan verzoekster van 19 maart 2004.

Brief van verzoekster aan de NCDO van 28 april 2004.

Brief van de NCDO aan verzoekster van 3 mei 2004.

Brief van de NCDO aan verzoekster van 4 juni 2004.

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 18 mei 2005.

Brief van de NCDO aan de Nationale ombudsman van 19 december 2005.

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 11 januari 2006.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

1. AB 1982/411, Voorzitter Afdeling Rechtspraak Raad van State, 19 maart 1982

“Ten aanzien van de ontvankelijkheid:

Art. 1 eerste lid Wet Arob bepaalt dat onder administratief orgaan in de zin van deze wet moet worden verstaan iedere persoon en ieder college, met enig openbaar gezag binnen Nederland bekleed.

Verweerster is een stichting, ingesteld door de minister voor Ontwikkelingssamenwerking bij zijn beschikking van 21 febr. 1974, no. 44 839, Stcrt 22 febr. 1974, 38. Zij is een voortzetting van de Nationale Commissie Ontwikkelingsstrategie 1970-1980, opgericht op 2 dec. 1970, in het kader van de uitvoering van paragraaf 84 van de Internationale Ontwikkelingsstrategie voor het tweede ontwikkelingsdecennium der Verenigde Naties (Resolutie 2626-XXV).

Bij zijn besluit van 31 aug. 1979 heeft de minister de taak van verweerster o.m. omschreven als het doen uitvoeren van voorlichtings- en bewustwordingsprogramma's en -projecten in Nederland met betrekking tot de grondslagen, de doelstellingen, de uitvoering en de voortgang van het ontwikkelingsproces in de Derde Wereld en de internationale ontwikkelingssamenwerking, een en ander mede in nauwe relatie tot ontwikkelingsprocessen en ontwikkelingsbeleid in de eigen samenleving.

Vaststaat dat verweerster op basis van door de minister vastgestelde subsidievoorwaarden, zelfstandig beslist over de keuze, de beoordeling en goedkeuring



van bovenbedoelde projecten en over de subsidiebedragen die op basis daarvan aan de verschillende organisaties worden verstrekt.

Op grond van het vorenstaande kan naar Wij menen worden geoordeeld dat verweerster uitvoering geeft aan een taak, welke de overheid zich heeft aangetrokken en dat deze uitvoering met overheids gelden wordt bekostigd.

Naar ons voorlopig oordeel kan het bestreden besluit daarom worden aangemerkt als een besluit dat is genomen door een administratief orgaan in de zin van art. 1 Wet Arob.”

## 2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 1:1, eerste lid:

“1. Onder bestuursorgaan wordt verstaan:

- a. een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld, of
- b. een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed.”

Artikel 9:8:

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

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;

(...)

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.”

Artikel 9:12, tweede lid:

“Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.”

### **3. Rapport van de Nationale ombudsman van 18 augustus 2005, nummer 2005/241**

"Beoordeling en conclusie

(...)

34. Uit de door het college overgelegde stukken kan worden geconcludeerd dat verzoeker zich in de jaren 2003 en 2004 regelmatig tot de gemeente heeft gewend met vragen, verzoeken, klachten en bezwaarschriften. In deze frequentie, maar mede ook in de toonzetting van de brieven, zag het college aanleiding een coördinator aan te wijzen. Bij brief van 18 april 2003 is verzoeker meegedeeld dat hij deze coördinator kon benaderen om te informeren naar de voortgang van de beantwoording. Tevens werd verzoeker daarbij meegedeeld dat het college zich beraadde op de procedures waarmee de brieven en klachten van verzoeker op een efficiënte wijze konden worden beantwoord.

35. In zijn reactie (...) stelde het college de vraag of het eenzijdig afspraken mocht afdwingen om discussies met verzoeker tot werkbare proporties terug te brengen. Het college dacht hierbij met name aan de afspraak om brieven met beledigende of denigrerende opmerkingen niet meer in behandeling te nemen, klachten en bezwaren concreet en verifieerbaar te formuleren en brieven waarbij vragen werden gesteld of klachten werden geuit over steeds weer dezelfde situatie niet meer te beantwoorden, tenzij er evident nieuwe feiten of omstandigheden werden aangevoerd.

36. De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt (...) dat het uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers een reactie volgt. Indien echter burgers in de van hen te verwachten verantwoordelijkheid voor hun correspondentie zelf in gebreke blijven, hoeft het bestuursorgaan niet altijd of in ieder geval niet altijd inhoudelijk te reageren. Burgers dienen ook zelf bij te dragen aan een vruchtbare samenwerking met de overheid.

37. Door de Nationale ombudsman is meermalen aangegeven dat er zich situaties kunnen voordoen dat een bestuursorgaan, in reactie op een brief of verzoek, kan volstaan met de mededeling dat in het vervolg niet meer zal worden gereageerd. Te denken valt hierbij aan brieven met een beledigende toonzetting, brieven die gaan over een blijvend meningsverschil waarbij geen nieuwe standpunten zijn te verwachten, kennisgevingen, verzoeken om een specificatie als die specificatie al uit eerdere brieven valt af te leiden, anonieme brieven, brieven die persoonlijk, via het huisadres, aan bestuurders en ambtenaren zijn gericht en rappelbrieven die het antwoord hebben gekruist.

38. In specifieke omstandigheden acht de Nationale ombudsman het ook aanvaardbaar dat, indien een burger een bestuursorgaan dusdanig frequent benadert - schriftelijk, telefonisch, via de e-mail of persoonlijk - waardoor een onevenredig beslag gelegd wordt op het bestuursorgaan of de onder verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan werkzame organisatie, door het bestuursorgaan maatregelen worden getroffen ter beperking van dit beslag. Uiteraard dient het recht van de betrokken burger om zich tot het bestuursorgaan te wenden, daarbij niet onevenredig te worden beperkt.

39. Het antwoord op de vraag wanneer er sprake is van een onevenredige inspanning van het bestuursorgaan is niet eenduidig te geven en zal afhankelijk zijn van het specifieke

geval. Daarvan zou slechts sprake kunnen zijn, indien de burger die zich veelvuldig tot het betrokken bestuursorgaan richt en van dat bestuursorgaan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van het bestuursorgaan als dienstverlenende overheidsinstantie mag en dient te worden verwacht.

40. Van het bestuursorgaan mag en dient te worden verwacht dat het op brieven van burgers reageert en, indien aan de orde, aangeeft waarom van inhoudelijke beantwoording wordt afgezien. Daarnaast mag en dient van het betrokken bestuursorgaan te worden verwacht dat het zijn organisatie zo inricht dat een adequate reactie op brieven van burgers mogelijk wordt gemaakt en een onevenredige belasting zo veel mogelijk wordt beperkt. Een goed registratiesysteem en een adequate controle op de tijdige afdoening van aan het bestuursorgaan gerichte correspondentie is daarvoor onontbeerlijk. Indien een bestuursorgaan, ondanks een goed functionerend registratiesysteem en een adequate controle, niet kan instaan voor de tijdige afdoening van correspondentie - bijvoorbeeld omdat de burger zich veelvuldig tot diverse organen, ambtenaren of diensten van dat bestuursorgaan wendt - kan het bestuursorgaan besluiten de correspondentie te laten verlopen via een contactpersoon bij het betrokken bestuursorgaan. Het enkele feit dat een burger zich veelvuldig tot een bestuursorgaan wendt kan uiteraard niet op voorhand als argument worden aangevoerd om correspondentie eenzijdig te beëindigen met als enkel argument dat het niet langer wenselijk is onevenredige inspanningen te besteden aan uitzichtloze discussies met betrokkene.

41. Het gerechtshof Arnhem (...) is in zijn uitspraak van 8 februari 2005 nader ingegaan op de vraag of onrechtmatig jegens de gemeente was gehandeld door onevenredig veel contact met de gemeente op te nemen, zonder dat daarvoor een goede reden bestond, en door de wijze (lengte, toonzetting en tijdstippen) waarop dat is gedaan. Het gerechtshof overwoog hierbij dat het individuele belang van de burger om zich tegenover de gemeente te kunnen uiten staat tegenover het belang van de gemeente om zijn werkzaamheden in het belang van andere burgers naar behoren te kunnen blijven verrichten. Welke van de belangen in een gegeven geval de doorslag behoort te geven hangt naar het oordeel van het hof af van de in onderling verband te beschouwen omstandigheden, zoals onder meer de ernst van de klachten, de mate waarin deze steun (lijken te) vinden in de feiten, de toonzetting van de communicatie van de burger met de overheid, de gevolgen van deze wijze van communicatie en de mogelijkheid voor de burger om het met zijn uitingen gewenste doel langs andere weg(en) met een redelijke kans op spoedig succes te bewerkstelligen.

De Nationale ombudsman acht deze overwegingen van het hof een adequate maatstaf voor de beoordeling van de vraag wanneer er sprake is van een onevenredige inspanning van het bestuursorgaan en wanneer de burger die zich veelvuldig tot het betrokken bestuursorgaan richt, van dat bestuursorgaan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van het bestuursorgaan als dienstverlenende overheidsinstantie mag en dient te worden verwacht.

(...)

43. Naar aanleiding van het verzoek daartoe zou, gelet op het vorenstaande, de volgende gedragslijn kunnen worden vastgesteld voor bestuursorganen bij een veelheid van correspondentie.

Uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers een reactie volgt. Er kunnen zich echter situaties voordoen dat een bestuursorgaan kan volstaan met de mededeling dat in het vervolg niet meer zal worden gereageerd.

Indien correspondentie met een bestuursorgaan leidt tot een tijdsbeslag dat buitensporig afwijkt van hetgeen in de gegeven omstandigheden van het bestuursorgaan als dienstverlenende instantie mag worden verwacht en waardoor het belang van dat bestuursorgaan om zijn werkzaamheden in het belang van anderen te kunnen blijven verrichten onder druk komt te staan, kan het bestuursorgaan eenzijdig een gedragslijn opleggen waardoor een adequate reactie mogelijk blijft maar een onevenredige belasting wordt beperkt.

Bij het eenzijdig opleggen van een gedragslijn mag, gelet op het individuele belang van de burger om zich tegenover het bestuursorgaan te kunnen uiten, betrokkene niet worden beperkt in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden en in zijn mogelijkheden om zich schriftelijk tot het bestuursorgaan te wenden."