

afdeling
doorkiesnr 020-5776562
datum 3 augustus 2004
referentie
betreft uitspraak Klachtencommissie JMW



Dhr. P. Staal
P.O.B. 1411
37113 Pardes Hanna
Israel

Archief Philip Staal

Geachte heer Staal,

Namens de klachtencommissie zend ik u hierbij de uitspraak van die commissie betreffende uw klacht. U hebt deze uitspraak ook reeds per mail toegezonden gekregen.
Tevens voeg ik bij het verslag van de zitting van de klachtencommissie van 29 juni j.l..

Conform het bepaalde in het klachtenreglement (art.8) zal de directeur binnen 2 weken de commissie laten weten of hij het oordeel van de commissie overneemt en of er naar aanleiding van de beslissing van de commissie maatregelen zullen worden genomen en zo ja, welke.

Conform artikel 7.3 van het klachtenreglement bericht ik u, dat de Raad van Toezicht van deze uitspraak in kennis is gesteld.

Met vriendelijke groet,
namens de commissie,



Dhr. Drs. A.J. Agsterlobe
Secretaris Klachtencommissie

CC: - De leden van de Raad van Toezicht
- De leden van de Klachtencommissie
- De heer Vuijsje

**Stichting Joods
Maatschappelijk Werk**

De Lairesestraat 145-147
1075 HJ Amsterdam
Telefoon 020-5776577
Telefax 020-5776500
E-mail jmw@joods.nl
<http://www.joods.nl/jmw>

Klachtencommissie van de Stichting Joods Maatschappelijk Werk

Beslissing

op de klacht van

Philip Staal, klager, wonende te Pardes Hanna, Israël, mede handelend namens zijn broer Marcel Staal

tegen

de directeur van de Stichting Joods Maatschappelijk Werk, drs.H.G.Vuijsje, te Amsterdam, verweerder.

De procedure

Bij brief van 25 maart 2004 heeft klager zich tot de klachtencommissie (hierna te noemen: de commissie) gewend met een klacht over verweerder. Deze klacht is mede ingediend namens de broer van klager, Marcel Staal, eveneens wonende te Israël. Als bijlagen waren bij deze brief gevoegd een brief van klager aan verweerder van 20 januari 2004, alsmede het antwoord van verweerder hierop d.d.15 maart 2004. Klager heeft voorts verwezen naar het door hem opgestelde rapport "Be-Ezrath Ha-Jeled, een Case Study naar het Vermogensbeheer van Joodse Wereldoorlog II-wezen door Joodse Organisaties", gepubliceerd op de website van klager. De geprinte versie van februari 2004 van dit rapport is de klachtencommissie toegezonden.

Na ontvangst van de klacht is verweerder verzocht een verweerschrift in te zenden. De omstandigheid dat hij in de eerste helft van april met vakantie zou gaan, alsmede de omvang van de klacht en de voorgeschiedenis er van, hebben er toe geleid dat hij heeft verzocht hem daarvoor enig uitstel te verlenen. De commissie heeft dit uitstel verleend.

Teneinde een voortvarende behandeling van de klacht te bevorderen is niettemin besloten gebruik te maken van de omstandigheid dat klager (en naar later bleek ook zijn broer Marcel) medio april in Nederland verbleef, om hem in de gelegenheid te stellen zijn klacht nader toe te lichten. Van dit gesprek, dat plaats vond op 16 april 2004, is een beknopte samenvatting gemaakt. Klager is in de gelegenheid gesteld correcties aan te brengen; vervolgens is deze samenvatting aan verweerder gezonden.

Op 28 mei 2004 heeft verweerder zijn verweerschrift ingezonden met bijlagen.

Op 15 juni 2004 heeft klager per e-mail verzocht om een copie van de reactie van mw. Verhey en van de heer Hoek op de laatste versie van zijn rapport. De desbetreffende e-mailwisseling is door verweerder op 21 juni 2004 aan klager en de commissie verzonden.

Op 29 juni 2004 heeft een zitting plaatsgevonden van de klachtencommissie. Klager is daar in persoon verschenen, evenals verweerder.

Op 30 juni 2004 hebben zowel klager als verweerder nog per e-mail nadere standpunten aan de commissie kenbaar gemaakt.

De klacht

In zijn verzoek aan de klachtencommissie omschrijft klager zijn klacht als volgt:

1. Er heeft –in de laatste vier jaar- geen regelmatig overleg plaats gevonden, tenzij de heer Vuijsje één keer per jaar regelmatig overleg noemt.
2. Mij is niks bekend betreffende het 'diepgaand onderzoek' ingesteld door JMW. Indien er zo'n onderzoek heeft plaats gevonden verzoek ik u mij dit onderzoek te sturen.
3. Mij is niks bekend betreffende de reconstructie van de zaak Staal door JMW.
4. De heer Vuijsje gaat niet in op mijn claim zoals neergelegd in mijn brief van 20 januari 2004 welke ik samen met mijn rapport gestuurd heb. Deze claim is gebaseerd op het in mijn rapport genoemde nominaalbedrag aan zuiver vermogen. Dit nominaal zuiver vermogen – bij het bereiken van de meerderjarige leeftijd- is geconformeerd door drs. Frits Hoek per brief aan mij d.d.24 juli 2003.

5. de heer Vuijsje vindt het niet nodig een inhoudelijk gesprek met mij te hebben over deze onverkwikkelijke aangelegenheid.

Klager verzoekt de commissie deze klacht te behandelen en een onderbouwd antwoord te geven op zijn claim zoals neergelegd in zijn brief van 20 januari 2004.

In het gesprek van 16 april 2004 hebben de heren Staal hun klacht nog nader toegelicht. In het gespreksverslag zijn hun bezwaren als volgt neergelegd:

- de heer Staal is van mening dat Elma Verhey niet een onafhankelijk onderzoek heeft gedaan, omdat de opdrachtgever eigen belangen heeft;
- hij kreeg geen toegang tot de bestuursarchieven van L.E.H.(zie noot 14 op pg.46 van zijn rapport, de mail van H.Vuijsje van 6.8.2003);
- ondanks uitdrukkelijk verzoek van de heer Staal om Elma Verhey op geen enkele wijze inzage te geven in de persoonlijke dossiers van de heer Staal, heeft de heer Vuijsje dat wel gedaan;
- ondanks herhaalde verzoeken en bemiddelingspogingen van derden kwam er geen (inhoudelijk) gesprek met de heer Vuijsje en/of de heer Hertog; de heer Staal had gaarne naar aanleiding van de brief van 11.6.2003 en het conceptrapport tot een gesprek willen komen met de heer Vuijsje en/of de heer Hertog; dit heeft nimmer plaatsgevonden. Wel is er een gesprek geweest met de heer Vuisje, samen met prof. A. Heertje, echter dit gesprek was een gesprek over een algemeen Wezenonderzoek en niet over het conceptrapport en/of rapport;
- het rapport werd door de heer Staal op 21 januari 2004 aan de heer Vuijsje en de heer Hertog gestuurd, maar JMW is er niet op ingegaan;
- ook de voorzitter van de Raad van Toezicht van JMW, de heer Hertog, heeft de heer Staal niet te woord willen staan, dit is onfatsoenlijk;
- de vraagstelling aan de ingeschakelde financiële expert F.Hoek, om te bezien of de twee financiële rapporten van 1954 en 1962 op elkaar aan te sluiten waren, was niet juist. De heer Staal had gewild dat JMW zou reageren op zijn analyse van de financiële stukken zoals neergelegd in zijn conceptrapport. De vraagstelling van de heer Staal was: is het nominale zuiver vermogen van de heer Staal zoals beschreven in zijn rapport (par. 6.8) en hebben wij gekregen wat er op de eindafrekening stond.

Tenslotte maken de heren Staal nog een opmerking over de bijeenkomst van 18 april; dan is er een reünie van de verschillende weeshuizen. De heer Ph.Staal is gezegd dat hij bij die bijeenkomst niets over zijn rapport mag zeggen, omdat er bezorgdheid was over een mogelijke intrekking van subsidie voor deze dag door JMW als hij toch (over deze zaken) zou spreken.

In zijn verweerschrift is verweerder uitvoerig op deze bezwaren ingegaan.

Voorgeschiedenis, feitelijke gang van zaken en achtergronden

Op grond van de stukken die de commissie ten dienste staan, op grond van hetgeen klager en zijn broer bij de bijeenkomst van 16 april 2004 hebben verklaard, en hetgeen ter zitting van 29 juni 2004 door partijen naar voren is gebracht, zijn voor de commissie de volgende - voor de beoordeling van de klacht relevante- feiten en omstandigheden gebleken.

De heer Ph. Staal maakte vanaf 1998 tot mei 2001 deel uit van het Platform Israel, dat de Nederlandse joden woonachtig in Israel vertegenwoordigt. Platform Israel en het CJO hebben samen de onderhandelingen voor de WO II Tegoeden gevoerd. Nadat de overeenkomst betreffende de Maror-gelden met de verzekeraars, overheid, de banken en Beurs in juni 2000 was gesloten, bestond bij een aantal mensen de wens dat er onderzoek zou worden gedaan naar de wijze waarop de joodse instanties na de oorlog met de financiële belangen van de onder hun voogdij staande oorlogswezen zijn omgegaan. Klager was één van degenen die een dergelijk onderzoek wenselijk achtten. Hij is van mening dat er redenen zijn voor twijfel over de vraag of de be- en afhandeling van de nalatenschappen van de omgekomen ouders op de juiste wijze hebben plaats gevonden. Hij staat op het standpunt dat nu de verzekeraars, de overheid, de banken en de beurs gerestitueerd hebben, ook JMW dient te restitueren, indien niet op de juiste wijze is omgegaan met het vermogen van de wezen.

Deze wens is aanleiding geweest tot de opdracht aan een tweetal onderzoekers, te weten mw.Elma M.P. Verhey en mw.P.Micheels tot het uitvoeren van een wetenschappelijk onderzoek naar de materiële oorlogsschaden van Joodse oorlogswezen in de ruimste betekenis. De opdrachtgever was

het Israel Instituut voor Verdwenen Nederlands Joods Bezit tijdens de Holocaust, de desbetreffende overeenkomst was gedateerd 12 oktober 2000. Op 14 februari 2001 heeft JMW een overeenkomst gesloten met de onderzoekers waarin de voorwaarden zijn vastgelegd waaronder onderzoekers toegang kon worden verschaft tot het archief van Le-Ezrath Ha-Jeled. Voor dit archief is JMW verantwoordelijk. Tot op heden is nog geen eindrapport over de resultaten van dit onderzoek openbaar gemaakt.

Naast de wens dat een algemeen onderzoek zou plaats vinden, bestond bij klager de wens meer inzicht te verkrijgen in de financiële afwikkeling van de nalatenschap van zijn eigen omgekomen ouders. In juni 2000 heeft klager, mede namens zijn broer Marcel, verweerder informatie doen toekomen betreffende de oorlogsschade-claims betreffende M. en Ph. Staal, welke overgeboekt zijn op de rekening van LEHJ. Hij heeft daarbij het volgende verzoek gedaan: *„Daar wij nooit een eindafrekening hebben gekregen, verzoek ik u mij die alsnog te sturen, zodat wij kunnen controleren of de bedragen uiteindelijk door ons zijn ontvangen.”*

Aanvankelijk bestond overeenstemming tussen klager en verweerder dat het wenselijk was het algemene onderzoek naar het vermogensbeheer van de oorlogswezen af te wachten en daarna te bezien of ten aanzien van klager en zijn broer sprake was van fouten of nalatigheid. Dit blijkt onder meer uit hetgeen klager vermeldt in zijn brief aan de Raad van Toezicht van 17.2.03.

In mei 2001 verlaat klager het Platform Israël in verband met meningsverschillen. Op 7 juni 2001 bevestigt verweerder klagers telefonisch verzoek om op geen enkele wijze inzage te geven aan derden in de persoonlijke dossiers van klager. Verweerder verwijst naar de op 14 februari 2001 gesloten overeenkomst met betrekking tot het wezenonderzoek. Ter zitting van 29 juni 2004 heeft klager uiteengezet dat dit verzoek met name betrekking had op zijn bezorgdheid dat via de onderzoekers vertrouwelijke informatie over hemzelf en zijn broer aan de opdrachtgever van het onderzoek, het Israël Instituut, bekend zou worden.

Naar aanleiding van een lezing gegeven door mw. Verhey in december 2001 in Israël ontstond onvrede bij klager over de voortgang van het onderzoek. Klager was van mening dat mw. Verhey ten onrechte er van uitging dat er geen financiële gegevens meer beschikbaar waren. Klager start hierop een eigen onderzoek.

Gedurende deze gehele periode (en daarna) ontmoetten klager en verweerder elkaar met een zekere regelmaat. Ook was er regelmatig e-mailcontact. Er waren gesprekken op het kantoor van JMW, onder meer op 31 oktober 2001 en op 22 april en 26 augustus 2002, 1 april 2003, 12 juni 2003 en 10 december 2003.

Bij de ontmoeting van 26 augustus 2002 werd afgesproken dat niet langer zal worden gewacht op de resultaten van “het Wezenonderzoek”, dat klager nadere stukken bij JMW zal afgeven en dat verweerder hierop zal reageren. Klager en verweerder verschillen van mening over wat er bij die gelegenheid precies is afgesproken en in hoeverre duidelijk was dat verweerder deze stukken, tesamen met eerder door klager afgegeven stukken, aan mw. Verhey ter hand wilde stellen met het verzoek hierover te rapporteren. Klager verzoekt om een gesprek op 9 of 10 oktober, maar verweerder laat weten dan geen gelegenheid te hebben hem te ontvangen.

Op 5 november 2002 beantwoordt verweerder de vraag van klager van 27 juni 2000. Bij dit schrijven is een brief gevoegd van mw. Verhey d.d. 22 oktober 2002, waarin zij tot de conclusie komt dat het haar nagenoeg uitgesloten lijkt dat Le-Ezrath Ha-Jeled of de Rüdelsheimstichting op enigerlei wijze oneigenlijk gebruik heeft gemaakt van de erfenis van de gebroeders Staal. Zij vermeldt in deze brief (onder meer) dat het op een -niet onbegrijpelijk- misverstand moet berusten dat klager en zijn broer geen eindafrekening hebben ontvangen, aangezien deze zich onder de door hen zelf aangeleverde stukken bevond. Verder meldt zij: *„De broers Staal hebben mij geruime tijd geleden al meerdere stukken van hun oorlogsschadeclaimdossiers doen toekomen. Een groot deel van de door u toegestuurde stukken was dan ook niet ‘nieuw’.”*

Op 8 november 2002 heeft klager per e-mail zijn teleurstelling geuit over de weigering van mr. A.P. Hertog, voorzitter van de Raad van Toezicht van JMW, met hem (eiser) een gesprek te hebben over “de zaak Staal”. Eiser refereert hierin aan een toezegging van de heer Hertog van 21 oktober 2002 om samen met verweerder een dergelijk gesprek te hebben. Ook op 15 november van

dat jaar wendt klager zich tot de heer Hertog. Hij beklagt zich erover dat verweerder stukken aan mw.Verhey ter beschikking heeft gesteld zonder zijn (klagers) toestemming.

Vervolgens vindt begin december 2002 per email een discussie plaats over de op 26 augustus 2002 al dan niet gemaakte afspraken:

Klager stelt dat is afgesproken : *“dat je (verweerder) de financiële gegevens (...) aan een specialist zal geven voor onderzoek. (...) Het is (...)volstrekt niet in me opgekomen dat jij met de “financiële expert” Elma Verhey bedoelde, te meer daar je wist dat mijn gegevens niet naar Elma mochten. Het is absoluut niet waar dat jij de naam van Elma Verhey genoemd hebt als zijnde “de expert” die mijn gegevens zal onderzoeken, ik had dit nooit goed gevonden en als je ons gesprek van ruim een jaar geleden herinnert zal je dit volkomen begrijpen.”(mail van 3 december 2003).*

Verweerder stelt: *“Ik heb wel degelijke de naam van Elma Verhey genoemd en ik heb het nooit over een financiële expert gehad. De betreffende stukken kunnen namelijk niet anders dan met de kennis over de historische achtergrond beoordeeld worden.”(mail van 3 december 2003).*

Schriftelijke afspraken zijn hierover niet gemaakt.

Op 17 februari 2003 heeft klager zich, na een telefoongesprek met verweerder, waarbij deze hem zei geen tijd te hebben voor een gesprek, gewend tot de Raad van Toezicht van JMW met het verzoek om een gesprek over de vraag over de financiële afwikkeling van de erfenis van oorlogswezen in het algemeen en die van hem en zijn broer Marcel in het bijzonder.

Bij e-mail van 19 februari 2003 heeft verweerder op dit verzoek uitvoerig geantwoord. Hij gaat in op de voorgeschiedenis en hij geeft aan dat de afwijzing van het verzoek om een gesprek met de heer Hertog berust op de verdeling van verantwoordelijkheden in de nieuwe structuur van JMW. Hij gaat niet in op het verwijt van klager dat hij stukken aan mw.Verhey ter hand heeft gesteld tegen de afspraak met klager in.

Wel verklaart hij zich bereid tot een nader gesprek. Dit gesprek vindt plaats op 1 april 2003. Klager overhandigt bij die gelegenheid de laatste versie d.d.16 maart 2003 van zijn eigen rapport (in concept) aan verweerder.

Uit het verweerschrift blijkt dat het rapport van klager door verweerder wordt voorgelegd aan Elma Verhey en aan drs.F.Hoek RA.

Op basis van de informatie van beiden en eigen archiefonderzoek stelt verweerder een uitvoerige reactie op d.d.11 juni 2003 die op 12 juni ten kantore van JMW aan klager wordt overhandigd. Met de heer Hoek is vervolgens door klager nog gesproken en gecorrespondeerd.

In zijn rapport van 30 mei komt de heer Hoek tot de conclusie : *“ik zie geen mogelijkheid om op basis van de aan mij verstrekte gegevens de vermogensopstelling per 1 januari 1953 van de bewindvoerder én de financiële verantwoording van de voogd op elkaar aan te sluiten ”dit wil zeggen, ik kan op basis van de vermogensopstelling per 1 januari 1953 niet vaststellen dat het nettovermogen van de heer Philip Staal na de boedelverdeling volledig en juist is opgenomen in de verantwoording van de voogd. De ontbrekende memorie van successie is voor zo'n aansluiting onontbeerlijk. Zowel ten aanzien van de vermogensopstellingen van de bewindvoerder als de verantwoording van de voogd is het mij op basis van de verstrekte stukken evenmin mogelijk een oordeel te vormen over de vraag of de nalatenschap van de heer en mw. I.Staal, dan wel het netto-vermogen van de heer Philip Staal juist zijn beheerd en of de ontvangsten volledig en de uitgaven juist zijn verantwoord. “*

In zijn brief van 24 juli 2003 gaat hij nog eens uitvoerig in op de door klager voorgelegde vragen. Zijn eindconclusie is dat hij geen mening heeft over het beheer van het vermogen door de voogd.

Een en ander is voor klager aanleiding verweerder te verzoeken hem toegang te verschaffen tot de bestuursarchieven van de kindertehuizen. Verweerder heeft dit geweigerd met als motivering dat het hier om vertrouwelijke dossiers gaat die uitsluitend voor onderzoekers kunnen worden opengesteld. Wel wordt toestemming verleend voor inzage in de persoonlijke dossiers van de gebroeders Staal.

Op 10 december 2003 vindt een gesprek plaats onder leiding van prof.Heertje. Dit gesprek betrof blijkens het verslag van 22 januari 2004 zowel het individuele onderzoek naar het beheer van de nalatenschap van Philip en Marcel Staal als het onderzoek naar het vermogensbeheer van de voogdij-organisaties door Elma Verhey en Pauline Micheels. Ook dit gesprek leidt niet tot een conclusie waarmee klager zich kan verenigen.

Op 20 januari 2004 wendt klager zich tot verweerder met de claim dat het ten onrechte niet betaalde bedrag (verhoogd met index en rente vanaf 1 jan.1953) uit zijn nalatenschap en die van zijn broer alsnog wordt betaald. Hij vraagt om een gesprek hierover.

Bij brief van 15 maart 2004 deelt verweerder klager hierop mee dat het laatste rapport door hem en de betrokken deskundigen is bestudeerd en niet tot andere inzichten en conclusies leidt. Verweerder verwijst klager naar de klachtencommissie.

Op 27 maart 2004 komt hierop nog een reactie per fax van prof.A.Heertje, die door verweerder op 29 maart 2004 per e-mail wordt beantwoord.

Overwegingen en beoordeling

De klachtencommissie heeft tot taak een oordeel te geven over de wijze waarop verweerder klager heeft bejegend als cliënt van JMW en over de wijze waarop verweerder als dienstverlener is opgetreden tegenover klager. Het ligt niet binnen de bevoegdheid, de mogelijkheden en de deskundigheid van de commissie een inhoudelijk oordeel te geven over de door klager aangegeven problematiek.

In dit licht zal de commissie zich ook moeten beperken tot de individuele klacht van de heren Philip en Marcel Staal; klager treedt immers niet op namens een organisatie van oorlogswezen. Over de vraag hoe er met de nalatenschappen van de oorlogswezen in het algemeen is omgegaan zal de commissie zich dan ook niet uitspreken.

Klager heeft de commissie een groot aantal bezwaren tegen de handelwijze van verweerder voorgelegd. Samengevat constateert de commissie dat klager van mening is dat verweerder de vraag van klager of LEHJ de erfenis van Philip en Marcel Staal goed heeft beheerd niet adequaat heeft behandeld en voorts dat hem onvoldoende gelegenheid is geboden om tot een inhoudelijke bespreking van zijn bevindingen te komen.

De commissie heeft hierover het volgende overwogen.

Hoewel klager en verweerder het aanvankelijk met elkaar eens waren dat de resultaten van het in opdracht van het Israel Instituut geëntameerde onderzoek door Elma Verhey en Pauline Micheels zouden worden afgewacht, groeide reeds in mei/juni 2001 bij klager wantrouwen tegen mw.Verhey. Klager besprak met verweerder dat hij niet wenste dat persoonlijke gegevens van hem en zijn broer aan de onderzoekster ter beschikking werden gesteld.

De voorlopige rapportage door mw.Verhey in december 2001 in Israel bracht klager ertoe een eigen onderzoek in te stellen. De resultaten van dat onderzoek heeft hij in maart 2003 aan verweerder ter beschikking gesteld. Toen was echter reeds sprake van een ernstige vertrouwenscrisis. Deze was mede veroorzaakt doordat de afspraken die tijdens het gesprek van 26 augustus 2002 waren gemaakt door klager en verweerder volstrekt verschillend zijn uitgelegd. Verweerder ging er van uit dat de gegevens van klager aan mw.Verhey als deskundige konden worden voorgelegd (en dat dit ook was afgesproken), terwijl klager nog steeds van mening was dat zijn persoonlijke gegevens niet naar deze onderzoekster zouden moeten gaan. De commissie moet vaststellen dat niet meer is vast te stellen wat er toen is afgesproken, mede als gevolg van het niet schriftelijk vastleggen van gemaakte afspraken.

Klager en verweerder hadden en hebben een andere relatie dan de gebruikelijke instelling-klant verhouding. Er bestond een samenwerkingsrelatie door de gezamenlijke contacten in het kader van de onderhandelingen over de joodse tegoeden en verweerder spreekt ook over een vriendschappelijke relatie. Geleidelijk aan is die relatie, die begon op basis van als gemeenschappelijk ervaren belangen, gewijzigd. Er ontstonden meningsverschillen over de aanpak van de op tafel liggende problematiek en het gevoel groeide dat er ook sprake was van belangentegenstellingen. Klager had andere verwachtingen van wat hij zou kunnen en willen bereiken dan verweerder. De afbakening van hetgeen in een dergelijke situatie op informele wijze kan worden geregeld en datgene wat formeel moet worden vastgelegd is dan niet altijd eenvoudig, evenals de keuze van het juiste moment voor formalisering van de verhoudingen. De commissie moet achteraf oordelen over de vraag of de behandeling van klagers verzoeken en vragen op professionele wijze is geschied. Daarbij kan en mag echter niet uit het oog worden verloren dat in een situatie als de onderhavige de grensbepaling buitengewoon lastig is.

Niettemin komt de commissie tot het oordeel dat de klacht op een tweetal punten gegrond is.

Verweerder heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende acht geslagen op de wens van klager dat zijn persoonlijke gegevens niet aan mw.Verhey ter beschikking mochten worden gesteld.

Verweerder had in elk geval in augustus 2002 bij klager moeten informeren in hoeverre deze wens nog bestond en of deze niet alleen gold voor het algemene onderzoek, maar ook t.a.v. de specifieke vraag of de erfenis van de gebroeders Staal goed was beheerd.

Voorzover daarover bij verweerder in de zomer van 2002 onvoldoende duidelijkheid bestond, had die duidelijkheid er in elk geval in maart/april 2003 kunnen zijn. Klagers standpunt hierover was inmiddels duidelijk, niettemin heeft verweerder het rapport van klager aan mw.Verhey toegezonden.

De commissie komt derhalve tot het oordeel dat hij hierin onjuist heeft gehandeld. De klacht moet in zoverre gegrond worden verklaard.

Een tweede punt waarop de commissie van oordeel is dat onjuist is gehandeld betreft klagers verzoek om een onderhoud met de voorzitter van de Raad van Toezicht. Uit de gewisselde e-mails kan de commissie niet anders dan afleiden dat in het najaar van 2002 gesproken is over de mogelijkheid van een driegesprek: verweerder, klager en de heer Hertog. Kennelijk is daarvan afgezien, met het oog op de aanstaande reorganisatie. Dit is in februari 2003 nog eens formeel bevestigd. De commissie acht het onzorgvuldig dat het aan de Raad van Toezicht gericht verzoek door verweerder is afgedaan.

Het zou juister geweest zijn als de voorzitter van de Raad van Toezicht of de secretaris van dat orgaan zelf het verzoek had beantwoord. Overigens valt niet in te zien waarom in de periode voor de formele reorganisatie dat driegesprek niet had kunnen plaats vinden.

Ook op dit punt acht de commissie de klacht gegrond.

Voor het overige is de commissie van oordeel dat verweerder zeer veel tijd en moeite heeft besteed aan de vragen van klager. De commissie heeft in hetgeen klager heeft aangevoerd onvoldoende aanwijzingen kunnen vinden voor het oordeel dat verweerder niet bereid was om hem te ontvangen, om zijn vragen te beantwoorden en om aan zijn verzoeken te voldoen. De commissie constateert dat klager en verweerder verschillende beelden hebben bij de term "inhoudelijk" overleg. Klager denkt hierbij aan een gesprek waarin wordt onderhandeld over zijn claim, verweerder ging uit van gesprekken over onderzoek naar de gegrondheid van de claim. Uit een oogpunt van dienstverlening en bejegening acht de commissie de klacht dat geen regelmatig overleg heeft plaats gevonden en dat verweerder geen inhoudelijk gesprek heeft willen voeren ongegrond.

Evenzeer ongegrond acht de commissie klagers grieven tegen de weigering hem inzage te verlenen in de bestuursarchieven van de kinderhuizen. De stellingname dat de archieven alleen voor onderzoekers onder strikte privacyvoorwaarden kunnen worden ingezien acht de commissie juist.

De commissie heeft evenmin aanwijzingen kunnen vinden voor het oordeel dat verweerder opzettelijk op 11 juni – een voor klager emotioneel beladen datum – een brief aan klager heeft verzonden. De commissie acht deze beschuldiging volstrekt onaannemelijk.

De overige elementen van klagers grieven hebben betrekking op de omvang en de kwaliteit van het verrichte onderzoek, de onafhankelijkheid van de onderzoekers Verhey en Micheels en de vraagstelling aan de heer Hoek. De commissie acht de klacht ook op deze punten ongegrond, op grond van de hierna volgende overwegingen.

De commissie heeft in hetgeen door klager is aangedragen onvoldoende basis gevonden om te twifelen aan de onafhankelijkheid van de onderzoekers mw.Verhey en mw.Micheels. Klager heeft weliswaar gesteld dat sprake is van afhankelijkheid van de opdrachtgever (die hij niet vertrouwt) maar daarvoor overigens geen enkel concreet bewijs geleverd. Aan klagers grief dat genoemde onderzoekers de deskundigheid op financieel terrein missen is tegemoetgekomen door het inschakelen van de heer Hoek. Uit hetgeen de heer Hoek aan verweerder en aan klager heeft bericht kan de commissie niet iets anders afleiden dan dat de nog beschikbare gegevens onvoldoende basis bieden voor een oordeel over het beheer door de rechtsvoorganger van JMW van de nalatenschap van klagers omgekomen ouders – in negatieve noch in positieve zin. Het voorstel van de commissie, gedaan ter zitting van 30 juni 2004, om de zitting voort te zetten in aanwezigheid van de heer Hoek om daar waar nog onduidelikheden zijn (zoals t.a.v.de vraagstelling) deze op te helderen is door beide partijen afgewezen. Klager en verweerder zijn beiden van mening dat het fundamentele probleem gaat over de vraag of klager het hem toekomende geld al dan niet heeft ontvangen en dat zij het daar niet over eens zullen worden.

Ten overvloede overweegt de commissie voorts.

De commissie acht het van belang dat over de door klager op tafel gelegde vragen zo min mogelijk onzekerheid blijft bestaan. Het algemene wezenonderzoek is nog niet afgerond, althans niet gepubliceerd. Van de kant van klager komen telkens nieuwe argumenten op grond waarvan hij meent zijn vordering op JMW te kunnen onderbouwen, zoals bijvoorbeeld de kwestie van de mogelijk vervalste handtekening. Klager weet zich gesteund door prof. Heertje in zijn wens om alsnog een onafhankelijk onderzoek te laten doen door "echte deskundigen".

De commissie zou zich kunnen voorstellen dat klager en verweerder toch nog een weg zoeken naar een voor beiden aanvaardbaar eindoordeel over de bij klager levende vragen over het beheer van de nalatenschap van zijn omgekomen ouders. De commissie denkt daarbij aan de procedure van (al dan niet bindend) advies. Partijen zouden aan één of meer (financieel) deskundigen, eventueel bijgestaan door een notaris, die het vertrouwen van beiden geniet(en), een dergelijk advies kunnen vragen. Over de vragen die daarbij zouden moeten worden beantwoord zouden klager en verweerder overeenstemming dienen te bereiken.

Hetgeen is overwogen leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klachtencommissie

verklaart de klacht zoals hierboven omschreven

- niet ontvankelijk voorzover betrekking hebbend op het algemene wezenonderzoek;
- gegrond t.a.v. de behandeling van persoonlijke gegevens van klager en de doorzending aan de onderzoekster;
- gegrond t.a.v. de afhandeling van het verzoek om een gesprek met de voorzitter van de Raad van Toezicht
- ongegrond ten aanzien van de weigering klager toegang te verlenen tot de archieven van de kindertehuizen;
- ongegrond ten aanzien van de omvang en de frequentie van het overleg met klager;
- ongegrond ten aanzien van de omvang en kwaliteit van het onderzoek en de onafhankelijkheid van de onderzoekers.

Aldus vastgesteld op 30 juli 2004 door de klachtencommissie bestaande uit mw.mr.M.A.Pach, voorzitter en mw.J.Stodel en mw.E.Santen, leden.

w.g. mw.mr.M.A.Pach, mw.J.Stodel, mw.E.Santen