



nationale ombudsman

Rapport

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen laat bezwaarmaker te lang in onzekerheid

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Instituut Mijnbouwschade Groningen gegrond.

Datum 14 december 2023
Publicatienummer 2023/198

Waar gaat dit rapport over?

Dit rapport gaat over de klacht van mevrouw Kooi¹ over het Instituut Mijnbouwschade Groningen (hierna: het IMG). In dit rapport staan de bevindingen en het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht.

Mevrouw Kooi woont in het aardbevingsgebied in Groningen. Mevrouw heeft schade aan haar woning en heeft deze schade gemeld bij het IMG. Het IMG besloot dat deze schade niet vergoed hoeft te worden. Tegen dit besluit heeft mevrouw Kooi bezwaar gemaakt. Vervolgens heeft het langer dan een jaar geduurd voordat het IMG een beslissing op dit bezwaar heeft genomen. Daarover heeft zij geklaagd bij de ombudsman.

De klacht

De Nationale ombudsman heeft de klacht van mevrouw Kooi onderzocht. Voor het onderzoek heeft de Nationale ombudsman de klacht als volgt geformuleerd:

Mevrouw Kooi klaagt erover dat het Instituut Mijnbouwschade Groningen te lang heeft gedaan over de afhandeling van haar bezwaarschrift. Zij stelt hiernaast dat het IMG haar onvolledig heeft geïnformeerd tijdens het bezwaarproces. Zij vindt dat het IMG meer perspectief en duidelijkheid had moeten bieden over de behandeling van haar bezwaarschrift en de ingediende ingebrekestelling. Ook klaagt mevrouw Kooi erover dat het IMG tijdens de klachtenprocedure niet aan haar klacht tegemoet is gekomen.

Wat is er gebeurd?²

Mevrouw Kooi heeft schade aan haar woning en meldt dit in het voorjaar van 2021 bij het IMG. Het IMG beslist vervolgens in april 2022 dat zij geen erkende aardbevingsschade heeft. Volgens het IMG hebben de schades een thermische oorzaak. De schade wordt daarom niet vergoed door het IMG. Verschillende bureaus van mevrouw hebben wel erkende aardbevingsschade. Mevrouw Kooi vindt dat sprake is van rechtsongelijkheid en dient daarom op 12 april 2022 bezwaar in tegen het besluit van het IMG. Het IMG verlengt de beslistermijn, waarbinnen zij een besluit moet nemen op het bezwaarschrift drie keer. Een keer eenzijdig en twee keer na toestemming van mevrouw Kooi.³ Uiteindelijk moet het IMG uiterlijk 12 december 2022 een besluit nemen.

Op 12 december 2022 wordt mevrouw Kooi echter gebeld door een medewerker van het IMG met de mededeling dat de uiterste beslisdatum helaas weer niet wordt gehaald. Tijdens dit telefoongesprek wordt aan mevrouw Kooi gevraagd of zij nogmaals wil instemmen met een verdaging. Deze keer tot 6 maart 2023. Mevrouw Kooi is (net als bij de eerdere verdagingen) in de veronderstelling dat zij geen andere keus heeft. Het is immers al de uiterste datum. Daarom stemt zij in. Hierna ontvangt mevrouw een brief van het IMG waarin staat dat zij telefonisch heeft ingestemd met een nieuwe verlenging van de beslistermijn. Mevrouw Kooi is teleurgesteld dat het IMG niet in staat is gebleken om binnen de uiterste termijn een beslissing te nemen en dat deze wederom wordt verlengd.

Op diezelfde dag staat er een artikel in het Dagblad van het Noorden met de titel: 'Amper dwangsom ingediend bij het IMG', waarin wordt geschreven dat binnen het IMG verbazing klinkt dat niet meer

¹ Dit is een fictieve naam.

² Zie bijlage voor een uitgebreide tijdlijn.

³ Het besluit was in eerste instantie voorzien op 4 juli 2022. Deze is op grond van artikel 7:10, derde lid van de Awb eenzijdig door IMG verlengd tot 15 augustus 2022. Daarna nogmaals, na telefonische toestemming van mevrouw Kooi, tot 17 oktober 2022. Tot slot werd de beslistermijn, na mondelinge toestemming van mevrouw Kooi tijdens de tweede hoorzitting, verlengd tot 12 december 2022.

aardbevingsgedupeerden zich melden voor een dwangsom. In dit artikel leest mevrouw Kooi dat zij tijdens het telefoongesprek eerder die dag het recht had om bij het IMG aan te geven dat zij niet akkoord ging met wederom een verlenging van de beslistermijn en het IMG in gebreke had kunnen stellen.⁴ Dat zij door de medewerker van het IMG niet gewezen is op deze mogelijkheid versterkt haar teleurstelling. Daarom meldt mevrouw Kooi zich bij de Nationale ombudsman met een klacht. Omdat het IMG de klacht nog niet heeft behandeld, legt de Ombudsman de klacht van mevrouw Kooi over het IMG eerst ter behandeling voor aan het IMG.

Klachtbehandeling bij het IMG

In het kader van de klachtbehandeling zijn er verschillende contactmomenten tussen het IMG en mevrouw Kooi. Tijdens dit contact laat mevrouw aan het IMG weten dat zij wil dat er alsnog op korte termijn een beslissing op haar bezwaar wordt genomen. Mevrouw Kooi trekt hiernaast op 5 januari 2023 haar toestemming voor de verdaging van de beslistermijn in en stelt het IMG alsnog in gebreke voor het niet tijdig nemen van een beslissing. De medewerker van de afdeling klachten bericht mevrouw Kooi dat de afdeling bezwaar druk bezig is met het dossier en dat ze hopen zo snel mogelijk een beslissing te kunnen nemen. De medewerker kan mevrouw helaas geen exacte datum geven. Medio februari neemt mevrouw Kooi weer contact op met de afdeling klachten en vraagt of er al meer duidelijkheid is over haar klacht, de ingebrekestelling en het besluit.

In reactie daarop laat het IMG eind februari weten dat de toestemming voor de verdaging niet ingetrokken zal worden, omdat de beslissing op dat moment wordt voorbereid. Verder geeft de afdeling klachten aan dat het IMG de ingebrekestelling niet in behandeling kan nemen omdat de uiterste beslistermijn van 6 maart 2023 nog niet is verstreken. Een aantal dagen later schrijft de medewerker van de afdeling klachten dat het IMG mevrouw geïnformeerd heeft over de afhandeling van haar klacht en dat zij op dit moment niet meer voor mevrouw Kooi kan doen. Het IMG wil de klacht graag afsluiten en vraagt de reactie van mevrouw hierop. Mevrouw Kooi reageert daar op dat moment niet op en wacht tot de uiterste beslissingsdatum van 6 maart 2023. Echter, ook dan ontvangt zij wederom geen beslissing en wordt er ook geen contact opgenomen vanuit het IMG voor verdere informatie of een nieuwe verlenging van de termijn.

Vervolg

Mevrouw Kooi heeft op 6 maart 2023 nog steeds geen beslissing op bezwaar ontvangen en haar ingebrekestelling is niet in behandeling genomen. Kortom, mevrouw Kooi vindt dat zij met klachtbehandeling niks is opgeschoten en daarom meldt zij zich opnieuw bij de ombudsman. De ombudsman besluit onderzoek te doen naar de klacht van mevrouw Kooi.

Omdat mevrouw Kooi niets hoort van het IMG stelt zij het IMG op 13 maart 2023 opnieuw in gebreke en neemt zij zelf contact op met de afdeling klachten. De medewerker van het IMG begrijpt ook niet waarom mevrouw de beslissing op bezwaar nog steeds niet heeft ontvangen. De medewerker biedt excuses aan voor de lange duur, maar kan mevrouw Kooi wederom geen perspectief bieden.

Op 24 maart 2023 ontvangt mevrouw Kooi twee brieven van het IMG:

1. een reactie van het IMG op de ingebrekestelling van 5 januari 2023. Het IMG laat weten dat ten tijde van de ingebrekestelling de uiterste beslistermijn van 6 maart 2023 nog niet was verstreken en dat dit betekent

⁴ Wanneer IMG de wettelijke termijn om een beslissing te nemen overschrijdt, kan een aanvrager het IMG in gebreke stellen. Het IMG heeft na ontvangst hiervan nog twee weken de tijd om een beslissing te nemen. Blijft het IMG ook na deze twee weken in gebreke, dan kan de aanvrager aanspraak maken op een dwangsom tot op het moment de beslissing is genomen. De dwangsom bedraagt € 23 per dag over de eerste twee weken, € 35 per dag over de volgende twee weken en € 45 per dag over de overige twee weken. De maximale looptijd van de dwangsom bedraagt 42 dagen en de dwangsom bedraagt maximaal € 1.442.

dat het bericht van mevrouw niet kan dienen als ingebrekestelling en het bericht daarom ook niet als zodanig in behandeling zal worden genomen.

2. een reactie van het IMG op de ingebrekestelling van 13 maart 2023. Deze wordt wel als zodanig in behandeling genomen.

Uiteindelijk ontvangt mevrouw Kooi op 20 april 2023 de beslissing op bezwaar. Het IMG beslist daarin dat het bezwaar ongegrond is en mevrouw Kooi geen schadevergoeding krijgt toegekend. In het besluit staat niets over de lange duur van de bezwaarprocedure. In een daaropvolgende brief laat het IMG weten dat het IMG mevrouw een dwangsom verschuldigd is vanaf twee weken na 13 maart 2023 tot 20 april 2023 en dat dit € 672 bedraagt.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op de wijze waarop het IMG gehandeld heeft tijdens de bezwaarprocedure. De ombudsman legt hierbij de focus op drie onderdelen: de lange duur van de bezwaarprocedure, de informatievoorziening tijdens dit proces en de wijze van klachtbehandeling door het IMG.

De ombudsman heeft een verslag van bevindingen opgesteld. Het IMG en mevrouw Kooi hebben hierop gereageerd. Hiernaast heeft de ombudsman het IMG gevraagd of het IMG algemeen beleid over het verdagingsproces heeft, of dat beleid binnen de wettelijke kaders (van bijvoorbeeld de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) past en in hoeverre de gang van zaken in het dossier van mevrouw Kooi aansluit bij dit beleid.

Wat is de reactie van het IMG?

Lange duur van de bezwaarprocedure

Het IMG erkent dat de behandeling van het bezwaarschrift te lang heeft geduurd en dat er fouten zijn gemaakt. Hiervoor biedt het IMG excuses aan. Het IMG geeft aan dat er iets verkeerd is gegaan met verzending van het nader adviesrapport van de deskundige. Tijdens de hoorzitting bleek dat deze niet was verstuurd naar mevrouw Kooi en de andere deskundige. Hierdoor was het nodig om een tweede hoorzitting in te plannen en heeft de behandeling van het dossier vertraging opgelopen. Daarvoor zijn tijdens de hoorzitting excuses aangeboden.

Dat er in de beslissing op bezwaar niets staat vermeld over de lange behandelingsduur, vindt het IMG niet goed. Het IMG geeft aan dat als zij te laat beslist het IMG het passend vindt dat hiervoor excuses worden gemaakt en uitleg wordt gegeven.

De informatievoorziening

Het IMG erkent ook dat de informatie over de mogelijke stappen voor mevrouw Kooi niet voldoende toegankelijk was en dat er ook andere fouten zijn gemaakt. Het IMG geeft aan dat zij het vervelend vindt om te lezen dat mevrouw Kooi in de veronderstelling was dat zij geen andere keuze had dan in te stemmen met de verdaging en zij zich niet bewust was van haar recht om het IMG in gebreke te stellen. Het IMG schrijft dat de bezwaarmaker uiteraard de keuze heeft om niet akkoord te gaan met de verdaging en dat het IMG het belangrijk vindt dat bezwaarmakers zich niet onder druk gezet voelen. Het IMG zal daarom de communicatie verbeteren. Op de website zal het IMG uitleggen dat een aanvrager niet hoeft in te stemmen met uitstel.

Klachtbehandeling

Het IMG geeft aan dat er na het indienen van de klacht en de ingebrekestelling door mevrouw Kooi eerder en beter met haar gecommuniceerd had moeten worden over de behandeling van haar bezwaarschrift. Daarvoor biedt het IMG excuses aan.

Het IMG erkent dat zij de fout hebben gemaakt om richting mevrouw Kooi te communiceren dat de instemming met de verlenging van de beslistermijn niet ingetrokken kan worden. Dat kan namelijk wel en dit heeft het IMG niet juist gezien. Dit leidt ertoe dat het IMG meer dwangsommen aan mevrouw Kooi heeft verbeurd dan de € 672 die eerder aan haar is toegekend. Hiervoor biedt het IMG ook excuses aan en het restant van de verschuldigde dwangsommen zal met een besluit alsnog aan mevrouw worden toegekend.

Algemene vragen ombudsman

Het IMG geeft aan dat de wettelijke bepalingen inzake het verdagingsproces worden nageleefd en dat het IMG hier geen andersluidend of aanvullend beleid op heeft vastgesteld.⁵ Op bezwaarschriften wordt zo snel als mogelijk beslist door het IMG. Daarbij is het helaas wel de realiteit dat er een grote hoeveelheid bezwaarschriften behandeld moet worden, waarbij slechts beperkte menskracht beschikbaar is, aldus het IMG.

Bij een aanzienlijk deel van de bezwaarschriften gaat het om redelijk tot zeer complexe dossiers waarin de inzet (en dus de beschikbaarheid) van schaarse deskundigen een factor is. Het IMG geeft aan dat dit in de praktijk betekent dat doorgaans wel gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid om de beslistermijn eenzijdig met zes weken te verdagen.⁶ Als hierna nog uitstel nodig is, dan wordt een bezwaarmaker telefonisch of schriftelijk benaderd om te vragen of ingestemd kan worden met verder uitstel. In een aantal gevallen is uitstel benodigd in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften.⁷ Het IMG voegt hier nog aan toe dat als het IMG niet lukt om binnen de (al dan niet verdaagde) beslistermijn op het bezwaarschrift te beslissen, dat dan uiteraard het regime geldt van de dwangsom bij niet tijdig beslissen zoals dit in de wet is vastgesteld.⁸

Het IMG geeft aan dat de beslistermijn in het dossier van mevrouw Kooi niet in overeenstemming was met de Awb. Bovendien kon, in tegenstelling tot wat eerder met mevrouw Kooi was gecommuniceerd, de instemming met de verlenging wel ingetrokken worden. Het IMG erkent dat ook dit niet in overeenstemming met de Awb is geweest.

Wat is de reactie van mevrouw Kooi?

Mevrouw Kooi vindt het goed om te lezen dat het IMG in haar communicatie dingen gaat wijzigen. Op het bericht van het IMG dat het IMG het belangrijk vindt dat bezwaarmakers zich niet onder druk gezet voelen, benadrukt mevrouw Kooi dat zij zich wel steeds onder druk gezet voelde om in te stemmen met de verdaging. Juist omdat dit gepresenteerd werd als enige optie en het IMG ook pas op de uiterste beslisdatum contact met haar opnam.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het oordeel

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klacht van mevrouw Kooi over het handelen van IMG gegrond is.

Het toetsingskader

Via de behandeling van klachten beoordeelt de Nationale ombudsman of de overheid bij de uitvoering van haar taak voldoende rekening houdt met het burgerperspectief. Voor die toetsing maakt hij onder andere gebruik van de zogeheten behoorlijkheidsvereisten.⁹ Bij deze klacht heeft de Nationale ombudsman getoetst aan het vereiste van voortvarendheid en aan dat van fairplay.

⁵ Artikel 7:10 Awb.

⁶ Artikel 7:10 lid 3 Awb.

⁷ Artikel 7:10 lid 4 sub c Awb.

⁸ Artikel 4:17 Awb e.v.

⁹ De behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman zijn terug te vinden in de Behoorlijkheidswijzer (te vinden op www.nationaleombudsman.nl).

Voortvarendheid

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte - termijn.

Fairplay

Het vereiste van fairplay houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. De overheid geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Toelichting bij het oordeel

De ombudsman concludeerde in zijn rapport 'Beloftes maken schuld'¹⁰ uit 2022 al dat het IMG de beslistermijnen (in bezwaar) veelvuldig verlengt en dat deze verlenging onvoldoende zorgvuldig gebeurt. De ombudsman gaf in dit rapport aan dat de overheid kortere termijnen dient na te streven en dat het IMG anders dient om te gaan met de bezwaartermijnen dan het nu doet.

In het dossier van mevrouw Kooi heeft het IMG de beslissing op bezwaar later genomen dan de wettelijke uiterste termijn. Het IMG erkent ook dat zij te lang heeft gedaan over de afhandeling van het bezwaarschrift. Het IMG geeft aan dat het dossier vertraging heeft opgelopen omdat, doordat er iets verkeerd was gegaan met verzending van het nader adviesrapport van de deskundige, een tweede hoorzitting moest worden ingepland. Dit is de reden geweest voor de derde verdaging van de termijn, maar geeft geen verklaring voor het overschrijden van de andere beslistermijnen. Na deze tweede hoorzitting heeft het ook nog meer dan zes maanden geduurd tot mevrouw Kooi de beslissing op bezwaar ontving. Dit is ruim twaalf maanden na het indienen van het bezwaar. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de behandeling van het bezwaar daarmee onaanvaardbaar lang geduurd.

Daarnaast heeft het IMG mevrouw Kooi gedurende deze periode onvoldoende op de hoogte gehouden over de vertraging van de besluitvorming. Hierdoor is voor mevrouw al die tijd onduidelijk geweest wanneer zij de beslissing zou ontvangen en of zij de gemelde schade vergoed zou krijgen. Ook nadat mevrouw Kooi een klacht had ingediend en zij het IMG alsnog in gebreke had gesteld, heeft het IMG nagelaten om te achterhalen waarom de beslissing op bezwaar steeds maar niet genomen werd en om mevrouw hierover te informeren. In de beslissing op bezwaar heeft het IMG hier ook niets over vermeld. Het IMG had mevrouw Kooi meer perspectief en duidelijkheid moeten bieden over de behandeling van haar bezwaarschrift.

Gelet op het voorgaande, oordeelt de Nationale ombudsman dat het IMG hoe dan ook in strijd met het vereiste van voortvarendheid heeft gehandeld. Dat het IMG aangeeft dat zij zo snel als mogelijk beslist op een ingediend bezwaar, maar dat de realiteit is dat er een grote hoeveelheid bezwaarschriften behandeld moet worden waarbij slechts beperkte mankracht beschikbaar is, doet hier niets aan af. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De wet biedt wel de mogelijkheid om in bijzondere omstandigheden de beslissing op bezwaar incidenteel te verdagen, maar niet om dat structureel te doen. Bovendien vormen organisatorische en administratieve problemen alsmede personele onderbezetting vaak wel een verklaring voor termijnoverschrijding, maar geen rechtvaardiging.¹¹

Hiernaast is de ombudsman van oordeel dat de informatievoorziening over de rechten van mevrouw Kooi onvoldoende is geweest. Het IMG heeft mevrouw Kooi niet actief geïnformeerd over haar procedurele mogelijkheid om niet akkoord te gaan met de verlenging van de termijn en om het IMG in gebreke te stellen.

¹⁰ Beloftes maken schuld. Klachten over en ontwikkelingen ten aanzien van de gevolgen van de gaswinning in 2022. Rapport 2022/192 van 22 november 2022 (zie www.nationaleombudsman.nl).

¹¹ Zie bijvoorbeeld rapport 2011/248 van de Nationale ombudsman inzake een klacht over de minister van Defensie uit Den Haag van 18 augustus 2011.

Toen mevrouw deze informatie via een krantenartikel onder ogen kreeg en tijdens de behandeling van haar klacht haar toestemming voor de verdaging alsnog introk en het IMG in gebreke stelde, heeft het IMG haar in de reactie op de klacht deze procedurele kans ook niet gegeven. Hiermee heeft het IMG voor een oneerlijke gang van zaken gezorgd. Het IMG heeft tijdens de behandeling van de klacht onvoldoende zorgvuldig gekeken naar de behoorlijkheid van het proces en de omstandigheden waaronder mevrouw Kooi had ingestemd met wederom een verlenging van de beslistermijn. Dit heeft ertoe geleid dat het IMG in de reactie op de klacht de foutieve conclusie heeft getrokken dat mevrouw Kooi haar toestemming niet in kon trekken en de ingebrekestelling niet in behandeling werd genomen. De Nationale ombudsman oordeelt dat het IMG hiermee in strijd met het vereiste van fairplay heeft gehandeld.

De ombudsman meent bovendien dat zorgvuldige klachtbehandeling erger had kunnen en moeten voorkomen. De ombudsman ziet de burger (op weg) helpen en leren van de klacht voor de toekomst als de hoofddoelstellingen van klachtbehandeling.¹² Deze doelstellingen moeten leidend zijn voor de manier waarop het IMG klachten behandelt. Pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft het IMG zorgvuldig naar de klacht gekeken en kwam het IMG tot de conclusie dat mevrouw Kooi wel het recht had om haar toestemming in te trekken en het IMG in gebreke te stellen.

De conclusie

De klacht van mevrouw Kooi over het IMG is gegrond. De Nationale ombudsman vindt namelijk dat het IMG mevrouw Kooi niet goed heeft behandeld, vanwege het schenden van het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid en fairplay.

Beloofde verbetering

Het IMG liet de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek weten dat het IMG de communicatie zal verbeteren en dat op de website van het IMG uitgelegd zal worden dat een aanvrager niet hoeft in te stemmen met gevraagd uitstel. De Nationale ombudsman stelt vast dat de informatie op de website nog niet is aangepast.¹³

Daarnaast liet het IMG weten dat het op verschillende plaatsen in de organisatie projecten heeft uitgezet om te zien hoe zij de behandeling van dossiers kan verbeteren en met name kan versnellen. Ten aanzien van de bezwaarprocedure wordt gewerkt aan een nieuwe standaardwerkwijze die ervoor moet zorgen dat bezwaarmakers sneller en op meer persoonlijke wijze worden geholpen. Een van de aandachtspunten daarbij is dat er meer (telefonische) contactmomenten zijn. Het is de verwachting van het IMG dat dit in dossiers zoals die van mevrouw Kooi verschil zal maken, bijvoorbeeld doordat eventuele vergissingen eerder worden opgespoord en doordat verwachtingen over en weer duidelijker besproken kunnen worden.

De beloofde verbeteringen door het IMG sluiten aan bij de aandachtspunten die de ombudsman het IMG in het rapport 'Beloftes maken schuld' heeft meegegeven.¹⁴ De ombudsman vindt het dan ook positief dat het IMG werkt aan een nieuwe standaard werkwijze in de bezwaarprocedure. Meer (telefonische) contactmomenten kunnen bijvoorbeeld bijdragen aan een betere en snellere behandeling van dossiers. Echter, de ombudsman ziet nog wel aanleiding om het IMG in het verlengde van zijn eerdere rapport een aantal aanbevelingen te doen.

¹² OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING. Werken aan oplossingen en leren van klachten. Rapport 2018/005 van 19 maart 2018 (zie www.nationaleombudsman.nl).

¹³ <https://www.schadedoormijnbouw.nl/>. Geraadpleegd op 5 december 2023.

¹⁴ Beloftes maken schuld. Klachten over en ontwikkelingen ten aanzien van de gevolgen van de gaswinning in 2022. Rapport 2022/192 van 22 november 2022 (zie www.nationaleombudsman.nl).

Aanbevelingen

Gelet op bovenstaande doet de ombudsman het IMG de aanbevelingen om:

1. De organisatie zo in te richten dat bezwaren daadwerkelijk voortvarend worden afgehandeld en termijnoverschrijding zo veel mogelijk voorkomen wordt. Hierbij is het van evident belang dat geluisterd wordt naar (vragen van) de burger.
2. De burger actief te informeren over de status van zijn dossier en de procedurele mogelijkheden die hij kan benutten als termijnen overschreden worden.
3. Te reflecteren op de klachtbehandeling bij het IMG en de inrichting hiervan. De ombudsman vraagt de aandacht hiervoor zodat het IMG ervoor zorgt dat klachtbehandeling effectief is en ertoe leidt dat burgers via deze weg daadwerkelijk op weg worden geholpen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Bijlage: Tijdlijn

Hieronder volgt een schematische weergave van de gebeurtenissen:

Datum	Gebeurtenis
April 2021	Mevrouw Kooi meldt schade bij het IMG.
11-04-2022	Het IMG neemt een besluit.
12-04-2022	Mevrouw Kooi dient bezwaar in.
03-05-2022	Ontvangstbevestiging van bezwaar. Beslistermijn: 04-07-2022.
21-06-2022	De beslistermijn wordt op grond van art. 7:10, derde lid van de Awb eenzijdig door het IMG verlengd tot 15-08-2022.
15-08-2022	Hoorzitting staat gepland op 08-09-2022. Na telefonische toestemming van mevrouw Kooi wordt de beslistermijn in verband met de datum van de hoorzitting verlengd tot 17-10-2022.
08-09-2022	Tijdens de hoorzitting blijkt dat het nader adviesrapport van deskundige niet is opgestuurd naar mevrouw Kooi en de andere deskundige. De hoorzitting wordt geschorst en verplaatst naar 06-10-2022.
06-10-2022	Tijdens de tweede hoorzitting wordt, na mondelinge toestemming van mevrouw Kooi, de beslistermijn verlengd tot 12-12-2022.
12-12-2022	Telefonische mededeling van het IMG dat de uiterste beslisdatum van 12-12-2022 ook niet wordt gehaald. Het IMG vraagt of mevrouw Kooi wederom akkoord gaat met een verlenging. Deze keer tot 06-03-2023. Mevrouw Kooi stemt telefonisch in.
12-12-2022	Mevrouw Kooi leest in het artikel in het Dagblad van het Noorden dat zij tijdens het telefoongesprek eerder die dag het recht had om bij het IMG aan te geven dat zij niet akkoord ging met wederom een verlenging en het IMG in gebreke had kunnen stellen.
16-12-2022	Mevrouw Kooi dient een klacht in bij de Nationale ombudsman.
22-12-2022	De Nationale ombudsman legt de klacht voor aan het IMG.
05-01-2023	Mevrouw Kooi trekt haar toestemming voor verlenging van de beslistermijn in en stelt het IMG in gebreke voor het niet tijdig nemen van een beslissing.
11-01-2023	De klachtbehandelaar bericht dat de afdeling bezwaar druk bezig is met het dossier: "er zijn nog een aantal dingen die bekeken moeten worden en ze hopen zo snel mogelijk een beslissing te kunnen nemen. Ik kan u helaas geen exacte datum geven."
14-02-2023	Mevrouw Kooi neemt contact op met de afdeling klachten en vraagt of er al meer duidelijkheid is over haar klacht, de ingebrekestelling en het besluit.
21-02-2023	De afdeling klachten laat weten dat de toestemming voor de verdaging niet ingetrokken zal worden, omdat de beslissing op dat moment wordt voorbereid. Verder geeft de afdeling klachten aan dat het IMG de ingebrekestelling niet in behandeling kan nemen omdat de beslistermijn van 6 maart 2023 nog niet is verstreken.
23-02-2023	De klachtbehandelaar laat weten dat het IMG mevrouw geïnformeerd heeft over de afhandeling van haar klacht en dat zij op dit moment niet meer voor mevrouw Kooi kan doen. Het IMG wil de klacht daarom afsluiten en vraagt de reactie van mevrouw hierop.
06-03-2023	De uiterste beslistermijn. Mevrouw Kooi ontvangt wederom geen besluit. Er wordt ook geen contact opgenomen vanuit het IMG voor verdere informatie of een nieuwe verlenging.

07-03-2023	Mevrouw Kooi meldt zich opnieuw bij de Nationale ombudsman met een klacht. De ombudsman besluit om onderzoek te doen naar de klacht.
13-03-2023	Mevrouw Kooi stelt het IMG opnieuw in gebreke en neemt contact op met de afdeling klachten van het IMG. De medewerker van de afdeling klachten begrijpt ook niet waarom mevrouw de beslissing op bezwaar nog steeds niet heeft ontvangen. De medewerker biedt excuses aan voor de lange duur, maar kan mevrouw Kooi nog steeds geen perspectief bieden.
24-03-2023	Mevrouw Kooi ontvangt twee brieven van het IMG: 1. een reactie van het IMG op de ingebrekestelling van 5 januari. Het IMG laat weten dat ten tijde van de ingebrekestelling de uiterste beslistermijn van 6 maart nog niet was verstreken en dat dit betekent dat het bericht van mevrouw niet kan dienen als ingebrekestelling, zoals wordt bedoeld in artikel 4:17 van de Algemene wet bestuursrecht en het bericht daarom ook niet als zodanig in behandeling zal worden genomen. 2. een reactie van het IMG op de ingebrekestelling van 13 maart 2023. Deze wordt wel als zodanig in behandeling genomen.
20-04-2023	Mevrouw Kooi ontvangt de beslissing op bezwaar: ongegrond.
25-04-2023	Mevrouw ontvangt een besluit op de ingebrekestelling waarin staat dat het IMG mevrouw een dwangsom verschuldigd is vanaf twee weken na 13 maart 2023 tot 20 april 2023 en dat dit € 672 bedraagt.