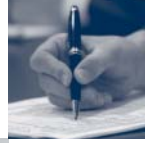


de Nationale ombudsman



Correspondentiewijzer



Inleiding

In 1994 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden, waarin de eisen staan voor de behandeling van aanvragen, bezwaar- en klaagschriften. In de *Correspondentiewijzer* zijn deze wettelijke eisen en de normen van de Nationale ombudsman voor alle vormen van correspondentie tussen overheid en burger op een rij gezet.

Aanvragen

Aanvraag ontvangen

Behandelingsbericht binnen 2 à 3 weken (*Nationale ombudsman*)

- de beslistermijn
- de behandelende ambtenaar of afdeling

Een behandelingsbericht is niet nodig als binnen 2 à 3 weken wordt beslist op de aanvraag. En ook niet bij periodiek terugkerende aanvragen van burgers voor huur-subsidie of belastingaangiften. De burger moet dan wel vooraf worden geïnformeerd via bijvoorbeeld de toelichting op het formulier of een folder. (*Nationale ombudsman*)

Beslissing:

- binnen specifiek wettelijke termijn
- als die ontbreekt: binnen redelijke termijn, in ieder geval binnen 8 weken na ontvangst (*Awb*)

Meer tijd nodig?

- bericht van vertraging sturen (*Awb*)
- de nieuwe beslistermijn vermelden (*Awb*)
- bericht sturen vóór afloop termijn (*Nationale ombudsman*)

De Awb maakt een tweede uitstel niet mogelijk. Als het ondanks alle inspanningen niet lukt de aanvraag binnen de nieuwe termijn te behandelen, moet de aanvrager voor het verstrijken van deze termijn worden geïnformeerd. De redenen en de duur van de vertraging moeten worden aangegeven. (*Nationale ombudsman*)

Bezwaarschriften

Bezwaarschrift ontvangen

Ontvangst schriftelijk bevestigen (Awb) binnen 2 weken (Nationale ombudsman)

- de datum van ontvangst (Nationale ombudsman)
- de behandelingswijze (Nationale ombudsman)
- de behandelingsduur (Nationale ombudsman)
- of een commissie over het bezwaar adviseert (Awb)

Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het bezwaarschrift binnen 2 à 3 weken schriftelijk wordt afgehandeld. (Nationale ombudsman)

Beslissing binnen 6 weken na ontvangst (Awb)

(bij advies van een commissie binnen 10 weken (Awb))

Meer tijd nodig?

- verdagingsbericht sturen (Awb)
- verdagen voor ten hoogste 4 weken (Awb)
- verdagingsbericht sturen vóór afloop termijn (Nationale ombudsman)

Verder uitstel nodig?

- instemming nodig van indiener en eventuele andere belanghebbenden (Awb)
- instemming vragen vóór afloop verdaagde termijn (Nationale ombudsman)
- wijzen op mogelijkheid van beroep (Nationale ombudsman)

Klaagschriften

Klaagschrift ontvangen

Ontvangst schriftelijk bevestigen (*Awb*) binnen 2 weken (*Nationale ombudsman*)

- de datum van ontvangst (*Nationale ombudsman*)
- de behandelingswijze (*Nationale ombudsman*)
- de behandelingsduur (*Nationale ombudsman*)
- of een klachtadviesprocedure wordt gevolgd (*Awb*)

Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het klaagschrift binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld. (*Nationale ombudsman*)

Klacht wel/niet in behandeling?

Wel

Beslissing binnen 6 weken na ontvangst (*Awb*)
(bij klachtadviesprocedure binnen 10 weken (*Awb*))

Niet

Klager zo snel mogelijk informeren, uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst (*Awb*)

Meer tijd nodig?

- verdagingsbericht sturen (*Awb*)
- verdagen voor ten hoogste 4 weken (*Awb*)
- verdagingsbericht sturen vóór afloop termijn (*Nationale ombudsman*)

De *Awb* maakt verder uitstel niet mogelijk. Als het ondanks alle inspanningen niet lukt de klacht binnen de verdaagde termijn af te handelen moet de klager vóór het verstrijken van deze termijn worden geïnformeerd. De reden van de vertraging moet worden aangegeven. De klager moet gewezen worden op de mogelijkheid de Nationale ombudsman in te schakelen. (*Nationale ombudsman*)

Andere brieven

Brief ontvangen

‘Andere’ brieven zijn brieven van burgers, die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. De Awb bevat geen bepalingen voor de behandeling van deze correspondentie.

Behandelingsbericht binnen 2 à 3 weken (*Nationale ombudsman*)

- de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is
- de termijn van beantwoording
- de behandelende ambtenaar of afdeling

Een behandelingsbericht is niet nodig als de brief binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld. (*Nationale ombudsman*)

Afhandeling niet mogelijk binnen aangegeven termijn?

Tussenbericht sturen (*Nationale ombudsman*)

- vóór afloop termijn
- reden vertraging vermelden
- nieuwe termijn aangeven
- motiveren als die niet te geven is

Er zijn categorieën brieven waarvoor deze normen niet zonder meer gelden. Bijvoorbeeld brieven die ter kennisneming worden gestuurd, brieven die een vervolg zijn op eerdere correspondentie of brieven in het kader van een lopende procedure. Als een brief een rappel inhoudt of een verzoek om informatie over de stand van zaken, is een snelle reactie geboden. (*Nationale ombudsman*)

Faxen

Per fax ontvangen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften of andere brieven: op dezelfde manier en binnen dezelfde termijnen behandelen als correspondentie via reguliere post.

E-mails

E-mail ontvangen

Wel/niet geautomatiseerd aangemaakte ontvangstbevestigingen?

Wel

ontvangstbevestiging per
omgemaakte mailen
(Nationale ombudsman)

Niet



Behandelingsbericht binnen 5 dagen na ontvangst (Nationale ombudsman)

- de handelende ambtenaar of afdeling
- de termijn van de vervolgreactie
- of de vervolgreactie schriftelijk zal zijn
- of een ondertekend document e.d. nodig is

Een handelingsbericht is niet nodig als de e-mail binnen 5 dagen na ontvangst wordt afgehandeld.
(Nationale ombudsman)

Verdere procedure:

volgens de normen voor de behandeling van aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften of andere brieven.

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Tel.: 070 - 3 563 563
Fax: 070 - 3 607 572
Internet: www.nationaleombudsman.nl
maart 2006

