



Rapport

Datum: 16 december 2004
Rapportnummer: 2004/481

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het hoogheemraadschap van Schieland na twee maanden nog niet had gereageerd op zijn klachtbrief van 11 augustus 2004.

Beoordeling

1. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan brieven binnen een redelijke termijn dient te beantwoorden. Als een beantwoordingstermijn van twee á drie weken onhaalbaar is, dient het bestuursorgaan dit de burger te laten weten via een zogenoemd behandelingsbericht. Wat betreft klaagschriften in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is in dit verband in hoofdstuk 9 van deze wet bepaald dat een klaagschrift in beginsel binnen zes weken behoort te worden afgedaan (artikel 9:11). In artikel 9:6 van de Awb is bepaald dat het bestuursorgaan de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk bevestigt (zie Achtergrond, onder 1). De Nationale ombudsman hanteert in dit verband als norm dat de ontvangstbevestiging binnen twee weken dient te worden verstuurd, en dat alleen van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging mag worden afgezien indien afdoening van de klacht plaatsvindt binnen uiterlijk twee tot drie weken na de ontvangst van het klaagschrift (zie Achtergrond, onder 2.).

2. Verzoeker heeft bij brief van 11 augustus 2004 bij het hoogheemraadschap van Schieland geklaagd over de reactie van het hoogheemraadschap op twee eerdere klachtbrieven van hem. Het hoogheemraadschap had begin november 2004 nog op geen enkele wijze gereageerd op deze klachtbrief van 11 augustus 2004. Beantwoording vond pas plaats op 25 november 2004 tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman.

3. Van de zijde van het hoogheemraadschap is in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman opgemerkt dat het uitblijven van beantwoording van verzoekers brief samenhangt met de vakantieperiode, met ziekte van een betrokken medewerker, en met drukke werkzaamheden.

4. Het spreekt voor zich dat de omstandigheden die het hoogheemraadschap heeft genoemd omstandigheden geen rechtvaardiging kunnen vormen voor het maandenlang niet-reageren op verzoekers klachtbrief.

5. Door het langdurig achterwege laten van een reactie op verzoekers brief, heeft het hoogheemraadschap gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het hoogheemraadschap van Schieland, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het hoogheemraadschap van Schieland, is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 18 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 12 oktober 2004, van de heer Z. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het hoogheemraadschap van Schieland. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het hoogheemraadschap van het Schieland, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het hoogheemraadschap verzocht telefonisch op de klacht te reageren.

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

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Het hoogheemraadschap gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker diende op 30 november 2003 bij het hoogheemraadschap van Schieland een bezwaarschrift in tegen de hem opgelegde aanslag waterschapsbelasting 2003. Op 31 januari 2004 diende hij een bezwaarschrift in tegen de aanslag ingezetenenomslag 2004.

2. Bij brieven van 8 januari en van 27 februari 2004 klaagde verzoeker er bij het hoogheemraadschap over dat het te lang had geduurd voordat het hoogheemraadschap hem ontvangstbevestigingen van zijn bezwaarschriften had gestuurd. Hij verzocht om vergoeding van de kosten die hij in verband daarmee had gemaakt.

3. Het hoofd belastingen van het hoogheemraadschap beantwoordde verzoekers brieven op 6 augustus 2004. In zijn brief erkende hij dat de ontvangstbevestigingen inderdaad niet tijdig waren verstuurd. Volgens hem was de handelwijze van het hoogheemraadschap echter niet dermate onbehoorlijk geweest dat tot vergoeding van het door verzoeker gedeclareerde bedrag van in totaal € 5,19 diende te worden overgegaan.

4. Verzoeker diende op 11 augustus 2004 een klacht in bij het hoogheemraadschap. Hij klaagde in zijn brief over de trage beantwoording van zijn eerdere brieven en over het ontbreken van excuses. Daarnaast merkte hij op dat zijn kosten inmiddels waren opgelopen tot € 10,58. Verzoeker stelde het hoogheemraadschap in de gelegenheid de door hem aan de orde gestelde punten binnen drie weken op te lossen.

5. Het hoogheemraadschap had begin november 2004 nog niet op verzoekers klachtbrief van 11 augustus 2004 gereageerd.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt hoogheemraadschap

Het hoogheemraadschap van Schieland liet in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman op 4 november 2004 weten dat op de brief van verzoeker van 11 augustus 2004 inderdaad nog niet was gereageerd. Volgens het hoogheemraadschap hing dat samen met de vakantieperiode, met de ziekte van een van de medewerkers van het hoogheemraadschap, en met drukke werkzaamheden bij het hoogheemraadschap. Naar aanleiding van de bemoeienis van de Nationale ombudsman werd de toezegging gedaan dat verzoekers brief alsnog zou worden beantwoord, en wel binnen drie weken na 4 november 2004. Feitelijke beantwoording vond plaats bij brief van 25 november 2004. In deze brief deelde het hoogheemraadschap verzoeker onder meer mee de vertraging in de beantwoording zeer te betreuren.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 9:6

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:11, eerste lid

“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.”

2. Ombudsprudentie

De Nationale ombudsman verrichtte in 2003 een onderzoek uit eigen beweging naar de behandeling van brieven van burgers aan de rijksoverheid. Naar aanleiding van dit onderzoek bracht de Nationale ombudsman op 30 september 2003 een openbaar rapport uit (rapport 2003/325). Dit rapport bevat een algemeen normenkader voor de behandeling van correspondentie van burgers. In paragraaf 4.2. van dit algemeen normenkader is met betrekking tot de behandeling van klaagschriften het volgende gesteld:

“...Redelijke wetsuitleg brengt naar het oordeel van de Nationale ombudsman met zich mee dat van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging eventueel kan worden afgezien indien de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld. De verzending van zo'n afzonderlijke ontvangstbevestiging heeft in dergelijke gevallen immers betrekkelijk weinig zin, aangezien uit de afhandeling blijkt dat het klaagschrift is ontvangen.

In alle andere gevallen dient de verzending van een ontvangstbevestiging vaste praktijk te zijn. Ook hier mag van het betrokken bestuursorgaan worden verlangd dat het de klager binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging stuurt...”