



Rapport

Datum: 27 mei 2005

Rapportnummer: 2005/156

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Weert:

in de reactie van 21 september 2004 de door haar op 19 juli 2004 ingediende klacht over gedragingen van het college inzake de behandeling van haar bezwaar van 6 mei 2004, ongegrond heeft verklaard;

in de reactie van 15 oktober 2004 de door haar ingediende klacht van 26 augustus 2004 over de overschrijding van de termijn voor klachtbehandeling, ongegrond heeft verklaard en hierbij opnieuw de wettelijke behandelingstermijn heeft overschreden.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de ongegrondverklaring van verzoeksters klacht van 19 juli 2004

1. Verzoekster diende op 6 mei 2004 bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Weert (verder het college) een bezwaarschrift in. Op 25 mei 2004 werd verzoekster door het college uitgenodigd voor een hoorzitting op 30 juni 2004 in het kader van de behandeling van haar bezwaarschrift. Verzoekster wees het college er bij brieven van 28 mei 2004 en 10 juni 2004 (bij fax verstuurd op 9 juni 2004) op dat de termijn om op het bezwaar te beslissen reeds was verlopen op de datum van de te houden hoorzitting en dat zij geen verdagingsbesluit had ontvangen. Vervolgens liet het college op 10 juni 2004 aan verzoekster weten dat was besloten om de beslissing op bezwaar vanaf 18 juni 2004 met maximaal vier weken te verdagen. Op 19 juli 2004 klaagde verzoekster er bij het college over dat het college de beslissing op bezwaar reeds impliciet had verdaagd door verzoekster uit te nodigen voor een hoorzitting op een moment dat de wettelijke termijn voor afhandeling van dat bezwaar reeds was verstreken.

2. Het college achtte deze klacht ongegrond omdat er tijdig binnen de wettelijke termijn, inclusief verdaging, was beslist. Het college erkende wel dat het verzenden van een bericht over het plannen van een hoorzitting tijdens de verdagingsperiode nog voordat een formeel verdagingsbesluit is genomen minder elegant was, maar was van oordeel dat er geen sprake was van onrechtmatigheid. Tevens gaf het college tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman aan dat de drukke agenda van de voorzitter van de hoorzitting de reden was dat de datum van de hoorzitting na het verstrijken van de zes weken termijn was gepland.

3. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

4. In artikel 7:10, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift wordt beslist. Op grond van het derde lid van dit artikel kan de beslissing voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.

5. In het onderhavige geval heeft het college de beslissing vóór het aflopen van de termijn van zes weken met vier weken verdaagd en heeft hiermee overeenkomstig de wet gehandeld. De Nationale ombudsman is met het college van oordeel dat het versturen van de uitnodiging voor de hoorzitting voordat het verdagingsbesluit was genomen, minder elegant was, maar dat het college verzoeksters klacht in redelijkheid ongegrond heeft kunnen verklaren. Daarbij neemt de Nationale ombudsman in aanmerking dat het voor verzoeker geen verschil had gemaakt indien het college het verdagingsbesluit had genomen vóórdat de uitnodiging was verzonden.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Overigens merkt de Nationale ombudsman ten overvloede op dat het college in zijn reactie van 21 september 2004 op verzoeksters klacht van 19 juli 2004 tevens had kunnen ingaan op verzoeksters brief van 4 september 2004, waarin zij erover klaagt dat zij nog geen reactie op haar klacht van 19 juli 2004 had ontvangen. De keuze van het college om na ontvangst van verzoeksters brief van 9 oktober 2004 separaat op deze klacht in te gaan, acht de Nationale ombudsman niet slagvaardig.

II. Ten aanzien van het ongegrond verklaren van verzoeksters klacht van 26 augustus 2004 en overschrijding van de wettelijke termijn voor afhandeling van deze klacht

1. Verzoekster klaagde op 2 juli 2004 bij het college over het uitblijven van een reactie op haar verzoek om handhaving van 6 maart 2004. Daar een reactie op deze klacht uitbleef, klaagde verzoekster op 26 augustus 2004 hierover bij het college. Bij brief van 9 september 2004 achtte het college verzoeksters klacht van 2 juli 2004 wat betreft het uitblijven van een besluit op haar verzoek om handhaving gegrond. Verzoekster attendeerde het college vervolgens bij brief van 9 oktober 2004 erop dat zij nog geen reactie op haar brief van 26 augustus 2004 had gekregen. In reactie hierop deelde het college bij brief van 15 oktober 2004 aan verzoekster mee dat de afhandeling van haar klacht van 2 juli 2004 op grond van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht was verdaagd en derhalve binnen de termijn was afgehandeld.

2. Het college verduidelijkte dit standpunt tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman met de verklaring dat de afhandeling van verzoeksters klacht van 2 juli 2004 middels de brieven van 12 juli 2004 en 13 juli 2004 met vier weken was verdaagd, maar dat de gebruikte formulering in deze brieven te wensen overliet. Het college gaf aan dat dit in de brief van 30 augustus 2004 aan verzoekster was aangegeven en dat excuses voor de onduidelijkheid waren gemaakt. Tevens merkte het college tijdens het onderzoek op dat de brief van 26 augustus 2004 als correspondentie over een klacht was beschouwd en niet

als afzonderlijke klacht. Het college constateerde dat in de brief ook een zelfstandige klacht werd geformuleerd en was daarom van oordeel dat verzoeksters klacht van 26 augustus 2004 niet binnen de wettelijke termijn was afgedaan.

3. Het motiveringsbeginsel houdt in dat het handelen van een bestuursorgaan feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. De gegeven motivering moet de beslissing op de klacht kunnen dragen. Het vereiste van een draagkrachtige motivering impliceert onder meer dat de beslissing op een klacht moet uitgaan van een juiste interpretatie van de toepasselijke wettelijke voorschriften.

4. Op grond van artikel 9:11, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht dient een klacht binnen zes weken na ontvangst te zijn afgehandeld. Ingevolge het tweede lid van dit artikel kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

5. De Nationale ombudsman deelt niet het standpunt van het college dat verzoeksters klacht van 2 juli 2004 bij brieven van 12 en 13 juli 2004 was verdaagd. De Nationale ombudsman is daarentegen van mening dat de brieven van 12 en 13 juli 2004 voor onduidelijkheid over de termijnen van klachtbehandeling hebben gezorgd. Pas bij brief van 30 augustus 2004 deelde het college de juiste termijnen voor klachtbehandeling aan verzoekster mee en bood het college zijn excuses aan voor de bij de afhandeling gemaakte fouten. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had het college met betrekking tot verzoeksters klacht van 26 augustus 2004 dan ook tot de conclusie moeten komen dat er in casu is uitgegaan van een onjuiste interpretatie van het bepaalde in artikel 9:11, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht. De klacht van verzoeker is dan ook in strijd met het motiveringsvereiste ongegrond verklaard.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

6. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

7. Ten aanzien van verzoeksters klacht over de overschrijding van de wettelijke behandelingstermijn is de Nationale ombudsman van oordeel dat het college verzoeksters brief van 26 augustus 2004 als voortgezette correspondentie op de klacht van 2 juli 2004 had kunnen opvatten. In dat geval had het in de rede gelegen dat het college in zijn reactie van 9 september 2004 op verzoeksters klacht van 2 juli 2004 tevens op verzoeksters brief van 26 augustus 2004 was ingegaan. Door pas bij brief van 15 oktober 2004 op verzoeksters brief van 26 augustus 2004 in te gaan, heeft het college niet in overeenstemming met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Weert is

gegrond ten aanzien van:

- het ongegrond verklaren van verzoeksters klacht van 26 augustus 2004, wegens schending van het motiveringsvereiste;
- de behandelingsduur van de klacht van 26 augustus 2004, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

niet gegrond ten aanzien van:

- het ongegrond verklaren van verzoeksters klacht van 19 juli 2004.

Onderzoek

Op 23 september, 16 oktober en 23 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman verzoekschriften van mevrouw W. te Weert, ingediend door de heer S. te Bladel, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Weert. Naar deze gedragingen werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

Algemeen

1. Op 6 maart 2004 diende verzoekster bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Weert (verder het college) een verzoek in om over te gaan tot handhaving inzake een zonder vergunning gebouwde terrasoverkapping aan de X.straat te

Weert.

2. Het college besloot op 6 april 2004 om een bouwvergunning voor de desbetreffende terrasoverkapping te verlenen.

3. Verzoekster diende hiertegen op 6 mei 2004 een bezwaarschrift in.

4. Op 25 mei 2004 werd verzoekster uitgenodigd voor een hoorzitting in het kader van dit bezwaar:

"...U heeft een bezwaarschrift ingediend tegen ons besluit (...). Wij nodigen u uit voor een te houden hoorzitting, waarin u deze bezwaren mondeling kunt toelichten. (...)

Deze openbare hoorzitting is vastgesteld op 30 juni 2004 (...) te Weert..."

Ten aanzien van de door verzoekster op 19 juli 2004 ingediende klacht

5. Bij brief van 28 mei 2004 deelde verzoekster de gemeente het volgende mee:

"...Allereerst wil ik u wijzen op het feit, dat u - gelet op de datum waarop de hoorzitting zal worden gehouden - de wettelijke termijn voor bezwaarbehandeling overschrijdt. Bovendien bent u in deze procedure met mij geen verdaging overeengekomen. Ik moge u dan ook uitdrukkelijk verzoeken om binnen de wettelijke termijn tot een beslissing op mijn bezwaar te komen en derhalve de datum van hoorzitting hiermee in lijn te brengen..."

6. De ontvangst van deze brief werd op 7 juni 2004 door de gemeente bevestigd.

7. Naar aanleiding hiervan reageerde verzoekster bij brief van 10 juni 2004 (per fax verzonden op 9 juni 2004) als volgt:

"...U geeft daarbij aan dat ik zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken bericht zal ontvangen. Daar bij de voornoemde 4 weken alsook de door u aangekondigde datum van de hoorzitting de wettelijke termijn wordt overschreden, maak ik hiertegen bezwaar..."

8. Vervolgens liet het college bij brief van 10 juni 2004 het volgende aan verzoekster weten:

"...Aangezien wij er in verband met de verdere behandeling van deze zaak niet in slagen om binnen zes weken een beslissing te nemen besluiten wij met ingang van 18 juni 2004 de beslissing op uw bezwaarschrift voor ten hoogste vier weken te verdagen. Dit betekent dat u binnen deze verlengde termijn een beslissing van ons kunt verwachten..."

9. Op 19 juli 2004 diende verzoekster een klacht in over de gang van zaken. Zij gaf in haar brief onder meer het volgende aan:

"Eveneens kan ik vaststellen dat de gemeente middels haar schrijven van 25 mei 2004 impliciet al heeft verdaagd door de inzageperiode alsook de hoorzitting pas na het verstrijken van de wettelijke termijn in te plannen. Het college verdaagt in formele zin pas na de ontvangst van mijn faxbericht van 9 juni 2004 (verzenddatum brief 10 juni 2004). Hiermee is vastgesteld dat het college bij de vaststelling van de hoorzitting en de inzageperiode onrechtmatig heeft gehandeld en dit is haar zeer wel verwijtbaar."

10. De ontvangst van deze klacht werd op 23 juli 2004 door de gemeente Weert bevestigd:

"...U ontvangt zo spoedig mogelijk antwoord, doch uiterlijk binnen 8 weken..."

11. Hierop reageerde verzoekster bij brief van 26 juli 2004 als volgt:

"...In voornoemde brief stelt u dat ik zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 8 weken antwoord zal ontvangen op de klacht.

Het voorgaande lijkt mij geenszins in overeenstemming met hetgeen de wet qua behandeltermijn van een klacht stelt.

(...)

Derhalve verneem ik gaarne per omgaande waarom u van de wettelijke termijn afwijkt, wie de klachtenhandelaar is en bij welke verordening of besluit hem of haar mandaat is verleend voor de klachtbehandeling..."

12. De gemeente liet verzoekster bij brief van 27 juli 2004 het volgende weten:

"...Zoals reeds aangegeven in mijn vorig schrijven (brief van 13 juli 2004, zie hierna onder 19; N.o.) vindt klachtafhandeling plaats overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarin is bepaald dat een klacht binnen zes weken of -indien het een gedraging van een bestuursorgaan betreft- binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd..."

13. Bij brief van 4 september 2004 klaagde verzoekster over het uitblijven van een reactie van het college op haar klacht van 19 juli 2004.

14. Op 21 september reageerde het college op verzoeksters klacht van 19 juli 2004. Het college verklaarde verzoeksters klacht ongegrond:

"...overwegende (...)

dat het bezwaarschrift bij brief van 6 mei 2004 is ingediend;

dat de beslissing bij besluit van 10 juni 2004 met ingang van 18 juni 2004 voor ten hoogste 4 weken tijdig is verdaagd;

dat aan het nemen van een verdagingsbesluit door de wet verder geen beperkingen worden gesteld;

dat het verzenden van een bericht voordat een formeel verdagingsbesluit is genomen welk bericht betrekking heeft op het plannen van een hoorzitting tijdens de verdagingsperiode en omtrent het ter inzage leggen van stukken gedurende de verdagingsperiode, minder elegant is doch dat dit niet als onrechtmatig kan worden aangemerkt;

(...)

besluiten:

de bij brief van 19 juli 2004, (...) ingediende klachten ongegrond te verklaren..."

15. Op 18 oktober 2004 klaagde verzoekster over het uitblijven van een reactie op haar klacht van 4 september 2004.

16. Het college reageerde hierop bij brief van 21 oktober 2004 (verzonden 22 oktober 2004):

"...Middels bovengenoemd schrijven legt u zodoende een klacht neer inzake de gedragingen van de betreffende klachtenbehandelaar.

Krachtens artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht dient een klacht binnen zes weken te worden afgehandeld. Het tweede lid van voornoemd artikel biedt een verdagingsmogelijkheid van maximaal 4 weken. Zoals u inmiddels weet is uw klacht van 19 juli 2004 bij brief van 21 september 2004 (...) afgehandeld. Dit is buiten de geldende afhandelingstermijn van 6 weken na ontvangst van het klaagschrift. Van voornoemde verdagingsmogelijkheid is immers geen gebruik gemaakt.

Hiervoor bieden wij u onze excuses aan..."

Ten aanzien van de door verzoekster op 26 augustus 2004 ingediende klacht

17. Op 2 juli 2004 klaagde verzoekster er bij het college over dat het college nog niet had gereageerd op haar verzoek van 6 maart 2004 om over te gaan tot handhaving inzake een zonder vergunning gebouwde terrasoverkapping en dat het college haar niet had geïnformeerd over het legaliseren van de desbetreffende terrasoverkapping.

18. Op 12 juli 2004 werd de ontvangst van de klacht door de gemeente bevestigd:

"...Uw klacht zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de termijn van 8 weken (artikel 10, lid 1 van de verordening (Klachtenregeling gemeente Weert; N.o.)) worden afgehandeld..."

19. Op 13 juli 2004 liet de gemeente Weert verzoekster naar aanleiding van haar verzoek om toezending van de verordening "Klachtenregeling gemeente Weert" het volgende weten:

"...Klachtenafhandeling binnen onze gemeente vindt plaats overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Awb. Voor de eigen bestuurspraktijk gelden er interne richtlijnen, die zijn afgeleid van de (oude) verordening uit 1996. Het gaat hierbij o.a. om wie klachtenbehandelaar is. De verordening als zodanig geldt niet meer sedert de inwerkingtreding van de Awb.

(...) Wat betreft de termijn van afhandeling is abusievelijk verwezen naar de verordening. In geval het een bestuursorgaan betreft is dat volgens de Awb geen 8 maar 10 weken. Wij streven intern naar 8 weken. In alle andere gevallen geldt afhandeling binnen 6 weken. De afhandeltermijn kan met ten hoogste 4 weken worden verdaagd..."

20. Daarnaast gevraagd verduidelijkte de gemeente haar brief van 13 juli 2004 op 30 juli 2004:

"...E.e.a. is geregeld in hoofdstuk 9 van deze wet (de Algemene wet bestuursrecht; N.o.). Daarin - om concreet te zijn in artikel 9:11 met verwijzing naar artikel 9:3- is dus ook bepaald dat een klacht tegen een gedraging van een bestuursorgaan binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld en dat de afhandeling voor ten hoogste vier weken kan worden verdaagd..."

21. Op 26 augustus 2004 klaagde verzoekster over het uitblijven van een reactie op haar klacht van 2 juli 2004.

22. Bij brief van 9 september 2004 verklaarde het college verzoeksters klacht van 2 juli 2004 wat betreft het uitblijven van een beslissing op haar verzoek van 6 maart 2004 gegrond en bood hiervoor zijn excuses aan.

23. Op 9 oktober 2004 attendeerde verzoekster het college erop dat het college nog niet op haar klacht van 26 augustus 2004 had gereageerd:

"...Tot op heden heb ik niet van u mogen vernemen en stel ik vast, dat u hiermee de wettelijke termijn heeft overschreden en u bovendien in gebreke bent gebleven ten aanzien van uw plicht om mij tijdig te informeren over een eventuele verdaging.

Derhalve mag ik er gerechtvaardigd op vertrouwen, dat u mij binnen 7 dagen na datum van dit schrijven zult hebben bericht over de afhandeling van voornoemde klacht, waarbij ik u

uitdrukkelijk verzoek om hierbij tevens de overschrijding van de wettelijke termijn en het plichtsverzuim met betrekking tot het verdagen als klachtonderdelen te behandelen..."

24. Het college reageerde hierop bij brief van 15 oktober 2004:

"...Middels bovengenoemd schrijven legt u zodoende een klacht neer inzake de gedragingen van de betreffende klachtenbehandelaar.

Krachtens artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht dient een klacht binnen zes weken te worden afgehandeld. In het onderhavige geval is wegens de zomervakantie gebruik gemaakt van de verdagingsmogelijkheid die het tweede lid van voornoemd artikel biedt. In ons schrijven van 30 augustus 2004 (...) is u dit verduidelijkt.

Zoals u inmiddels weet is uw klacht van 2 juli 2004 tegen de wethouder bij brief van 9 september 2004 (...) afgehandeld. Dit is binnen de geldende afhandelingstermijn van 10 weken na ontvangst van het klaagschrift..."

Ten aanzien van een door verzoekster op 1 augustus 2004 ingediende klacht.

25. Bij brief van 1 augustus 2004 klaagde verzoekster over de aan haar verstrekte informatie over de termijnen voor klachtenbehandeling:

"...In beide procedures is door uw klachtencoördinator de ontvangst van de klacht bevestigd en daarbij aangegeven, dat ik zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 8 weken antwoord zal ontvangen. Hierbij kan worden vastgesteld, dat de klachtencoördinator verwijtbaar heeft gehandeld door willens en wetens een onjuiste voorstelling van de wettelijke termijn te geven.

In beide procedures heb ik vervolgens de vraag gesteld of de termijn, die mij bij de ontvangstmelding van de klacht is meegedeeld, in overeenstemming is met hetgeen de wet stelt.

In beide procedures is mij vervolgens te verstaan gegeven dat de klacht binnen tien weken na ontvangst dient te zijn afgehandeld, waarbij ten hoogste met vier weken kan worden verdaagd en de gemeente Weert er intern naar streeft om binnen 8 weken tot afhandeling te komen.

Volgens opgave van de klachtencoördinator wordt de termijn van tien weken gerechtvaardigd doordat het in beide procedures zou gaan om een klacht gericht tegen een bestuursorgaan.

Voorts geeft hij al bij voorbaat te kennen dat er wellicht verdaagd zal moeten worden vanwege de vakantieperiode.

Mijns inziens geeft de klachtencoördinator in beide procedures ook in tweede aanleg een onjuiste uitleg aan hetgeen de wet met betrekking tot de termijn van klachtafhandeling stelt, daar in de onderhavige klachtprocedures een termijn van 6 weken dient te worden gehanteerd. En dit is hem zeer wel verwijtbaar..."

26. Op 30 augustus 2004 reageerde het college als volgt op verzoeksters klacht:

"...Daarbij is vast komen te staan dat er in de ontvangstbevestiging van de door u bedoelde klachten een onjuiste maximale behandelingstermijn van 8 weken is aangegeven.

In tweede instantie heeft de coördinator u bericht dat de afhandelingstermijn 10 weken bedraagt.

Naar ons is gebleken heeft hij hiermee beoogd aan te geven dat de afhandeling van de klacht (...) binnen de wettelijke termijn van 6 weken niet gehaald kan worden in verband met de afwezigheid van de leden van ons college wegens vakantie, en dat daarom gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid om de afhandeling krachtens artikel 9:11, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht met 4 weken te verdagen.

De gebruikte formulering laat echter te wensen over en kan o.a. leiden tot de onjuiste conclusie dat de afhandelingstermijn inclusief verdaging in totaal 14 weken bedraagt.

Wij constateren dat er bij de afhandeling fouten gemaakt zijn en bieden u voor het daardoor ontstane ongemak bij dezen onze excuses aan.

Vanzelfsprekend zullen wij de wettelijke termijn respecteren, met dien verstande dat wij in dit geval wegens de zomervakantie gebruik maken van de verdagingsmogelijkheid..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

C. Standpunt BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN DE GEMEENTE

In reactie op de klacht deelde het college bij brief van 13 januari 2005 het volgende mee:

"...3. De reden dat de datum van de hoorzitting na het verstrijken van 6 weken is gepland, heeft te maken met de (overvolle) agenda van de verantwoordelijke portefeuillehouder die de hoorzitting voorziet.

(...)

7. In het schrijven van 12 juli 2004 en van 13 juli 2004 is (verzoeksters gemachtigde; N.o.) door de gemeentelijk klachtencoördinator geïnformeerd over de afhandelingstermijn. Zoals uit de brief van 30 augustus 2004 blijkt, is in deze brieven een formulering gehanteerd die te wensen over laat. Beoogd was om aan te geven dat de afhandelingstermijn van 6 weken niet gehaald kan worden en dat daarom gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid om de afhandeling krachtens het bepaalde in de Awb met 4 weken te verdagen.

De duidelijkheid dat deze verdaging was toegepast werd middels de brief van 30 augustus gegeven. Voor de gemaakte fouten en het daardoor ontstane ongemak werd excuses aangeboden.

8. Klacht van 26 augustus is pas bij brief van 15 oktober afgedaan omdat de brief van 26 augustus niet als een afzonderlijke klacht beschouwd is, maar als correspondentie inzake de klacht van 2 juli 2004. De klacht van 2 juli 2004 is bij brief van 9 september 2004 afgedaan.

Ons standpunt ten aanzien van het eerste gedeelte van de klacht is als volgt.

In ons besluit van 21 september 2004 hebben wij de klacht (...) ongegrond verklaard omdat er tijdig binnen de wettelijke termijn, inclusief verdaging, beslist is. Er is wel erkend dat het verzenden van een bericht aangaande een hoorzitting tijdens de verdagingsperiode minder elegant was, aangezien er toen nog geen verdagingsbesluit genomen was. In de klacht werden echter de termen "onrechtmatig" en "woordbreuk" gebruikt en dit is ons inziens onterecht.

Met betrekking tot het tweede gedeelte van de klacht merken wij het volgende op. Zoals bij de beantwoording van vraag 8 is aangegeven, is de brief van 26 augustus 2004 beschouwd als correspondentie over een klacht en niet als afzonderlijke klacht. In de op een na laatste zin van deze brief wordt echter een zelfstandige klacht geformuleerd. Wij moeten constateren dat de wettelijke afdoeningstermijn is verstreken, zonder dat klager bericht heeft ontvangen van verdaging en dit is uiteraard niet correct.

Mede naar aanleiding van onderhavige klacht hebben we maatregelen getroffen ter verbetering van onze klachtenregeling. O.a. middels nieuwe instructies en uitgebreide informatie aan al onze klachtenbehandelaars. Tevens zijn er afspraken gemaakt inzake afhandelingstermijnen en tijdige verdagingsbesluiten..."

D. Reactie verzoekster

Verzoekster liet bij faxbericht van 12 februari 2005 onder meer het volgende weten:

"...Mijns inziens wordt de brief van 21 oktober 2004 door het college uitsluitend en alleen gebruikt om feitelijk achteraf te verklaren, dat zij bij haar besluit van 21 september 2004 op onjuiste gronden tot een ongegrond verklaring van mijn klacht komt. De brief van 21

oktober refereert derhalve alleen maar aan de klacht van 19 juli 2004 en de toen al geconstateerde termijn overschrijding..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."

Artikel 9:11

"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."