



Rapport

Datum: 15 september 2005
Rapportnummer: 2005/266

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Tilburg medio mei 2005 zijn klacht van 7 januari 2005 nog niet had afgedaan.

Beoordeling

1. Verzoeker heeft op 7 januari 2005 bij de dienst Publiekszaken van de gemeente Tilburg een klacht ingediend over een medewerker van de dienst Sociale Zaken van de gemeente Tilburg. De ontvangst van deze klacht werd op 18 januari 2005 schriftelijk door de gemeente bevestigd.

In verband met het uitblijven van nader bericht stuurde verzoeker de gemeente op 22 april 2005 een rappelbrief. Toen hij daar na drie weken nog geen reactie op had ontvangen, richtte hij zich met een verzoekschrift tot de Nationale ombudsman.

2. In dezelfde week reageerde de gemeente Tilburg schriftelijk op verzoekers klacht. De brief van de gemeente, gedateerd 12 mei 2005, en verzoekers brief aan de Nationale ombudsman, gedateerd 14 mei 2005, hebben elkaar kennelijk gekruist.

3. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman erkende de gemeente dat tijdige behandeling van verzoekers klacht aan de aandacht was ontsnapt, en dat ook niet was gedacht aan de mogelijkheid c.q. verplichting om de afdoening van de klacht te verdagen. Volgens de gemeente hing een en ander samen met het gelijktijdige aanbod van veel andere klachten.

De gemeente liet voorts weten dat verzoeker inmiddels had aangegeven niet tevreden te zijn met het antwoord van de gemeente van 12 mei 2005, en dat de gemeente daarom had besloten de klacht alsnog formeel te behandelen. De klacht zou eind juni 2005 worden behandeld op een hoorzitting. Formele klachtafdoening vond vervolgens plaats op 13 juli 2005.

4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Bestuursorganen zullen zich moeten inspannen om procedures waarvoor een wettelijke afdoeningstermijn geldt binnen die termijn af te wikkelen. En indien een burger tijdens een dergelijke procedure bij het bestuursorgaan rappelleert, behoort snel op dat rappel te worden gereageerd.

5. Voor de afhandeling van klachten als die van verzoeker geldt op grond van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht een afdoeningstermijn van in beginsel zes weken. Bij inschakeling van een adviescommissie is deze termijn tien weken. De afdoeningstermijn kan eventueel voor vier weken worden verdaagd. Het bestuursorgaan behoort betrokkene daarover dan wel tijdig, voor afloop van de reguliere termijn, schriftelijk te informeren.

6. Op het moment dat verzoeker bij de gemeente Tilburg rappelleerde, waren al vijftien weken verlopen sinds de indiening van zijn klacht. De wettelijke beslistermijn was toen dus al ruimschoots overschreden. Daarna duurde het nog eens bijna drie maanden voordat zijn klacht formeel werd afgehandeld.

7. Het spreekt voor zich dat hetgeen van de zijde van de gemeente ter verklaring voor dit tijdsverloop naar voren is gebracht, te weten een gelijktijdig aanbod van veel andere klachten waardoor tijdige behandeling van verzoekers klacht aan de aandacht was ontsnapt, daarvoor geen rechtvaardiging vormt.

Overigens had de gemeente een procedure bij de Nationale ombudsman wellicht kunnen voorkomen door niet pas na drie weken op verzoekers rappelbrief te reageren.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de klachtencommissie van de dienst Publiekszaken van de gemeente Tilburg is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 18 mei 2005 ontving de Nationale ombudsman een op 14 mei 2005 gedateerd verzoekschrift van de heer W. te Tilburg, met een klacht over een gedraging van de dienst Publiekszaken van de gemeente Tilburg.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg verzocht op de klacht te reageren. Daarbij werden enkele specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De gemeente liet weten zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt.

A. feiten

1. Verzoeker diende op 7 januari 2005 bij de dienst Publiekszaken van de gemeente Tilburg een klacht in over het functioneren van zijn casemanager van de Sociale Dienst van de gemeente Tilburg.

Op 18 januari 2005 ontving verzoeker een ontvangstbevestiging.

2. In verband met het uitblijven van nader bericht van de zijde van de gemeente, stuurde verzoeker op 22 april 2005 een rappelbrief.

3. In verband met het uitblijven van een reactie op zijn rappelbrief richtte verzoeker zich bij brief van 14 mei 2005 tot de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoeker

Verzoekers standpunt is weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt gemeente Tilburg

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de gemeente Tilburg bij brief van 21 juni 2005 weten dat de beantwoording van verzoekers klacht helaas te lang heeft geduurd. Volgens de gemeente lag dat onder meer aan het gelijktijdige aanbod van veel andere klachten. Daardoor was tijdige behandeling van verzoekers klacht aan de aandacht ontsnapt. Ook was niet gedacht aan de mogelijkheid c.q. verplichting om te verdagen, aldus de gemeente.

Overigens had de gemeente naar aanleiding van verzoekers rappelbrief op 12 mei 2005 inhoudelijk op zijn klacht gereageerd. De gemeente sprak de mogelijkheid uit dat verzoeker die brief nog niet had ontvangen op het moment dat hij zich met zijn verzoekschrift van 14 mei 2005 tot de Nationale ombudsman richtte.

Voorts gaf de gemeente aan dat verzoeker inmiddels bij brief van 22 mei 2005 aan de gemeente had laten weten dat hij niet tevreden was met het antwoord van 12 mei 2005. In verband daarmee had de gemeente besloten alsnog advies te vragen aan de klachtencommissie van de dienst Publiekszaken. De klacht zou op 27 juni 2005 worden behandeld op een hoorzitting, waarvoor verzoeker inmiddels was uitgenodigd.

Telefonisch werd van de zijde van de gemeente nog meegedeeld dat verzoekers klacht in eerste instantie informeel was behandeld. Omdat verzoeker niet tevreden was met de uitkomst daarvan, werd alsnog de formele procedure gevolgd. Formele afhandeling van de klacht vond plaats bij brief van 13 juli 2005.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 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.”

Afdeling 9.1.3 bevat aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure.