



Rapport

Datum: 8 november 2005
Rapportnummer: 2005/343

Klacht

Verzoekers klagen erover dat tot op de dag dat zij zich wendden tot de Nationale ombudsman (7 juni 2005) het college van burgemeester en wethouders van Lith niet heeft beslist op hun klachtbrieven van 22 december 2003, 31 oktober 2004 en 11 december 2004.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Bij brief van 22 december 2003 dienden verzoekers bij het college van burgemeester en wethouders van Lith een klacht in over de handhavende taak met betrekking tot en toezicht op de naleving van het Besluit horeca-, sport- en recreatie-inrichtingen milieubeheer door de gemeente Lith. De gemeente ontving deze brief op 24 december 2003.

2. De gemeente stuurde op 13 januari 2004 een ontvangstbevestiging aan verzoekers. In deze ontvangstbevestiging was aangegeven, dat de afdoening van de brief van 22 december 2003 enige tijd zou vergen.

3. Bij brief van 11 maart 2004 berichtte de gemeente verzoekers dat de behandeling van de klacht aanzienlijke vertraging had opgelopen en bood hun daarvoor excuses aan. Verder deelde de gemeente mede dat zij voornemens was uiterlijk binnen zes weken te reageren op de klacht.

4. Bij brief van 24 maart 2004 verzocht de gemeente verzoekers de klacht binnen twee weken nader toe te lichten dan wel te concretiseren, omdat het de gemeente niet duidelijk was geworden tegen welke gedragingen hun klacht zich precies richtte.

5. In reactie daarop concretiseerden verzoekers hun klacht in hun brief van 6 april 2004.

6. Bij brief van 22 april 2004 berichtte de gemeente verzoekers dat hun brief van 6 april 2004 ter behandeling was doorgestuurd naar de Sector Ruimte en Wonen (cluster Milieu) en dat het onderzoek dat door de afdeling in gang was gezet meer tijd vroeg dan gebruikelijk was. Om die reden verdaagde de gemeente de behandeling van de klacht met vier weken tot en met 6 mei 2004.

7. Op 10 mei 2004 stuurde de gemeente verzoekers een ontvangstbevestiging van hun brief van 6 april 2004. In deze ontvangstbevestiging was aangegeven dat de afdoening ervan enige tijd zou vergen. De brief was in behandeling bij de klachtencoördinator.

8. Op 12 mei 2004 vond een gesprek plaats met het hoofd van de Sector Ruimte en Wonen, een beleidsambtenaar van het cluster Milieu en de klachtencoördinator. Volgens het verslag van dit gesprek wensten verzoekers ook na de uitleg die in het gesprek was verschaft hun klacht te handhaven. Het hoofd van de sector Ruimte en Wonen en de beleidsambtenaar van het cluster Milieu zegden toe intern nog eens na te denken over de wijze waarop de afdeling omgaat met klachten over geluidsoverlast in het algemeen en de klacht van verzoekers in het bijzonder. Eventueel zou een en ander met een advies aan het college worden voorgelegd. Daarna zouden verzoekers bericht ontvangen. De klachtencoördinator stelde voor het cluster Milieu hiervoor nog een aantal weken te geven. Als dat geen oplossing bood, zouden verzoekers worden uitgenodigd voor een gesprek met de interne hoorcommissie bestaande uit een bestuurder, de gemeentesecretaris en de klachtencoördinator. Verzoekers gingen akkoord met dit voorstel.

9. In een brief van het college van 8 september 2004 werd verzoekers medegedeeld dat op 21 juli 2004 telefonisch met hen een afspraak was gemaakt voor een gesprek met de interne hoorcommissie op 3 september 2004. Volgens het college waren verzoekers zonder bericht van verhindering niet verschenen. Het college ging zonder tegenbericht ervan uit dat verzoekers geen behoefte meer hadden om hun standpunt nader toe te lichten en het college zou zo spoedig mogelijk een beslissing nemen op de klacht.

10. In reactie daarop schreven verzoekers het college bij brief van 12 september 2004 dat volgens hen de afspraak was gepland op 17 september 2004 en verzochten het college een nieuwe afspraak te maken.

11. Bij brief van 29 september 2004 bevestigde het college de telefonische afspraak dat het gesprek zou plaatsvinden op 12 november 2004.

12. Op 31 oktober 2004 dienden verzoekers bij het college een klacht in over schending van hun privacy door de gemeente Lith.

13. Op 12 november 2004 stuurde de gemeente verzoekers een ontvangstbevestiging van de brief van 31 oktober 2004. In de ontvangstbevestiging was aangegeven, dat de afdoening ervan enige tijd zou vergen. De brief was in behandeling bij de klachtencoördinator.

14. Op 11 december 2004 dienden verzoekers bij de gemeente Lith een klacht in, waarin zij aangaven dat de gemeente Lith het hun onmogelijk maakte om tegen besluiten van deze gemeente bezwaar te maken of een voorlopige voorziening te vragen.

15. Op 21 december 2004 stuurde de gemeente verzoekers een ontvangstbevestiging van de brief van 11 december 2004. In de ontvangstbevestiging was aangegeven, dat de afdoening ervan enige tijd zou vergen. De brief was in behandeling bij de klachtencoördinator.

16. Op 12 november 2004 vond de hoorzitting bij de interne hoorcommissie plaats van verzoekers klacht van 22 december 2003 (zie hiervoor onder 1.). Deze commissie zegde toe dat de formele besluitvorming van het college over de klacht zo spoedig mogelijk zou plaatsvinden.

17. In een e-mail van 4 maart 2005 verzochten verzoekers de klachtencoördinator hen te informeren over de afhandeling van de drie door hen ingediende klachten.

18. In reactie daarop schreef de klachtencoördinator in een e-mail van 15 maart 2005 dat zij helaas niet kon aangeven wanneer de schriftelijke afhandeling van de klachten zou plaatsvinden. Er dienden zich steeds nog urgentere werkzaamheden aan. Intussen spanden haar collega's zich zeer in om tot een oplossing van de problematiek te komen, maar ze nam aan, zo gaf zij aan, dat verzoekers dat al wel bekend was uit de diverse gesprekken die verzoekers met haar en haar collega's hadden gevoerd.

19. In een e-mail van 31 mei 2005 schreven verzoekers de klachtencoördinator dat zij inmiddels elf weken niets hadden vernomen van de gemeente. Indien er binnen een week geen bevredigende afhandeling van hun klachten zou zijn, zouden zij hun klachten doorsturen naar de Nationale ombudsman.

20. Omdat verzoekers niets vernamen van de gemeente, wendden zij zich op 7 juni 2005 tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen.

21. Op 14 juni 2005 legde de Nationale ombudsman het college de klacht voor en stelde daarbij een aantal vragen.

22. In reactie hierop deelde het college bij brief van 29 juni 2005 de Nationale ombudsman onder meer mede dat de klachten nog niet schriftelijk waren afgehandeld. Het streven was erop gericht dit voor 1 oktober 2005 te realiseren. Het speet het college zeer dat de wettelijke afdoeningstermijnen ruimschoots waren overschreden. De verklaring hiervoor was gelegen in de vele mutaties de afgelopen jaren in het personeelsbestand van de gemeente Lith en de als gevolg daarvan ontstane grote werkvoorraden. Voorts was medio 2003 een reorganisatietraject van start gegaan dat ook de nodige ambtelijke capaciteit vergde. Uit het feit dat het college aan andere zaken prioriteit had gegeven boven de - formele - afhandeling van de klachten van verzoekers kon overigens niet worden afgeleid dat het college de klachten niet serieus nam en er inhoudelijk nog niets met de klachten was gedaan, zo gaf het college aan. Er hadden inmiddels diverse gesprekken met verzoekers plaatsgevonden, er waren maatregelen/besluiten genomen in verband met de door verzoekers aan de orde gestelde geluidsproblematiek en er waren ook diverse bezwaar- en beroepsprocedures gevoerd.

Verder schreef het college dat de gemeente Lith zich bevond in een bestuurlijke crisis na ontslag van beide wethouders. Per 1 september 2005 was een nieuwe burgemeester

benoemd. Op kortere termijn zouden er weer twee wethouders zijn en zou het reorganisatietraject naar verwachting eind dit jaar worden afgerond. Het college had er dan ook alle vertrouwen in dat de gemeente Lith weer in rustiger vaarwater terecht zou komen en dat termijnoverschrijdingen als deze tot het verleden zouden gaan behoren.

23. Bij brief van 10 oktober 2005 liet het college de Nationale ombudsman weten dat op 29 september 2005 op de drie klachten was beslist.

II. Beoordeling

24. 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.

25. Op grond van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift af te handelen. Indien een klachtadviesinstantie wordt ingeschakeld, dient de klacht binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift te worden afgedaan. Op grond van het tweede lid van artikel 9:11 van de Awb kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging moet het bestuursorgaan de betrokkene(n) schriftelijk mededeling doen (zie Achtergrond onder 1).

26. De gemeente Lith kent een klachtadviescommissie (zie Achtergrond onder 2). Desalniettemin geldt de hiervoor genoemde termijn van tien weken niet, aangezien de gemeente in haar klachtenverordening (zie Achtergrond onder 2) zichzelf een kortere termijn van zes weken heeft gesteld voor de afdoening van klachten. Van een (tijdige) verdaging van deze termijn is met betrekking tot geen van de klachten van verzoekers sprake geweest.

27. Het college had op het moment dat verzoekers zich tot de Nationale ombudsman wendden (7 juni 2005) nog niet beslist op hun eerste klacht van 22 december 2003 en op geen enkele wijze gereageerd op de twee latere klachten van 31 oktober en 11 december 2004, afgezien van het verzenden van ontvangstbevestigingen. Vastgesteld moet worden dat de afdoeningstermijn in alle drie de gevallen ruimschoots is overschreden.

28. Hetgeen door het college ter verklaring voor dit tijdsverloop naar voren is gebracht, te weten mutaties in het personeelsbestand, grote werkvoorraden, een reorganisatietraject, de prioriteitstelling van het college en een bestuurlijke crisis, vormt wel een verklaring, maar geen rechtvaardiging voor het gedurende zo lange tijd niet (afdoende) reageren op de klachten van verzoekers.

Door de klachten van verzoekers niet binnen de daarvoor gestelde termijn af te handelen heeft het college gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lith is gegrond, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het college op 29 september 2005 alsnog op de drie klachten heeft beslist.

Onderzoek

Op 10 juni 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer X en mevrouw Y te Lith, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Lith. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college verzocht op de klacht te reageren en werd het college een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van het college gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

klaagschriften van verzoekers van 22 december 2003, 31 oktober en 11 december 2004 aan de gemeente

ontvangstbevestigingen van de gemeente van 13 januari, 10 mei, 12 november en 21 december 2004 aan verzoekers

brieven van de gemeente van 11 en 24 maart en 22 april 2004 aan verzoekers

brieven van verzoekers van 6 april en 12 september 2004 aan de gemeente

verslag van het gesprek van 12 mei 2004 tussen de gemeente en verzoekers

brieven van het college van 8 en 29 september 2004 aan verzoekers

verslag van de hoorzitting van 12 november 2004

e-mails van verzoekers van 4 maart en 31 mei 2005 aan de klachtencoördinator

e-mail van de klachtencoördinator van 15 maart 2005 aan verzoeker

verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 7 juni 2005

fax van de Nationale ombudsman aan het college van 14 juni 2005

brief van het college aan de Nationale ombudsman van 29 juni en 10 oktober 2005

Bevindingen

zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. 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 (de artikelen 9.13 tot en met 9:16) van de Awb bevat aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure.

2. Regeling interne klachtenbehandeling gemeente Lith 2001

Artikel 10

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes 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 degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Artikel 12

“1. De behandeling van de klacht geschiedt in eerste aanleg door de sector waarop de klacht betrekking heeft. Hierbij is ook de medewerker betrokken waarop de klacht betrekking heeft. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, wordt in eerste aanleg door het bestuursorgaan zelf behandeld.

2. Wanneer de behandeling van de klacht in eerste aanleg niet leidt tot een voor beide partijen aanvaardbare afdoening, dan vindt behandeling van de klacht in tweede aanleg plaats door een interne commissie, bestaande uit een bestuurder, de gemeentesecretaris en de klachtencoördinator, voor zover zij niet persoonlijk betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.”