



Rapport

Datum: 15 november 2005
Rapportnummer: 2005/348

Klacht

Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling van haar bezwaarschrift van 19 maart 2004 tegen de beschikking eigen bijdrage zorg zonder verblijf van 27 februari 2004 door het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. dan wel het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland.

Verder klaagt verzoekster erover dat het regiokantoor van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in Heerhugowaard in de ontvangstbevestiging van 3 augustus 2004 van haar bezwaarschrift is uitgegaan van een behandeltermijn van veertien weken.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de klachtencommissie van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in de ontvangstbevestiging van 8 september 2004 van haar klacht ook is uitgegaan van een behandeltermijn van veertien weken.

Beoordeling

Algemeen

1. Voor genoten zorg zonder verblijf is een eigen bijdrage verschuldigd, die per week wordt vastgesteld en afhankelijk is van de vastgestelde maximale weekbijdrage en het aantal uren zorg dat is ontvangen. De hoogte van de maximale weekbijdrage wordt berekend op basis van de samenstelling van het huishouden (leeftijd), de leeftijd (boven of onder 65 jaar), de hoogte van het belastbaar inkomen van twee jaar terug van de cliënt, plus, indien van toepassing, de hoogte van het belastbaar inkomen van twee jaar terug van de partner. Op grond van het Administratiebesluit bijzondere ziektekostenverzekering (Stb. 1983, 253) verricht het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK-BZ) de administratieve taak van landelijk kantoor voor de registratie van de vaststelling en de betaling van de eigen bijdrage. Het CAK-BZ maakt de hoogte van de maximale weekbijdrage kenbaar door middel van een beschikking. Deze taak verricht het CAK-BZ namens de uitvoeringsorganen als bedoeld in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

2. Het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland (IZA) is een openbaar lichaam als bedoeld in de Wet gemeenschappelijke regelingen (zie Achtergrond, onder 1. en 2.). Het openbaar lichaam is een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld. Het bestuur van het IZA bestaat ingevolge artikel 12 van de Wet gemeenschappelijke regelingen (zie Achtergrond, onder 1.) uit een algemeen bestuur, een dagelijks bestuur en een voorzitter. Ingevolge artikel 1:1, eerste lid, onder a, van de Awb (zie Achtergrond, onder 8.) zijn deze organen van het IZA bestuursorganen.

Het IZA voert een publiekrechtelijke ziektekostenregeling voor ambtenaren uit. Als zodanig is het IZA uitvoeringsorgaan ingevolge de AWBZ.

3. Ingevolge artikel 58 van de AWBZ (zie Achtergrond, onder 5.) wordt een beslissing van een uitvoeringsorgaan op bezwaar inzake een aanspraak op zorg of op een vergoeding ingevolge deze wet niet genomen dan nadat daaromtrent door het College voor zorgverzekeringen op verzoek van het bestuursorgaan advies is uitgebracht. Deze bepaling is echter niet van toepassing voor zover het bezwaarschrift betrekking heeft op een verschuldigde eigen bijdrage zorg zonder verblijf. In zo een situatie is artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 8.) van toepassing. Hierin is bepaald dat het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien ten behoeve van de beslissing op het bezwaar een adviescommissie is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan. 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. Het dagelijks bestuur van het IZA is het bestuursorgaan dat bevoegd is te beslissen op een bezwaarschrift tegen een beschikking waarmee de eigen bijdrage zorg zonder verblijf door het CAK-BZ is vastgesteld (zie Achtergrond, onder 2. en 3.).

4. In artikel 9:11 van de Awb (zie Achtergrond, onder 8.) is bepaald dat het bestuursorgaan een klacht afhandelt binnen zes weken of - indien een commissie wordt belast met de behandeling van en de advisering over klachten - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. 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.

Ingevolge artikel 9:14 van de Awb (zie Achtergrond, onder 8.) kan bij besluit van een bestuursorgaan een commissie worden belast met de behandeling van en de advisering over klachten. Bij besluit van 26 november 1998 heeft het algemeen bestuur van het IZA het Klachtenreglement IZA Nederland vastgesteld. Hierin is geregeld dat de klachtencommissie van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland (hierna: klachtencommissie IZA) het dagelijks bestuur adviseert over de beslissing op een schriftelijke klacht van een klager (zie Achtergrond, onder 4.).

De klachtencommissie IZA is een orgaan van het openbaar lichaam IZA, een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld. Ingevolge artikel 1:1, eerste lid, onder a, van de Awb (zie Achtergrond, onder 8.) is de klachtencommissie IZA bestuursorgaan.

Bevindingen

5. Op 27 februari 2004 zond het CAK-BZ verzoekster een beschikking eigen bijdrage zorg zonder verblijf. In de bij de beschikking gevoegde toelichting op het indienen van een bezwaarschrift liet het CAK-BZ onder meer weten dat het bezwaarschrift binnen zes weken na de omstreden beslissing bij het CAK-BZ moet zijn ontvangen. Omdat niet het CAK-BZ

een beslissing moet nemen op het bezwaar maar de zorgverzekeraar waarbij betrokkene is verzekerd, moet het bezwaarschrift zijn voorzien van gegevens over de zorgverzekeraar en het polisnummer.

6. Op 19 maart 2004 zond verzoekster een bezwaarschrift, voorzien van de benodigde gegevens, naar het CAK-BZ. In het bezwaarschrift verzocht verzoekster om een ontvangstbevestiging en om op het bezwaarschrift te beslissen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van de Awb.

7. Bij brief van 4 juni 2004 reageerde het CAK-BZ op het bezwaarschrift van verzoekster. Gelet op de gronden van bezwaar koos het CAK-BZ ervoor om naar aanleiding van het bezwaarschrift eerst een schriftelijke toelichting te geven. Het CAK-BZ verzocht verzoekster schriftelijk kenbaar te maken of zij na lezing van de toelichting wenste dat het CAK-BZ haar bezwaarschrift in behandeling nam.

8. Bij brief van 7 juni 2004 liet verzoekster het CAK-BZ weten dat zij wenste dat haar bezwaarschrift van 19 maart 2004 als zodanig werd behandeld.

9. Onder gelijktijdige verzending van een brief met gelijke strekking aan verzoekster, zond het CAK-BZ op 23 juli 2004 verzoeksters bezwaarschrift van 19 maart 2004 door aan het regiokantoor van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in Heerhugowaard (hierna: het regiokantoor IZA) met het verzoek het bezwaarschrift in behandeling te nemen en verzoekster binnen zes weken van de beslissing op bezwaar op de hoogte te stellen.

10. Met een brief van 3 augustus 2004 aan verzoekster bevestigde het regiokantoor IZA namens het dagelijks bestuur van het IZA de ontvangst van het bezwaarschrift dat door het CAK-BZ was doorgeleid. In die brief werd verzoekster erover geïnformeerd dat het bezwaarschrift werd voorgelegd aan een ten behoeve van de beslissing op het bezwaar ingestelde adviescommissie en dat het dagelijks bestuur van het IZA binnen veertien weken op het bezwaarschrift zou beslissen.

11. Bij brief van 4 augustus 2004 zond het regiokantoor IZA het bezwaarschrift ter behandeling door aan het hoofdkantoor van het IZA in Nieuwegein ter attentie van de adviescommissie bezwaarschriften.

12. Op 19 augustus 2004 diende verzoekster bij de Nationale ombudsman een klacht in over het CAK-BZ. Verzoekster klaagde erover dat het CAK-BZ geen bevestiging van ontvangst had gezonden naar aanleiding van haar bezwaarschrift van 19 maart 2004. Verder klaagde verzoekster erover dat het CAK-BZ voornoemd bezwaarschrift eerst op 23 juli 2004 had doorgezonden aan het regiokantoor IZA.

Omdat de klacht niet eerder kenbaar was gemaakt aan het bestuursorgaan dat in dit geval voor de gedragingen van het CAK-BZ verantwoordelijk is, leidde de Nationale ombudsman op verzoek van verzoekster de klacht ter behandeling door naar het IZA. Ter bespoediging

van de afhandeling van verzoeksters klacht werd een afschrift van het verzoekschrift aan het CAK-BZ gestuurd.

13. Met een brief van 8 september 2004 aan verzoekster bevestigde de klachtencommissie IZA de ontvangst van verzoeksters klacht van 19 augustus 2004 bij de Nationale ombudsman. In die brief werd verzoekster erover geïnformeerd dat zij mogelijk door de adviescommissie bezwaarschriften kon worden gehoord en dat het dagelijks bestuur van het IZA binnen veertien weken op de klacht zou beslissen.

Met een brief van 14 september 2004 deelde de klachtencommissie IZA verzoekster mee dat in de brief van 8 september 2004 abusievelijk de adviescommissie bezwaarschriften was vermeld. Het was echter de klachtencommissie IZA die de klacht in behandeling had genomen.

14. Bij brief van 9 september 2004 berichtte de adviescommissie bezwaarschriften verzoekster dat haar bezwaarschrift op 28 september 2004 zou worden behandeld in de vergadering van de adviescommissie. Voorts nodigde de adviescommissie verzoekster uit voor een hoorzitting.

15. Bij brief van 10 september 2004 reageerde het CAK-BZ op verzoeksters klacht van 19 augustus 2004. Het CAK-BZ betreurde het dat niet eerder dan op 4 juni 2004 was gereageerd op verzoeksters bezwaarschrift van 19 maart 2004. De reden van de vertraging was volgens het CAK-BZ gelegen in het feit dat een wijziging van de regelgeving had geleid tot een hoge instroom van correspondentie. Om diezelfde reden was eveneens vertraging opgetreden in de reactie op verzoeksters brief van 7 juni 2004 waarin verzoekster het CAK-BZ liet weten dat zij wenste dat haar bezwaarschrift van 19 maart 2004 als zodanig werd behandeld. Het CAK-BZ bood verzoekster excuses aan voor de ongewenste vertraging in de behandeling van het bezwaarschrift.

16. Op 28 september 2004 adviseerde de adviescommissie bezwaarschriften het dagelijks bestuur van het IZA om verzoeksters bezwaarschrift van 19 maart 2004 deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond te verklaren.

17. Op 28 september 2004 hoorde de klachtencommissie IZA verzoekster telefonisch in het kader van de behandeling van haar klacht.

18. Bij besluit van 11 oktober 2004 verklaarde het dagelijks bestuur van het IZA verzoeksters bezwaarschrift van 19 maart 2004 deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond.

19. Op 26 oktober 2004 bracht de klachtencommissie het rapport van bevindingen uit aan het dagelijks bestuur van het IZA en adviseerde zij om verzoeksters klacht van 19 augustus 2004 gegrond te verklaren en het CAK-BZ aan te bevelen om de organisatie zodanig in te richten dat klachten als de onderhavige worden voorkomen.

20. Op 8 november 2004 verklaarde het dagelijks bestuur van het IZA verzoeksters klacht van 19 augustus 2004 gegrond en beval het het CAK-BZ aan om de organisatie zodanig in te richten dat klachten als de onderhavige worden voorkomen.

21. Op 11 november 2004 wendde verzoekster zich met haar klacht opnieuw tot de Nationale ombudsman. Naast haar klacht over de behandeling van het bezwaarschrift door het CAK-BZ en het IZA klaagde verzoekster erover dat het regiokantoor IZA in de ontvangstbevestiging van 3 augustus 2004 van haar bezwaarschrift automatisch was uitgegaan van een behandeltermijn van veertien weken en dat de klachtencommissie IZA in de ontvangstbevestiging van 8 september 2004 van haar klacht ook was uitgegaan van een behandeltermijn van veertien weken. Volgens verzoekster hadden deze schriftelijke mededelingen van verdaging moeten worden gemotiveerd.

22. In reactie op verzoeksters klacht bij de Nationale ombudsman ten aanzien van de behandeling van het bezwaarschrift voor zover het het CAK-BZ aanging, nam het CAK-BZ het volgende standpunt in. Een bezwaarschrift tegen de beschikking eigen bijdrage zorg zonder verblijf dient in principe te worden doorgezonden naar de betreffende zorgverzekeraar. In sommige situaties kan het bezwaarschrift echter door het CAK-BZ zelf worden afgedaan. Dit was ook zo afgesproken met de toenmalige Ziekenfondsraad (thans College voor zorgverzekeringen; N.o.) en vastgelegd in de circulaire CARE/97031906 van 23 juli 1997 (zie Achtergrond, onder 7.), aldus het CAK-BZ. De inhoud van een bezwaarschrift geeft soms aanleiding om, voordat doorzending ervan plaatsvindt, eerst nadere uitleg omtrent het afgegeven besluit te geven. Dit gebeurt in die situaties waarin het vermoeden bestaat dat na het verstrekken van de aanvullende informatie het bezwaar wellicht kan worden weggenomen. Volgens het CAK-BZ voorkomt deze werkwijze in veel gevallen een bezwaartraject en is zij voor de cliënt prettiger.

Bij het sorteren van de post worden bezwaarschriften gescheiden van de overige post om er voor zorg te dragen dat deze op de juiste wijze worden behandeld. Indien het bezwaarschrift de volledige gegevens van de zorgverzekeraar en de cliënt bevat, wordt het samen met de overige relevante stukken doorgezonden naar deze zorgverzekeraar of een door de zorgverzekeraar ingestelde adviescommissie. Wanneer het bezwaarschrift niet al deze noodzakelijke gegevens bevat, wordt de cliënt door het CAK-BZ om nadere informatie gevraagd. Dit kan tot vertraging in de doorzending van het bezwaarschrift leiden. Ook kan een poststuk bij de postselectie aanvankelijk zijn aangemerkt als een door het CAK-BZ zelf af te handelen bezwaarschrift, terwijl dit bij nader inzien direct had moeten worden doorgezonden, aldus het CAK-BZ.

23.1. In reactie op verzoeksters klacht bij de Nationale ombudsman ten aanzien van de behandeling van het bezwaarschrift, nam het IZA het volgende standpunt in. Een bezwaarschrift tegen de beschikking eigen bijdrage zorg zonder verblijf wordt doorgaans bij het CAK-BZ ingediend. Het CAK-BZ geeft betrokkene meestal een toelichting op de genomen beslissing. Handhaaft betrokkene desondanks het bezwaarschrift, dan zendt het

CAK-BZ het bezwaarschrift ter behandeling door aan het uitvoeringsorgaan, in dit geval het regiokantoor IZA. Het regiokantoor IZA zendt daarna het verweerschrift en het complete dossier ter behandeling door naar de adviescommissie bezwaarschriften. In voorkomende gevallen wordt betrokkene door de adviescommissie gehoord waarna deze het dagelijks bestuur van het IZA adviseert over de te nemen beslissing op het bezwaarschrift. De beslissing op bezwaar van het dagelijks bestuur van het IZA wordt vervolgens naar het regiokantoor IZA gezonden dat op zijn beurt de beslissing doorzendt naar het CAK-BZ. Als het bezwaar gegrond is voert het CAK-BZ de beslissing uit. Deze procedureafspraken liggen niet vast, aldus het IZA.

Ingevolge artikel 5 van het Administratiebesluit bijzondere ziektekostenverzekering (zie Achtergrond, onder 6.) verricht het CAK-BZ zijn administratieve taak onder mandaat van de uitvoeringsorganen, in dit geval het IZA. Het IZA is aan dit algemeen verbindend voorschrift gebonden en heeft geen enkele keuzemogelijkheid om bijvoorbeeld de beschikkingen eigen bijdrage zorg zonder verblijf door een ander dan het CAK-BZ te laten verrichten. Dit beperkt de mogelijkheden om invloed op het CAK-BZ uit te oefenen, aldus het IZA. Wel is er ambtelijk overleg met het CAK-BZ, wordt het CAK-BZ bij de behandeling van klachten betrokken en geeft het IZA door middel van het doen van een aanbeveling aan het CAK-BZ een signaal af hoe de organisatie dient te worden ingericht.

23.2. In reactie op verzoeksters klacht bij de Nationale ombudsman ten aanzien van de behandeltermijn van veertien weken waarvan het regiokantoor IZA in de ontvangstbevestiging van 3 augustus 2004 is uitgegaan, nam het IZA het volgende standpunt in. In het geval een adviescommissie is ingesteld ten behoeve van de beslissing op het bezwaar, is de termijn om op een bezwaarschrift te beslissen overeenkomstig artikel 7:10 van de Awb (zie Achtergrond, onder 8.) tien weken. Uit praktische overwegingen is ervoor gekozen om in de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift bij voorbaat een termijn van veertien weken aan te houden. Zodoende wordt de termijn om te beslissen met vier weken verdaagd.

Het regiokantoor IZA ontving op 27 juli 2004 van het CAK-BZ het bezwaarschrift van verzoekster van 19 maart 2004. Gerekend vanaf de datum van ontvangst tot de beslissing van 11 oktober 2004 van het dagelijks bestuur van het IZA heeft de behandeling van het bezwaarschrift elf weken geduurd.

23.3. In reactie op verzoeksters klacht bij de Nationale ombudsman ten aanzien van de behandeltermijn van veertien weken waarvan de klachtencommissie IZA in de ontvangstbevestiging van 8 september 2004 is uitgegaan, nam het IZA het volgende standpunt in. In het geval een commissie is belast met de behandeling van en de advisering over klachten, is de termijn om op een klacht te beslissen overeenkomstig artikel 9:11 van de Awb (zie Achtergrond, onder 8.) tien weken. Uit praktische overwegingen is ervoor gekozen om in de ontvangstbevestiging van een klacht bij voorbaat een termijn van veertien weken aan te houden. Zodoende wordt de termijn om te

beslissen met vier weken verdaagd.

Het hoofdkantoor IZA ontving op 7 september 2004 van de Nationale ombudsman de klacht van verzoekster van 19 augustus 2004. Gerekend vanaf de datum van ontvangst tot de beslissing van 8 november 2004 van het dagelijks bestuur van het IZA heeft de behandeling van de klacht negen weken geduurd.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandeling van het bezwaarschrift door het CAK-BZ en het IZA

24. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit impliceert dat een bestuursorgaan bezwaarschriften in beginsel dient te behandelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn.

25. Verzoekster diende op 19 maart 2004 een bezwaarschrift in tegen de beschikking eigen bijdrage zorg zonder verblijf die het CAK-BZ op 27 februari 2004 aan verzoekster had gezonden. Het bezwaarschrift bevatte de benodigde gegevens van verzoeksters zorgverzekeraar. Verzoekster wees erop dat het bezwaarschrift overeenkomstig de bepalingen van de Awb moest worden behandeld. Gelet op de gronden van bezwaar koos het CAK-BZ ervoor om naar aanleiding van het bezwaarschrift eerst bij brief van 4 juni 2004 een schriftelijke toelichting te geven. Pas nadat verzoekster kenbaar maakte haar bezwaar te handhaven zond het CAK-BZ het bezwaarschrift op 23 juli 2004 ter behandeling door naar verzoeksters zorgverzekeraar, het IZA. Bij brief van 3 augustus 2004 aan verzoekster bevestigde het regiokantoor IZA namens het dagelijks bestuur van het IZA de ontvangst op 27 juli 2004 van het bezwaarschrift. In deze brief werd verzoekster er onder meer over geïnformeerd dat het dagelijks bestuur van het IZA binnen veertien weken op het bezwaarschrift zou beslissen. Op 11 oktober 2004 besliste het dagelijks bestuur van het IZA op verzoeksters bezwaarschrift van 19 maart 2004.

26. Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift.

27. Het CAK-BZ betreurde het dat niet eerder dan op 4 juni 2004 was gereageerd op verzoeksters bezwaarschrift van 19 maart 2004. De reden van de vertraging was volgens het CAK-BZ gelegen in het feit dat een wijziging van de regelgeving had geleid tot een hoge instroom van correspondentie. Om diezelfde reden was eveneens vertraging opgetreden in de reactie op verzoeksters brief van 7 juni 2004 waarin verzoekster het CAK-BZ liet weten dat zij wenste dat haar bezwaarschrift van 19 maart 2004 als zodanig werd behandeld. Het CAK-BZ bood verzoekster excuses aan voor de ongewenste vertraging in de behandeling van het bezwaarschrift.

28. Het dagelijks bestuur van het IZA verklaarde verzoeksters klacht gegrond en beval het CAK-BZ aan om de organisatie zodanig in te richten dat klachten als de onderhavige

worden voorkomen.

29. In het kader van het onderzoek naar verzoeksters klacht nam het CAK-BZ het standpunt in dat een bezwaarschrift tegen de beschikking eigen bijdrage zorg zonder verblijf in principe dient te worden doorgezonden naar de betreffende zorgverzekeraar. Volgens het CAK kan in sommige situaties een bezwaarschrift door het CAK-BZ zelf worden afgedaan. Dit zou ook zo zijn afgesproken met de toenmalige Ziekenfondsraad en vastgelegd in de circulaire CARE/97031906 van 23 juli 1997 (zie Achtergrond, onder 7.). Voorts geeft de inhoud van een bezwaarschrift volgens het CAK-BZ soms aanleiding om, voordat doorzending ervan plaatsvindt, eerst nadere uitleg omtrent het afgegeven besluit te geven. Dit gebeurt in die situaties waarin het vermoeden bestaat dat na het verstrekken van de aanvullende informatie het bezwaar wellicht kan worden weggenomen. Volgens het CAK-BZ voorkomt deze werkwijze in veel gevallen een bezwaartraject en is zij voor de cliënt prettiger.

30. In het kader van het onderzoek naar verzoeksters klacht nam het IZA onder meer het standpunt in dat het IZA gebonden is aan het Administratiebesluit bijzondere ziektekostenverzekering (zie Achtergrond, onder 6.) en het geen enkele keuzemogelijkheid heeft om bijvoorbeeld de beschikkingen eigen bijdrage zorg zonder verblijf door een ander dan het CAK-BZ te laten verrichten. Dit beperkt de mogelijkheden om invloed op het CAK-BZ uit te oefenen, aldus het IZA.

31. De Nationale ombudsman overweegt in de eerste plaats dat het dagelijks bestuur van het IZA het bestuursorgaan is dat bevoegd is om te beslissen op het bezwaarschrift van verzoekster van 19 maart 2004 (zie Achtergrond, onder 2. en 3.). Het bestuursorgaan heeft geen mandaat verleend aan het CAK-BZ om bezwaarschriften in het kader van eigen bijdrage zorg zonder verblijf te behandelen. Gedragingen van het CAK-BZ in verband met de behandeling van verzoeksters bezwaarschrift worden aan het dagelijks bestuur van het IZA toegerekend.

32. Voorts overweegt de Nationale ombudsman dat de behandeling van bezwaarschriften aan wettelijke termijnen is gebonden. In artikel 7:10 van de Awb (zie Achtergrond, onder 8.) is bepaald dat het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien ten behoeve van de beslissing op het bezwaar een adviescommissie is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan. 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.

33. Ten slotte overweegt de Nationale ombudsman dat de stelling van het CAK-BZ dat in sommige situaties een bezwaarschrift door het CAK-BZ zelf kan worden afgedaan, geen stand kan houden. In de circulaire CARE/97031906 van 23 juli 1997 (zie Achtergrond,

onder 7.) van de toenmalige Ziekenfondsraad is geregeld dat indien een cliënt vragen heeft over de nota, die in beginsel door het CAK-BZ kunnen worden beantwoord. De behandeling van bezwaarschriften valt daar echter niet onder. Een bezwaarschrift moet worden doorgestuurd naar het de verantwoordelijke zorgverzekeraar. Wel dient blijkens de circulaire de ontvangst van het bezwaarschrift door het CAK-BZ te worden bevestigd aan de cliënt.

34. Nu de circulaire CARE/97031906 niet voorziet in het behandelen van bezwaarschriften door het CAK-BZ, er ook geen wettelijke bepaling is op grond waarvan dit is toegestaan, en er ook geen mandaat aan het CAK-BZ is verleend om namens het verantwoordelijke bestuursorgaan op bezwaarschriften te beslissen, moet worden geoordeeld dat het CAK-BZ niet bevoegd is om bezwaarschriften te behandelen.

35. In dit geval was het evident dat het bezwaarschrift van verzoekster van 19 maart 2004 overeenkomstig de wettelijke bepalingen over bezwaar van de Awb diende te worden behandeld. Bovendien bevatte het bezwaarschrift alle informatie die nodig was om het door te zenden naar verzoeksters zorgverzekeraar. De verwachting van verzoekster was dan ook gerechtvaardigd dat haar bezwaarschrift door het CAK-BZ naar het IZA zou worden doorgezonden en dat het verantwoordelijke bestuursorgaan, in dit geval het dagelijks bestuur van het IZA, binnen de wettelijke termijn van de Awb op het bezwaarschrift zou beslissen.

36. Het CAK-BZ heeft echter ten onrechte verzoeksters bezwaarschrift in behandeling genomen. Niet juist is voorts dat het CAK-BZ, toen verzoekster bij brief van 7 juni 2004 haar bezwaar handhaafde, pas op 23 juli 2004 het bezwaarschrift aan het regiokantoor IZA doorstuurde.

Toen het regiokantoor IZA het bezwaarschrift van 19 maart 2004 op 27 juli 2004 ontving, waren er al achttien weken verstreken voordat het verantwoordelijke bestuursorgaan aan de behandeling van het bezwaarschrift kon beginnen. Onder deze omstandigheden had van het dagelijks bestuur van het IZA mogen worden verwacht dat het met de grootst mogelijke spoed op het bezwaarschrift zou beslissen. Door echter pas na elf weken op 11 oktober 2004 op het bezwaarschrift te beslissen heeft het dagelijks bestuur van het IZA niet aan deze verwachting voldaan.

37. Al met al moet worden geoordeeld dat het CAK-BZ en het dagelijks bestuur van het IZA bij de behandeling van het bezwaarschrift de gerechtvaardigde verwachtingen van verzoekster dat haar bezwaarschrift binnen de wettelijke termijn van de Awb zou worden behandeld, niet hebben gehonoreerd. Daarmee heeft het bestuursorgaan aan wie de gedraging waarover wordt geklaagd moet worden toegerekend, het dagelijks bestuur van het IZA, gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de verdaging van de beslissing op het bezwaarschrift door het IZA

38. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste geldt evenwel niet in die gevallen waarin het de uitdrukkelijke bedoeling van de wetgever is geweest, dat een beslissing niet hoeft te worden gemotiveerd.

39. Het regiokantoor IZA ontving op 27 juli 2004 van het CAK-BZ het bezwaarschrift van verzoekster van 19 maart 2004. Bij brief van 3 augustus 2004 aan verzoekster bevestigde het regiokantoor IZA namens het dagelijks bestuur van het IZA de ontvangst van het bezwaarschrift dat door het CAK-BZ was doorgeleid. In deze brief werd verzoekster er onder meer over geïnformeerd dat het dagelijks bestuur van het IZA binnen veertien weken op het bezwaarschrift zou beslissen.

40. Verzoekster klaagt over de verdaging van de beslissing op het bezwaarschrift door het IZA. Volgens verzoekster moet zo een verdaging van de beslissing op het bezwaarschrift worden gemotiveerd.

41. Uit praktische overwegingen koos het bestuursorgaan ervoor om in de ontvangstbevestiging mededeling te doen van verdaging van de beslissing op het bezwaarschrift.

42. Zoals hiervóór onder I. geoordeeld heeft het dagelijks bestuur van het IZA het bezwaarschrift behandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid. Dit laat echter onverlet dat ten aanzien van de schriftelijke mededeling om ingevolge artikel 7:10, derde lid, van de Awb een beslissing te verdagen, deze beslissing tot verdaging op zich niet hoeft te worden gemotiveerd (zie Achtergrond, onder 9. en 10.). Nu er geen motiveringseis is voor de beslissing tot verdaging, heeft het dagelijks bestuur van het IZA ten aanzien hiervan niet gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

43. Dat een beslissing tot verdaging ingevolge artikel 7:10, derde lid, van de Awb niet hoeft te worden gemotiveerd laat echter onverlet dat zo een verdaging is bedoeld voor bijzondere gevallen (zie Achtergrond, onder 11.). Door het standaard, of structureel gebruik maken van de mogelijkheid om de beslissing op een bezwaarschrift met vier weken te verdagen komt het bestuursorgaan de ingevolge artikel 7:10 Awb op hem rustende rechtsplicht niet na en dat is in strijd met het vereiste van rechtszekerheid dat onder meer inhoudt dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de verdaging van de beslissing op de klacht door de klachtencommissie van het IZA

44. Ten aanzien van het motiveringsvereiste wordt verwezen naar hetgeen hiervoor onder 38 is overwogen.

45. Het hoofdkantoor IZA ontving op 7 september 2004 van de Nationale ombudsman de klacht van verzoekster van 19 augustus 2004. Bij brief van 8 september 2004 aan verzoekster bevestigde de klachtencommissie IZA de ontvangst van verzoeksters klacht van 19 augustus 2004 bij de Nationale ombudsman. In deze brief werd verzoekster er onder meer over geïnformeerd dat het dagelijks bestuur van het IZA binnen veertien weken op de klacht zou beslissen.

46. Verzoekster klaagt over de verdaging van de beslissing op de klacht door de klachtencommissie IZA. Volgens verzoekster moet zo een verdaging van de beslissing op de klacht worden gemotiveerd.

47. Ook in dit geval koos het bestuursorgaan ervoor om uit praktische overwegingen in de ontvangstbevestiging mededeling te doen van verdaging van de beslissing op de klacht.

48. Zoals hiervóór onder II. gesteld, heeft een beslissing tot verdaging ingevolge artikel 7:10, derde lid, van de Awb niet te worden gemotiveerd. Analoog hieraan overweegt de Nationale ombudsman dat een beslissing tot verdaging ingevolge artikel 9:11, tweede lid, van de Awb (zie Achtergrond, onder 8.), ook niet hoeft te worden gemotiveerd. Nu er geen motiveringseis is voor de beslissing tot verdaging, heeft de klachtencommissie IZA ten aanzien hiervan niet gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

49. Dat een beslissing tot verdaging ingevolge artikel 9:11, tweede lid, van de Awb niet hoeft te worden gemotiveerd laat echter onverlet dat ook zo een verdaging is bedoeld voor bijzondere gevallen (zie Achtergrond, onder 11.). Door het standaard, of structureel gebruik maken van de mogelijkheid om de beslissing op een klacht met vier weken te verdagen komt het bestuursorgaan de ingevolge artikel 9:11 Awb op hem rustende rechtsplicht niet na en dat is in strijd met het vereiste van rechtszekerheid dat onder meer inhoudt dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. te Den Haag en het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in

Heerhugowaard en Nieuwegein, is gegrond ten aanzien van de behandeling van het bezwaarschrift wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

De klacht over de onderzochte gedraging van het regiokantoor van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in Heerhugowaard is deels gegrond wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid, deels niet gegrond ten aanzien van de verdaging van de beslissing op het bezwaarschrift.

De klacht over de onderzochte gedraging van de klachtencommissie van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in Nieuwegein is deels gegrond wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid, deels niet gegrond ten aanzien van de verdaging van de beslissing op de klacht.

Onderzoek

Op 11 november 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. te Haarlem, met een klacht over een gedraging van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. te Den Haag, het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in Nieuwegein, en het regiokantoor van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in Heerhugowaard. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland, werd een onderzoek ingesteld.

Ook diende verzoekster een klacht in over de klachtencommissie van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in Nieuwegein. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de klachtencommissie van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Tevens werden het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland en het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De bestuursorganen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Beschikking eigen bijdrage zorg zonder verblijf van 27 februari 2004.
2. Brochure van het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten b.v. (CAK-BZ) "Eigen bijdrageregeling zorg zonder verblijf" uit 2004.
3. Bezwaarschrift van verzoekster aan het CAK-BZ van 19 maart 2004.
4. Brief van het CAK-BZ aan verzoekster van 4 juni 2004.
5. Brief van verzoekster aan het CAK-BZ van 7 juni 2004.
6. Brief van het CAK-BZ aan verzoekster van 23 juli 2004.
7. Brief van het CAK-BZ aan het regiokantoor van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland in Heerhugowaard (regiokantoor IZA) van 23 juli 2004.
8. Brief van het regiokantoor IZA aan verzoekster van 3 augustus 2004.
9. Brief van het regiokantoor IZA aan het hoofdkantoor van het IZA van 4 augustus 2004.
10. Verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 19 augustus 2004.
11. Brief van de klachtencommissie van het Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland (klachtencommissie IZA) aan verzoekster van 8 september 2004.
12. Brief van de adviescommissie bezwaarschriften aan verzoekster van 9 september 2004.
13. Brief van het CAK-BZ aan verzoekster van 10 september 2004.
14. Brief van de klachtencommissie IZA aan verzoekster van 14 september 2004.
15. Advies van de adviescommissie bezwaarschriften van 28 september 2004.

16. Verslag van de klachtencommissie IZA van de hoorzitting van 28 september 2004 inzake de behandeling van de klacht.
17. Beslissing op bezwaarschrift van het dagelijks bestuur van het IZA van 11 oktober 2004.
18. Rapport van bevindingen van de klachtencommissie IZA van 26 oktober 2004.
19. Beslissing op klacht van het dagelijks bestuur van het IZA van 8 november 2004.
20. Verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 11 november 2004.
21. Brief van het IZA aan de Nationale ombudsman van 1 februari 2005.
22. Brief van het IZA aan de Nationale ombudsman van 7 maart 2005.
23. Notitie van een telefoongesprek op 18 maart 2005 tussen een medewerkster van het IZA en een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman.
24. Brief van het CAK-BZ aan de Nationale ombudsman van 23 mei 2005.
25. Circulaire CARE/97031906 van de (toenmalige) Ziekenfondsraad van 23 juli 1997.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Wet gemeenschappelijke regelingen (Wet van 20 december 1984, houdende nieuwe bepalingen met betrekking tot gemeenschappelijke regelingen)

Artikel 1, eerste lid:

“1. De raden, de colleges van burgemeester en wethouders en de burgemeesters van twee of meer gemeenten kunnen (...), een gemeenschappelijke regeling treffen ter behartiging van een of meer bepaalde belangen van die gemeenten.”

Artikel 8:

“1. Bij de regeling kan een openbaar lichaam worden ingesteld. Het openbaar lichaam is rechtspersoon.

2. In daarvoor bijzonder in aanmerking komende gevallen kan bij de regeling, in plaats van een openbaar lichaam, een gemeenschappelijk orgaan worden ingesteld.

3. In de regeling kan worden bepaald dat daarin omschreven bevoegdheden van bestuursorganen of van ambtenaren van aan de regeling deelnemende gemeenten worden uitgeoefend door bestuursorganen, onderscheidenlijk door ambtenaren van een der deelnemende gemeenten.”

Artikel 12:

“1. Het bestuur van het openbaar lichaam bestaat uit een algemeen bestuur, een dagelijks bestuur en een voorzitter.

2. Het algemeen bestuur staat aan het hoofd van het openbaar lichaam.

3. De voorzitter is tevens voorzitter van het algemeen bestuur en van het dagelijks bestuur.”

2. IZA-Regeling

Artikel 2:

“Er is een openbaar lichaam. Het draagt de naam Instituut Zorgverzekering Ambtenaren Nederland (IZA Nederland), in deze regeling verder aangeduid als het instituut. Het is gevestigd te Nieuwegein.”

Artikel 19, tweede lid:

“Onverminderd het overigens in de wet en in deze regeling bepaalde, heeft het algemeen bestuur tot taak de behandeling van alle zaken, de leiding en het beheer van het instituut betreffende, alsmede het vaststellen en zonodig wijzigen van een reglement en een vergoedingenlijst, bij of krachtens welke bepaald of nader bepaald wordt:

wat de aanspraken zijn, bedoeld in artikel 3;

hoe bezwaar kan worden ingesteld en behandeld;

hoe de persoonlijke levenssfeer van de deelnemers en hun gezinsleden wordt beschermd voor zover het de uitvoering van deze regeling door het instituut betreft.

Artikel 25, eerste en tweede lid:

“1. Het dagelijks bestuur is belast met de voorbereiding en de uitvoering van besluiten van het algemeen bestuur. (...)

2. Het dagelijks bestuur heeft voorts de bevoegdheid tot alle met zijn taken samenhangende rechtshandelingen te besluiten, voor zover het algemeen bestuur zich die bevoegdheid niet heeft voorbehouden.”

Artikel 26, eerste lid:

1. Het dagelijks bestuur besluit over de toekenning van alle vergoedingen ten laste van het instituut. Op zijn verzoek wordt de belanghebbende van een dergelijk besluit schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan.”

3. IZA-Reglement

Artikel 12:

“1. Bezwaarschriften ten aanzien van de door IZA krachtens de IZA-regeling genomen beschikkingen, dienen te worden gericht en voorgelegd aan het dagelijks bestuur, per (post)adres het betreffende IZA Regiokantoor.

2. Een bezwaarschrift moet schriftelijk worden ingediend binnen 6 weken, te rekenen vanaf de dag na verzending van de beschikking. Het bezwaarschrift moet worden ondertekend en moet ten minste bevatten de naam en adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van de beschikking waartegen het bezwaar is gericht, alsmede de gronden van het bezwaar.

3. Alvorens het dagelijks bestuur een beslissing op bezwaar neemt, zal een advies worden uitgebracht door een commissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht. De benoeming en werkwijze van de commissie is vastgelegd in een reglement.”

4. Klachtenreglement IZA Nederland

Artikel 8, tweede lid:

“Alvorens door het dagelijks bestuur beslist wordt op een schriftelijke klacht van klager, wint het dagelijks bestuur het advies in van de daartoe in het leven geroepen klachtencommissie.”

5. Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (Wet van 14 december 1967, houdende algemene verzekering bijzondere ziektekosten)

Artikel 58:

“1. Een beslissing van een uitvoeringsorgaan of een indicatieorgaan als bedoeld in artikel 9a, eerste lid, op bezwaar inzake een aanspraak op zorg of op een vergoeding ingevolge deze wet wordt niet genomen dan nadat daaromtrent door het College zorgverzekeringen op verzoek van het bestuursorgaan advies is uitgebracht.

2. Het eerste lid is niet van toepassing voor zover het bezwaarschrift betrekking heeft op een ingevolge het bepaalde krachtens deze wet verschuldigde bijdrage, waarvan de

hoogte niet afhankelijk is van een medisch oordeel.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien:

- a. het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is,
- b. aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen, of
- c. het College zorgverzekeringen geen advies heeft uitgebracht binnen de in het vierde lid genoemde termijn of heeft medegedeeld geen advies te zullen uitbrengen.

4. Het College zorgverzekeringen brengt een advies als bedoeld in het eerste lid uit binnen tien weken na ontvangst van alle gegevens en bescheiden die voor de beoordeling van het verzoek noodzakelijk zijn, en zendt gelijktijdig afschrift daarvan aan de belanghebbende.

5. Indien het College zorgverzekeringen is verzocht advies uit te brengen, wordt de beslissing op bezwaar in afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht genomen binnen een en twintig weken na ontvangst van het bezwaarschrift.”

6. Administratiebesluit Bijzondere Ziektekostenverzekering (Besluit van 29 maart 1983, houdende vaststelling van een algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten)

Artikel 5:

“1. Het centraal administratiekantoor levert ten behoeve van de vaststelling van de bijdrage, bedoeld in de artikelen 4 en 14 van het Bijdragebesluit zorg, aan de uitvoeringsorganen inkomensgegevens die door de Belastingdienst voor dat doel aan hem zijn verstrekt.

2. Het centraal administratiekantoor verricht voor de uitvoeringsorganen de vaststelling en de inning van de bijdrage, bedoeld in artikel 16d van het Bijdragebesluit zorg, op basis van de door de Belastingdienst verstrekte inkomensgegevens.”

7. Circulaire CARE-97031906 van de Ziekenfondsraad van 23 juli 1997

9. Verzekerde heeft vragen over de nota:

“Alle (schriftelijke) vragen over de nota worden in beginsel door het CAK beantwoord, tenzij het om een bezwaarschrift gaat (...)”

10. Algemene klachten

“Een bezwaarschrift moet worden doorgestuurd naar het verbindingskantoor. De ontvangst van het bezwaarschrift dient door het CAK te worden bevestigd aan de cliënt.

N.B. Het CAK zal bij doorzending van het bezwaarschrift het gehele dossier van verzekerde toezenden.”

8. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 1:1, eerste lid:

“Onder bestuursorgaan wordt verstaan:

- a. een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld, of
- b. een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed.”

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 9.1.3 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.”

Artikel 9:14:

“1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.”

9. Aantekening 5. bij artikel 7:10 Awb, Tekst & Commentaar, 4e druk 1999.

“Volgens lid 3 kan de beslissing voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Naar valt aan te nemen staat ingevolge art. 6:3 tegen het verdagingsbesluit geen voorziening open. Kan de beslissing op bezwaar volgens de belanghebbende geen (verder) uitstel lijden, dan kan een voorlopige voorziening worden gevraagd aan de bevoegde rechter. De beslissing tot verdaging behoeft niet te worden gemotiveerd (ABRS 5 juni 2002, JB 2002/220).”

10. Afdeling Bestuursrechtspraak Raad van State, 200102900/1, uitspraak van 5 juni 2002 (LJN: AE3641)

“...2.2. Het onderhavige geschil spitst zich toe op de vraag of appellant op juiste gronden niet-ontvankelijk is verklaard in zijn beroep tegen de, door hem voorgewende, weigering van burgemeester en wethouders een tijdig besluit te nemen naar aanleiding van zijn bezwaarschrift. Appellant betoogt dat burgemeester en wethouders in hun schrijven van 29 maart 2001 zonder motivering de beslistermijn met vier weken hebben verdaagd. Hij stelt zich daarbij op het standpunt dat burgemeester en wethouders de beslissing op bezwaar niet hebben mogen verdagen, nu in vorenvermeld schrijven geen bijzondere omstandigheden zijn genoemd die verdaging van de beslistermijn rechtvaardigen, als bedoeld in de memorie van toelichting bij artikel 7:10, derde lid, van de Awb.

2.3. Dit betoog treft geen doel. De Afdeling kan appellant niet volgen in zijn betoog dat uit de memorie van toelichting bij artikel 7:10, derde lid, van de Awb valt af te leiden dat de beslissing tot verdaging slechts mogelijk zou zijn indien daartoe in de beslissing tot verdaging door burgemeester en wethouders bijzondere omstandigheden worden aangevoerd. Ingevolge vorenvermeld artikel is het voor burgemeester en wethouders mogelijk een beslissing op bezwaar voor ten hoogste vier weken te verdagen, welke beslissing schriftelijk moet worden medegedeeld. Er is echter geen motiveringseis voor deze schriftelijke mededeling. Burgemeester en wethouders hebben door hun verdagingsbeslissing niet in strijd gehandeld met vorengenoemd artikel. Met de president is de Afdeling, met inachtneming van het vorenstaande, van oordeel dat ten tijde van de aangevallen uitspraak de termijn voor burgemeester en wethouders om een beslissing te nemen op het bezwaarschrift nog niet was verstreken. De president heeft aldus terecht het beroep van appellant niet-ontvankelijk verklaard...”

11. Nationale ombudsman

Rapport 2001/085:

“...Bekend is dat bezwaarschriften veelal niet binnen de daarvoor, in de Awb gestelde, termijnen worden afgehandeld. Indien, gelet op de werkvoorraad, op voorhand wordt voorzien dat de termijn van zes, respectievelijk 10 weken, niet zal worden gehaald is het in

beginsel te billijken dat de indiener van een bezwaarschrift reeds bij de bevestiging van de ontvangst daarvan, er van in kennis wordt gesteld dat de termijn voor de beslissing met vier weken wordt verdaagd. Een dergelijke verdaging is echter, blijkens de Memorie van Toelichting, bedoeld voor bijzondere gevallen. Door het standaard, of structureel gebruik maken van de mogelijkheid om de beslissing op een bezwaarschrift met vier weken te verdagen komt het bestuursorgaan de ingevolge art. 7:10 Awb op hem rustende rechtsplicht niet na. Het college van burgemeester en wethouders kan dan ook niet worden gevolgd in zijn uitleg over de bedoelingen van de wetgever met het bepaalde in art. 7:10 lid 3 Awb...”

Rapport 2002/387:

“...Specifiek ten aanzien van de in artikel 9:11 van de Awb bepaalde termijn voor behoorlijke klachtbehandeling wordt in de Memorie van Toelichting (...) aangegeven dat deze termijn klagers de zekerheid moet geven dat hun klacht vlot wordt afgehandeld. Met de termijn van zes weken is mede aangesloten bij de termijn die ook de Nationale ombudsman in navolging van de termijn voor behandeling van een bezwaarschrift hanteert.

Uiteraard blijft het bestuursorgaan, wanneer het de termijn voor behandeling heeft overschreden, verplicht het klaagschrift verder te behandelen. Voor bijzondere gevallen, bijvoorbeeld in gecompliceerde zaken, is voorzien in een verdaging van ten hoogste vier weken onder de verplichting daarvan schriftelijk mededeling te doen...”