

Rapport

Datum: 30 november 2007
Rapportnummer: 2007/282

Klacht

Verzoekers klagen er over dat het college van burgemeester en wethouders van Noordwijk eerst op 3 januari 2007 heeft beslist op het op 10 maart 2006 ingediende bezwaarschrift tegen de beslissing tot intrekking van een uitkering, terwijl de hoorzitting van de commissie bezwaarschriften heeft plaatsgevonden op 18 april 2006 en advies is uitgebracht op 3 mei 2006.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 10 maart 2006 dienden verzoekers, met behulp van een advocaat, een bezwaarschrift in tegen de beslissing van het college van burgemeester en wethouders om de aan hun zoon toegekende uitkering met ingang van 19 oktober 2005 in te trekken. De hoorzitting van de Commissie Bezwaarschriften Noordwijk vond plaats op 18 april 2006 en haar advies dateert van 3 mei 2006. Ondanks herhaald rappel en de toezeggingen van de gemeente om snel uitspraak te doen, ontvingen verzoekers pas op 10 januari 2007 de beslissing van het college tot niet-ontvankelijk verklaring, gedateerd 19 december 2006 en verzonden op 27 december 2006.

2. Verzoekers klagen er over dat zij tien maanden na indiening van het bezwaarschrift en acht maanden nadat de commissie haar advies had uitgebracht, de beslissing van het college heeft ontvangen. Verzoekers vragen zich daarbij af of de lange behandelduur mede zijn oorzaak vindt in de meerdere rechterlijke procedures die verzoekers op het terrein van de ruimtelijke ordening hebben gevoerd tegen de gemeente Noordwijk.

Verzoekers verwezen daarbij naar hetgeen zich begin december 2006 had voorgedaan. Omdat verzoekster niet, ondanks de gedane toezegging, werd teruggebeld, was zij naar het gemeentehuis gegaan en had daar meegedeeld niet eerder te zullen vertrekken dan nadat een concrete toezegging zou worden gedaan. Kort daarna was een, verzoekster niet bekende, ambtenaar naar haar toegekomen met de vraag of zij de 'mevrouw was van de ruimtelijke orderingsprocedures'.

3. Bij de opening van het onderzoek op 2 april 2007 is het college van burgemeester en wethouders gevraagd welke oorzaken hebben geleid tot de lange behandelduur en is gevraagd daarbij met name in te gaan op de verstreken termijn na het uitbrengen van het advies door de Commissie Bezwaarschriften Noordwijk en op hetgeen door verzoekers als mogelijke verklaring is aangevoerd. Omdat het bezwaarschrift betrekking had op de intrekking van een uitkering is het college tevens gevraagd in hoeverre het wenselijk geacht wordt om bij de afhandeling van bezwaarschriften voorrang te verlenen aan spoedeisende zaken en welke mogelijkheden het college ziet om te komen tot een verbetering van de verstoorde relatie tussen verzoekers en de gemeente.

4. Ten slotte verwees de Nationale ombudsman naar zijn op 30 januari 2007 uitgebracht rapport, nummer 2007/015, inzake de behandeling van burgerbrieven door gemeenten. In reactie op dit rapport liet het college de Nationale ombudsman op 10 maart 2006 weten dat de gemeente Noordwijk geen structurele knelpunten ervaarde bij de afhandeling van correspondentie en recent een Documentair Informatie Systeem had aangeschaft om de interne documentstromen te ondersteunen. Gelet hierop is het college gevraagd aan te geven of, na een jaar werken met het systeem, betrouwbare gegevens zijn te genereren over de afhandeling van correspondentie en of deze voor het college aanleiding zijn (geweest) nadere maatregelen te treffen.

5. In zijn reactie van 3 augustus 2007 deelde het college de Nationale ombudsman mee dat geen duidelijke oorzaak kon worden achterhaald voor de verstreken termijn bij de afhandeling van het bezwaarschrift. Het college was zich er van bewust dat de vertraging, waarschijnlijk het gevolg van ziekte en werkdruk, op geen enkele manier was te rechtvaardigen. Het college bood hiervoor zijn oprechte verontschuldigen aan. Het college benadrukte daarbij uitdrukkelijk dat de door verzoekers aangedragen aspecten absoluut geen rol hadden gespeeld en gaf daarbij aan zich er terdege bewust van te zijn dat zaken met betrekking tot uitkeringen op grond van de Wet werk en bijstand speciale zorgvuldigheid behoeven, mede omdat deze wet een individuele beoordeling en afweging voorschrijft.

Daarnaast merkte het college op dat, vanwege de aard van zaken als onderhavige, zo veel mogelijk spoed wordt betracht bij de afhandeling. Het college betreurde dat de afhandeling van dit bezwaarschrift zo lang op zich had laten wachten, maar gaf daarbij aan dat verzoekers overigens zijn gewezen op de mogelijkheden om opnieuw een bijstandsuitkering aan te vragen en om in het uiterste geval beroep aan te tekenen wegens het uitblijven van beslissing.

6. In reactie op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen over de behandeling van burgerbrieven merkte het college op dat door de lokale rekenkamer een rapport over hetzelfde onderwerp was uitgebracht: het rapport 'Onderzoek Afhandelingduur van Burgerbrieven' van februari 2007. Het onderzoek, gestart in mei 2006, had als doel de kwaliteit van de behandeling van brieven als concreet aspect van de dienstverlening van de gemeente Noordwijk nader te belichten. Naar aanleiding van het uitgebrachte rapport besloot de gemeenteraad in zijn vergadering van 29 augustus 2007 in te stemmen met een zestal aanbevelingen, gericht op de verkorting van de gemiddelde afhandeltermijn en verbetering van de communicatie daarover met de burger. Het college zou een verbeterplan opstellen. In dit verbeterplan kregen de afhandeltermijnen van bezwaarschriften speciale aandacht, waarbij het streven erop is gericht om deze op zijn minst binnen de wettelijk toegestane termijnen te brengen. Tevens merkte het college op de mogelijkheden tot toepassing van mediation bij de behandeling van bezwaarschriften te onderzoeken en niet uit sluiten dat mediation ook in gevallen als de onderhavige kan worden toegepast.

II. Beoordeling

7. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Dit vereiste impliceert dat voldoende personeel wordt ingezet om de burgers van dienst te zijn. Als incidenteel onvoldoende personeel beschikbaar is, dienen burgers daarover voldoende te worden geïnformeerd en dienen maatregelen te worden genomen om het ongemak zoveel mogelijk te beperken.

8. Termijnen in het bestuursprocesrecht zijn voor de belanghebbende doorgaans fatale termijnen. Uit een oogpunt van de geloofwaardigheid van de overheid, behoren bestuursorganen zich evenzeer strikt gebonden te achten aan wettelijke voorschriften inzake voor hen geldende wettelijke termijnen. Van een bestuursorgaan mag een zodanige inrichting van de organisatie worden verlangd dat termijnoverschrijding wordt voorkomen, aangezien organisatorische en administratieve problemen, alsmede personele onderbezetting veelal wel een verklaring, doch geen rechtvaardiging voor een termijnoverschrijding vormen.

9. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Noordwijk heeft in reactie op de klacht aangegeven dat er geen duidelijke oorzaak kon worden achterhaald voor de verstreken termijn. Waarschijnlijk was deze ontstaan door ziekte en werkdruk. Voor deze gang van zaken bood het college zijn excuses aan.

Benadrukt werd dat andere overwegingen, zoals bijvoorbeeld de procedures die verzoekers op het terrein van de ruimtelijke ordening hadden gevoerd, absoluut geen rol hadden gespeeld. Het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft geen aanwijzingen opgeleverd die de mededeling van het college weerspreken.

10. Zoals ook het college erkent is niet gehandeld in overeenstemming met de behoorlijkheid door niet binnen de wettelijke termijnen op het ingediende bezwaarschrift te beslissen. Nu de oorzaak daarvan kennelijk is gelegen in onvoldoende bezetting van de desbetreffende afdeling heeft het college niet in overeenstemming met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Noordwijk is gegrond wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het raadsbesluit van 29 augustus 2007 inzake de behandeling van burgerbrieven en van het voornemen van het college van burgemeester en wethouders om te komen tot een verbeterplan, waarbij expliciet aandacht wordt besteed aan het verder terugdringen van de gemiddelde behandelingsduur van bezwaarschriften.

Onderzoek

Op 5 maart 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw V. te Noordwijk, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Noordwijk .

Naar deze gedraging 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.

Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoekers maakten van die gelegenheid geen gebruik.

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

Het college van burgemeester en wethouders berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift, gericht aan de Nationale ombudsman, van 5 maart 2007, inclusief bijlagen.
2. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 2 april 2007.
3. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van 3 augustus 2007.
4. Rapport Rekenkamer Noordwijk 'Onderzoek Afhandelingduur Burgerbrieven' van februari 2007.

5. Besluit van de raad van de gemeente Noordwijk van 29 augustus 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.