



Rapport

Klacht

Verzoekster, een belangenvereniging voor gepensioneerde politieambtenaren, klaagt erover dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft gereageerd op haar klachtbrief van 16 maart 2007.

Beoordeling Bevindingen

1. Op 2 januari 2007 deed verzoekster een verzoek aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).
2. Bij brief van 5 maart 2007 reageerde de minister met een brief met negen bijlagen.
3. Bij brief van 16 maart 2007 uitte verzoekster haar onvrede over de lange behandelingsduur van het verzoek. Verder gaf verzoekster aan een groot deel van de gevraagde informatie te missen.
4. Op 27 april en 26 juni 2007 stuurde verzoekster een rappelbrief aan de minister.
5. Op 17 september 2007 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman over het uitblijven van een reactie van de minister. Volgens toen geldend beleid gaf de Nationale ombudsman de minister een herkansing om de klacht zelf op te lossen. Op 10 oktober 2007 stuurde de Nationale ombudsman de klacht alsnog aan de minister met het verzoek de klacht op basis van de wettelijke termijnen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te behandelen.
6. Op 31 december 2007 wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman, omdat zij nog geen reactie op de klacht had ontvangen.
7. Op 2 januari 2008 zegde de behandelend medewerker van het Ministerie van BZK aan de Nationale ombudsman toe dat de klacht op 23 januari 2008 zou zijn beantwoord. Op 24 januari 2008 liet de medewerker weten de toegezegde datum niet te halen, maar te verwachten dat de reactie 'een dezer dagen' zou worden toegezonden.
8. Op 14 en 15 februari 2008 verzocht de Nationale ombudsman de behandelend medewerker om terug te bellen. Op 19 februari 2008 schreef de behandelend medewerker dat na het reces van de minister de reactie zou worden gestuurd. Verzoekster gaf aan een en ander af te wachten tot na 30 maart 2008.
9. Op 17 april en 6 mei 2008 rappelleerde de Nationale ombudsman opnieuw. De behandelend medewerker van het Ministerie van BZK gaf op 14 mei 2008 aan dat de reactie in de week van 19 mei 2008 zou worden verstuurd.

10. Na een aantal telefonische rappellen, zegde de behandelend medewerker op 19 juni 2008 toe dat de brief in de week van 7 juli 2008 zou worden beantwoord.

11. Op 14 juli 2008 gaf verzoekster aan nog niets te hebben ontvangen.

12. De minister liet tijdens het onderzoek aan de Nationale ombudsman weten het ten zeerste te betreuren dat er geen tijdige en goede afhandeling van de brief van verzoekster had plaatsgevonden. De minister achtte de klacht gegrond. Bij brief van 22 augustus 2008 reageerde zij alsnog inhoudelijk op de brief van 5 maart 2007 van verzoekster.

Beoordeling

13. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit impliceert dat een bestuursorgaan klachten in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen. In verband hiermee bepaalt de Algemene wet bestuursrecht dat een bestuursorgaan de klacht uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift afhandelt, als geen klachtadviescommissie wordt ingeschakeld (zie Achtergrond).

14. Het heeft een jaar en vijf maanden geduurd voordat de minister een oordeel gaf over de klacht van verzoekster. Dit is veel te lang. Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 17 september 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van B. met een klacht over een gedraging van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister en verzoekster op 29 juli 2008 verzocht op de bevindingen te reageren. Zij deelden mee dat de weergave van de feiten hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift en brieven van verzoekster aan de Nationale ombudsman d.d. 17 september 2007, 2 januari en 13 augustus 2008;

2. Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Nationale ombudsman d.d. 22 augustus 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

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."