



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijkerk:

1. zijn klacht van 15 februari 2007 niet binnen de wettelijke termijn voor klachtbehandeling heeft afgehandeld;
2. zijn klacht ongegrond heeft verklaard ten aanzien van het niet nakomen van de toezegging door een medewerker van de gemeente om alsnog de gevraagde stukken te verstrekken;
3. niet dan wel niet adequaat heeft gereageerd op de klacht over het niet nakomen van de toezegging door een medewerker van de gemeente om de termijn voor zienswijze te verlengen en dit schriftelijk te bevestigen;
4. zijn klacht ongegrond heeft verklaard ten aanzien van het niet tijdig informeren dat de termijn om een zienswijze in te dienen niet werd verlengd.

Beoordeling Bevindingen

1. In het kader van een vrijstellingsprocedure werden op grond van de Wet op de ruimtelijke ordening door de gemeente Nijkerk van 23 november 2006 tot en met 3 januari 2007 op het gemeentehuis stukken ter inzage gelegd.
2. Op 28 november 2006 wilde verzoeker gebruik maken van zijn recht om de stukken in te zien. Bepaalde stukken waren echter niet aanwezig. Een medewerker van de gemeente zegde toe deze stukken aan verzoeker toe te zenden.
3. Verzoeker vroeg op 7 december 2006 nogmaals telefonisch om de betreffende stukken. De medewerker van de gemeente zegde toe deze nog dezelfde dag toe te sturen.
4. Op 11 december 2006 bleek dat de stukken nog niet waren verzonden aan verzoeker. Verzoeker heeft deze daarom dezelfde dag opgehaald in het gemeentehuis.
5. Verzoeker constateerde op 12 december 2006 dat de afgehaalde stukken niet volledig waren. Na een telefoongesprek met de medewerker van de gemeente werd het ontbrekende stuk alsnog bij verzoeker thuisgebracht.
6. Bij brief van 18 december 2006 vroeg verzoeker het college van burgemeester en wethouders om de termijn om een zienswijze in te dienen met drie weken te verlengen omdat hij pas vanaf 12 december 2006 over de volledige stukken kon beschikken.

7. Hierover had verzoeker op 21 december 2006 telefonisch contact met een medewerker van de gemeente. Deze zegde volgens verzoeker toe de termijn te verlengen en dit schriftelijk te zullen bevestigen.

8. Tijdens een telefoongesprek hierover op 28 december 2006 liet een juridisch medewerker desgevraagd aan verzoeker weten dat hij zijn zienswijze toch uiterlijk 3 januari 2007 diende in te leveren en dat hij zijn verzoek om uitstel van de termijn voor het indienen van een zienswijze hierin kon herhalen.

9. Op 2 januari 2007 liet een medewerker van de gemeente telefonisch aan verzoeker weten dat de termijn niet zou worden verlengd en dat de zienswijze derhalve uiterlijk op 3 januari 2007 bij de gemeente kon worden ingediend. Wel bood de gemeente verzoeker de mogelijkheid om eventuele aanvullingen uiterlijk 8 januari 2007 aan te leveren. Op verzoek van verzoeker heeft de gemeente dit bij brief van 2 januari 2007 schriftelijk bevestigd.

10. Verzoeker diende over deze gang van zaken op 8 januari 2007 een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders.

11. De ontvangst van deze klacht werd op 22 januari 2007 door de gemeente bevestigd. Tevens werd de telefonische afspraak om verzoeker uit te nodigen voor een mondelinge toelichting op 26 januari 2007 bevestigd.

12. Op 31 januari 2007 stuurde de gemeente het verslag van de hoorzitting van 26 januari 2007 naar verzoeker. Op 12 februari 2007 stuurde de gemeente hem het - naar aanleiding van zijn opmerkingen - gewijzigde verslag van de hoorzitting.

13. Verzoeker heeft hierop zijn klacht van 8 januari 2007 ingetrokken en bij brief van 15 februari 2007 een nieuwe klacht bij het college van burgemeester en wethouders ingediend.

14. De ontvangst van de klacht werd op 19 februari 2007 bevestigd. Aan verzoeker werd meegedeeld dat hij binnen twee weken een uitnodiging voor een (nieuwe) hoorzitting zou ontvangen.

15. Op 7 maart 2007 liet verzoeker de gemeente weten dat hij een dergelijke uitnodiging nog niet had ontvangen.

16. Op 27 maart 2007 nodigde de gemeente verzoeker uit om zijn klacht van 15 februari 2007 op 3 april 2007 te komen toelichten. Uit het verslag van de hoorzitting blijkt dat verzoeker zijn schriftelijke klacht voldoende helder leek en dat hij deze niet mondeling wenste toe te lichten.

17. Bij brief van 29 juni 2007 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman vanwege het uitblijven van een schriftelijke reactie op zijn klacht.

18. De Nationale ombudsman verzocht het college van burgemeester en wethouders op 9 juli 2007 om inhoudelijk op verzoekers klacht te reageren.

19. Het college van burgemeester en wethouders heeft vervolgens bij brief van 19 juli 2007 op verzoekers klacht van 15 februari 2007 gereageerd. Het college achtte verzoekers klacht over het niet volledig zijn van de ter inzage liggende stukken gegrond en zegde toe verbetering hierin aan te brengen. Verzoekers klacht over het niet nakomen van de toezegging om alsnog de stukken ter hand te stellen en zijn klacht over het niet nakomen van de toezegging om de termijn om een zienswijze in te dienen te verlengen achtte het college ongegrond.

20. Verzoeker wendde zich bij brief van 8 augustus 2007 opnieuw tot de Nationale ombudsman met de klacht dat hij zich in de bevindingen en conclusies van het college van burgemeester en wethouders over zijn klacht niet kon vinden.

21. In reactie op de klacht deelde het college van burgemeester en wethouders mee dat het van oordeel is dat verzoekers klacht over de behandeltermijn van zijn klacht terecht is. Pas na tussenkomst door de Nationale ombudsman heeft het college op zijn klacht gereageerd. Verzoekers klacht over het niet nakomen van de toezegging door een medewerker van de gemeente om alsnog de gevraagde stukken te verstrekken, achtte het college van burgemeester en wethouders ongegrond omdat uiteindelijk wel aan de toezegging is voldaan. Dat dit enige dagen op zich heeft laten wachten, was volgens het college te wijten aan het feit dat de stukken bij een andere afdeling moesten worden opgevraagd en aan de drukke periode, waarin bovendien met een geringere personele bezetting moest worden gewerkt.

In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman gaf het college van burgemeester en wethouders aan dat de termijn voordat uiteindelijk aan de toezegging kon worden gedaan te lang was. In zoverre achtte het college van burgemeester en wethouders verzoekers klacht dan ook terecht. Omdat verzoeker nog een termijn van drie weken restte om zijn zienswijze bekend te maken, achtte het college de belangen van verzoeker echter niet geschaad. In de totale afweging achtte het college verzoekers klacht daarom ongegrond.

Ten aanzien van het niet dan wel niet adequaat reageren op de klacht over het niet nakomen van de toezegging door een medewerker van de gemeente om de termijn voor zienswijze te verlengen en dit schriftelijk te bevestigen, merkte het college in reactie op nadere vragen door de Nationale ombudsman op dat deze toezegging niet schriftelijk bevestigd kon worden, omdat de wet geen mogelijkheid biedt de termijn te verlengen. Volgens het college had de betreffende medewerker geen harde toezegging gedaan, maar

had hij wel duidelijker naar verzoeker moeten zijn door mee te delen dat hij zou nagaan of er mogelijkheden waren om de termijn te verlengen. Het college gaf aan afspraken te hebben gemaakt met de medewerkers om in het vervolg geen uitspraken meer te doen die zijn uit te leggen als harde toezeggingen. Het college gaf aan dat verzoeker tijdig op de hoogte is gebracht en voldoende uitleg heeft gekregen. Het college merkte hierbij op dat de mededeling hierover niet bewust was vertraagd, maar te maken had met de periode rondom kerst en nieuwjaar, de geringe personele bezetting en de afstemming tussen de afdelingen. Het college was van oordeel dat de medewerkers voldoende juist hebben gehandeld, omdat de termijn niet opgerekt kon worden en aan verzoeker zelfs meer ruimte is gegeven dan wettelijk is toegestaan door hem de mogelijkheid te bieden tot 8 januari 2007 aanvullingen op zijn zienswijze in te dienen.

22. In zijn reactie op de reactie van de gemeente gaf verzoeker onder meer aan dat een medewerker van de gemeente hem op 21 december 2006 uitdrukkelijk heeft meegedeeld dat de termijn om een zienswijze in te dienen, zou worden verlengd en hem dit schriftelijk zou worden meegedeeld. Verzoeker werd echter pas op 2 januari 2007 op de hoogte gesteld van het tegendeel. Volgens verzoeker heeft het college van burgemeester en wethouders hiermee onvoldoende rekening gehouden bij zijn oordeel over de klacht.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het niet behandelen van verzoekers klacht binnen de wettelijke termijn

23. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

24. Vaststaat dat de klacht van 15 februari 2007 niet binnen de wettelijke termijn voor klachtbehandeling is afgehandeld (zie Achtergrond, onder 1). Er zijn geen feiten of omstandigheden gebleken die de termijnoverschrijding rechtvaardigen. Zoals het college van burgemeester en wethouders zelf al aangaf, is de termijnoverschrijding in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet nakomen van de toezegging door een medewerker van de gemeente om alsnog de gevraagde stukken te verstrekken

25. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit vereiste houdt onder meer in dat een bestuursorgaan gedane toezeggingen gestand moet doen.

26. Op 28 november 2006 is aan verzoeker toegezegd om de ontbrekende stukken naar hem toe te sturen. Niet gebleken is dat hierbij een termijn is genoemd. Wel mocht verzoeker er naar het oordeel van de Nationale ombudsman vanuit gaan dat dit zo spoedig mogelijk zou gebeuren. Gebleken is dat verzoeker op 12 december 2006 over alle stukken kon beschikken. Gelet op de door het college genoemd omstandigheden acht de Nationale ombudsman dit geen onredelijke termijn. Dat verzoeker tussentijds de gemeente heeft verzocht de stukken te komen ophalen, omdat deze hem nog niet waren toegezonden, wil naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet zeggen dat er niet uit eigen beweging aan de toezegging zou zijn voldaan. Dit blijkt tevens uit het feit dat de ontbrekende stukken op 12 december 2006 bij verzoeker thuis zijn afgeleverd. Volgens de Nationale ombudsman is er dan ook aan de toezegging voldaan.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

III. Ten aanzien van het niet dan wel niet adequaat reageren op de klacht over het niet nakomen van de toezegging door een medewerker van de gemeente om de termijn voor zienswijze te verlengen en dit schriftelijk te bevestigen

27. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste houdt onder meer in dat het bestuursorgaan op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dat niet te doen.

28. Verzoeker heeft in zijn klachtbrief van 15 februari 2007 aangegeven dat hij erover klaagde dat een medewerker van de gemeente de toezegging om de termijn voor zienswijze te verlengen en dit schriftelijk te bevestigen niet is nagekomen. In reactie op de klacht gaf het college van burgemeester en wethouders aan dat de termijn voor het indienen van een zienswijze wettelijk is vastgelegd en om die reden niet kon worden verlengd. Op verzoekers klacht dat de toezegging is gedaan, reageerde het college van burgemeester en wethouders echter niet. Een burger mag erop vertrouwen dat een door een ter zake deskundige medewerker toezegging wordt nagekomen. Uit de reactie op nadere vragen door de Nationale ombudsman blijkt dat het college van burgemeester en wethouders niet ontkent dat de medewerker zich heeft uitgelaten over een eventuele verlenging van de termijn. Niet is komen vast te staan of dit als een harde toezegging kon worden uitgelegd. Het college van burgemeester en wethouders heeft naar aanleiding van verzoekers klacht wel afspraken met haar medewerkers gemaakt dat er geen uitspraken gedaan mogen worden die zijn uit te leggen als harde toezeggingen. Door niet te reageren op verzoekers klacht dat de al dan niet harde toezegging is gedaan, heeft het college van burgemeester en wethouders in strijd met het motiveringsvereiste gehandeld.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het niet tijdig informeren dat de termijn om een zienswijze in te dienen niet werd verlengd

29. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van voortvarendheid.

30. Verzoeker vroeg het college van burgemeester en wethouders bij brief van 18 december 2006 om de termijn om zijn zienswijze in te dienen met drie weken te verlengen. Deze termijn liep af op 3 januari 2007. Pas op 2 januari 2007 werd verzoeker telefonisch ervan op de hoogte gesteld dat deze verlenging geen doorgang kon vinden. Ondanks de door het college van burgemeester en wethouders aangevoerde argumenten dat dit te maken had met de periode rondom kerst en nieuwjaar, de geringe personele bezetting en de afstemming tussen de afdelingen, handelde het college van burgemeester en wethouders hiermee in strijd met het vereiste van voortvarendheid. Dat verzoeker in strijd met de wet nog de mogelijkheid is geboden tot 8 januari 2007 aanvullingen op zijn zienswijze in te dienen doet aan het voorgaande niet af.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Nijkerk, is

- gegrond ten aanzien van het niet behandelen van verzoekers klacht binnen de wettelijke termijn wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid;
- niet gegrond ten aanzien van het niet nakomen van de toezegging door een medewerker van de gemeente om alsnog de gevraagde stukken te verstrekken;
- gegrond ten aanzien van het niet dan wel niet adequaat reageren op de klacht over het niet nakomen van de toezegging door een medewerker van de gemeente om de termijn voor zienswijze te verlengen en dit schriftelijk te bevestigen wegens strijd met het motiveringsvereiste;
- gegrond ten aanzien van het niet tijdig informeren dat de termijn om een zienswijze in te dienen niet werd verlengd wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 10 augustus 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Z. te Hoevelaken, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders te Nijkerk. 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. Tevens werd het college van burgemeester en wethouders een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. Het college van burgemeester en wethouders gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 8 augustus 2007, inclusief de daarbij horende correspondentie en bijlagen.
2. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van Nijkerk van 12 februari 2008, inclusief de daarbij horende correspondentie en bijlagen.
3. Reactie van verzoeker van 21 april 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11, eerste lid

"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."

Artikel 9:12, eerste lid (zoals dat luidt met ingang van 15 maart 2005)

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt."