



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt er via zijn intermediair over, dat de Intergemeentelijke sociale dienst Midden-Langstraat zijn klacht van 3 augustus 2009 niet binnen de wettelijke termijn voor de behandeling van klachten heeft behandeld en hem ondanks zijn verzoek geen verklaring heeft gegeven voor de redenen daarvan.

Beoordeling

I. Bevindingen

Feiten

1. Verzoekers intermediair diende per brief van 24 februari 2009 een klacht in bij de Intergemeentelijke sociale dienst Midden-Langstraat (ISD-ML) over een medewerker, de heer X. Op 4 april 2009 nam een teamleider van de ISD-ML contact op met verzoekers intermediair, met het aanbod om te bemiddelen. De gemachtigde wees dat aanbod af, omdat de teamleider geen gecertificeerd en geregistreerd mediator was. Vervolgens was op 23 april 2009 de hoorzitting en handelde het bestuur van de ISD-ML de klacht af met zijn brief van 29 mei 2009.
2. Per brief van 3 augustus 2009 diende verzoekers intermediair opnieuw een klacht in bij de ISD-ML, dit keer over de medewerkster mevrouw Y. In de ontvangstbevestiging van 5 augustus 2009 is erop gewezen dat de klacht binnen uiterlijk zes weken zou worden afgehandeld en als dat niet mogelijk was de termijn met vier weken zou worden verdaagd. De intermediair herinnerde de ISD-ML er op 21 oktober en 5 november 2009 aan dat hij nog niets over de behandeling van de kwestie had vernomen. De klachtencoördinator van de ISD-ML bood de gemachtigde in haar brief van 30 november 2009 excuses voor de lange behandelingsduur en het verstrijken van de termijn aan.
3. Verzoeker en zijn intermediair zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 december 2009. De intermediair mailde de klachtencoördinator van de ISD-ML op 26 november 2009 dat niet op de uitnodiging zou worden ingegaan omdat de wettelijke termijn voor behandeling van de klacht inmiddels ruimschoots was verstreken, en dat hierover een klacht was ingediend bij de Nationale ombudsman. Ook een herhaalde uitnodiging, op 27 november 2009, om 7 december 2009 te worden gehoord wees verzoekers intermediair van de hand.
4. Onder verwijzing naar zijn bericht van 26 november 2009 deelde verzoekers intermediair de voorzitter van de klachtencommissie op 4 januari 2010 mee, dat de voornaamste reden om niet op de uitnodiging voor een hoorzitting in te gaan was, dat de klachtencoördinator zowel het verslag van de hoorzitting opstelde als het advies aan het bestuur, en daardoor ten minste de schijn van een belangenverstrengeling was gewekt.

Het bestuur van de ISD-ML deelde verzoekers intermediair op 8 januari 2010 mee er van uit te gaan dat hij afzag van zijn recht om te worden gehoord en dat de klachtprocedure zou worden voortgezet.

5. Het bestuur handelde de klacht vervolgens af en informeerde verzoekers intermediair daarover met zijn brief van 11 februari 2010, onder verwijzing naar het advies van de klachtencommissie. De commissie overwoog onder meer dat als gevolg van interne werkomstandigheden de wettelijke termijn voor de behandeling van de klacht in dit geval was overschreden

Standpunt verzoeker

6. Volgens verzoekers intermediair heeft de ISD-ML niet alleen bij herhaling de wettelijke termijn voor behandeling van een klacht in ruime mate overschreden, maar ook verzuimd om daarvoor een toereikende verklaring te geven en verontschuldigen aan te bieden.

Standpunt ISD-ML

7. In reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen deelde de ISD-ML onder meer het volgende mee.

De vertraging in de interne behandeling van de klacht is het gevolg van de overdracht van de klachtbehandeling van de afdeling Beleid aan de afdeling Bezwaar en beroep. De taakverdeling bleef enige tijd onduidelijk. Inmiddels zijn maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen door een aanpassing van de werkprocessen.

Voorts was in de vakantieperiode van 5 augustus tot 1 september 2009 de afdeling voor de helft bezet en verliet een ervaren kracht per 1 september 2009 de afdeling. De vacature is direct vervuld, echter de nieuwe medewerkster was in het najaar van 2009 nog niet volledig inzetbaar in verband met haar scholing. In deze periode was dus tijdelijk sprake van onderbezetting, maar is wel een meer dan gemiddeld aantal bezwaarschriften ontvangen en stonden veel beroepszaken gepland voor een zitting bij de rechtbank. Aan de behandeling van beroepszaken en vervolgens bezwaarschriften is voorrang gegeven. Overigens zijn tijdelijke krachten ingehuurd om de werkdruk te verminderen.

II. Beoordeling

8. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan klachten, aanvragen, bezwaarschriften en beroepschriften in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde termijnen.

Het impliceert ook dat hoge werkdruk bij een bestuursorgaan als gevolg van ziekte, onderbezetting of anderszins wellicht als verklaring kan dienen voor een termijnoverschrijding, maar niet als een rechtvaardiging.

9. De door verzoekers intermediair op 3 augustus 2009 ingediende klacht zou blijkens de ontvangstbevestiging die de ISD-ML hem zond binnen zes weken worden afgehandeld. In het geval dat dit niet zou lukken zou die termijn met vier weken worden verdaagd. Van een bericht van de ISD-ML dat de beslissing was verdaagd is niet gebleken. Het bestuur van de ISD-ML handelde de klacht vervolgens af per brief van 11 februari 2010, dat is ruim vier maanden na het verstrijken van de wettelijke termijn van zes weken (zie Achtergrond).

De klachtencoördinator van de ISD-ML bood verzoekers intermediair voor de vertraging in de afhandeling schriftelijk excuses aan, maar dat kan aan die termijnoverschrijding niet afdoen.

Verder is verzoeker pas geïnformeerd over de oorzaken van de lange behandelingsduur -een hoge werkdruk en een tijdelijke onderbezetting van de behandelde afdeling- in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman. Het was passend geweest als de ISD-ML verzoekers intermediair hierover zelf, rechtstreeks had geïnformeerd, maar dat is dus niet gebeurd.

De onderzochte gedraging van de ISD-ML is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Intergemeentelijke sociale dienst Midden-Langstraat uit Waalwijk, is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 20 november 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Waalwijk, ingediend door de heer B.A.G. Bordes te Waalwijk, met een klacht over een gedraging van de Intergemeentelijke sociale dienst Midden-Langstraat te Waalwijk.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de ISD-ML verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd de ISD-ML een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De ISD-ML deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. De brief van verzoeker van 19 november 2009, met bijlagen.
2. De reactie van de ISD-ML van 15 februari 2010, met bijlagen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Het klachtrecht en de behandeling van klachten door overheidsinstanties is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Het is niet bedoeld als een uitputtende regeling, maar het bevat de minimumvereisten voor een behoorlijke klachtbehandeling, zodat aanvullende regels niet nodig zijn.

In artikel 9:11 is bepaald dat het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken afhandelt. Het doel van die bepaling is de klager zekerheid te verschaffen dat zijn klacht vlot wordt afgehandeld. In het geval dat er een klachtadviescommissie is ingesteld bedraagt de termijn tien weken. Deze termijnen kunnen met vier weken worden verdaagd, maar daar hoort de klager dan bericht van te krijgen. Een langere behandelingsduur is mogelijk, maar dan na overleg met de klager.