



Rapport

Datum: 6 september 2002
Rapportnummer: 2002/275

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Castricum, tot op het moment dat verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman wendde, geen beslissing heeft genomen op zijn klacht over het niet nakomen van de toezegging om in voorkomende gevallen aan betrokkenen een melding te sturen, waarin de reden van de vertraging en de verwachting met betrekking tot de behandelingstermijn wordt meegedeeld.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Op 25 januari 2001 schreef het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Castricum verzoeker, in reactie op diens klacht over het niet of niet tijdig reageren op een aantal brieven, onder andere dat het college een aantal maatregelen had getroffen ter voorkoming van een niet tijdige reactie. Zo schreef het college dat, indien de beantwoording van brieven een lange tijd vergt, aan betrokkenen een melding kan worden gestuurd met daarin de reden van de vertraging en de verwachting met betrekking tot de termijn waarbinnen wel kan worden gereageerd.

2. In reactie op de mededeling van het college van burgemeester en wethouders van 7 mei 2001 dat het college, naar aanleiding van het verzoek om aanleg van een nieuwe uitrit, vooralsnog van mening was dat het perceel van verzoeker voldoende was ontsloten, wendde verzoeker zich op 14 mei 2001 opnieuw tot het college. In zijn brief vroeg verzoeker onder andere door wie de afwijzende beslissing was genomen.

Omdat een reactie op zijn brief, behoudens de bevestiging van ontvangst daarvan, uitbleef rappelleerde verzoeker op 31 juli 2001. Ook naar aanleiding van zijn rappelbrief bleef, behoudens de bevestiging van ontvangst daarvan, een reactie van het college uit.

3. Op 15 juni 2001 schreef verzoeker het hoofd van de afdeling Gemeentewerken van de gemeente Castricum het niet eens te zijn met de aan hem in rekening gebrachte kosten voor het verwijderen van snoeiafval. Omdat een reactie op zijn brief uitbleef rappelleerde verzoeker op 31 juli 2001 bij het college van burgemeester en wethouders. Ook naar aanleiding van zijn rappelbrief bleef, behoudens de bevestiging van ontvangst daarvan, een reactie uit.

4. Op 6 september 2001 wendde verzoeker zich schriftelijk tot de klachtenbehandelaar van de gemeente Castricum en deelde mee voornemens te zijn een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman in verband met het uitblijven van een reactie op zijn brieven van 14 mei en 15 juni 2001.

Op 14 september 2001 deelde het college van burgemeester en wethouders verzoeker, in reactie op zijn brief van 14 mei 2001, mee dat het besluit inzake de gevraagde uitrit was genomen door het college en, in reactie op de brief van verzoeker van 15 juni 2001, dat de nota voor het verwijderen van snoeiafval werd ingetrokken.

5. Op 1 oktober 2001 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman, omdat door of namens het college naar aanleiding van zijn brieven van 14 mei en 15 juni 2001 geen uitvoering was gegeven aan de door het college getroffen maatregel om, indien de beantwoording van brieven een lange tijd vergt, aan betrokkenen een melding te sturen met daarin de reden van de vertraging en de verwachting met betrekking tot de termijn waarbinnen wel kan worden gereageerd.

6. Aangezien het verzoekschrift niet voldeed aan het zogeheten kenbaarheidsvereiste werd dit op 14 november 2001, door de Nationale ombudsman, doorgestuurd naar het college van burgemeester en wethouders met het verzoek deze brief als klacht te behandelen.

7. Op 20 december 2001 deelde verzoeker de Nationale ombudsman mee dat hij nog immer geen reactie van het college had ontvangen. Naar aanleiding van de telefonische mededeling van de klachtenbehandelaar van de gemeente Castricum dat met verzoeker was gesproken en daaruit de conclusie was getrokken dat de klacht als afgedaan beschouwd kon worden, deelde verzoeker de Nationale ombudsman mee dat tussen hem en de gemeente Castricum geen enkel contact had plaatsgevonden over de, door de Nationale ombudsman, doorgestuurde klacht.

II. Ten aanzien van het niet versturen van een tussenbericht

1. Bestuursorganen dienen brieven van burgers binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Als een beantwoordingstermijn van twee á drie weken onhaalbaar is, en dit kan direct na ontvangst van de brief al worden ingeschat, dan moet het bestuursorgaan dit de burger laten weten via een zogenoemd behandlingsbericht. Een behandlingsbericht moet onder meer een zo nauwkeurig mogelijke aanduiding van de behandelingstermijn bevatten. Door zo'n tijdsaanduiding weten burgers met welke termijn ze rekening moeten houden.

2. Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandlingsbericht staat vermeld, behoort het bestuursorgaan de betrokken burger daarover weer tijdig te informeren; dit keer via een zogenoemd tussenbericht. In dat tussenbericht dient het bestuursorgaan onder meer de oorzaak van de vertraging mee te delen en tevens een nieuwe termijn te noemen, waarbinnen een inhoudelijke reactie zal worden gegeven.

3. Naar aanleiding van de eerder ingediende klacht van verzoeker deelde het college van burgemeester en wethouders verzoeker op 25 januari 2001 mee dat het college een aantal maatregelen had getroffen waaronder, indien de beantwoording van brieven een lange tijd vergt, het sturen van een melding aan betrokkene met daarin de reden van de vertraging en de verwachting met betrekking tot de termijn waarbinnen wel kan worden gereageerd.

4. Nu op de brieven van verzoeker van 14 mei en 15 juni 2001 eerst op 14 september 2001 inhoudelijk is gereageerd, zonder verzoeker een mededeling te hebben gestuurd van de reden van de vertraging en de verwachting met betrekking tot de termijn waarbinnen wel kon worden gereageerd, dient te worden vastgesteld dat in het onderhavige geval geen uitvoering is gegeven aan de door het college, blijkens zijn brief van 25 januari 2001, getroffen maatregel.

In zijn standpunt dat de klacht van verzoeker ongegrond is, enerzijds omdat verzoeker op 25 januari 2001 is gemeld welke maatregelen zijn getroffen en anderzijds omdat de interne klachtenbehandelaar pogingen heeft ondernomen om bij verzoeker mogelijke latente of manifeste klachten en/of frustraties weg te nemen kan het college dan ook niet worden gevolgd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III Ten aanzien van het uitblijven van een reactie van het college van burgemeester en wethouders op het door de Nationale ombudsman doorgestuurde verzoekschrift

1. Naar aanleiding van de mededeling van verzoeker (zie A. FEITEN, onder 8.) dat hij nog immer geen reactie had ontvangen van het college van burgemeester en wethouders op zijn op 14 november 2001 door de Nationale ombudsman doorgestuurde klacht en de, in reactie daarop, telefonisch gedane mededeling van de klachtenbehandelaar van de gemeente Castricum dat er met verzoeker was gesproken en daaruit de conclusie was getrokken dat de klacht als afgedaan kon worden beschouwd is er aanleiding het volgende op te merken.

2. Ingevolge het bepaalde in artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond) vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb, zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen.

Blijkens de Memorie van Toelichting beoogt voornoemd artikel bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele afhandeling van klachten.

"Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer <<naar tevredenheid van de klager>> aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan

niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover eerst veel later blijkt, kan het verstandig zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig dit hoofdstuk verder moeten worden afgehandeld. Een verplichting tot schriftelijke bevestiging door het bestuursorgaan leidt naar ons oordeel evenwel tot onnodige bestuurslasten en is daarom niet opgenomen."

3. Uit het vorenstaande blijkt dat ook de wetgever zich op het standpunt stelt dat voor zowel het betrokken bestuursorgaan als de klager duidelijk moet zijn dat de klacht naar tevredenheid van de klager is afgedaan, voordat de verplichting tot verdere klachtbehandeling vervalt.

4. In het onderhavige geval dient te worden vastgesteld dat er niet alleen onduidelijkheid bestaat over de vraag of de klacht naar tevredenheid van verzoeker was afgedaan, maar zelfs over de vraag of er, inzake de door de Nationale ombudsman doorgestuurde klacht, contact heeft plaatsgevonden tussen verzoeker en de gemeente.

5. Blijkens de reactie van de verzoeker heeft het college van burgemeester en wethouders op 27 november 2001 gereageerd op de aanvullende brieven van verzoeker van 27 oktober 2001, welke brieven - in ieder geval voor een deel - betrekking hadden op de onderwerpen die verzoeker ook in zijn brieven van 14 mei en 15 juni 2001 aan de orde had gesteld.

Blijkens de telefonische mededeling van de klachtenbehandelaar van de gemeente Castricum is het niet onaannemelijk dat over de inhoud van deze brieven contact heeft plaatsgevonden tussen verzoeker en de klachtenbehandelaar.

6. Uit het vorenstaande blijkt dat het in het onderhavige geval in de rede had gelegen om verzoeker schriftelijk te informeren over hetgeen met hem door de klachtenbehandelaar was besproken en om daarbij aan te geven dat het college ervan uitging dat daarmee de klacht naar tevredenheid was afgedaan. In reactie daarop had verzoeker kunnen aangeven dat hetgeen was besproken geen betrekking had op zijn klacht, dan wel dat verzoeker van mening was dat de klacht niet naar tevredenheid was afgedaan en de klacht verder in behandeling had kunnen worden genomen. Het is niet juist dat een dergelijk bericht van het college is uitgebleven.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Castricum is gegrond.

Onderzoek

Op 27 december 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 20 december 2001, van de heer D. te Castricum, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Castricum.

Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 1 oktober 2001, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoekschrift voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 20 december 2001 werd naar de gedraging van het college van burgemeester en wethouders een onderzoek ingesteld.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Betrokkenen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 7 november 2000 diende verzoeker een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Castricum over het niet of te laat beantwoorden van zijn brieven van 29 april, 22 juni, 26 juni en 28 juli 2000.

In reactie op deze klacht deelde het college verzoeker op 25 januari 2001 onder andere mee dat een aantal maatregelen was getroffen ter voorkoming van een niet tijdige reactie. Zo schreef het college dat, indien de beantwoording van brieven een lange tijd vergt, aan betrokkenen een melding kan worden gestuurd met daarin de reden van de vertraging en de verwachting met betrekking tot de termijn waarbinnen wel kan worden gereageerd.

2. Op 28 maart 2001 vroeg verzoeker het college van burgemeester en wethouders om toestemming voor de aanleg van een uitrit naar een nieuwe weg langs zijn perceel. In reactie op dit verzoek deelde het college verzoeker op 7 mei 2001 mee vooralsnog van

mening te zijn dat het perceel van verzoeker voldoende was ontsloten, zodat het verzoek werd afgewezen. Tevens deelde het college verzoeker mee dat zijn verzoek om planschadevergoeding in behandeling was genomen en dat het verzoek tot het maken van een nieuwe toegang bij de behandeling van de planschadevergoeding nader aan de orde zou kunnen komen.

3. Bij brief van 14 mei 2001 wendde verzoeker zich, inzake de afwijzende beslissing op zijn verzoek om een uitrit, opnieuw tot het college. In zijn brief vroeg verzoeker onder andere door wie de afwijzende beslissing was genomen. De ontvangst van de brief werd op 15 mei 2001 bevestigd. Op 31 juli 2001 rappelleerde verzoeker omtrent het uitblijven van een reactie. De ontvangst van de rappelbrief werd op 1 augustus 2001 bevestigd.

4. Op 24 april 2001 deelde het hoofd van de afdeling Gemeentewerken verzoeker, namens het college van burgemeester en wethouders, mee dat was geconstateerd dat verzoeker had nagelaten snoeiafval te verwijderen. Verzoeker werd verzocht dit afval binnen een week te verwijderen, aangezien anders de gemeente genoodzaakt was het afval voor verzoeker, op diens kosten, af te voeren.

In reactie op deze aanschrijving deelde verzoeker in zijn brief van 27 april 2001 onder meer het volgende mee:

“Wij hebben uw brief in behandeling genomen.

Wegens vakanties en het heersende personeelstekort kan de afhandeling enige tijd op zich laten wachten.

Wij zullen u zo spoedig mogelijk informeren.”

5. Bij brief van 15 juni 2001 reageerde verzoeker op de aan hem in rekening gebrachte kosten. In zijn brief schreef verzoeker onder meer dat hem niet de gelegenheid was geboden om het snoeiafval zelf te verwijderen door niet zijn reactie op de brief van 24 april 2001 af te wachten. Bovendien stelde verzoeker dat minder dan 50 % van het afgevoerde snoeiafval van hem afkomstig was.

Op 31 juli 2001 rappelleerde verzoeker in verband met het uitblijven van een reactie. De ontvangst van deze brief werd op 1 augustus 2001 bevestigd.

6. Op 6 september 2001 wendde verzoeker zich tot de klachtenbehandelaar van de gemeente Castricum met de mededeling voornemens te zijn een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman in verband met het uitblijven van een reactie op zijn brieven van 14 mei en 15 juni 2001.

Bij brief van 14 september 2001 deelde het college verzoeker mee dat de beslissing op het verzoek inzake de uitrit was genomen door het college van burgemeester en wethouders

en dat de brief van verzoeker van 14 mei 2001 voor het overige voor kennisgeving was aangenomen.

Bij brief van eveneens 14 september 2001 deelde het college verzoeker mee dat de nota voor het verwijderen van snoeiafval werd ingetrokken en dat werd aangenomen dat hiermee de brief van verzoeker van 15 juni 2001 als afgedaan kon worden beschouwd.

7. Op 1 oktober 2001 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. In zijn verzoekschrift schreef verzoeker dat hij het niet beantwoorden van zijn brieven beschouwde als een soort ontmoedigingsbeleid en dat de betrokken medewerkers van de gemeente Castricum zich niets aantrokken van de door het college getroffen maatregel dat, indien de beantwoording van brieven een lange tijd vergt, aan betrokkenen een melding kan worden gestuurd met daarin de reden van de vertraging en de verwachting met betrekking tot de termijn waarbinnen wel kan worden gereageerd.

Aangezien het verzoekschrift niet voldeed aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman werd de brief van verzoeker, op diens verzoek, op 14 november 2001 doorgestuurd naar het college van burgemeester en wethouders met het verzoek deze brief als klacht te behandelen.

8. Op 20 december 2001 wendde verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman met de mededeling dat hij nog immer geen reactie van het college van burgemeester en wethouders had ontvangen op zijn op 14 november 2001 doorgestuurde klacht. Naar aanleiding van de mededeling van verzoeker dat hij inmiddels op 27 november 2001 wel een antwoord op zijn brieven had gehad, schreef verzoeker, daarnaar gevraagd, op 16 januari 2002 dat hij, naar aanleiding van de reacties van het college van 14 september 2001, op 27 oktober 2001 opnieuw twee brieven had geschreven naar het college waarop vervolgens op 27 november 2001 door het college was gereageerd.

9. Naar aanleiding van hetgeen verzoeker in zijn brief van 20 december 2001 schreef, deelde de interne klachtenbehandelaar van de gemeente Castricum daarnaar gevraagd op 18 februari 2002 telefonisch mee dat met verzoeker, naar aanleiding van diens klacht, was gesproken en daaruit de conclusie was getrokken dat de klacht als afgedaan kon worden beschouwd.

10. Daarna gevraagd schreef verzoeker op 8 maart 2002 dat tussen hem en de gemeente Castricum geen enkel contact had plaatsgevonden over de, door de Nationale ombudsman op 14 november 2001 aan het college, doorgestuurde klacht.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

1. In reactie op de klacht van verzoeker liet het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman op 4 juli 2002 onder meer het volgende weten:

“Bij brief van 14 mei 2001 vraagt (verzoeker; N.o.) wie een besluit over de aanleg van een uitrit heeft genomen. Op 31 juli 2001 herhaalt (verzoeker; N.o.) deze vraag, met de mededeling dat slechts een ontvangstbevestiging is ontvangen. Het college van b en w deelt op 14 september 2001 mee dat zij de desbetreffende beslissing heeft genomen. Hiermee beschouwt het college deze vraagstelling als afgedaan.

Bij brief van 27 oktober 2001 informeert (verzoeker; N.o.) naar de grondslag van die besluitvorming. Op 27 november 2001 deelt het college van b en w mee op welke grondslagen haar eerdere besluitvorming stoelt.

Naar onze mening is (verzoeker; N.o.) binnen redelijke termijnen en op adequate wijze geïnformeerd over de inhoud van zijn feitelijke vraag.

(...)

Naar onze mening is de klacht van (verzoeker; N.o.) ongegrond. Separaat aan het klachttraject over het (...) aan de orde zijnde feitelijke onderwerp is een tweede klachttraject door (verzoeker; N.o.) ingezet. Naar onze mening niet terecht omdat wij enerzijds in onze brief van 25 januari 2001 aan (verzoeker; N.o.) hebben gemeld welke maatregelen wij hebben getroffen om mogelijke toekomstige klachten te voorkomen en in de tweede plaats heeft de interne klachtenbehandelaar (...) pogingen ondernomen om bij (verzoeker; N.o.) mogelijke latente of manifeste klachten en/of frustraties weg te nemen. Deze en andere eerdere pogingen hebben niet tot een positief resultaat geleid.

(...)

Door ons is actie ondernomen, zowel schriftelijk als door inschakeling van onze interne klachtenbehandelaar.

(...)

Ook in de nieuwe gemeente Castricum is het bestendig beleid dat burgers op adequate wijze worden geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot door hen gestelde vragen of aan de orde gestelde onderwerpen, als gedurende de behandelingsprocedure blijkt dat hiervoor meer tijd nodig is dan voorzien of onder normale omstandigheden gebruikelijk is.”

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:5:

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

Memorie van Toelichting (Tweede Kamer, 1997-1998, 25 837, nr. 3, pag. 15 en 16)

"Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer <<naar tevredenheid van de klager>> aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover eerst veel later blijkt, kan het verstandig zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig dit hoofdstuk verder moeten worden afgehandeld. Een verplichting tot schriftelijke bevestiging door het bestuursorgaan leidt naar ons oordeel evenwel tot onnodige bestuurslasten en is daarom niet opgenomen."