



Rapport

Datum: 13 april 2005

Rapportnummer: 2005/116

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Appingedam medio september 2004 nog niet had gereageerd op haar klachtbrief van 14 juli 2004.

Beoordeling

1. Verzoekster heeft in april 2001 bij de gemeente Appingedam een bezwaarschrift ingediend tegen een WOZ-aanslag. Toen zij daarop na twee jaar nog geen beslissing had ontvangen, stuurde zij de gemeente op 3 juli 2003 een herinneringsbrief. Daarop werd door de gemeente slechts gereageerd met een ontvangstbevestiging.

Verzoekster diende vervolgens op 14 juli 2004 een klacht in over het uitblijven van een beslissing op haar bezwaarschrift van april 2001 en over het uitblijven van een inhoudelijke reactie op haar herinneringsbrief.

Twee maanden daarna had de gemeente nog niet op die klachtbrief gereageerd.

Dat gaf verzoekster aanleiding zich medio september 2004 met een verzoekschrift tot de Nationale ombudsman te wenden.

2. Begin april 2005, dat wil zeggen ruim acht maanden na indiening van haar klacht bij de gemeente, had de gemeente nog steeds niet gereageerd op die klacht noch beslist op verzoeksters bezwaarschrift van april 2001.

3. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de gemeente in eerste instantie, in oktober 2004, weten dat nog moest worden uitgezocht waarover verzoeksters klacht van 14 juli 2004 precies ging. Toen dat was uitgezocht, werd in december 2004 meegedeeld dat ernaar werd gestreefd het bezwaarschrift nog in diezelfde maand af te doen en de klacht aldus op te lossen.

Begin april 2005 bleek de gemeente nog steeds niet te hebben beslist op verzoeksters bezwaarschrift uit april 2001, noch te hebben gereageerd op verzoeksters klachtbrief van juli 2004. Volgens de gemeente was voorrang gegeven aan andere zaken.

4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Bestuursorganen zullen zich moeten inspannen om procedures waarvoor een wettelijke afdoeningstermijn geldt binnen die termijn af te wikkelen.

5. Voor de afhandeling van klachten als die van verzoekster geldt op grond van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht een afdoeningstermijn van in beginsel zes weken.

6. Het college van burgemeester en wethouders had op het moment dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde nog op geen enkele wijze op haar klacht van 14 juli 2004 gereageerd. De wettelijke afdoeningstermijn was op dat moment al overschreden. Na acht maanden was nog steeds niet op haar klacht gereageerd.

7. Het spreekt voor zich dat hetgeen van de zijde van de gemeente ter verklaring voor dit tijdsverloop naar voren is gebracht, te weten onduidelijkheid waarover de klacht van verzoekster precies ging respectievelijk het stellen van andere prioriteiten, geen rechtvaardiging vormt voor het gedurende zo lange tijd niet reageren op verzoeksters klacht. Dit klemmt te meer aangezien deze klacht betrekking heeft op het uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift uit april 2001.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Appingedam is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

aanbeveling

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Appingedam wordt in overweging gegeven alsnog binnen zes weken de klacht van verzoekster af te doen en te beslissen op haar bezwaarschrift van 10 april 2001.

Het college deelde de Nationale ombudsman bij brief van 22 juli 2005 mee dat er op 14 juni 2005 op verzoeksters bezwaarschrift is beslist. De Nationale ombudsman ontving tegelijkertijd een afschrift van een brief van dezelfde datum van het college aan verzoekster, waarin haar excuses worden aangeboden voor de lange behandelingsduur van haar bezwaarschrift.

Onderzoek

Op 20 september 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 15 september 2004, van mevrouw M. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Appingedam.

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.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het college van burgemeester en wethouders liet weten zich met de inhoud

van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 10 april 2001 diende verzoekster bij de gemeente Appingedam een bezwaarschrift in tegen een WOZ-aanslag van 9 maart 2001.
2. Op 3 juli 2003 attendeerde verzoekster de gemeente erop dat zij nog steeds geen beslissing op haar bezwaarschrift van 10 april 2001 had ontvangen. Zij verzocht de gemeente haar bezwaar alsnog in behandeling te nemen en haar het desbetreffende taxatieverslag te doen toekomen.
3. Het college van burgemeester en wethouders stuurde op 3 oktober 2003 een ontvangstbevestiging aan verzoekster. In deze ontvangstbevestiging was aangegeven dat zou worden getracht de afhandelingstermijn zo kort mogelijk te houden.
4. Op 14 juli 2004 diende verzoekster bij de gemeente een klacht in over het uitblijven van een beslissing op haar bezwaarschrift en over het uitblijven van een inhoudelijke reactie op haar brief van 3 juli 2003.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder Klacht.

In haar verzoekschrift wees zij erop dat zij geen enkele reactie, ook niet in de vorm van een ontvangstbevestiging, had ontvangen op haar klachtbrief van 14 juli 2004.

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Appingedam werd in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman op 14 oktober 2004 telefonisch meegedeeld dat verzoekster een groot aantal procedures heeft lopen bij de gemeente, en dat nog moest worden uitgezocht waarover haar klacht van 14 juli 2004 precies ging.

Op 6 december 2004 werd vervolgens meegedeeld dat inmiddels duidelijk was geworden dat nog op één bezwaarschrift van verzoekster, dat van 10 april 2001, moest worden beslist, en dat ernaar zou worden gestreefd nog in december 2004 een beslissing te

nemen. Daarmee zou dan ook verzoeksters klacht van 14 juli 2004 zijn opgelost, aldus de gemeente.

D. Reactie verzoekster

Verzoekster liet op 21 januari 2005 aan de Nationale ombudsman weten dat zij nog steeds niets had vernomen van de zijde van de gemeente.

E. Reactie college van burgemeester en wethouders

Van de zijde van de gemeente werd op 4 februari 2005 meegedeeld dat vanwege andere prioriteiten nog steeds niet was beslist op verzoeksters bezwaarschrift van 10 april 2001. Volgens de behandelend ambtenaar zou uiterlijk begin maart 2005 op het bezwaarschrift worden beslist. Begin april 2005 werd meegedeeld dat nog steeds niet op het bezwaarschrift was beslist.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes 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.”