



Rapport

Datum: 17 maart 2006

Rapportnummer: 2006/091

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

een medewerkster van de gemeente Papendrecht in tegenstelling tot een later genomen besluit heeft medegedeeld dat bijzondere bijstand zou worden verstrekt in de vorm van een gift in plaats van een lening;

het college van burgemeester en wethouders van Papendrecht zijn klacht hierover van 15 juli 2004 pas op 13 december 2004 heeft afgehandeld;

het college van burgemeester en wethouders van Papendrecht zich heeft onthouden van een oordeel over de klacht.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker diende bij de gemeente Papendrecht een aanvraag in om bijzondere bijstand in de kosten die verband hielden met zijn verhuizing. Op 17 mei 2004 vond naar aanleiding van de aanvraag een gesprek plaats tussen verzoeker en de betrokken medewerkster. Bij besluit van 17 juni 2004 werd verzoeker bijzondere bijstand verstrekt in de vorm van een gift voor de kosten van verf, behang en witsel en voor administratiekosten. Ook werd bijzondere bijstand verstrekt voor de kosten van een waarborgsom, inrichtingskosten en kosten van stoffering. Deze bijstand voor deze laatste werd verstrekt in de vorm van een lening.

2. Na ontvangst van dit besluit nam verzoeker met de betrokken medewerkster telefonisch contact op. Vervolgens diende hij op 15 juli 2004 een klacht in bij de gemeente "tegen uw ambtenaar sociale zaken en werkgelegenheid mevrouw (...)". Hij gaf in zijn klaagschrift aan dat de bijzondere bijstand voor de inrichtingskosten en de kosten van stoffering was verstrekt als lening, terwijl door de betrokken medewerkster was toegezegd dat deze bijstand zou worden verstrekt als gift. In zijn klaagschrift voerde verzoeker onder meer aan dat, nadat de betrokken medewerkster een map met de normbedragen erbij had gepakt, zij tegen hem had gezegd dat hij de bijstand voor de inrichtingskosten zou krijgen als gift. Zij zou hebben gezegd: "Hoef je niet terug te betalen". Zij maakte daarbij met haar hand een gebaar die bij die uitspraken paste.

3. De klachtencoördinator van de gemeente stuurde op 19 juli 2004 een ontvangstbevestiging aan verzoeker. In deze ontvangstbevestiging is onder meer aangegeven dat de klachtbehandelaar - het hoofd van de afdeling Sociale zaken en Werkgelegenheid - verzoeker binnen zes weken in kennis zou stellen van het onderzoek naar zijn klacht en de eventuele conclusies die de klachtbehandelaar daaraan verbindt. De

afhandeling van de klacht kon voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van een verdaging zou verzoeker schriftelijk mededeling worden gedaan.

4. Naar aanleiding van de klacht voerde het hoofd van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid een gesprek met de betrokken medewerkster. Volgens een gespreksverslag van 23 juli 2004 heeft zij toen met betrekking tot het gesprek met verzoeker op 17 mei 2004 onder meer het volgende verklaard:

“Het gesprek richt zich hierna met name op de aanvraag bijzondere bijstand.

(Verzoeker; N.o.) komt uit een situatie waarbij hij niet beschikt over zelfstandige woonruimte en op grond van omstandigheden niet heeft kunnen reserveren voor de inrichting van zijn woning. Hij deelt mee dat hij niet over middelen beschikt om zijn huis op te knappen en in te richten.

Hem is meegedeeld waarvoor hij in aanmerking kan komen.

Dat zijn de kosten die betrekking hebben op de aanvaarding van (verzoekers woning; N.o.): de administratiekosten en de waarborgsom.

Tevens kan (verzoeker; N.o.) in aanmerking komen voor de opknapkosten en de inrichtingskosten. Omdat laatstgenoemde kosten maximaal te verstrekken bedragen betreft, heb ik voor het maximaal te verstrekken bedrag inrichtingskosten, de map met de gemeentelijke richtlijnen, gepakt.

In een daarin geplaatst kader staan de maximaal te verstrekken bedragen inrichtingskosten. In het geval van (verzoeker; N.o.) betreft dat een bedrag van € 3.145,00.

Dit bedrag is hem meegedeeld. Direct hierop heb ik (verzoeker; N.o.) verteld dat hij ook in aanmerking kan komen voor opknapkosten en administratiekosten.

Deze laatste kosten zijn om niet, als gift dus. (Verzoeker; N.o.) deelt mee dat hij de opknapkosten goed kan gebruiken en dat hij eigenlijk al begonnen is met opknappen aan de gang. Eigenlijk moet vrijwel het gehele huis worden opgeknapt: behangen en geveerd. Voor wat betreft de opknapkosten en de administratiekosten heb ik (verzoeker; N.o.) meegedeeld dat hij deze niet hoeft terug te betalen (gebaar met mijn hand).

(...)

In vervolg op dit gesprek, heeft een telefonisch onderhoud plaatsgevonden.

(Verzoeker; N.o.) heeft telefonisch contact opgenomen na ontvangst van het besluit inzake de aanvraag bijzondere bijstand inrichtingskosten.

(Verzoeker; N.o.) deelt in dit gesprek mee dat hij van mening is dat ik hem heb verteld dat de inrichtingskosten ook als gift verstrekt zouden worden.

Hij zegt dat hij een goed geheugen heeft en nog weet dat ik de map pakte om te bezien wat de hoogte is van het maximaal te verstrekken bedrag. Hij zegt dat het in een kader staat en dus een gift is. Ik deel hem mee dat dit een onjuiste gevolgtrekking is: niet alles wat in een kader vermeld staat, is per definitie een gift.

Hij zegt dat hij zich weet te herinneren dat ik een gebaar maakte om mijn woorden als dat de gehele bijzondere bijstand een gift betreft, kracht bij te zetten.

Ik herinner mij dat gebaar ook, maar naar mijn mening hadden wij het toen over de opknapkosten (en administratiekosten), over de gang die geleverd en gewit moest worden.

(Verzoeker; N.o.) deelt mee dat hij nu wat goederen heeft aangeschaft (voorschot) die hij niet zou hebben aangeschaft wanneer hij zou weten dat het een lening betreft.

Er kan sprake zijn van een misverstand, ik vertel hem dat ik natuurlijk ook fouten kan maken, maar dat het nog niet is voorgekomen dat ik mensen heb meegedeeld dat de inrichtingskosten in de vorm van een gift verstrekt wordt.”

5. Bij brief van 27 juli 2004 deelde de klachtbehandelaar van de gemeente verzoeker mee dat op grond van de inhoud van verzoekers brief van 15 juli 2004 en de beschikking van 17 juni 2004, hij verzoekers brief beschouwde als een bezwaarschrift. Hij zou de brief van 15 juli 2005 daarom doorsturen aan de commissie van advies voor de bezwaarschriften. Indien verzoeker nog vragen had, dan kon hij met het hoofd Sociale Zaken en Werkgelegenheid een afspraak maken om een en ander te bespreken op het gemeentehuis.

6. Bij brief van 1 november 2004 deelde de secretaris namens de voorzitter van kamer II van de commissie van advies voor de bezwaarschriften verzoeker onder meer mee dat zijn bezwaarschrift van 15 juli 2004 in handen was gesteld van de bezwaarschriftencommissie en dat de commissie in principe genoeg gegevens had om advies uit te brengen

7. Nadat verzoeker op 2 november 2004 telefonisch bij de klachtencoördinator had aangegeven dat hij wenste uitgenodigd te worden om zijn klaagschrift nader toe te lichten, nodigde het hoofd Sociale Zaken en Werkgelegenheid verzoeker op 23 november 2004 uit voor een gesprek op het gemeentehuis op 3 december 2004.

8. In de klachtafdoeningsbrief van 13 december 2004 schreef het hoofd Sociale Zaken en Werkgelegenheid namens het college van burgemeester en wethouders verzoeker het volgende:

“...Naar aanleiding van uw klaagschrift heeft op vrijdag 3 december 2004 een gesprek plaatsgevonden. Naar aanleiding van dit gesprek zend ik u dit schrijven.

Op uw klaagschrift van 15 juli 2004 heb ik op 27 juli schriftelijk gereageerd. Toen heb ik vermeld uw klaagschrift als bezwaar te zien. Dit heb ik nogmaals kenbaar gemaakt in ons gesprek van 3 december. Mijn inziens maakt u bezwaar tegen een gedraging, dat uitmondde in een besluit. In de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb, hfdst. 9, Inl. Opm.) staat dat dit in het algemeen als een bezwaarschrift moet worden opgevat, tenzij duidelijk is dat de indiener een andere bedoeling heeft. U heeft in ons gesprek duidelijk kenbaar gemaakt dat het een klaagschrift betreft. Wij hebben derhalve besloten de route van bezwaar buiten behandeling te laten.

Aan het einde van ons gesprek gaf u duidelijk te kennen weinig fiducia te hebben in de behandeling van uw klaagschrift. U bent toen uit het gesprek weggelopen. Ik betreur dat ons gesprek zo'n abrupt einde heeft gekend. Wel meen ik dat we voldoende op uw klaagschrift hebben kunnen ingaan. Ik heb aangegeven dat uw klacht moeilijk te behandelen is daar het om bejegening gaat. Aangezien ik niet het gesprek met uw bijstandsconsulent betreffende uw aanvraag bijzondere bijstand heb bijgewoond, is het voor mij ondoenlijk hierover een uitspraak doen...”

9. In de beslissing op zijn klaagschrift kon verzoeker zich niet vinden, zodat hij zich op 19 maart 2005 tot de Nationale ombudsman wendde met het verzoek een onderzoek in te stellen.

10. Op 19 april 2005 legde de Nationale ombudsman het college de klacht voor en stelde een aantal vragen.

11. In reactie hierop deelde het hoofd Sociale Zaken en Werkgelegenheid namens het college van burgemeester en wethouders bij brief van 17 mei 2005 de Nationale ombudsman onder meer mee:

“Ondergetekende heeft naar aanleiding van het schrijven van (verzoeker; N.o.) direct de volgende stappen ondernomen. Met (de betrokken medewerkster; N.o.) is gesproken en nagegaan hoe de afhandeling van de bijzondere bijstand inrichtingskosten in haar beleving was gegaan. Het verslag van (de betrokken medewerkster; N.o.) treft u aan in de bijlage (gespreksverslag 23 juli 2004). Zij was en is van mening dat ze (verzoeker; N.o.) goed heeft voorgelicht en geïnformeerd. Zij heeft gesproken over een toekenning bijzondere bijstand inrichtingskosten, waarbij een gedeelte om niet zou worden verstrekt en het andere gedeelte in de vorm van leenbijstand. Het rapport en de beschikking betreffende de afhandeling van de aanvraag bijzondere bijstand zijn tevens als bijlagen toegevoegd.

De essentie van het schrijven van (verzoeker; N.o.) is dat hij stelt dat de gehele bijzondere bijstand zou worden verstrekt in de vorm van een gift in plaats van een lening. Mijn inziens

was (verzoeker; N.o.) het meest gebaat bij een afhandeling van zijn schrijven als bezwaarschrift. Mijn bevinding heb ik geverifieerd bij de voorzitter van kamer II van de commissie van advies voor de bezwaarschriften. Deze ondersteunde mijn bevindingen. Alleen middels bezwaar is het immers mogelijk de bedragen die in de vorm van leenbijstand waren verstrekt alsnog om te zetten in een gift, en dat is de crux van het schrijven van (verzoeker; N.o.), zoals u ook stelt onder 1. Een klachtbehandeling heeft immers, zelfs als (verzoeker; N.o.) op alle punten in het gelijk wordt gesteld, geen omzetting van leenbijstand in gift tot gevolg.

In mijn brief van 27 juli heb ik aan (verzoeker; N.o.) geschreven zijn brief te beschouwen als bezwaarschrift (deze stukken zijn al bekend). Zoals ook gesteld in mijn brief van 13 december 2004 maakt (verzoeker; N.o.) bezwaar tegen een gedraging, dat uitmondde in een besluit. In de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb, hfdst. 9, Inl. Opm.) staat dat dit in het algemeen als een bezwaarschrift moet worden opgevat, tenzij duidelijk is dat de indiener een andere bedoeling heeft. Impliciet wordt daarmee aangegeven dat de klacht niet in behandeling wordt genomen en daarmee als zodanig is afgerond. Tevens heb ik aangeboden een afspraak te maken om het een en ander te bespreken mochten er nog vragen zijn naar aanleiding van mijn brief. Hierop heeft ondergetekende geen reactie ontvangen.

Ik heb voor 27 juli 2004 geen contact opgenomen met (verzoeker; N.o.) daar ik van mening was dat de crux van zijn schrijven overduidelijk was (gift i.p.v. lening). Tevens speelde mee dat (de betrokken medewerkster; N.o.) eerder in het telefoongesprek met (verzoeker; N.o.) heeft aangegeven dat indien hij het niet eens was met de beschikking hij bezwaar kon maken. Zo heb ik aldus zijn schrijven van 15 juli 2004 opgevat. Met het aanbod een afspraak te maken indien daar behoefte aan was hoopte ik een eventuele verkeerde inschatting mijnerzijds omtrent de bedoelingen (zoals het schrijven behandelen als klacht in plaats van bezwaar) van (verzoeker; N.o.) te ondervangen.

Nu heeft het tot 1 november 2004 geduurd voordat (verzoeker; N.o.) iets van de status van zijn 'bezwaar' heeft gehoord. Ik deel de mening van (verzoeker; N.o.) dat dit veel te lang heeft geduurd. Weliswaar komt de commissie van advies voor bezwaarschriften in de zomerperiode niet bij elkaar, toch had (verzoeker; N.o.) al voor de eerste bijeenkomst in september moeten worden uitgenodigd. De gemeente heeft bovendien verzuimd (verzoeker; N.o.) mede te delen dat de behandeling van zijn bezwaarschrift was verdaagd met ten hoogste 4 weken.

Op het moment dat (verzoeker; N.o.) de brief van de Commissie van advies voor de bezwaarschriften had ontvangen wordt overigens pas duidelijk dat (verzoeker; N.o.) het niet eens is met de route die de gemeente Papendrecht heeft gekozen. Dit heeft hij telefonisch duidelijk gemaakt aan de klachtencoördinator (...). Op het moment dat de klachtencoördinator mij hiervan op de hoogte stelde, heb ik (verzoeker; N.o.) op 23 november direct uitgenodigd voor een gesprek op vrijdag 3 december 2004.

Op vrijdag 3 december 2004 heeft ondergetekende een gesprek gehad met (verzoeker; N.o.). Dit gesprek is niet gelopen zoals ik had gehoopt. Duidelijk was dat (verzoeker; N.o.) zeer ontstemd was over de behandeling van zijn klacht tot op dat moment. Direct deelde hij mij ook mede weinig van de gemeente te verwachten. Ik heb in het gesprek van 3 december 2004 geprobeerd uit te leggen waarom ik zijn schrijven als bezwaar heb gezien. Naar mijn mening was dit in het belang van de cliënt. Daar alleen middels bezwaar een beschikking kan worden gewijzigd en een omzetting van een lening in een gift tot stand kan worden gebracht indien de commissie daartoe het advies zou geven. (Verzoeker; N.o.) kon ik niet van mijn standpunt overtuigen en begreep niet dat ondergetekende zijn schrijven als bezwaar had doorgestuurd, terwijl het toch duidelijk een klacht betrof. Verder stelde (verzoeker; N.o.) dat hij niet geloofde dat als de klacht gegrond zou worden verklaard er geen omzetting van de lening in gift zou volgen.

Ondergetekende heeft ook op andere manieren geprobeerd helderheid te verschaffen. Toen heeft ondergetekende als voorbeeld aangehaald dat je in sommige gevallen ook zou kunnen afvragen of de noodzaak tot verstrekken van bijzondere bijstand wel aanwezig is als diegene stelt dat je deze alleen als gift wenst te ontvangen. Blijkbaar kan het dan ook anders worden opgelost.

Uiteindelijk kan gesteld worden dat we er samen niet uit kwamen. (Verzoeker; N.o.) stelde op een gegeven moment expliciet niet meer te willen praten over een bezwaar dat hij nooit heeft ingediend. Ondergetekende heeft toen gevraagd of dit betekende dat hij geen uitspraak wenste op het lopende bezwaar. (Verzoeker; N.o.) herhaalde dat hij geen bezwaarschrift heeft ingediend. Daarop heb ik hem verteld dat als hij die mening was toegedaan, de bezwaarprocedure dan zou moeten worden afgebroken. (Verzoeker; N.o.) gaf toen duidelijk aan dat zijn schrijven een klaagschrift betreft. Daarop heeft ondergetekende toen medegedeeld hier uit de conclusie te trekken dat het bezwaarschrift was ingetrokken. (Verzoeker; N.o.) heeft hier niet verder op gereageerd. Tevens heeft (verzoeker; N.o.) nooit meer gereageerd op de brief van de bezwaarschriftcommissie. Logisch gevolg is dat de commissie geen advies heeft afgegeven.

De sfeer van het gesprek heeft ondergetekende als niet prettig ervaren en is uiteindelijk erop uitgedraaid dat (verzoeker; N.o.) vroegtijdig uit de spreekkamer is gestapt. Aan het einde van het gesprek gaf (verzoeker; N.o.) bovendien aan weinig fiducia te hebben in de behandeling van zijn klaagschrift.

Ondergetekende betreurt het abrupte einde van het gesprek en heeft nog geprobeerd (verzoeker; N.o.) te bewegen het gesprek op een goede manier af te sluiten. (Verzoeker; N.o.) liep echter weg uit de spreekkamer.

Het gesprek had al met al wel een dik half uur geduurd en ondergetekende meent voldoende op de zaken te hebben kunnen ingaan. Cruciaal in het verhaal, zoals ik ook al heb aangegeven in mijn brief van 13 december 2004, is dat de klacht van (verzoeker; N.o.)

moeilijk te behandelen is daar het om bejegening gaat. Beide partijen beweren het tegenovergestelde met betrekking tot het toekennen van een lening dan wel gift. Met de informatie die ondergetekende tot zijn beschikking heeft is het mijns inziens onmogelijk een uitspraak te doen. In veel situaties krijgt de ambtenaar in kwestie het voordeel van de twijfel. (De betrokken medewerkster; N.o.) is ook een zeer goede bijstandsconsulent. (Verzoeker; N.o.) mag mijn inziens als cliënt niet op basis van die argumenten in het ongelijk worden gesteld. Blijft echter het feit dat ik niet het gesprek tussen (verzoeker; N.o.) en (de betrokken medewerkster; N.o.) betreffende de aanvraag bijzondere bijstand heb bijgewoond, en het dus voor mij ondoenlijk is hierover een uitspraak doen.”

12. Nadat deze brief op 20 mei 2005 voor commentaar aan verzoeker was voorgelegd, liet hij de Nationale ombudsman op 29 mei 2005 onder meer weten dat eerst is gesproken over de bijstand voor de opknapkosten en pas daarna over de bijstand voor de inrichtingskosten. Het handgebaar had volgens hem dus wel betrekking op de bijstand voor inrichtingskosten.

Verder ontkende verzoeker dat hij zou hebben gezegd dat de inrichtingskosten in een kader stonden en dus een gift waren en de betrokken medewerkster vervolgens heeft gezegd dat dit een onjuiste gevolgtrekking was: niet alles wat in een kader vermeld stond, was per definitie een gift. Ook betwistte hij dat hij niet had gereageerd op de vraag van het hoofd Sociale Zaken en Werkgelegenheid of hij geen uitspraak wenste op het lopende bezwaar en plaatste hij vraagtekens bij de uitlating van voornoemd hoofd dat aan het einde van het gesprek verzoeker had aangegeven weinig fiducia te hebben in de behandeling van zijn klaagschrift.

13. In reactie op de klacht deelde de betrokken medewerkster tijdens een telefoongesprek met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman op 27 juni 2005 onder meer het volgende mee:

"Ik heb het met verzoeker wel gehad over de lening, maar niet over het aflossingsbedrag. Ik kan mij niet voorstellen dat ik het niet heb gehad over de lening. Ik noem de lening namelijk altijd. Er wordt geen akte van geldlening opgesteld. Volgens de kwaliteitsmedewerker is de beschikking waarin de lening wordt vermeld voldoende. De bedragen die in de map in een kader staan, zijn de maximumbedragen voor inrichtingskosten waarbij de hoogte van de bedragen afhankelijk is van de woonsituatie. Het is niet zo dat wat in het kader staat, wordt verstrekt als gift."

14. In reactie op deze verklaring deelde verzoeker in zijn brief van 11 augustus 2005 aan de Nationale ombudsman onder meer mee dat hij zijn standpunt handhaafde dat de betrokken medewerkster heel expliciet heeft gezegd dat de bijstand voor inrichtingskosten als gift zou worden verstrekt.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de mededeling dat de bijstand zou worden verstrekt als gift

1. Met betrekking tot deze klacht staan de lezingen van verzoeker enerzijds en die van de betrokken medewerkster anderzijds tegenover elkaar. Op grond van de voorhanden zijnde verklaringen bestaat er geen reden om de verklaring van verzoeker aannemelijker te achten dan die van de betrokken medewerkster. Nu er bovendien geen sprake is van andere feiten en/of omstandigheden die de verklaring van de één aannemelijker maken dan de verklaring van de ander, onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit klachtonderdeel van het geven van een oordeel.

Ten aanzien van de afhandelingsduur van de klacht

2. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste brengt mee dat een bestuursorgaan een klacht in beginsel dient te behandelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen.

3. Op grond van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift af te handelen. Op grond van het tweede lid van artikel 9:11 van de Awb kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging moet het bestuursorgaan de betrokkene(n) schriftelijk mededeling doen (zie Achtergrond).

4. Namens het college van burgemeester en wethouders heeft het hoofd Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 13 december 2004 beslist op verzoekers klaagschrift van 15 juli 2004. Van een verdaging is geen sprake geweest. Vastgesteld moet worden dat de afdoeningstermijn ruimschoots is overschreden. Gelet op het feit dat verzoeker een klacht heeft ingediend, nadat de gemeente in weerwil van een vermeende toezegging bij besluit de bijstand als lening in plaats van als gift had verstrekt, is het begrijpelijk dat de gemeente aannam dat de klacht zich richtte tegen dat besluit en dat zijn brief daarom niet als klacht, maar als bezwaarschrift diende te worden behandeld. Aangezien verzoeker in zijn klaagschrift echter expliciet klaagde over de betrokken medewerkster, had dit voor de gemeente aanleiding moeten zijn direct bij verzoeker te verifiëren wat zijn intenties waren.

Door verzoekers klacht niet binnen de daarvoor gestelde termijn af te handelen heeft het college gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Ten aanzien van het zich onthouden van een oordeel over de klacht

1. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Het motiveringsvereiste impliceert dat een bestuursorgaan in een reactie op een klacht geen oordeel mag geven op grond van onbewezen feiten. Indien het niet mogelijk is om een uitspraak te doen over de

gegrondheid van de klacht, moet het bestuursorgaan zich onthouden van het geven van een oordeel.

2. Hieruit volgt dat er geen uitspraak over een klacht kan worden gedaan, als de verklaringen van betrokkenen, na confrontatie met elkaars beweringen, tegenstrijdig blijven en er geen feitelijk materiaal voorhanden is op grond waarvan aan één van de verklaringen meer waarde gehecht dient te worden. Uit het verslag van het gesprek met de betrokken medewerkster van 23 juli 2004 blijkt dat zij, ook na confrontatie met verzoekers beweringen, een andere verklaring over de bestreden gedraging had. Ook verzoeker bleef, na confrontatie met de bewering van de betrokken medewerkster op zijn standpunt staan. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat het hoofd Sociale Zaken en Werkgelegenheid in zijn reactie op verzoekers klacht zich terecht heeft onthouden van het geven van een oordeel.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

Conclusie

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

- gegrond ten aanzien van de afhandelingsduur van verzoekers klaagschrift wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- niet gegrond ten aanzien van het zich onthouden van een oordeel over verzoekers klacht.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van de mededeling van een medewerkster van de gemeente Papendrecht dat de bijstand voor inrichtingskosten zou worden verstrekt als gift.

Onderzoek

Op 22 maart 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 19 maart 2005, van de heer M. te Papendrecht, met een klacht over een gedraging van een medewerkster van de gemeente Papendrecht en een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Papendrecht.

Naar deze gedragingen, waarbij de gedraging van de betrokken medewerkster wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Papendrecht, werd 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.

Daarnaast werd de betrokken medewerkster de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Tijdens het onderzoek kregen het college en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het college en de betrokken medewerkster berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 19 maart 2005 waarbij was gevoegd het toekenningsbesluit van 17 juni 2004.

Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 29 mei en 11 augustus 2005.

Brieven van de gemeente aan verzoeker van 19 en 27 juli, 1 en 23 november en 13 december 2004.

Gespreksverslag van 23 juli 2004.

Brief van de Nationale ombudsman aan het college van 19 april 2005.

Brief van het college aan de Nationale ombudsman van 17 mei 2005.

Telefonische verklaring van de betrokken medewerkster van 27 juni 2005.

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."

Afdeling 9.1.3 (de artikelen 9.13 tot en met 9:16) van de Awb bevat aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure.