



# Rapport

**Datum: 7 april 2006**

**Rapportnummer: 2006/140**

## Klacht

De wijze waarop de gemeente Amersfoort toepassing geeft aan het bepaalde in artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht bij de behandeling van bezwaarschriften door de Hoofdafdeling Sociale Zekerheid van de gemeente.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Op 2 september 2005 ontving de Nationale ombudsman een klacht over de gemeente Amersfoort, die betref de overschrijding van de wettelijke termijn voor het nemen van een beslissing op een bezwaarschrift van 10 mei 2005, alsmede de reactie van de Hoofdafdeling Sociale Zekerheid, sectie Bezwaar en Beroep, op het bezwaarschrift van betrokkene van 24 augustus 2005 tegen het uitblijven van een beslissing op dat bezwaarschrift van 10 mei 2005. Deze reactie hield in, dat het enige tijd kon duren voordat hij bericht zou ontvangen op zijn bezwaarschrift van 24 augustus 2005.

Deze klacht werd niet in onderzoek genomen omdat verzoeker al gebruik had gemaakt van de hem ter beschikking staande rechtsmiddelen om op te komen tegen het uitblijven van een beslissing op zijn bezwaarschrift van 10 mei 2005, met die kanttekening dat de gemeente het bezwaarschrift van 24 augustus 2005 had dienen aan te merken als een beroepschrift en het ter behandeling had dienen door te sturen naar de rechtbank.

2. Omdat het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman naar aanleiding van de behandeling door de Nationale ombudsman van eenzelfde klacht in 2003 had laten weten dat er maatregelen waren getroffen om de achterstanden binnen de sectie Bezwaar en Beroep structureel terug te brengen (zie rapport 2003/124; Achtergrond onder 2.), besloot de Nationale ombudsman om naar aanleiding van de op 2 september 2005 ontvangen klacht een onderzoek uit eigen beweging in te stellen.

3. In zijn reactie van 15 november 2005 deelde het college het volgende mee.

*“a. met betrekking tot de werkwijze*

Na binnenkomst van een bezwaarschrift wordt de ontvangst bevestigd. Zonodig wordt een termijn gesteld voor het indienen van nadere gronden. In het geval van een termijnoverschrijding wordt schriftelijk naar de reden daarvan verzocht. Zo nodig wordt advies van derden ingewonnen. De bezwaarde wordt hierover, en over de mogelijkheid van een vertraging schriftelijk geïnformeerd.

In het geval dat het bezwaar ontvankelijk is, wordt het vervolgens inhoudelijk beoordeeld. Daartoe stelt het team Bezwaar en Beroep (B&B) een advies op ten behoeve van de

behandeling in de adviescommissie Sociale Zekerheid. Indien een bezwaar op voorhand gegrond is, wordt deze niet aan de commissie voorgelegd, maar volgt een herstel door middel van een nieuwe primaire beslissing en intrekking van de eerste.

De adviescommissie vergadert wekelijks en behandelt dan ongeveer negen bezwaarschriften, waarbij de bezwaarde wordt uitgenodigd om te worden gehoord.

Vervolgens wordt advies uitgebracht aan het college, dat een besluit neemt dat als beschikking aan de bezwaarde wordt meegedeeld.

#### *b. met betrekking tot de plannen tot verbetering*

Als uitgangspunt voor verbeteringen is gestart met een onderzoek naar de organisatorische positie van het team B&B binnen de hoofdafdeling en binnen de gemeente. Daarnaast is uitgebreid gekeken naar de werkorganisatie met betrekking tot bezwaarschriften. Dat leidde tot de volgende acties:

- een wijziging in het proces van behandeling door een bezwaar na binnenkomst eerst voor een reactie aan de oorspronkelijke behandelaar voor te leggen;
- afspraken over de werkverdeling;
- een beschrijving van de werkprocessen van bezwaar en beroep;
- na onderzoek (onder meer benchmark) naar de voor behandeling van een bezwaar benodigde tijd is de daarvoor benodigde personele formatie vastgesteld en uitgebreid;
- de verslagen van de vergaderingen van de adviescommissie worden voortaan uitgewerkt door een daarvoor aangetrokken notulist, in plaats van een medewerker B&B;
- het inhuren van extra personele capaciteit om de achterstand weg te werken.

#### *c. met betrekking tot de afhandelingstermijnen*

Binnen de desbetreffende afdeling zijn nog meer bezwaarschriften in behandeling die niet zijn afgehandeld binnen de wettelijke termijn. De redenen daarvan zijn divers. Adviezen die bij derden zoals bijvoorbeeld de GGD moeten worden ingewonnen vergen veel tijd. Ook verzoekt de bezwaarde of zijn belangenbehartiger vaak om uitstel van behandeling.

#### *d. met betrekking tot de sturing en het toezicht op de afhandelingstermijnen*

De productie wordt wekelijks gevolgd. Er is een preventieve sturingsinformatiemethodiek ontwikkeld, waarin wordt aangegeven welke opdrachten binnen een bepaalde termijn moeten zijn afgehandeld. Een week vóór het verstrijken van die termijn komt nogmaals informatie beschikbaar. In theorie behoren er dan geen termijnoverschrijdingen meer voor

te komen. In de praktijk zijn er van tijd tot tijd toch omstandigheden die daaraan afbreuk doen.

e. met betrekking tot een verdaging van de wettelijke termijn of verder uitstel met toestemming van de bezwaarde

De ingezette acties hebben vruchten afgeworpen. In het afgelopen jaar is 85% van de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn afgehandeld. In het geval van een vertraging wordt echter geen bericht van verdaging gestuurd dan wel om toestemming gevraagd voor verder uitstel. In het geval dat sprake is van het indienen van nadere gronden of advies bij derden wordt de bezwaarde hierover schriftelijk geïnformeerd.

*f. met betrekking tot concrete acties ter voorkoming van termijnoverschrijding*

Recent is begonnen met het instellen van een "selectieteam bezwaarschriften", dat bestaat uit drie afdelingshoofden en een medewerker B&B. Dit team behandelt de zaken in "pre-mediation". Wekelijks worden de in die week binnengekomen bezwaarschriften door het team beoordeeld op de mogelijkheid om het bezwaar op een andere manier snel af te handelen, bijvoorbeeld door telefonisch contact op te nemen met de bezwaarde en hem de kwestie nog eens uit te leggen of te verduidelijken of door snel een onderzoek te doen naar de aangevoerde gronden van het bezwaar. Ook wordt externe capaciteit ingeschakeld om achterstanden in te lopen.

g. met betrekking tot klachten over de afhandelingsduur

Er zijn dit jaar geen klachten ingediend over de behandelingsduur van bezwaarschriften.

Het college is van mening dat de nieuwe werkwijze zijn vruchten heeft afgeworpen. De behandeling kan de toets der kritiek ruimschoots doorstaan, ook al zijn er situaties waarin het bezwaar niet binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld. Deze situaties zijn niet altijd te voorkomen. Zolang het om een beperkt aantal gaat, acht het college dat aanvaardbaar.

## **II. Beoordeling**

4. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman dat leidde tot rapport 2003/124 van 16 mei 2003 kwam onder meer naar voren, dat bij de desbetreffende afdeling al in 2002 bezwaarschriften niet in alle gevallen binnen de wettelijke termijn konden worden afgehandeld als gevolg van achterstanden en onderbezetting. Het college deelde tijdens dat onderzoek mee, dat er acties tot verbetering in gang waren gezet. Uit dat onderzoek bleek ook, dat in de daarvoor in aanmerking komende gevallen van een - dreigende - termijnoverschrijding de bezwaarde niet was geïnformeerd over een verdaging of was gevraagd om zijn instemming met verder uitstel.

5. Ingevolge artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient een bestuursorgaan binnen zes weken - tien weken indien een adviescommissie is ingesteld - na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing te nemen. Die beslissing kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd, waarvan dan schriftelijk mededeling moet worden gedaan. Een verder uitstel is alleen mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt.

Deze bepaling onderstreept dat belanghebbenden niet langer dan nodig is in onzekerheid omtrent hun rechtspositie moeten verkeren.

6. De gemeente Amersfoort heeft de nodige inspanningen verricht om te bewerkstelligen dat het overgrote deel van de bezwaarschriften met betrekking tot een beslissing op het terrein van de sociale zekerheid binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld en nog bestaande achterstanden worden ingelopen. In een beperkt deel van de gevallen, zoals de situatie die onderwerp is van het op 2 september 2005 ontvangen verzoekschrift, was dat om uiteenlopende redenen niet mogelijk. De wetgever heeft daarin voorzien, aldus dat bij een - dreigende - overschrijding van de primaire termijn van zes of tien weken de beslissing kan worden verdaagd. Indien dan nog geen beslissing is genomen is verder uitstel alleen mogelijk met instemming van de betrokkene.

7. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dat impliceert dat een bestuursorgaan bezwaarschriften in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn. Wat betreft de uitvoering van artikel 7:10 Awb brengt dit mee, dat een bestuursorgaan bij een - dreigende - overschrijding van de primaire termijn voor het nemen van een beslissing altijd dient te handelen, eerst door de bezwaarde schriftelijk te berichten over een verdaging, en vervolgens door zonodig nog weer contact op te nemen over een eventueel verder uitstel.

8. Volgens het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort wordt in de daarvoor in aanmerking komende gevallen geen bericht van verdaging gezonden en evenmin aan de bezwaarde verzocht om instemming met verder uitstel. Dat is niet juist. De bezwaarde behoort tijdig te worden geïnformeerd, zodat hij weet waar hij aan toe is en een afweging kan maken met betrekking tot eventuele stappen om zijn belang bij een vlotte beslissing te waarborgen. Indien de bezwaarde meent dat de beslissing geen verder uitstel kan lijden, is het aan hem om zich tot de rechter te wenden of een klacht in te dienen.

Deze overweging geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

## **Conclusie**

De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort is niet behoorlijk wegens schending van het vereiste van voortvarendheid, voor zover het betreft de uitvoering van artikel 7:10, derde en vierde lid, Algemene wet

bestuursrecht.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de maatregelen genomen ter beperking van de behandelingsduur van bezwaarschriften.

#### AANBEVELING

Het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort wordt in overweging gegeven om in het geval van een (dreigende) overschrijding van de wettelijke termijn voor afhandeling van een bezwaarschrift, de bezwaarde een bericht van verdaging te doen sturen, en bij verdere vertraging zonodig om zijn instemming met verder uitstel te verzoeken.

### Onderzoek

Op 3 oktober 2005 besloot de Nationale ombudsman tot het instellen van een onderzoek uit eigen beweging naar een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de onder "De onderzochte gedraging" geformuleerde gedraging te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de zaak betrekking hebben.

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

Het college gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### Informatieoverzicht

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

1. Rapport 2003/124 van de Nationale ombudsman van 16 mei 2003.
2. De door de Nationale ombudsman op 2 september 2005 ontvangen klacht.
3. De reactie van het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort van 15 november 2005.

### Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

### Achtergrond

## 1. Algemene wet bestuursrecht

### Artikel 7:10

“1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen worden geschaad of daarmee instemmen.”

## 2. Rapport 2003/124 van de Nationale ombudsman

Op 16 mei 2003 bracht de Nationale ombudsman een rapport uit naar aanleiding van een op 3 september 2002 ontvangen klacht over de Hoofdafdeling Sociale Zekerheid van de gemeente Amersfoort. Die klacht betrof het uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift met dagtekening 1 februari 2002.

Het college van burgemeester en wethouders wees als oorzaak van de vertraging op de achterstanden en het gebrek aan capaciteit op de behandelende afdeling en deelde verder mee dat er maatregelen waren getroffen om de achterstanden structureel terug te dringen.

De Nationale ombudsman overwoog onder meer het volgende:

“...Ingevolge artikel 7:10 Awb (...) had het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort binnen tien weken na de ontvangst van dat bezwaarschrift op 6 februari 2002, gehoord het advies van de adviescommissie Sociale Zekerheid, een beslissing moeten nemen, dat was dus uiterlijk 17 april 2002.

Niet gesteld, noch gebleken is, dat gebruik is gemaakt van de mogelijkheid om de beslissing met vier weken te verdagen. Een verder uitstel was slechts mogelijk indien en voorzover dat de instemming zou hebben van verzoeker. Ook hiervan is niet gebleken.

3. Het is van belang dat bestuursorganen tijdig op een bezwaarschrift beslissen, zodat de belanghebbende niet langer dan nodig is in onzekerheid verkeert over zijn positie. Indien de termijn wordt overschreden, kan beroep tegen het uitblijven van die beslissing worden ingesteld bij de rechter die over de beslissing op het bezwaarschrift moet oordelen. Verzoeker is met de brief van 8 februari 2002 meegedeeld dat het meer dan acht weken

kon duren voordat hij bericht over de beslissing zou ontvangen. Dat is te summier; verzoeker had geïnformeerd moeten worden over de termijn waarbinnen naar verwachting op zijn bezwaar zou worden beslist. Tevens had hij gewezen moeten worden op de mogelijkheid om tegen het uitblijven van de beslissing in beroep te komen bij de rechter. Verzoeker had dan een juiste afweging kunnen maken van zijn belang bij het eventueel indienen van een beroepschrift tegen het uitblijven van een beslissing. Bedoelde informatie is verzoeker ten onrechte niet verstrekt.

4. Als gevolg van de werkdruk bij de betreffende afdeling is verzoekers bezwaarschrift van 1 februari 2002 pas in november 2002 - zo'n negen maanden na de ontvangst daarvan op 6 februari 2002 in behandeling genomen. Na de hoorzitting van 28 november 2002 duurde het nog eens ruim een maand totdat bij besluit van 7 januari 2003 op het bezwaarschrift is beslist. De in artikel 7:10 Awb genoemde termijn van tien weken waarbinnen een bestuursorgaan een bezwaarschrift dient af te handelen, indien een adviescommissie is ingesteld, is in dit geval derhalve ver overschreden. De omstandigheden die door de gemeente als oorzaak zijn aangewezen vormen weliswaar een verklaring, maar kunnen niet dienen als rechtvaardiging daarvan tegenover verzoeker..."