



Rapport

Datum: 15 oktober 2007
Rapportnummer: 2007/219

Klacht

Verzoekster klaagt er over dat het college van burgemeester en wethouders van Katwijk onvoldoende maatregelen heeft getroffen om te waarborgen dat aan het college gerichte correspondentie, zoals de brief van verzoekster van 26 december 2006, binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Het college van burgemeester en wethouders van Katwijk, het Duinwaterbedrijf Zuid-Holland en de provincie Zuid-Holland hebben een intentieverklaring opgesteld voor de ontwikkeling van een gezamenlijke visie op het behoud van een deel van het Marinevliegkamp Valkenburg. Op grond van de verklaring was het Duinwaterbedrijf Zuid-Holland bereid - binnen de looptijd van de overeenkomst - geen beroep te doen op de afhandeling van een ingediende aanvraag om sloopvergunning, terwijl de gemeente zich bereid verklaarde niet over te zullen gaan tot aanwijzing tot monument.

2. De Stichting Leefbaar Katwijk diende op 26 december 2006 bij het college van burgemeester en wethouders een klacht in over de inhoud van de intentieverklaring. Over het uitblijven van een reactie daarop, diende de voorzitter op 13 maart 2007 eveneens een klacht in.

3. Op 27 maart 2007 schreef het hoofd van de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling, namens het college, dat de brief van 26 december 2006 zou worden behandeld door de beleidsmedewerkster Monumentenzorg die deze functie sinds 1 januari 2007 vervulde. Aangegeven werd dat de nieuwe medewerkster nog in haar inwerkperiode zat en nog niet voldoende dossierkennis had kunnen opbouwen om de brief naar behoren te beantwoorden. Onder aanbieding van excuses voor het feit dat door het gebrek aan personele capaciteit de brief niet eerder was behandeld, werd verzoekster meegedeeld dat zij uiterlijk 1 juni 2007 een nadere reactie zou ontvangen.

4. Verzoekster kon zich met deze beslissing op haar klacht niet verenigen, zodat zij zich op 9 april 2007 tot de Nationale ombudsman wendde. Zij gaf aan dat zij beantwoording per uiterlijk 1 juni 2007 wettelijk, en vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid veel te laat achtte. Daarbij merkte verzoekster op dat zij de afgelopen maanden was geconfronteerd met het uitblijven van een beslissing op bezwaar en met het niet-tijdig reageren op een verzoek in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur. Ook achtte verzoekster de argumentatie om niet eerder te reageren niet juist, omdat de klacht over de inhoud van de intentieverklaring puur juridisch van aard was en er binnen de gemeente voldoende juridisch medewerkers rondliepen.

5. Uit de notulen van de vergadering van de commissie Welzijn van 11 december 2006 valt op te maken dat in ieder geval vanaf september 2006 bekend was dat er een vacature zou ontstaan en dat vervulling daarvan niet vóór januari 2007 werd voorzien.

6. Tijdens het onderzoek deelde het college de Nationale ombudsman mee dat het op 25 augustus 2006 bekend was geweest dat de medewerker zou vertrekken. Hierna was een aantal maatregelen getroffen om de gemeentelijke dienstverlening voortgang te laten vinden. Zo waren eenvoudige aanvragen afgehandeld door medewerkers van de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling en de meer complexe aanvragen door de buurgemeente Leiden.

Tevens deelde het college mee dat na ontvangst van de brief van 26 december 2006 bekend was geweest dat de nieuwe medewerker per 1 januari 2007 zou beginnen, zodat ervoor was gekozen de brief door de nieuwe medewerker te laten behandelen. Omdat het een zeer complex dossier betreft, diende de medewerker eerst voldoende dossierkennis op te bouwen. Het college betreurde dat het, tengevolge van de personele capaciteit en complexiteit van het dossier, helaas niet was gelukt om binnen een redelijke termijn te reageren, aangezien het streven van het college in het algemeen is gericht op het halen van de wettelijke en redelijke termijnen.

Het college deelde voorts mee dat de brief van verzoekster inmiddels bij brief van 1 juni 2007, verzonden 4 juni 2007, was beantwoord en dat op 29 mei 2007, verzonden op 5 juni 2007, een beslissing opbezwaar was genomen.

Ten slotte merkte het college op dat een Kwaliteitshandvest in voorbereiding was en naar verwachting halverwege 2008 toepasbaar zou zijn. Om die reden waren de vragen van de Nationale ombudsman over tijdelijke terugval of achteruitgang in dienstverlening en het minimumniveau van dienstverlening onbeantwoord gebleven.

II. Beoordeling

7. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Dit vereiste impliceert dat voldoende personeel wordt ingezet om de burgers van dienst te zijn. Als incidenteel onvoldoende personeel beschikbaar is, dienen burgers daarover voldoende te worden geïnformeerd en dienen maatregelen te worden genomen om het ongemak zoveel mogelijk te beperken.

8. Nadat bekend geworden was dat er een vacature zou ontstaan is zowel de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling als de gemeente Leiden ingeschakeld, waardoor de terugval in dienstverlening op het beleidsterrein monumenten is beperkt. De beslissing om de brief van verzoekster van 26 december 2006 te laten afdoen door de per 1 januari 2007 in dienst getreden medewerker, en deze brief niet ter behandeling over te dragen aan de

afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling, de gemeente Leiden of, zoals verzoekster stelt, een jurist binnen de gemeente Katwijk valt in beginsel te billijken. Niet te billijken valt echter dat dit tot gevolg had dat de beantwoording van de brief een half jaar heeft geduurd. Ook is onjuist dat daarover geen contact is opgenomen met verzoekster.

Gelet op het vorenstaande is gehandeld in strijd met het vereiste van adequate en organisatorische voorzieningen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Katwijk is gegrond, wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het voornemen van het college van burgemeester en wethouders om binnen afzienbare termijn over te gaan tot de invoering van een Kwaliteitshandvest.

Onderzoek

Op 17 april 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de Stichting Leefbaar Katwijk, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Katwijk.

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.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Klaagschrift van 13 maart 2007, inclusief bijlagen.
2. Reactie van 27 maart 2007.
3. Verzoekschrift van 9 april 2007.
4. Voorstel aan het college van burgemeester en wethouders van 14 november 2006, inzake de intentieverklaring betreffende het Marinevliegkamp Valkenburg.
5. Notulen commissie Welzijn van 11 december 2006.
6. Brochure 'Inleiding tot Kwaliteitshandvesten', Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, september 2005.
7. Reactie van het college van burgemeester en wethouders van 26 juli 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.