



# B&W besluit

*Publicatie*

<b>Onderwerp</b> rapport nationale ombudsman inzake klacht inwoner van Haarlem	Bestuurlijk behandelvoorstel (2013/227345)  MS/JZ
<b>Collegebesluit</b> Ter informatie	<b>Auteur:</b> Duindam-de Vreede, M.  <b>Email:</b> mdevreede@haarlem.nl  <b>Telefoonnr</b> 023-5114618
<b>Samenvatting/Doel/grond besluit</b> Rapport Nationale Ombudsman inzake klacht mevrouw H.	<b>B&amp;W vergadering</b> Vergadering BenW d.d. 13-8-2013  <b>Bijlagen</b>



Haarlem

# Informatienota

**Onderwerp: Rapport nationale ombudsman inzake klacht inwoner van Haarlem**  
**BBV nr: 2013/227345**

## 1. Inleiding

De Nationale Ombudsman (NO) heeft een rapport (zie bijlage) uitgebracht over de klacht van Mevrouw H.

De verzoeker klaagt erover dat de gemeente de beslistermijn van het bezwaarschrift dat zij heeft ingediend, meteen na ontvangst heeft verdaagd.

## 2. Kernboodschap

Conclusie rapport:

De NO geeft aan dat het een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden is dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Van de overheid kan een zodanige inrichting van de organisatie worden verlangd dat termijnoverschrijding wordt voorkomen. De NO heeft de gedraging (dat de gemeente de beslistermijn van het bezwaarschrift, meteen na ontvangst verdaagd) gegrond verklaard, dit wegens schending van het vereiste van goede organisatie. De NO geeft aan dat alles er op duidt dat de huidige organisatie van de gemeente niet goed is toegerust op het verwerken van de aantallen bezwaarschriften.

## 3. Consequenties

De afdeling Juridische Zaken verdaagt in de ontvangstbevestiging de behandeltermijn. Naar mening van de afdeling maakt zij gebruik van de juridisch mogelijkheden om te verdagen. De afdeling is het niet eens met het rapport van de NO. Zij geeft aan dat het verdagen een gevolg is van ontstane achterstanden bij het afdoen van bezwaren. De afdeling wil haar termijnen zo kort mogelijk houden.

De afdeling doet haar uiterste best om de termijnen zo kort mogelijk te houden. Door een verhoogde instroom van bezwaren ontstaan soms achterstanden. De afdeling kijkt periodiek naar mogelijkheden om deze in te lopen. De afdeling heeft daarom een plan van aanpak opgesteld dat er voor moet zorgen dat de achterstanden die zijn ontstaan voor het eind van 2013 zijn weggewerkt. De afdeling is echter ook hierbij afhankelijk van de instroom van bezwaren.

Hiernaast ziet de afdeling mogelijkheden om de termijnen te verkorten door de wijzigingen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van 1 januari 2013. Ingevolge Artikel 7:3 Awb kan van het horen van een belanghebbende worden afgezien indien de belanghebbende niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord. Deze zogeheten antwoordkaartmethode zorgt ervoor dat er minder hoorzittingen gepland hoeven te worden en de termijnen bijgevolg korter zullen worden.

2013/227345

2

#### **4. Vervolg**

De afdeling JZ gaat aan de slag met het plan van aanpak en het invoeren van de antwoordkaartmethode. Hierdoor zullen naar verwachting de termijnen gedurende 2013 teruglopen, waardoor verdaging minder vaak nodig zal zijn.

#### **5. Bijlagen**

Rapport Nationale Ombudsman 2013/048

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

Het college van burgemeester en wethouders van Haarlem  
T.a.v. contactpersoon Nationale ombudsman  
Mevrouw M. Duindam-de Vreede  
Postbus 511  
2003 PB HAARLEM

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

(070) 356 36 30 EB/gn

**Datum**

**8 MEI 2013**

**Ons nummer**

2012.14230 006

**Uw brief**

**Uw kenmerk**

**Bijlagen**

1

**Behandelend medewerker**

mw. mr. E.C.M. ten Berge

**Onderwerp**

rapport

Geacht college,

Hierbij ontvangt u het rapport dat de Nationale ombudsman heeft opgesteld op grond van het onderzoek naar de klacht van mevrouw S. Huizink te Haarlem over het college van burgemeester en wethouders van Haarlem. In dit rapport vindt u het oordeel over de onderzochte klacht. Dit rapport hebben wij ook gezonden aan de overige betrokkenen. Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om u te bedanken voor de informatie die u voor dit onderzoek heeft verstrekt.

**Rapporten zijn openbaar**

Onze rapporten zijn openbaar en te vinden via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). Daarnaast verstrekken wij dit rapport op aanvraag aan belangstellenden.

**Contact**

Voor uw reactie en eventuele vragen kunt u contact opnemen met mevrouw mr. E.C.M. ten Berge. U kunt haar op maandag tot en met vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) 356 36 30 en e-mailadres [bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,  
substituut-ombudsman



# Rapport

Rapport betreffende een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Haarlem.

**Datum: 8 mei 2013**

**Rapportnummer:2013/048**

De burger heeft er recht op behoorlijk behandeld te worden door de overheid. En laten we duidelijk zijn: meestal gebeurt dat ook. Maar het lukt niet altijd. En dan is het goed dat iemand die zich benadeeld of onrechtvaardig behandeld voelt, voor bescherming terecht kan bij een onafhankelijk instituut. Dat instituut is de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman levert een bijdrage aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Hij doet dit door zijn kennis te delen met overheidsinstanties, onderzoek te starten of mensen te helpen bij onnodige bureaucratie. Een onderzoek van de Nationale ombudsman kan worden afgesloten met een rapport. Daarin staat of de klacht terecht is en wat de overheid kan doen om haar dienstverlening te verbeteren. Deze rapporten zijn openbaar en worden gepubliceerd op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente de beslistermijn van het bezwaarschrift dat zij heeft ingediend, meteen na ontvangst heeft verdaagd.

### **Aanleiding onderzoek**

De Nationale ombudsman ontvangt in december 2012 een klacht van verzoekster in verband met de behandelingsduur van het bezwaarschrift dat zij bij de gemeente Haarlem heeft ingediend. Ze geeft onder meer aan dat de beslistermijn meteen al in de ontvangstbevestiging door de gemeente is verdaagd. Kort na deze klacht ontvangt de ombudsman daarover nog een klacht van een andere verzoekster.

Naar aanleiding van deze klachten vraagt de ombudsman de gemeente onder meer om een toelichting op deze werkwijze, waarbij hij wijst op eerdere rapporten van de ombudsman over dit onderwerp.

### **Standpunt gemeente**

Bij een groot deel van de bezwaarschriften wordt verdaagd vanwege de achterstanden die er zijn. Verdaging gebeurt niet standaard, maar per individueel bezwaarschrift in de persoonlijke ontvangstbevestiging. Het gebeurt omdat de praktijk uitwijst dat de gemeente de extra termijn van zes weken vaak nodig heeft. De gemeente probeert de burger op deze wijze zo eerlijk mogelijk te informeren over de termijn om teleurstelling te voorkomen. Verdaging is op grond van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gewoon toegestaan. Burgers kunnen bovendien op grond van de Wet Dwangsom de gemeente in gebreke stellen als er niet tijdig wordt beslist.

Gelet op de huidige economische situatie is het niet mogelijk om extra mensen in dienst te nemen om zo de termijnen in te korten. De gemeente doet wel haar uiterste best om tijdig een besluit te nemen en dit lukt ook in het merendeel van de gevallen. Waar mogelijk huurt ze tijdelijk extern mensen in en ook houdt ze haar werkproces steeds tegen het licht om te kijken of er nog verbetering mogelijk zijn. Ze is bekend met de mogelijkheid om bezwaren op informele wijze af te handelen volgens de methode van "Prettig contact met de overheid" (zie achtergrond), maar doet dat zelf niet. Daarvoor zou een deel van haar proces anders moeten worden ingericht, waar extra personeel voor nodig is. De middelen daarvoor ontbreken.

### **Beoordeling**

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Van de overheid kan een zodanige inrichting van de organisatie worden verlangd dat termijnoverschrijding wordt voorkomen.

De ombudsman heeft in meerdere rapporten (zie onder meer rapport 2011/212) al aangegeven dat verdaging op grond van artikel 7:10 lid 3 Awb slechts in bijzondere gevallen geoorloofd is en niet standaard mag plaatsvinden. Uit de reactie van de



gemeente blijkt dat verdaging bij ontvangst vaak gebeurt en dat het niet slechts incidenteel voorkomt. In haar reactie geeft zij geen bijzondere omstandigheden aan die deze handelwijze rechtvaardigen; de gemeente heeft de extra zes weken in de praktijk gewoon vaak nodig. Zij heeft ook niet aangegeven dat zij de verdaging tijdelijk gebruikt, bijvoorbeeld om een toename van bezwaarschriften binnen de organisatie in goede banen te leiden of om een achterstand in te halen. Dit alles duidt er op dat de huidige organisatie van de gemeente niet goed is toegerust op het verwerken van de bezwaarschriften. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Dat de burger de gemeente - zoals zij opmerkt - op grond van de Wet Dwangsom in gebreke kan stellen, doet hier niet ter zake. Het benutten van die mogelijkheid is immers geen oplossing voor het structurele probleem waar de gemeente klaarblijkelijk mee kampt.

### **Conclusie**

De Nationale ombudsman acht de klacht gegrond wegens schending van het vereiste van goede organisatie.

### **Slotoverweging**

De gemeente geeft aan dat zij geen geld heeft om extra mensen in te huren opdat de beslistermijn verkort kan worden. Dat geeft aanleiding nog het volgende op te merken.

Het is duidelijk dat de middelen van gemeenten in de huidige economische situatie beperkt zijn. Dat zal waarschijnlijk niet op korte termijn veranderen. Gemeenten zullen naar verwachting juist de broekriem nog strakker moeten aanhalen. Tegelijkertijd lijkt het niet aannemelijk dat het aantal bezwaarschriften zal afnemen. Juist daarom kan het het overwegen waard zijn om de behandeling van bezwaarschriften anders aan te pakken.

Weliswaar kan de ombudsman de methode van 'Prettig contact met de overheid' (zie achtergrond) niet opleggen aan gemeenten. Mede gelet op de resultaten die er mee zijn bereikt, beveelt hij de methode echter wel van harte aan. De kosten die voor de invoering ervan gemaakt moeten worden kunnen, zeker in deze tijd, een probleem zijn. Maar de praktijk wijst uit dat de investering gemiddeld binnen een half jaar wordt terugverdiend.

 de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## ACHTERGROND

### Prettig contact met de overheid

Het Kenniscentrum "Prettig contact met de overheid", onderdeel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, heeft een informele aanpak van bezwaarschriften ontwikkeld. Deze proactieve en oplossingsgerichte aanpak sluit goed aan bij de wensen en behoeften van de burger. De aanpak blijkt niet alleen tot minder procedures te leiden, maar bespaart ook tijd en kosten en leidt tot grotere tevredenheid van zowel burger als betrokken ambtenaar. Zo is uit het onderzoek dat in het kader van een pionierstraject is uitgevoerd gebleken dat de aanpak onder meer leidt tot

- een afname van het aantal bezwaar- en beroepsprocedures met ongeveer 50/60% en
- een afname van de kosten voor de overheid met ongeveer 27%

De opzet en invoering van deze werkwijze vraagt een investering in tijd en geld. Binnen gemiddeld een half jaar blijken de investeringen echter te worden terugverdiend, onder meer door een afname van het aantal bezwaarprocedures.

### 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 twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.

(...)

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste zes weken verdagen."

### Rapport 2011/212

"... 7. Bestuursorganen dienen zich gebonden te achten aan wettelijke voorschriften inzake voor hen geldende wettelijke termijnen. Dat geldt temeer wanneer de desbetreffende wettelijke voorschriften (enige) ruimte bieden voor het verlengen van de duur van de besluitvorming. Van een bestuursorgaan mag een zodanige inrichting van de organisatie worden verlangd dat termijnoverschrijding wordt voorkomen.

8. In zijn rapport 2001/085 van 27 maart 2001 (zie hiervoor Achtergrond, onder 2) oordeelde de Nationale ombudsman dat het in beginsel te billijken is dat de indiener van een bezwaarschrift reeds bij de bevestiging van de ontvangst daarvan, in kennis wordt gesteld dat de termijn voor de beslissing wordt verdaagd indien op voorhand wordt voorzien dat de termijn niet zal worden gehaald. Een dergelijke verdaging is echter bedoeld voor bijzondere gevallen. Dit betekent dat het bestuursorgaan de op hem rustende rechtsplicht niet nakomt door standaard, of structureel gebruik te maken van de mogelijkheid om de beslissing op een bezwaarschrift te verdagen..."

