



Overijsselse Ombudsman

De heer X

Ons kenmerk
2022 065

Contactpersoon
A. Werger

Datum
20 december 2022

Bijlage(n)

Onderwerp
uw klacht

Geachte heer X,

In uw brief van 7 november 2022 (met bijlagen) schrijft u niet tevreden te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente Hellendoorn.

Wat is uw klacht

Uw klacht gaat over het niet beantwoorden van uw verzoek tot toezending van een beschikking van 4 augustus 2022.

Volgens u heeft de gemeente uw klacht daarover niet afgehandeld volgens de daarvoor geldende regels, ook niet na een ingebrekestelling.

Wat heeft de Overijsselse Ombudsman (hierna: OO) gedaan

Wij spraken met u telefonisch over uw klacht. Daarbij gaf u aan dat de klacht opgelost kan zijn als de gemeente alsnog uw verzoek van 4 augustus 2022 beantwoordt.

Vervolgens hebben wij uw klacht en telefonische toelichting voorgelegd aan de gemeente en om informatie gevraagd.

De OO heeft hiermee voldoende informatie om uw klacht schriftelijk af te doen door middel van deze brief.

Wat is er gebeurd?

U heeft op 16 augustus 2022 een klacht bij de gemeente ingediend. In deze klacht refereert u aan de mail van 4 augustus 2022 met het verzoek om toezending van de beschikking dwangsom met als kenmerk Bezwaar nr. XX

Op 19 augustus 2022 ontving u van de gemeente een ontvangstbevestiging waarin u wordt geïnformeerd dat de teammanager Bedrijfsvoering u zal informeren over de afhandeling van uw klacht. Naar uw zeggen ontving u geen antwoord van de gemeente op uw klacht.

Op 27 september 2022 stelt u de gemeente in gebreke voor het niet tijdig afhandelen van de klacht. U verzoekt de gemeente om alsnog binnen twee weken een reactie te geven op de klacht onder vooraankondiging van het eisen van een dwangsom.



Overijsselse Ombudsman

Op 20 oktober 2022 bericht de gemeente u dat geen ingebrekestelling kan worden ingediend tegen het uitblijven van een beslissing op een klacht en er daarom ook geen dwangsom kan worden verbeurd.

Omdat u van mening bent dat de gemeente uw klacht niet heeft behandeld binnen de voorgeschreven wettelijke termijn stuurde u op 7 november 2022 een klacht naar de OO.

Wat vindt de gemeente van uw klacht?

In antwoord op vragen die de OO aan de gemeente stelde verwijst de gemeente naar haar brief van 31 augustus 2022 met als onderwerp 'vastgestelde waarde Xstraat te Daarlerveen'. Volgens de gemeente heeft enige actie naar aanleiding van de klacht van 16 augustus jl. wel plaatsgevonden maar lijkt de beslissing op de klacht niet formeel "afgehecht". De gemeente geeft aan dat met de brief van 31 augustus 2022 een reactie is gegeven op uw verzoek van 4 augustus 2022.

Naar aanleiding van deze aanvullende informatie heeft de OO -bij wijze van interventie- de gemeente in overweging gegeven om u hierover zelf te informeren door alsnog een formele beslissing te nemen op uw klacht.

De gemeente heeft aangegeven dat zij in verband met capaciteitsproblemen hiervan geen gebruik wenst te maken. De OO is verzocht om 'gewoon' een beslissing te nemen op de tweedelijns klacht.

Wat vindt de OO van uw klacht?

Behoorlijke klachtbehandeling houdt in dat een bestuursorgaan de klager binnen de voorgeschreven wettelijke termijn van de Algemene wet bestuursrecht schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van zijn bevindingen, zijn oordeel en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Op uw klacht van 16 augustus 2022 heeft de gemeente op 19 augustus 2022 een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarin wordt u geïnformeerd dat de teammanager Bedrijfsvoering u zal informeren over de afhandeling van de klacht.

Uit de verkregen informatie blijkt dat de gemeente geen vervolg heeft gegeven aan de klachtbehandeling.

Ook niet nadat u de gemeente hierover op 27 september 2022 in gebreke had gesteld.

De gemeente heeft u op 20 oktober 2022 wel geïnformeerd dat de gemeente niet in gebreke kan worden gesteld voor het uitblijven van een beslissing op de klacht.

Deze handelswijze van de gemeente vindt de OO merkwaardig nu vast is komen te staan is dat de gemeente ook na de ingebrekestelling geen passend vervolg heeft gegeven aan de behandeling van de klacht, ook niet nadat door u een klacht bij de OO werd ingediend.

De ingebrekestelling is door de gemeente niet tevens als signaal van gebrekkige dienstverlening (h)erkend. Van een gemeente mag worden verwacht dat ze zich hulpvaardig opstelt om het probleem van de burger zo snel mogelijk op te lossen.

Naar het oordeel van de OO had het op de weg van de gemeente gelegen om u in ieder geval na de ingebrekestelling actief te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de klacht.



Overijsselse Ombudsman

Voor zover de gemeente de OO heeft bericht dat met de brief van 31 augustus 2022 een reactie is gegeven op het verzoek van 4 augustus 2022 tot toezending van de dwangsombeschikking overweegt de OO het volgende.

Uit bedoelde brief aan verzoeker valt op geen enkele wijze af te leiden dat het een reactie betreft op het verzoek van 4 augustus 2022. In de brief wordt ook niet gerefereerd aan dit verzoek en verzoeker wordt in hoofdzaak geïnformeerd over de nieuwe vastgestelde WOZ-waarde van zijn woning. De enkele vermelding dat het totale bedrag van € 1.177,- (griffierecht en dwangsom) wordt overgemaakt op de bankrekening van verzoeker kan naar het oordeel van de OO niet worden aangemerkt als een passende reactie op een verzoek tot toezending van een dwangsombeschikking.

De OO is van oordeel dat de behandeling van uw klacht door de gemeente niet is verlopen volgens de normen voor professionele klachtbehandeling.

Conclusie

De OO vindt uw klacht gegrond is nu vast is komen te staan dat de gemeente uw klacht formeel niet heeft afgehandeld en de wettelijke beslistermijn uit de Algemene wet bestuursrecht is verstreken.

Aanbeveling

Onder verwijzing naar de overwegingen doet de OO de gemeente de aanbeveling om de klacht van 16 augustus 2022 alsnog schriftelijk af te handelen en verzoeker daarbij inhoudelijk te informeren over zijn verzoek van 4 augustus 2022 tot toezending van de dwangsombeschikking.

Met deze rapportbrief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Hellendoorn.

Met vriendelijke groet,

De Overijsselse Ombudsman,

Leo Bezemer, vicevoorzitter

Annet Werger, onderzoeker