



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer R.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Nissewaard

Dossiernummer: 2016.346

Datum: 18 juli 2017

Samenvatting

De heer R. heeft al jaren een persoonsgebonden budget (PGB) op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Op 8 januari 2015 vraagt hij de gemeente hem opnieuw een PGB toe te kennen en op 4 februari 2015 neemt de gemeente Nissewaard een besluit op zijn aanvraag. De gemeente kent hem opnieuw een PGB voor huishoudelijke verzorging toe, maar de heer R. vindt het bedrag dat hij krijgt veel te laag. In de jaren 2012, 2013 en 2014 kreeg hij een veel hoger bedrag. De heer R. dient daarom op 15 februari 2015 een bezwaarschrift in.

Omdat de heer R. daarna een hele tijd niets van de gemeente hoort, belt hij in oktober 2015 naar de gemeente. Het blijkt dat het bezwaarschrift aan de aandacht is ontsnapt. De medewerkster van de gemeente vraagt de heer R. of hij ermee in kan stemmen dat de startdatum van de behandeltermijn van het bezwaarschrift later ingaat omdat de gemeente het bezwaarschrift dan zorgvuldiger zou kunnen behandelen. De heer R. stemt hiermee in.

Later komt de heer R. erachter dat hij mogelijk recht heeft op een dwangsom en in een brief van 17 november 2015 stelt hij de gemeente hierover vragen: *“Verder zou ik graag willen weten of ik, op basis van de algemene wet bestuursrecht recht heb op een dwangsom wegens het te laat in behandeling nemen van mijn bezwaarschrift.”* Omdat de gemeente hem op deze vraag geen antwoord geeft, schrijft hij in een brief van 17 december 2015: *“In uw bericht lees ik niets over mijn vraag of ik recht heb op een dwangsom”*. De gemeente antwoordt: *“Met uw instemming heeft u afgezien van een eventueel recht op een dwangsom.”* De heer R. vindt dat de gemeente hem niet goed heeft geïnformeerd en hem heeft misleid met het doel geen dwangsom te hoeven uitkeren.

De ombudsman vindt dat de gemeente de heer R. beter had moeten informeren over zijn recht op een eventuele dwangsom. De reactie van de gemeente dat de heer R. had afgezien van het recht op een dwangsom is zelfs onjuist. Bovendien rept de gemeente in de klachtafhandelingsbrief niet over het bestaan van de brief van 17 november 2015. De ombudsman vindt dat de gemeente de brief van 17 november 2015 alsnog als een ingebrekestelling aan moet merken en aan de hand daarvan moet bepalen of de heer R. voor een bedrag aan dwangsom in aanmerking komt.

De gemeente laat weten het niet eens te zijn met het oordeel van de ombudsman. Desondanks biedt de gemeente de heer R. uit coulance een bedrag van € 530 aan. De heer R. is tevreden met het aanbod van de gemeente.

Inleiding

De heer R. heeft al jaren een persoonsgebonden budget (PGB) op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Op 8 januari 2015 vraagt hij de gemeente hem opnieuw een PGB toe te kennen en op 4 februari 2015 neemt de gemeente Nissewaard een besluit op zijn aanvraag. De gemeente kent hem opnieuw een PGB voor huishoudelijke verzorging toe, maar de heer R. vindt het bedrag dat hij krijgt veel te laag. In de jaren 2012, 2013 en 2014 kreeg hij een veel hoger bedrag. De heer R. dient daarom op 15 februari 2015 een bezwaarschrift in.

Omdat de heer R. daarna een hele tijd niets van de gemeente hoort, belt hij in oktober 2015 zelf maar eens naar de gemeente. Het blijkt dat het bezwaarschrift aan de aandacht is ontsnapt. De medewerkster van de gemeente vraagt de heer R. of hij ermee in kan stemmen dat de startdatum van de behandeltermijn van het bezwaarschrift later ingaat omdat de gemeente het bezwaarschrift dan zorgvuldiger zou kunnen behandelen. De heer R. stemt hiermee in omdat hij hoopt dat hierdoor het bezwaarschrift sneller afgehandeld kan worden.

Later bedenkt de heer R. dat hij recht heeft op een dwangsom en in een brief van 17 november 2015 stelt hij de gemeente hierover vragen. Omdat de gemeente hem op deze vraag geen antwoord geeft, schrijft hij in een brief van 17 december 2015: *“In uw bericht lees ik niets over mijn vraag of ik recht heb op een dwangsom”*. De gemeente antwoordt: *“Met uw instemming heeft u afgezien van een eventueel recht op een dwangsom.”* De heer R. vindt dat de gemeente hem niet goed heeft geïnformeerd en geen antwoord op zijn vragen gaf. Ook vindt hij dat de gemeente hem heeft misleid met het doel geen dwangsom te hoeven uitkeren. De heer R. vraagt de ombudsman onderzoek te doen naar zijn klacht.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. De heer R. en de gemeente Nissewaard krijgen de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling. Aan deze bevindingen verbindt de ombudsman een voorlopig oordeel. Na ontvangst van de reacties stelt de ombudsman de bevindingen definitief vast en geeft hij zijn definitieve oordeel.

Klacht

Klacht De gemeente heeft verzuimd mij er tijdig op te wijzen dat ik een beroep op de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen kon doen.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. De heer R. krijgt in de jaren 2012, 2013 en 2014 een persoonsgebonden budget (hierna: PGB) van € 168,67 per 4 weken. Hiervan koopt hij zelf huishoudelijke verzorging in voor 3 uur per week à € 15, - per uur wat neerkomt op € 180, - per 4 weken.
2. Per 1 januari 2015 zijn de gemeenten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van hun inwoners. De heer R. doet op 8 januari 2015 een melding bij de gemeente Nissewaard (hierna: gemeente) met een hulpvraag voor huishoudelijke verzorging.
3. De gemeente kent de heer R. een PGB van € 106,56 per 4 weken toe en informeert hem daarover in een brief van 4 februari 2015.
4. De heer R. is het niet eens met het besluit omdat het toegekende bedrag veel lager is dan de afgelopen jaren en niet genoeg is om de huishoudelijke hulp van te betalen. Hij dient daarom op 15 februari 2015 bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard een bezwaarschrift in. Naar aanleiding van het bezwaarschrift van de heer R., wordt er in samenspraak met de heer R. bepaald dat de gemeente onafhankelijk advies zal vragen bij 'Clean Concepts'¹.
5. De Wmo-consulente van de gemeente stuurt het advies van Clean Concepts op 30 maart 2015 naar de heer R.
6. Per e-mail van 6 april 2015 laat de heer R. weten dat hij het niet eens is met het advies en dat hij zijn bezwaarschrift wil handhaven.
7. Op 8 april 2015 stuurt de Wmo-consulente het advies en de reactie van de heer R. per e-mail aan een jurist van het team Rechtsbescherming van de gemeente. Op 8

¹ Clean Concepts B.V. is een onafhankelijk adviesbureau op het gebied van facilitaire dienstverlening.

april 2015 bevestigt de jurist de ontvangst van de e-mail van de Wmo-consulente:
"(...) We zullen het bezwaar in behandeling nemen(...)"

8. Omdat de heer R. hierna niets van de gemeente hoort, belt hij omstreeks 29 oktober 2015 naar de gemeente. Ruim 8 maanden na het indienen van het bezwaarschrift komt de gemeente erachter dat het bezwaarschrift niet afgehandeld is. In een telefoongesprek op 29 oktober 2015 bespreekt de heer R. telefonisch met mevrouw L.J. M. van het team Rechtsbescherming van de gemeente de gang van zaken. Mevrouw M. vraagt aan de heer R. of hij ermee instemt dat de gemeente voor de afhandeling van het bezwaarschrift als startdatum 29 oktober 2015 hanteert. De heer R. stemt hiermee in. Volgens de heer R. wordt tijdens het telefoongesprek ook een datum voor de hoorzitting afgesproken op 10 november 2015 om 10:00 uur.
9. In een brief van 30 oktober 2015 nodigt de gemeente de heer R. uit voor een hoorzitting op 10 november 2015 om 10:00 uur om zijn bezwaarschrift te bespreken. De gemeente biedt excuses aan voor de late reactie. De gemeente schrijft *"(...) Hierbij bevestigen wij het telefoongesprek tussen u en mevrouw L.J. M., waarin u bent overeengekomen dat de behandeltermijn van het bezwaarschrift vanaf 29 oktober 2015 ingaat (...)"*
10. De heer R. stelt dat hij deze brief en de bijbehorende folder niet heeft ontvangen. De ombudsman heeft kennisgenomen van de brief en de folder. In de bijgevoegde folder staat informatie over de bezwaarprocedure en *"de wet Boete en Dwangsom"* (toevoeging ombudsman: Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen).
11. In de hoorzitting van 10 november 2015 wordt het bezwaarschrift van de heer R. besproken. Aanwezig zijn de heer R., mevrouw M. en juridisch medewerker mevrouw S.N. Noorda (voor de verslaglegging). De heer R. krijgt de gelegenheid om zijn bezwaar schriftelijk aan te vullen.
12. Bij brief van 17 november 2015 vult de heer R. zijn bezwaarschrift aan. In de laatste alinea staat: *"Verder zou ik graag willen weten of ik, op basis van de algemene wet bestuursrecht recht heb op een dwangsom wegens het te laat in behandeling nemen van mijn bezwaarschrift."*

13. Op 7 december 2015 stuurt mevrouw M. de heer R. een e-mail waarin zij hem informeert dat de gemeente aan zijn bezwaar tegemoet zal komen. Zij vraagt de heer R. of hiermee voldoende aan zijn bezwaar tegemoet gekomen is.
14. De heer R. reageert in een e-mail van 17 december 2015 dat hij blij is met het bericht van 7 december 2015. De heer R. wil nog wel graag een schriftelijke beslissing op zijn bezwaarschrift en een antwoord op zijn vraag: *“In uw bericht lees ik niets over mijn vraag of ik recht heb op een dwangsom op grond van de wet algemeen bestuursrecht. Kunt u deze a.u.b. ook nog beantwoorden?”*
15. De gemeente reageert in een e-mail van 21 december 2015 en stelt daarin dat de heer R. heeft ingestemd met het voorstel om de behandeltermijn van het bezwaarschrift op 29 oktober 2015 te laten ingaan. Daardoor is het bezwaarschrift van 5 april 2015 pas op 29 oktober 2015 officieel ingeboekt als bezwaarschrift: *“Met uw instemming heeft u afgezien van een eventueel recht op een dwangsom.”* Voorts schrijft de gemeente dat, omdat aan het bezwaar van de heer R. is tegemoetgekomen en daarmee het belang van zijn bezwaarschrift kwam te vervallen, een intrekking van het bezwaarschrift het meest voor de hand zou liggen. Als de heer R. dat toch wilde, dan zou de gemeente een beslissing op zijn bezwaarschrift toesturen, maar dit zou niet eerder dan eind januari 2016 kunnen.
16. De heer R. schrijft in een brief van 30 december 2015 dat hij zijn bezwaarschrift handhaaft en een schriftelijke beslissing wil. Hij is het niet eens met de reactie op zijn verzoek hem een dwangsom toe te kennen en verzoekt de gemeente haar standpunt te herzien.
17. In de brief van 11 januari 2016 aan de heer R. verklaart het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard zijn bezwaren gegrond. De gemeente erkent dat het *“bezwaarschrift op onverklaarbare wijze aan de aandacht was ontsnapt”*. Ook neemt het college een beslissing over de dwangsom. De gemeente:
- hanteert 29 oktober 2015 als de startdatum van de behandeling van het bezwaarschrift;
 - merkt de vraag van de heer R. in zijn brief van 17 november 2015 niet aan als een ingebrekestelling;
 - merkt de brief van de heer R. van 30 december 2015, ontvangen op 4 januari 2016 aan als ingebrekestelling;
 - neemt op 11 januari 2016 een beslissing op het bezwaarschrift. Dit is binnen

- 2 weken na ontvangst van de ingebrekestelling;
- is daarom van oordeel dat zij geen dwangsom aan de heer R. verschuldigd is. In de brief staat dat de heer R. binnen 6 weken schriftelijk beroep kan instellen bij de Rechtbank Rotterdam.

18. In de reactie van 8 februari 2016 op de klacht van de heer R. van 19 januari 2016 schrijft de gemeente dat het telefonisch contact op 27 oktober 2015 niet als een ingebrekestelling gezien kan worden, omdat een ingebrekestelling schriftelijk moet worden ingediend. De gemeente heeft de brief van 30 december 2015 wel als een ingebrekestelling opgevat. Met het besluit van 11 januari 2016 heeft de gemeente binnen 2 weken na ontvangst van deze brief het besluit genomen. Daarom was er volgens de gemeente geen dwangsom verschuldigd. In deze klachtafhandelingsbrief schrijft de gemeente niet over de brief van 17 november 2015 of de e-mail van 17 december 2015.

Standpunt de heer R.

- Het standpunt van de heer R. is conform zijn klacht: de gemeente heeft verzuimd mij er tijdig op te wijzen dat ik een beroep op de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen kon doen. Daarnaast maakt hij (samengevat) de volgende opmerkingen.
- Mevrouw M. heeft mij ten onrechte niet op de hoogte gesteld van de consequenties van mijn instemming met een latere startdatum van de behandeling van mijn bezwaarschrift. Als ik had geweten dat ik hierdoor mijn rechten zou schaden en geen recht meer zou hebben op een dwangsom, dan had ik niet ingestemd. Ik dacht dat als ik niet instemde, de behandeling van mijn bezwaarschrift nog langer zou duren.
- De gemeente heeft mij bewust niet goed geïnformeerd omdat zij bang was dat er bij mij een belletje ging rinkelen en ik een beroep zou doen op de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen. Mijn vraag over een dwangsom in mijn brief van 17 november 2015 was duidelijk, alleen wist ik niet precies de naam van de wet.
- Uit de reacties van de gemeente maak ik op dat zij vindt dat ik niet zo moet zeuren omdat mijn bezwaarschrift gegrond is verklaard en ik gekregen heb wat ik wilde.

Standpunt gemeente

- Mevrouw M. heeft de heer R. in het telefoongesprek van 29 oktober 2015 voorgelegd om met zijn instemming de aanvang van de behandeltermijn op 29 oktober 2015 te laten ingaan. Dit is mogelijk op grond van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht. *“Daarmee was er in haar ogen meer proceduretijd om de zaak zorgvuldig uit te zoeken en tot een goed gewogen oordeel te komen.”*
- Uit de brief van de gemeente van 8 februari 2016 aan de heer R.: *“Het was zorgvuldig geweest als de medewerker van het team Rechtsbescherming (toevoeging ombudsman: mevrouw M.) u erop had gewezen dat u een beroep kon doen op de Wet dwangsom. Maar als u de gemeente hiervoor in oktober 2015 een ingebrekestelling zou hebben gestuurd, zou de gemeente niet de ruimte hebben gehad om nader onderzoek te doen en u meer tijd te geven voor het toelichten van uw situatie. De medewerker van het team Rechtsbescherming heeft in elk geval niet de bedoeling gehad u te benadelen. Het is jammer dat de folder waarin nadere uitleg staat over de Wet dwangsom, niet bij u blijkt te zijn aangekomen.”*
- Mevrouw M. heeft na de hoorzitting op 10 november 2015 ongeveer 25 minuten met de heer R. gesproken en hem geïnformeerd over de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen. Zij kreeg het idee dat de heer R. het niet goed begreep. Mevrouw M. heeft geprobeerd het op verschillende manieren uit te leggen. De heer R. gaf tijdens en na de zitting aan dat hij zijn bezwaarschrift wilde aanvullen. Dit was een cruciaal moment in de keuze van de heer R. om de gemeente meer tijd te gunnen om zijn bezwaarschrift zorgvuldig te kunnen afhandelen. Daarom heeft mevrouw M. verder geen aandacht besteed aan de vraag van de heer R. in zijn brief van 17 november 2015.
- De heer R. maande de gemeente in deze brief niet tot het nemen van een besluit. Op basis van vaste jurisprudentie (o.a. de uitspraak van de Raad van State 201403677/1/A3) is pas sprake van een geldige ingebrekestelling als de belanghebbende er bij het bestuursorgaan op aandringt dat de beslissing alsnog wordt genomen.
- Mevrouw M. heeft naar haar idee de heer R. de gevraagde uitleg verstrekt. Zij ging ervan uit dat hij geen beroep op de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen wilde doen, omdat hij graag zag dat er aan zijn bezwaargronden tegemoet zou worden gekomen.
- De gemeente concludeert dat zij steken heeft laten vallen door het niet tijdig in behandeling nemen van het bezwaarschrift. De gemeente heeft hiervoor excuses aangeboden in haar brief van 30 oktober 2015. Ook bij de behandeling

van de klacht van de heer R. heeft de gemeente meermalen aangegeven dat zij de gang van zaken betreurt.

Wet en regelgeving

19. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 4:14 lid 1

Indien een beschikking niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit aan de aanvrager mede en noemt het daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

Artikel 4:17 lid 1 en lid 3

1. Indien een beschikking op aanvraag niet tijdig wordt gegeven, verbeurt het bestuursorgaan aan de aanvrager een dwangsom voor elke dag dat het in gebreke is, doch voor ten hoogste 42 dagen. De Algemene termijnenwet is op laatstgenoemde termijn niet van toepassing (...)

3. De eerste dag waarover de dwangsom verschuldigd is, is de dag waarop twee weken zijn verstreken na de dag waarop de termijn voor het geven van de beschikking is verstreken en het bestuursorgaan van de aanvrager een schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen.

De wetsgeschiedenis van artikel 4:17 (Kamerstukken II 2004/05, 29 934, nr. 6, p. 12)

Aan de inhoud van de ingebrekestelling zijn geen bijzondere wettelijke eisen gesteld. Het spreekt echter vanzelf dat van een ingebrekestelling in de zin van de wet slechts sprake kan zijn, indien voldoende duidelijk is op welk te nemen besluit zij betrekking heeft.

Als de aanvrager wegens het niet tijdig beslissen bezwaar instelt (artikel 6:2, onderdeel b, Awb) of daarover een schriftelijke klacht indient bij het bestuursorgaan (artikel 9:4 Awb), is daarmee tevens voldaan aan het vereiste van schriftelijke ingebrekestelling.

Zoals hiervoor al gezegd, is een bestuursorgaan dat de wettelijke termijn voor het geven van een beschikking op aanvraag overschrijdt, ook zelf verplicht de aanvrager daarop te wijzen en daarbij een zo kort mogelijke termijn te noemen waarbinnen de beschikking alsnog zal worden gegeven (artikel 4:14, eerste lid, Awb). Naar aanleiding van deze informatie kan de aanvrager beslissen of hij het bestuursorgaan al dan niet in gebreke zal stellen.

Artikel 4:18

Het bestuursorgaan stelt de verschuldigdheid en de hoogte van de dwangsom bij beschikking vast binnen twee weken na de laatste dag waarover de dwangsom verschuldigd was.

Artikel 4:19 lid 1 en lid 2

1. Het bezwaar, beroep of hoger beroep tegen de beschikking op de aanvraag heeft mede betrekking op een beschikking tot vaststelling van de hoogte van de dwangsom, voorzover de belanghebbende deze beschikking betwist.
2. De bestuursrechter kan de beslissing op het beroep of hoger beroep inzake de beschikking tot vaststelling van de hoogte van de dwangsom echter verwijzen naar een ander orgaan, indien behandeling door dit orgaan gewenst is.

Artikel 6:7

De termijn voor het indienen van een bezwaar- of beroepschrift bedraagt zes weken.

Artikel 6:8 lid 1

De termijn vangt aan met ingang van de dag na die waarop het besluit op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt.

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.
2. De termijn wordt opgeschort gerekend vanaf de dag na die 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 ongebruikt is verstreken.
3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste zes weken verdagen.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover:
 - a. alle belanghebbenden daarmee instemmen,
 - b. de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad, of
 - c. dit nodig is in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften.
5. Indien toepassing is gegeven aan het tweede, derde of vierde lid, doet het bestuursorgaan hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbenden.

20. Uitspraak van de Raad van State van 8 april 2015

Nummer: 201403677/1/A3

Onder overwegingen:

“(....) 4.1. Van een ingebrekestelling als bedoeld in artikel 4:17, derde lid, van de Awb is sprake als duidelijk is dat de belanghebbende het bestuursorgaan maant om alsnog een bepaald besluit te nemen. Daarvan is sprake indien voldoende duidelijk is op welke aanvraag het geschrift betrekking heeft, dat belanghebbende zich op het standpunt stelt dat

het bestuursorgaan niet tijdig op de aanvraag heeft beslist en dat belanghebbende erop aandringt dat een zodanige beslissing alsnog wordt genomen.

Zoals de Afdeling heeft overwogen in haar uitspraak van 24 december 2014 in zaak nr. 201402074/1/A3 heeft de Afdeling met deze overweging haar jurisprudentie verduidelijkt betreffende de eisen die aan een ingebrekestelling worden gesteld, die niet afwijken van die van de andere hoogste rechtscolleges (...)"

21. Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Nissewaard 2015

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

22. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Nissewaard aan het behoorlijkheidsvereiste:

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang:

de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Overwegingen

23. Op 15 februari 2015 maakte de heer R. tijdig bezwaar tegen het besluit van de gemeente van 4 februari 2015. Ingevolge de artikelen 6:7 en 6:8 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) verstreek de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift 6 weken na 4 februari 2015, op 19 maart 2015.
24. De gemeente moet daarna binnen 6 weken na 19 maart 2015, of als een commissie bedoeld in artikel 7:13 Awb is ingesteld, binnen 12 weken een beslissing nemen op het bezwaarschrift. De gemeente kan deze beslissing voor ten hoogste 6 weken verdagen. Zo'n verdagingsbesluit moet voor het einde van de beslissingstermijn genomen worden. Verder uitstel is alleen mogelijk als de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt.
25. In dit geval was het besluit van 4 februari 2015 in mandaat namens het college van burgemeester en wethouders genomen. Ingevolge artikel 1 lid 3 van de Verordening behandeling bezwaarschriften is de Algemene bezwaarcommissie niet bevoegd om een bezwaarschrift tegen een in mandaat genomen besluit te behandelen. Dat is alleen anders als de secretaris van de commissie besluit dat het bezwaarschrift wel in handen van de commissie moet worden gesteld. Daarvan is tijdens het onderzoek van de ombudsman niet gebleken. De ombudsman gaat er daarom van uit dat het bezwaarschrift voor afhandeling daarvan in handen is gesteld van het team Rechtsbescherming van de gemeente Nissewaard. De afhandelingstermijn is in dat geval 6 weken na 19 maart.
26. Op 29 oktober 2015 kwam de gemeente er door een telefoontje van de heer R. achter dat zijn bezwaarschrift van 15 februari 2015 aan de aandacht was ontsnapt. Op dat moment was de termijn van 6 weken waarbinnen het bezwaarschrift behandeld had moeten worden voorbij.
27. De gemeente stelt dat het op grond van artikel 7:10 Awb mogelijk is om van een latere startdatum van de behandeling van het bezwaarschrift uit te gaan. Dit is naar het oordeel van de ombudsman een onjuiste uitleg van artikel 7:10 Algemene wet bestuursrecht. De constructie van het hanteren van een '*nieuwe ingangsdatum*' van het bezwaarschrift waarmee een nieuwe afhandelingstermijn zou starten, heeft de ombudsman niet in de wet, de rechtsgeschiedenis of de jurisprudentie kunnen vinden.

28. Dat de heer R. in het telefoongesprek van 29 oktober 2015 zou hebben ingestemd met een nieuwe '*ingangsdatum*' voor de behandeling van het bezwaarschrift doet daar niet aan af. De heer R. stelt dat hij op 10 november 2015 na de hoorzitting vragen heeft gesteld over een dwangsom. In zijn brief van 17 november 2015 vraagt hij nadrukkelijk of hij recht heeft op een dwangsom. Daaruit blijkt dat de heer R. niet van zijn eventuele recht op een dwangsom af wilde zien en de gemeente had dit signaal niet mogen negeren.
29. In zijn e-mail van 17 december 2015 herhaalt de heer R. bovendien zijn vraag en verzoekt hij de gemeente nadrukkelijk hem de dwangsom toe te kennen. Dit standpunt herhaalt hij voor de derde keer in zijn brief van 30 december 2015.
30. Die laatste brief merkt de gemeente in tegenstelling tot de brief van 17 november 2015 wel aan als een ingebrekestelling. De ombudsman ziet geen verklaarbare reden om de brief van 17 november 2015 niet als ingebrekestelling aan te merken.
31. Tegelijkertijd stelt de ombudsman vast dat de gemeente het met de heer R. eens is dat hij wel degelijk kon terugkomen op de volgens de gemeente gemaakte afspraak over een ingangsdatum van 29 oktober 2015. De ombudsman is dat met de gemeente eens.
32. In de reactie van 8 februari 2016 van de gemeente op de klacht van de heer R., komt de brief van 17 november 2015 niet aan de orde. De ombudsman concludeert daaruit dat de gemeente bij de afhandeling van de klacht niet kenbaar met alle relevante feiten en omstandigheden rekening heeft gehouden. In de brief van 17 november 2015 vraagt de heer R. immers ook uitdrukkelijk om een dwangsom. De ombudsman concludeert dat in de klachtafhandelingsbrief van 8 februari 2017 niet alle feiten en omstandigheden zijn genoemd die een rol hebben gespeeld bij de klachtafhandeling en om die reden is de klachtafhandelingsbrief onvoldoende gemotiveerd. De brief van 17 november 2015 is een relevant feit.
33. De ombudsman heeft gezien dat de gemeente na haar constatering van 29 oktober 2015 dat het bezwaarschrift aan de aandacht was ontsnapt, het bezwaarschrift grondig en zorgvuldig heeft afgehandeld. Dat gegeven en dat het bezwaarschrift van de heer R. gegrond is verklaard, staat echter los van zijn recht

op een eventuele dwangsom en de plicht van de gemeente om hem hierover actief, volledig en juist te informeren.

Oordeel

Klacht De gemeente heeft verzuimd mij er tijdig op te wijzen dat ik een beroep op de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen kon doen.

De onderzochte gedraging van de gemeente Nissewaard is niet behoorlijk. De gemeente heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Goede informatieverstrekking en Goede motivering.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard in overweging de volgende aanbeveling te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Aanbeveling

Merk de brief van de heer R. van 17 november 2015 alsnog aan als een ingebrekestelling en stel vast of hij op basis van deze brief een dwangsom had moeten krijgen en tot welk bedrag en compenseer de heer R. met dat bedrag.

In reactie op de bevindingen, het voorlopig oordeel en de aanbeveling laat de gemeente op 16 mei 2017 weten dat zij het op onderdelen niet eens is met het oordeel van de ombudsman. De gemeente stelt dat zij de brief van 17 november 2015 wel degelijk betrokken heeft bij de klachtafhandeling, ondanks dat zij deze brief niet uitdrukkelijk noemt. De gemeente is het wel met de ombudsman eens dat zij steken heeft laten vallen bij de informatieverstrekking aan de heer R. Daarom biedt de gemeente de heer R. uit coulance een bedrag van € 530 aan. De gemeente vindt dat de heer R. beroep aan had moeten tekenen bij de rechtbank als hij van mening is dat hij een beroep kan doen op de volledige dwangsom.

In reactie op het aanbod van de gemeente heeft de heer R. de ombudsman laten weten dat hij tevreden is met het gebaar van de gemeente. De ombudsman heeft daarom met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente.

De ombudsman heeft naar aanleiding van de brief van de gemeente zijn bevindingen niet aangepast. De ombudsman neemt van de gemeente aan dat de brief van 17 november 2015 wel betrokken is geweest bij de klachtafhandeling. Op dit punt heeft de ombudsman zijn overwegingen aangepast. In de klachtafhandelingsbrief van 8 februari 2016 wordt de brief van 17 november 2015 echter niet genoemd. Daarom kon voor de heer R. niet kenbaar zijn dat de inhoud van die brief bij de klachtafhandeling was betrokken. Om die reden blijft de ombudsman bij zijn oordeel dat de klachtafhandelingsbrief onvoldoende gemotiveerd is, omdat niet alle relevante feiten en omstandigheden zijn genoemd.

Bijlage: klachtbehandeling door de gemeente en de ombudsman.

Bijlage bij rapport 2016.346

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 19 januari 2016 dient de heer R. een klacht in bij de gemeente Nissewaard.
2. Op 26 januari 2016 belt de teamcoördinator van het team Rechtsbescherming, mevrouw C.E. den Heijer, de heer R. om de klacht met hem te bespreken.
3. In een brief van 8 februari 2016 reageert de gemeente op de klacht van de heer R.

Klachtbehandeling door de ombudsman

4. In een e-mail van 1 maart 2016 laat de heer R. de ombudsman weten dat hij niet tevreden is over de reactie van de gemeente.
5. De ombudsman stuurt de heer R. een ontvangstbevestiging en vraagt hem om meer informatie.
6. Op 9 maart 2016 stuurt de heer R. de ombudsman de gevraagde stukken.
7. Op 30 maart 2016 stuurt de ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van de heer R. in te stellen. De ombudsman stelt de gemeente in de gelegenheid binnen 4 weken een reactie te geven. Daarnaast stelt de ombudsman een aantal onderzoeksvragen. Per brief van 30 maart 2016 informeert de ombudsman de heer R. over zijn onderzoek.
8. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde 4 weken reageert, stuurt de ombudsman op 13 mei 2016 een herinneringsbrief.
9. De gemeente reageert per brief van 15 juni 2016 op de brief van de ombudsman van 30 maart 2016.
10. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente op 16 juni 2016 door naar de heer R. en geeft hem de gelegenheid hierop te reageren.
11. In een e-mail van 24 juni 2016 geeft de heer R. zijn reactie.
12. In een telefoongesprek van 10 oktober 2016 vraagt de ombudsman de heer R. om aanvullende informatie.
13. De jurist van het team rechtsbescherming, mevrouw M. van de gemeente Nissewaard wil de ombudsman een mondelinge toelichting over de gang van zaken geven. De ombudsman nodigt mevrouw M. uit voor een hoorgesprek.
14. Op 22 november 2016 hoort de ombudsman mevrouw M.
15. Per e-mail van 6 december 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag van het gesprek van 22 november 2016 aan mevrouw M. en geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren.
16. Mevrouw M. reageert in een brief van 8 december 2016 die de ombudsman op 19 december 2016 ontvangt.



17. De ombudsman stelt het gespreksverslag op 11 januari 2017 definitief vast en stuurt dit aan mevrouw M. toe.
18. In een brief van 24 februari 2017 informeert de ombudsman de heer R. over de stand van zijn zaken van het onderzoek.
19. Op 6 april 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de gemeente toe.
20. Op 23 april 2017 reageert de heer R.
21. Op 25 april 2017 beslist de ombudsman om de reactietermijn van 4 weken te verlengen met een periode van 2 weken tot 20 mei 2017.
22. Op 23 mei 2017 ontvangt de ombudsman de reactie van de gemeente van 16 mei 2017.
23. Op 10 juli 2017 laat de heer R. weten dat hij tevreden is met het aanbod van de gemeente.