



Rapport

Datum: 23 augustus 2002
Rapportnummer: 2002/254

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft beslist op zijn bezwaarschrift van 4 maart 2000, gericht tegen de (terugvorderings)beslissing van de Minister van 23 februari 2000 terzake de huursubsidieperiode 1996-1997.

In dit verband klaagt verzoeker er met name over dat het Ministerie:

- in plaats van een beslissing op het bezwaarschrift te nemen, hem bij brief van 15 juni 2001 de terugvorderingsbeslissing nader heeft uitgelegd en hem heeft verzocht middels een antwoordformulier aan te geven of hij zijn bezwaar wenste te handhaven;
- hem door de bewoordingen in de brief van 15 juni 2001 heeft genoodzaakt om middels het antwoordformulier aan te geven dat hij een afbetalingsregeling wilde treffen, omdat hij de indruk had gekregen dat hij anders het gehele teruggevorderde bedrag (fl. 720,-) in één keer binnen zes weken diende terug te betalen.

Voorts klaagt verzoeker erover dat de Minister niet tijdig inhoudelijk heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 17 juni 2001.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandelingsduur van het bezwaarschrift

1. Termijnen in het bestuursrecht zijn voor de belanghebbende doorgaans fatale termijnen. Uit een oogpunt van een op dit punt na te streven gelijkheid tussen overheid en burger, en van de geloofwaardigheid van de overheid, behoren bestuursorganen zich evenzeer strikt gebonden te achten aan wettelijke voorschriften inzake voor hen geldende termijnen. Dit geldt te meer wanneer de desbetreffende wettelijke voorschriften (enige) ruimte bieden voor het verlengen van de duur van de besluitvorming. Hierbij is het nog van belang om te benadrukken dat een zorgvuldige voorbereiding van een beschikking niet aan een voortvarende behandeling van een aanvraag tot het geven van die beschikking in de weg behoort te staan. Voortvarendheid vormt juist één van de wezenlijke onderdelen van een zorgvuldige behandeling. Het is ook aan het betrokken bestuursorgaan om te voorkomen dat een gebrek aan voortvarendheid leidt tot een schending van de zorgvuldigheidsnorm.

2. Het voorgaande betekent dat de behandeling van bezwaarschriften dient plaats te vinden binnen de wettelijk gestelde termijnen. In dit geval had de directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (IBS) ingevolge artikel 7:10, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond) moeten beslissen binnen zes weken na ontvangst

van het bezwaarschrift. Op grond van het derde lid van artikel 7:10 Awb kon de beslissing voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. IBS had daarvan schriftelijk mededeling moeten doen aan verzoeker. Verder uitstel was op grond van artikel 7:10, vierde lid, Awb alleen mogelijk met instemming van verzoeker.

3. Verzoeker klaagt over de lange duur van de behandeling van zijn bezwaarschrift van 4 maart 2000 door de Staatssecretaris van VROM. Dit bezwaarschrift was gericht tegen de beslissing van 23 februari 2000 waarbij de Staatssecretaris oordeelde dat aan verzoeker over de periode van 1996/1997 f 720 teveel huursubsidie was uitbetaald.

4. De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) deelde in zijn reactie van 26 februari 2002 mee dat de ontvangst van het bezwaarschrift bij brief van 13 april 2000 was bevestigd en dat daarna gedurende negen maanden geen handelingen waren verricht met betrekking tot de behandeling van het bezwaarschrift.

5. Niet is gebleken dat IBS binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift de behandeling van dit bezwaarschrift heeft verdaagd conform artikel 7:10, derde lid Awb of dat hij overeenkomstig artikel 7:10, vierde lid Awb verzoeker om verder uitstel heeft verzocht. De beslistermijn bedroeg derhalve zes weken. Al met al is de wettelijke beslistermijn van artikel 7:10 Awb ruimschoots overschreden. Uit telefonische informatie van een medewerker van het Ministerie van VROM van 3 mei 2002 is gebleken dat op dat moment nog niet op het bezwaarschrift was beslist.

6. De Staatssecretaris van VROM deelde in zijn reactie op de klacht mee dat hij de klacht voor wat betreft de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift gegrond achtte en bood daarvoor zijn verontschuldiging aan.

7. Tevens gaf de Staatssecretaris aan dat de grote hoeveelheid door IBS te behandelen zaken de oorzaak was van de termijnoverschrijding.

Een grote hoeveelheid te behandelen zaken vormt weliswaar een verklaring voor de geconstateerde ruime termijnoverschrijding, maar vormt daarvoor geen rechtvaardiging.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de brief van 15 juni 2001

1. Nadat verzoeker op 4 maart 2000 zijn bezwaarschrift had ingediend, vroeg het Ministerie van VROM hem bij brief van 29 januari 2001 of hij dit bezwaarschrift al dan niet wenste toe te lichten. Toen verzoeker daarop bevestigend had geantwoord, maakte het Ministerie van VROM bij brief van 20 februari 2001 een afspraak voor een hoorzitting op 1 maart 2001. Deze hoorzitting vond echter geen doorgang.

2. Verzoeker klaagt erover dat IBS hem vervolgens bij brief van 15 juni 2001 de terugvorderingsbeslissing van 23 februari 2000 nader heeft uitgelegd en hem heeft verzocht middels een antwoordformulier aan te geven of hij zijn bezwaar wenste te handhaven.

3. In zijn reactie op de klacht deelde de Staatssecretaris van VROM mee dat deze brief tot stand was gekomen in het kader van een actie die ten doel had om de kwaliteit van deels bestaande teksten te verbeteren als onderdeel van een project om de oude werkvoorraad correspondentie weg te werken. Naar aanleiding van dat project was ervoor gekozen om met uitgebreide uitlegbrieven de gronden van de bestreden beslissing te verduidelijken aan de indiener van een bezwaarschrift. Het Ministerie had namelijk de ervaring dat de beslissingen in huursubsidiezaken niet in alle gevallen duidelijk waren voor belanghebbenden en vragen oproepen. In veel gevallen werd als gevolg daarvan dan een bezwaarschrift ingediend. In aansluiting op de uitlegbrief werd de indiener gevraagd aan te geven of het bezwaarschrift moest worden gehandhaafd.

4. Zoals de Staatssecretaris ook al aangaf, was het echter niet juist dat verzoeker, in plaats van een beslissing op zijn bezwaarschrift, slechts een informatiebrief werd gezonden, waarin werd gevraagd een antwoordformulier terug te zenden. Verzoeker had in een eerder stadium immers desgevraagd al laten weten dat hij wilde worden gehoord. Het had meer voor de hand gelegen wanneer met hem een nieuwe afspraak was gemaakt voor een hoorzitting.

5. Voor zover IBS van mening was dat verzoekers bezwaarschrift kennelijk ongegrond was, had direct op het bezwaarschrift moeten worden beslist, en had in de motivering van de afwijzing alsnog de nodige informatie kunnen worden verstrekt. Echter, omdat verzoeker eerder al voor een hoorzitting was uitgenodigd, en het bezwaarschrift derhalve niet in redelijkheid alsnog kon worden aangemerkt als kennelijk ongegrond, was het in verzoekers geval niet passend om hem te vragen of hij zijn bezwaarschrift wilde handhaven.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de bewoordingen van de brief van 15 juni 2001

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat het Ministerie hem door de bewoordingen in de brief van 15 juni 2001 heeft genoodzaakt om door middel van een antwoordformulier aan te geven dat hij een afbetalingsregeling wilde treffen, omdat hij de indruk had gekregen dat hij anders het gehele teruggevorderde bedrag (f 720) in één keer binnen zes weken diende terug te betalen.

2. Verzoeker had in eerste instantie het bezwaarschrift ingediend omdat hij het niet eens was met de beslissing van de Staatssecretaris van VROM van 23 februari 2000, namelijk

dat hij f 720 moest terugbetalen.

3. Ingevolge artikel 6:16 Awb (zie Achtergrond) schorst een bezwaarschrift de werking van het besluit waartegen het is gericht niet, tenzij bij of krachtens wettelijk voorschrift anders is bepaald. In het onderhavige geval is geen sprake van een dergelijk voorschrift, zodat verzoeker, ondanks zijn bezwaarschrift, het Ministerie van VROM het bedrag van f 720 verschuldigd was.

4. In zijn reactie op de klacht deelde de Staatssecretaris mee dat hij de klacht in dit opzicht ongegrond achtte omdat aan de brief van 15 juni 2001 alleen klantvriendelijke beweegredenen ten grondslag hadden gelegen en van een dwingende toon in de brief zijns inziens geen sprake was geweest.

5. In de brief van 15 juni 2001 deelde IBS aan verzoeker mee dat hij, verzoeker, f 720 teveel had ontvangen en dat hij dat bedrag moest terugbetalen. Daaraan was toegevoegd dat verzoeker ervoor kon kiezen dat bedrag hetzij in één keer terug te betalen binnen zes weken, hetzij gespreid in maandelijks termijnen. Aan het eind van de brief werd meegedeeld dat ervan werd uitgegaan dat verzoeker de vordering in één keer wenste te betalen, als hij het antwoordformulier niet binnen twee weken zou retourneren.

6. Gelet op hetgeen hiervoor onder 3. is overwogen, had IBS op 15 juni 2001 het recht om de vordering van f 720 te innen. In dat licht dient de tekst van de brief van 15 juni 2001 dan ook te worden gezien. Dit betekent dat IBS verzoeker niet hoefde te vragen of hij, gelet op zijn bezwaarschrift, op dat moment (al dan niet gespreid) f 720 wilde betalen, en dat hij kon volstaan met de vraag hoe verzoeker wilde betalen. Dat daarbij is aangekondigd dat het niet-terugzenden van het antwoordformulier zou worden opgevat als de wens om het bedrag in één keer binnen zes weken te betalen, komt in dit verband niet onredelijk voor.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat het Ministerie van VROM niet inhoudelijk heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 17 juni 2001. Verzoeker uitte in deze brief zijn ontevredenheid over de brief van 15 juni 2001.

2. Ingevolge artikel 9:11 van de Awb (zie Achtergrond) moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen, of binnen tien weken als het bestuursorgaan de klacht aan een klachtenadviescommissie voorlegt. Deze termijn mag met maximaal vier weken worden verlengd.

3. In zijn reactie op de klacht deelde de Staatssecretaris mee dat de brief van 17 juni 2001 van verzoeker was opgevat als een aanvulling op het bezwaarschrift en dat daarom een klachtbehandeling achterwege was gebleven.

De Staatssecretaris zegde toe de brief van verzoeker alsnog binnen vier weken te zullen behandelen, tezamen met het bezwaarschrift.

4. Zoals hiervoor, onder I, al is vermeld, is uit telefonische informatie van een medewerker van het Ministerie van VROM van 3 mei 2002 gebleken dat tot op die dag het bezwaarschrift nog niet was behandeld, zodat aangenomen wordt dat ook de brief van 17 juni 2001 op die dag nog niet was beantwoord. Daarmee is de termijn waarbinnen de klachtbrief moet worden behandeld, ruimschoots overschreden.

5. Aangezien de Staatssecretaris van VROM niet binnen de in de Awb genoemde termijnen de klacht van verzoeker heeft behandeld, is de klacht van verzoeker gegrond.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is gegrond, met dien verstande dat de klacht niet gegrond is voor zover verzoeker erover klaagt dat hij door de bewoordingen van de brief van 15 juni 2001 zich genoodzaakt voelde om een afbetalingsregeling te treffen.

Onderzoek

Op 2 augustus 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Delft, met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Minister van VROM verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van enkele stukken die op de klacht betrekking hebben. De Staatssecretaris reageerde. Tevens werd het Ministerie een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Daarna is aan de Minister telefonisch nog om aanvullende informatie gevraagd.

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

Verzoeker en de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 28 februari 2000 zond het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM), directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen, Afdeling Uitvoering, unit Incasso, verzoeker een acceptgiro, onder verwijzing naar een beslissing van het Ministerie van 23 februari 2000. Deze beslissing luidde dat verzoeker vóór 10 april 2000 een bedrag van f 720,00 moest betalen, wegens teveel ontvangen huursubsidie in de periode 1996/1997 van het Ministerie.

2. Verzoeker diende op 4 maart 2000 een bezwaarschrift in tegen de beslissing van

23 februari 2000 en voldeed de vordering van f 720,00 niet. Het Ministerie van VROM bevestigde de ontvangst van het bezwaarschrift bij brief van 13 april 2000.

3. Vervolgens zond het Ministerie van VROM verzoeker op 29 januari 2001 een brief waarin onder meer het volgende stond:

“In de Awb (Algemene Wet bestuursrecht; zie Achtergrond; N.o.) is bepaald dat binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing moet worden genomen. Helaas is het mij, door de grote voorraad correspondentie, niet gelukt om binnen de gestelde termijn een beslissing te nemen op uw bezwaarschrift. Hiervoor bied ik u mijn excuses aan.

Een onderdeel van de Awb-procedure is dat ik u de gelegenheid moet bieden om uw bezwaren toe te lichten. Dit kunt u bijvoorbeeld doen als u vindt dat u iets heeft toe te voegen aan datgene wat in uw bezwaarschrift is vermeld. Ook kunnen er feiten of omstandigheden zijn opgetreden, die niet in uw bezwaarschrift zijn genoemd.

Het toelichten van uw bezwaren kunt u mondeling doen.

U wordt dan uitgenodigd voor een gesprek op het adres van dit ministerie in Den Haag. U kunt uw bezwaren ook telefonisch of schriftelijk toelichten.

(...)

U bent niet verplicht om uw bezwaarschrift toe te lichten. Het antwoordformulier hoeft u niet terug te sturen als u het niet nodig vindt om uw bezwaren te verduidelijken. In dat geval wordt uw bezwaarschrift behandeld op basis van de daarin vermelde gegevens en de informatie waarover ik op dat moment beschik.

Als u de bezwaren schriftelijk nader wilt toelichten dan moet u het antwoordformulier en uw toelichting binnen twee weken na de verzenddatum van deze brief opsturen.”

4. Naar aanleiding van de reactie van verzoeker op de brief van 29 januari 2001 zond het Ministerie van VROM verzoeker op 20 februari 2001 een uitnodiging om zijn bezwaarschrift op 1 maart 2001 mondeling te komen toelichten bij het Ministerie in Den Haag.

5. De afspraak van 1 maart 2001 ging echter niet door. Het Ministerie van VROM zond verzoeker op 15 juni 2001 een brief waarin onder meer stond:

“In mijn beslissing van 23 februari 2000 staat dat u huursubsidie dient terug te betalen. Dit komt omdat ik het door u in het aanvraagformulier opgegeven inkomen vergeleken heb met de inkomens die bekend zijn bij de Belastingdienst.

U hebt in uw brief van 4 maart 2000 hiertegen bezwaar gemaakt.

De behandeling van uw brief heeft enige tijd op zich laten wachten. Hiervoor bied ik u mijn verontschuldiging aan.

In deze brief wil ik u graag toelichten waarom ik de beslissing heb genomen waartegen u in bezwaar bent gegaan.

U hebt mij laten weten dat u uw brief mondeling wilt toelichten.

Ik heb uw brief inmiddels goed bekeken en ik wil mijn beslissing alsnog aan u uitleggen. Misschien is een mondelinge toelichting dan niet meer nodig.

TOELICHTING

(...)

IV. VEEL GESTELDE VRAGEN

(...)

Wie is er verantwoordelijk voor de gegevens in het aanvraagformulier?

Het komt vaak voor dat een ander, bijvoorbeeld de verhuurder of de gemeente, het aanvraagformulier voor u heeft ingevuld. Als hierbij fouten zijn gemaakt, blijft u toch zelf verantwoordelijk voor de gegevens die in het aanvraagformulier staan, omdat u het

aanvraagformulier hebt ondertekend.

Kan er achteraf worden teruggevorderd, en tot wanneer kan dat?

Het ministerie betaalt in eerste instantie huursubsidie uit op basis van het door u opgegeven inkomen. Achteraf krijgt het ministerie de inkomensgegevens van de belastingdienst en vergelijkt deze met uw gegevens. Als blijkt dat teveel huursubsidie is uitbetaald, dan moet u deze alsnog terugbetalen. Dat kan wettelijk tot 5 jaar na afloop van het tijdvak.

(...)

VI. TERUGBETALING VAN HUURSUBSIDIE

Teveel aan u betaalde huursubsidie

Aan u is een bijdrage verstrekt van f 3.180,-. Op grond van de nieuwe gegevens hebt u recht op een bijdrage van f 2.460,-. U hebt dus f 720,- teveel ontvangen. Dat bedrag dient u terug te betalen.

Terugbetaling in één keer of in termijnen

U kunt dit bedrag in één keer terugbetalen binnen zes weken. Het is ook mogelijk om de teveel ontvangen huursubsidie in termijnen terug te betalen. Het aantal termijnen en de hoogte van het bedrag dat u per maand moet terugbetalen zijn afhankelijk van de hoogte van de vordering:

vorderingen t/m f 1.200,- in maximaal 12 maanden;

vorderingen t/m f 2.000,- in maximaal 18 maanden;

vorderingen t/m f 3.000,- in maximaal 24 maanden;

vorderingen boven f 3.000,- in maximaal 36 maanden.

Bij uw situatie past een betalingsregeling van 12 achtereenvolgende maandelijkse termijnen van f 60,00 (EUR 27,23).

Als u niet in één keer of gespreid kunt terugbetalen, omdat u een aanvraag voor een schuldsanering hebt ingediend, of andere schulden aan het afbetalen bent, dan kunt u dit op bijgaand antwoordformulier aangeven.

Bij een schuldsanering moet u bewijsstukken meesturen. Als u andere schulden aan het afbetalen bent, dan krijgt u een formulier om uw financiële positie te bepalen thuis gestuurd.

VI. HOE NU VERDER?

Hebt u nog vragen?

Ik hoop u met deze toelichting voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u bellen met 0800 - 4887782 (gratis).

Antwoordformulier

Bij deze brief voeg ik een antwoordformulier toe. Ik vraag u hierop aan te kruisen of u uw bezwaren intrekt.

Als u uw bezwaren handhaaft verzoek ik u aan te geven of u deze wilt toelichten.

Tevens kunt u op het antwoordformulier aangeven of u in één keer wilt terugbetalen of gespreid wilt terugbetalen.

Als u niet in één keer of gespreid kunt terugbetalen, dan kunt u dit aankruisen.

Wilt u dit antwoordformulier s.v.p. zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 2 weken aan mij retour zenden? Een enveloppe treft u hierbij aan. Een postzegel is niet nodig.

Als u geen gebruik maakt van het antwoordformulier

Als ik uw antwoordformulier niet binnen 2 weken ontvang, ga ik ervan uit dat u uw bezwaren handhaaft en dat u uw bezwaren mondeling niet wenst toe te lichten.

Tevens ga ik er dan van uit dat u de vordering in één keer, binnen 6 weken na ontvangst van de acceptgiro, wenst terug te betalen.

Ik stuur u dan een beslissing waartegen u in beroep kunt gaan bij de Rechtbank. Voor de terugbetaling in één keer ontvangt u een acceptgiro.”

Het antwoordformulier bij deze brief zag er als volgt uit:

“...Wilt u aankruisen van welke van de onderstaande mogelijkheden u gebruik maakt?

0 Gezien de toelichting in de brief zie ik geen noodzaak mijn bezwaar te handhaven. Ik trek mijn bezwaarschrift hierbij in.

0 Ondanks de toelichting in de brief trek ik mijn bezwaar niet in. Ik heb geen behoefte het bezwaar in een hoorzitting toe te lichten.

0 Ik trek mijn bezwaar niet in en wil mijn bezwaar tijdens een telefonische hoorzitting toelichten. Het ministerie zal verder contact opnemen over datum en tijdstip.

Mijn telefoonnummer is :-.....(*invullen*)

Ik ben op vakantie in de periodetot

Ik trek mijn bezwaar niet in en wil mijn bezwaar tijdens een hoorzitting op het ministerie mondeling toelichten.

Het ministerie zal verder contact opnemen over datum en tijdstip.

Mijn telefoonnummer is :-.....(*invullen*)

Ik ben op vakantie in de periodetot

Ik stuur u hierbij een nadere toelichting/nadere gegevens en ik verzoek u daarmee rekening te houden. Aantal bijlagen:(*invullen*)

Terugbetaling:

Ik wil z.s.m. in één keer terugbetalen en maak gebruik van de acceptgirokaart die ik binnenkort ontvang.

Ik wil in één keer terug betalen, en wil graag een nieuwe acceptgirokaart ontvangen over: 2 maanden/ 3 maanden/ 4 maanden/ 5 maanden/ 6 maanden (*omcirkel wat uw voorkeur heeft*).

Ik wil gespreid betalen, en ik machtig het ministerie deze termijnbetalingen automatisch van mijn rekening af te schrijven. Mijn rekeningnummer is:

Ik kan niet in één keer of gespreid terug betalen, omdat ik een aanvraag voor een schuldsanering heb ingediend (*bewijsstukken meesturen*).

Ik kan niet in één keer of gespreid betalen omdat ik andere schulden aan het afbetalen ben, en ontvang van u graag een formulier om mijn financiële positie te bepalen.

Aantal bijlagen:(*invullen*)..."

6. Verzoeker stuurde op 17 juni 2001 het Ministerie van VROM een brief. Hij schreef hierin onder meer:

“Uw brief met kenmerk (...) van 15 juni jl. heeft de volgende vragen bij mij opgeroepen:

Naar aanleiding van mijn bezwaarschrift van 4 maart 2000 is er overleg geweest met uw mevr. S. op 14 maart 2000. Tijdens dit overleg is ter aanvulling van mijn bezwaarschrift om een bevestiging door de gemeente van de verhuizing van mijn zoon, (...), gevraagd. Mijns inziens zou hierom niet zijn verzocht bij irrelevantie.

Omdat uw toelichting in concreto niet op mijn situatie van toepassing is, zou ik graag de door u gehanteerde berekening en tabellen, volgens welke ik een bedrag van f. 720,- zou moeten restitueren, ontvangen. Aan uw Algemene Toelichting heb ik namelijk totaal niets, Mevrouw S.!

Wanneer u mij ruim een jaar kunt laten wachten begrijp ik niet, dat u mij belast met een tijdsdruk van veertien dagen!

Mevrouw S., ik ben ten eerste bereid tot restitutie, maar gezien mijn financiële situatie, mag ik geen genoegen nemen met werk ex tempore, maar slechts goed onderbouwd en coherent werk accepteren.

Van harte hoop ik dat u spoedig mijn vragen tot mijn tevredenheid zult beantwoorden, zodat ik tot betaling kan overgaan.”

7. Verzoeker vulde op 25 juni 2001 het antwoordformulier in, behorend bij de brief van 25 juni 2001 van het Ministerie van VROM, en kruist in de categorie “Terugbetaling” de optie aan. “Ik wil gespreid betalen, en ik machtig het ministerie deze termijnbedragen automatisch van mijn rekening af te schrijven. Mijn rekening nummer is: (...) .” Verzoeker kruiste geen van de opties met betrekking tot het al dan niet handhaven van het bezwaarschrift aan.

8. Bij brief van 26 juni 2001 bevestigde het Ministerie van VROM verzoeker de ontvangst van zijn brief van 17 juni 2001 en meldde daarbij:

“Het is helaas niet mogelijk om uw brief onmiddellijk in behandeling te nemen.

Gezien de werkvoorraden kan dit geruime tijd in beslag nemen.

De incasso van de terugvordering schort ik op totdat ik uw brief heb afgehandeld.”

9. Bij brief van 5 juli 2001 zond het Ministerie van VROM verzoeker opnieuw een brief. Hierin stond onder andere:

“In uw brief van 25 juni 2001 hebt u meegedeeld dat u het bezwaarschrift intrekt. Dit betekent dat de beslissing van 23 februari 2000 niet wordt gewijzigd.

U moet dus f 720,- terugbetalen. U hebt aangegeven dat u gebruik wilt maken van de door mij voorgestelde betalingsregeling. Ik tref daarom met u een betalingsregeling van 12 termijnen van f 60,-. Met ingang van 25 juli 2001 wordt de eerste termijn van f 60,- van uw bankrekening (...) afgeschreven.”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt Staatssecretaris van VROM

1. Bij brief van 26 februari 2002 reageerde de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) onder andere als volgt op de klacht van verzoeker:

“Klachtonderdeel 1: uitblijven beslissing op bezwaar

Belanghebbende klaagt erover geen beslissing op bezwaar te hebben ontvangen. Dit blijkt inderdaad het geval. De klacht is dus voor wat betreft dit punt *gegrond*.

Met dit klachtonderdeel hangt samen uw vraag over wat er is gebeurd in de periode tussen het indienen van het bezwaarschrift en heden. Als antwoord op deze vraag en als reactie op dit klachtonderdeel, geef ik hieronder aan hoe de behandeling van het bezwaarschrift is verlopen.

- Nadat op 14 maart 2000 naar aanleiding van het bezwaarschrift een telefoongesprek tussen belanghebbende en IBS heeft plaatsgevonden, heeft betrokkene zijn bezwaren bij brief van 16 maart 2000 nader aangevuld.

- Vervolgens is de ontvangst van het bezwaarschrift bij brief van 13 april 2000 bevestigd, waarna bijna 9 maanden radiostilte volgt.

- Bij brief van 29 januari 2001 is belanghebbende geïnformeerd over de bezwaarschriftenprocedure. Daarbij is hem meegedeeld, dat IBS zijn bezwaarschrift vanwege een grote werkvoorraad correspondentie niet binnen de wettelijke beslistermijn heeft kunnen afhandelen.

- In het op 2 februari 2001 geretourneerde antwoordformulier heeft (verzoeker; N.o.) aangegeven gehoord te willen worden. Bij brief van 20 februari 2001 wordt de hoorzitting gepland op 1 maart 2001.

- Deze hoorzitting heeft echter geen doorgang gevonden. Het bezwaarschrift van belanghebbende is namelijk betrokken bij het project dat is opgezet in verband met het wegwerken van de oude werkvoorraad correspondentie.

- In het kader van het hierboven bedoelde project is aan belanghebbende vervolgens op 15 juni 2001 een uitlegbrief gestuurd met een antwoordformulier.

- Bij brief van 17 juni 2001 heeft (verzoeker; N.o.) gereageerd op de uitlegbrief door een drietal vragen te formuleren.

- Tenslotte heeft belanghebbende het antwoordformulier op 25 juni 2001 teruggestuurd en heeft daarin aangegeven een betalingsregeling te willen treffen.

U vraagt mij waarom geen beslissing op bezwaar is genomen. Dit wijt ik aan een interpretatiefout van de behandelende ambtenaar. De behandelaar heeft kennelijk het geretourneerde antwoordformulier en het daarin vervatte verzoek om een betalingsregeling ten onrechte gezien als het intrekken van het bezwaar.

Voor wat betreft uw vraag over de behandelduur van het bezwaarschrift deel ik u mee, dat deze te wijten is aan de opgelopen behandeltermijn die op zijn beurt het gevolg is van de, gedurende de afgelopen twee jaar opgelopen werkvoorraad. Over deze problematiek heb ik u onder meer in mijn brief van 31 augustus 2001 (...) geïnformeerd.

(...)

Klachtonderdeel 2: tweede verzoek tot horen

(Verzoeker; N.o.) klaagt erover dat hem, in plaats van de beslissing op bezwaar slechts een uitlegbrief is toegezonden met het verzoek een antwoordformulier terug te sturen, terwijl hij al in een eerder stadium een dergelijk formulier had teruggestuurd en daarin al had aangegeven gehoord te willen worden. Ook dit onderdeel van de klacht is *gegrond*.

U vraagt zich in dit verband af, hoe de brief van 20 februari 2001 (uitnodiging voor een hoorzitting) zich verhoudt tot de uitlegbrief van 15 juni 2001.

In mijn brief van 31 augustus 2001 (...) heb ik u meegedeeld dat IBS de oude werkvoorraad correspondentie projectmatig wegwerkt. Als onderdeel van het project is actie ondernomen om de kwaliteit van deels bestaande teksten te verbeteren. Dit met het oogmerk om enerzijds bij de uitvoering tijd te besparen en om anderzijds de klant met duidelijker teksten te informeren.

Naar aanleiding hiervan is er gekozen om bij de behandeling van bezwaarschriften met uitgebreide uitlegbrieven de gronden van de bestreden beslissing te verduidelijken. Daarbij is overwogen dat het vanuit een klantgerichte benadering wellicht als prettig kan worden ervaren, als na een langdurige stagnatie in de behandeling, een belanghebbende niet plotseling wordt geconfronteerd met de (vervolg) procedure voor de behandeling van zijn bezwaarschrift.

In aansluiting op de uitlegbrief wordt de klant door middel van diverse vragen verzocht om op het bijgevoegde antwoordformulier aan te geven of het bezwaarschrift moet worden gehandhaafd, of een toelichting gewenst is. In het geval van (verzoeker; N.o.) was een dergelijk verzoek eigenlijk overbodig. Hij had immers al in een eerder stadium aangegeven dat hij gehoord wilde worden. Ergo, er was daartoe reeds een schriftelijke afspraak met hem gemaakt.

In die zin verhouden de brieven van 20 februari 2001 (de uitnodiging van de hoorzitting) en 15 juni 2001 (uitlegbrief) zich dus inderdaad niet. In plaats van hem een opnieuw een

antwoordformulier toe te sturen, had met (verzoeker; N.o.) een nieuwe afspraak voor een hoorzitting moeten worden gemaakt.

Klachtonderdeel 3: strekking uitlegbrief en antwoordformulier

(Verzoeker; N.o.) klaagt erover, dat de bewoordingen in de uitlegbrief hem hebben genoodzaakt om een betalingsverzoek te doen, omdat hij de indruk had gekregen dat hij anders de gehele vordering in één keer binnen zes weken diende terug te betalen. Dit onderdeel van de klacht acht ik *ongegrond*.

De uitlegbrief heeft slechts tot doel om de gronden van de bestreden beslissing nader toe te lichten. Hieraan liggen alleen klantvriendelijke beweegredenen ten grondslag. Van een dwingende aard zoals belanghebbende de uitlegbrief/antwoordformulier heeft geïnterpreteerd, is geen sprake.

In het algemeen heeft de ervaring geleerd dat de beslissing huursubsidie niet in alle gevallen duidelijk is voor belanghebbenden en vragen kan oproepen, met als gevolg dat meteen een bezwaarschrift wordt ingediend. Dit heeft geleid tot de keuze voor het verzenden van de uitlegbrieven als eenmalige maatregel, ter verduidelijking van de bestreden beslissing. Het is overigens niet de bedoeling de uitlegbrief als structurele maatregel voort te zetten.

Naast een uitgebreide uitleg over de afgegeven beslissing wordt aangegeven dat het zin heeft de procedure voort te zetten als aan de eventuele voorwaarden wordt voldaan, of als met bewijsstukken kan worden aangetoond dat de gegevens niet juist zijn gehanteerd. IBS beoogt hiermee ondermeer eventuele onterechte verwachtingen die belanghebbende aan de behandeling van zijn bezwaar kan verbinden, te voorkomen. Ook voor wat betreft het vervolg van de bezwaarprocedure wordt geprobeerd voldoende duidelijkheid te scheppen. In de laatste alinea van de uitlegbrief (punt VI 'Hoe nu verder?') (zie onder **A.5**; N.o.) wordt op de verdere behandeling van het bezwaarschrift ingegaan. Hoewel misverstanden nooit geheel zijn uit te sluiten, vind ik de inhoud van de uitlegbrief duidelijk.

Dit geldt naar mijn mening ook voor het antwoordformulier. De daarin opgenomen vraagstellingen zijn begrijpelijk en zetten belanghebbende niet aan tot het treffen van een betalingsregeling om een betaling in één keer te voorkomen. Het antwoordformulier biedt ook voor wat betreft eventuele terugbetaling voldoende keuzemogelijkheden.

(...)

Ik merk hierbij nog op, dat belanghebbende in het antwoordformulier alleen voor wat betreft de 'terugbetaling' een keuze heeft gemaakt. Waarom hij voor wat betreft de verdere behandeling van het bezwaarschrift geen keuzemogelijkheid heeft aangekruist, is mij niet geheel duidelijk. Wellicht heeft het antwoordformulier onbedoeld toch voor verwarring gezorgd omdat belanghebbende in een eerder stadium al had aangegeven gehoord te

willen worden. Het feit dat het antwoordformulier belanghebbende misschien op het verkeerde been heeft gezet, betreurt ik.

Klachtonderdeel 4: uitblijven antwoord op klachtbrief (van; N.o.) 17 juni 2001

(Verzoeker; N.o.) klaagt erover dat niet tijdig en inhoudelijk is gereageerd op zijn brief van 17 juni 2001. Op 26 juni 2001 is hem alleen een ontvangstbevestiging toegezonden. De brief is inderdaad nog niet inhoudelijk beantwoord. De klacht van belanghebbende acht ik voor wat dit onderdeel dan ook *gegrond*.

In eerder genoemde brief van 31 augustus 2001 heb ik u meegedeeld, dat de oude werkvoorraad correspondentie projectmatig wordt weggewerkt. Vanaf medio 2001 is hard gewerkt om ondermeer de voorraad over het jaar 2000 en ouder af te handelen. Aan dat gedeelte van de totale correspondentievoorraad is de hoogste prioriteit gegeven. In de brief van 8 februari 2002 (...) is u meegedeeld dat IBS die doelstelling inmiddels heeft bereikt. Deze prioriteitstelling heeft wel als neveneffect tot gevolg gehad, dat niet alle correspondentie over 2001 binnen de gestelde termijn kon worden weggewerkt. De komende periode zal IBS een extra inspanning leveren om ook die categorie correspondentie weg te werken. De verwachting is dat die doelstelling medio dit jaar wordt bereikt.

Belanghebbende dringt met de brief van 17 juni 2001 aan op een goed gemotiveerde beslissing voordat hij tot betaling over wenst te gaan. Dit is naar mijn interpretatie de kern van zijn brief. Omdat nog een beslissing op bezwaar moet worden genomen, beschouw ik de brief van 17 juni 2001, mede gelet op de strekking daarvan, als een 'aanvulling' op het bezwaarschrift. De beslissing op bezwaar zal dan ook tevens een antwoord zijn op de brief van 17 juni 2001.

Binnen vier weken na heden zal aan belanghebbende de beslissing op bezwaar worden toegezonden, waarmee tevens zijn brief van 17 juni 2001 zal zijn beantwoord.

Conclusie

Gelet op het vorenstaande kom ik tot de conclusie, dat de klacht van (verzoeker; N.o.) grotendeels gegrond is. Alleen voor wat betreft klachtonderdeel 3, de strekking van de uitlegbrief en het antwoordformulier, acht ik ongegrond. De uitlegbrief en het antwoordformulier zijn naar mijn mening voldoende duidelijk.

Klachtonderdelen 1, 2 en 4 acht ik dus gegrond. De beslissing op bezwaar en het antwoord op de brief van 17 juni 2001 zijn ten onrechte tot op heden uitgebleven. Daarnaast had met belanghebbende voor een hoorzitting een nieuwe afspraak moeten worden gemaakt. In het geval van (verzoeker; N.o.) had de uitlegbrief hierop moeten worden aangepast.

Ik betreur het dat de inadequate behandeling bij belanghebbende ongerief heeft veroorzaakt. Ik bied hem hiervoor mijn excuses aan. Ik ben mij ervan bewust, dat een adequatere behandeling van het bezwaarschrift misverstanden en irritatie bij belanghebbende hadden kunnen voorkomen.

Aangezien thans nog een beslissing op bezwaar moet worden genomen, heb ik de behandelende afdeling opdracht gegeven om:

- de behandeling van het bezwaarschrift onmiddellijk te hervatten en hierover per omgaande telefonisch contact op te nemen met belanghebbende;
- binnen uiterlijk vier weken na heden de beslissing op bezwaar te nemen en daarbij tevens de brief van 17 juni 2001 te beantwoorden;
- deze klacht aan de destijds behandelende ambtenaar ter instructie voor te leggen.”

d. OVERIGE INFORMATIE VAN het ministerie VAN VROM

1. Op 3 mei 2002 deelde een medewerker van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) desgevraagd mee dat er nog geen contact was opgenomen met verzoeker en dat ook anderszins de behandeling van het bezwaarschrift van verzoeker van 23 februari 2000 nog niet was hervat.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3:2

“Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.”

Artikel 3:4

“1. Het bestuursorgaan weegt de rechtstreeks bij het besluit betrokken belangen af, voor zover niet uit een wettelijk voorschrift of uit de aard van de uit te oefenen bevoegdheid een beperking voortvloeit.

2. De voor een of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit mogen niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen.”

Artikel 3:46

“Een besluit dient te berusten op een deugdelijke motivering.”

Artikel 3:47, eerste en tweede lid

“1. De motivering wordt vermeld bij de bekendmaking van het besluit.

2. Daarbij wordt zo mogelijk vermeld krachtens welk wettelijk voorschrift het besluit wordt genomen.”

Artikel 3:48, eerste lid

“1. De vermelding van de motivering kan achterwege blijven indien redelijkerwijs kan worden aangenomen dat daaraan geen behoefte bestaat.”

Artikel 6:16

“Het bezwaar of beroep schorst niet de werking van het besluit waartegen het is gericht, tenzij bij of krachtens wettelijk voorschrift anders is bepaald.”

Artikel 7:2, eerste lid

“1. Voordat een bestuursorgaan op het bezwaar beslist, stelt het belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord.”

Artikel 7:3, aanhef en sub b

“Van het horen van belanghebbenden kan worden afgezien indien:

b. het bezwaar kennelijk ongegrond is”

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 ongebruikt 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 kunnen worden geschaad of ermee instemmen.”

Artikel 9: 11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”