



Rapport

Datum: 4 juni 2003

Rapportnummer: 2003/164

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer eind juli 2002 nog niet had beslist op het bezwaarschrift dat hij op 4 april 2001 bij het ministerie had ingediend tegen de afwijzing van zijn aanvraag om individuele huursubsidie.

Beoordeling

1. Omdat het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid de beslissing op verzoekers bezwaarschrift van 4 april 2001 met toepassing van het derde lid van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te verdagen, diende op grond van het eerste lid van genoemd artikel binnen uiterlijk zes weken op dat bezwaarschrift te worden beslist. De beslissing van de staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer dateert van 28 oktober 2002. De wettelijke beslistermijn is daarmee met bijna anderhalf jaar overschreden.

2. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de behandeling van verzoekers bezwaarschrift eerst heeft stilgelegen tot eind oktober 2001. Tegen die tijd was de wettelijke beslistermijn al met meer dan vijf maanden overschreden.

3. Nadat verzoeker op 7 november 2001 een antwoordformulier had teruggestuurd naar het ministerie, heeft de behandeling opnieuw stilgelegen, en wel tot eind oktober 2002.

4. De minister heeft aangegeven dat de beslistermijn is opgelopen door de omvang van de voorraad te behandelen bezwaarschriften.

Hij heeft daarnaast laten weten dat als gevolg van onvoldoende voortgangscontrole is nagelaten verzoeker te vragen om instemming met verder uitstel.

5. Grote werkbelasting kan hooguit een verklaring maar geen rechtvaardiging vormen voor het overschrijden van de wettelijke beslistermijn, en zeker niet voor een zodanige termijnoverschrijding als waarvan in dit geval sprake is.

Daarnaast vormt een grote hoeveelheid te behandelen bezwaarschriften geen rechtvaardiging voor het niet vragen om instemming met verder uitstel als bedoeld in artikel 7:10, vierde lid, van de Awb of voor het niet adequaat informeren van de indiener van het bezwaarschrift over de voortgang in de behandeling van het bezwaarschrift.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer is gegrond.

Onderzoek

Op 28 april 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Enschede, met een klacht over een gedraging van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

Nadat verzoeker zijn klacht nader had toegelicht, werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister op 9 september 2002 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarbij werden de minister enkele specifieke vragen gesteld.

De minister reageerde bij brief van 10 april 2003.

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

De minister liet weten zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt.

A. feiten

1. Verzoeker diende op 4 april 2001 bij het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer een bezwaarschrift in tegen de beschikking waarbij zijn aanvraag om individuele huursubsidie was afgewezen.

Op 17 april 2001 stuurde de staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer verzoeker een bevestiging van de ontvangst van zijn bezwaarschrift. In deze ontvangstbevestiging werd verzoeker gewezen op de mogelijkheid zijn bezwaren mondeling toe te lichten.

2. Op 29 oktober 2001 stuurde het ministerie verzoeker een brief waarin de gronden van de bestreden beschikking nader werden toegelicht.

Verzoeker stuurde het meegezonden antwoordformulier op 7 november 2001 terug naar het ministerie, waarbij hij zijn bezwaren nader toelichtte.

3. Verzoeker diende op 19 februari 2002 per elektronisch verkeer bij het ministerie een klacht in over de behandelingsduur van zijn bezwaarschrift. Daarbij vroeg hij ook naar de te verwachten behandelingsduur, en naar de toepasselijkheid van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 1.) op zijn bezwaarschrift.

4. De staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer reageerde bij brief van 4 maart 2002 als volgt:

“...Uw bezwaarschrift van 4 april 2001 is nog niet behandeld. Voor het feit dat uw bezwaarschrift nog niet in behandeling wordt genomen bied ik u mijn welgemeende verontschuldiging aan. De vertraging die de behandeling van uw bezwaarschrift heeft opgelopen, houdt verband met het feit dat de voorraad correspondentie, op mijn departement, waaronder ook AWB-bezwaarschriften, momenteel de verwerkingscapaciteit overtreft. Het ministerie doet er echter alles aan om bezwaarschriften van het jaar 2001 spoedig af te handelen. Een exact tijdstip van de behandeling van het bezwaarschrift kan nog niet worden bepaald. Ik vraag uw begrip voor deze situatie.

Over de late behandeling van uw bezwaarschrift deel ik u het volgende mee.

In artikel 7:10, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is bepaald dat het bestuursorgaan binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing neemt. In lid 3 van voornoemd artikel is bepaald dat het bestuursorgaan de beslissing ten hoogste vier weken kan verdagen.

De Algemene wet bestuursrecht voorziet niet in een sanctie voor het geval een bestuursorgaan nalaat binnen de genoemde termijn van zes dan wel tien weken een beslissing op het bezwaarschrift te nemen. De rechtsgeldigheid van een beslissing op bezwaar wordt derhalve niet aangetast door de eventuele omstandigheid dat deze buiten de door de Awb voorgeschreven termijn is afgegeven...”

5. Bij beschikking van 28 oktober 2002 verklaarde de staatssecretaris verzoekers bezwaren ongegrond.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt Minister

1. De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat de behandeling van verzoekers bezwaarschrift na de verzending van de ontvangstbevestiging had stilgelegen tot eind oktober 2001, dit in verband met de grote werkvoorraad oude bezwaarschriften.

De minister merkte in dat verband het volgende op:

“...Voor het extra uitstel is belanghebbende overigens ten onrechte niet om instemming verzocht; evenmin is hij tussentijds geïnformeerd over (het uitblijven van) de voortgang van zijn zaak...”

2. De minister deelde voorts mee dat de behandeling van verzoekers bezwaarschrift na de ontvangst van het door verzoeker op 7 november 2001 ingevulde antwoordformulier opnieuw enige tijd had stilgelegen. Ook dit hing volgens de minister samen met de omvang van de werkvoorraad oude bezwaarschriften.

3. Over de behandeling van verzoekers per elektronisch verkeer ingediende klacht van 19 februari 2002 merkte de minister het volgende op:

“...Deze e-mail is bij brief van 4 maart 2002 beantwoord. Ik constateer hierbij echter, dat niet de juiste procedure is gevolgd. De e-mail is onterecht niet volgens de Awb-klachtprocedure afgehandeld...”

4. De minister gaf aan dat naar aanleiding van de opening van het onderzoek van de Nationale ombudsman op 9 september 2002 de afhandeling van verzoekers bezwaarschrift was bespoedigd, en dat de beslissing daarop uiteindelijk op 28 oktober 2002 was verzonden.

5. Bij wijze van conclusie deelde de minister het volgende mee:

“...Aangaande de afhandeling van de e-mail van 19 februari 2002 kom ik tot de conclusie, dat de e-mail ten onrechte niet als klacht is herkend en niet conform de klachtenprocedure van de Awb is afgehandeld. Dit is te wijten aan een individuele beoordelingsfout.

Voor wat betreft de bezwaarschriftprocedure concludeer ik, dat de Awb-beslistermijn ruimschoots is overschreden; dat (verzoeker; N.o.) niet om instemming is verzocht in verband met de extra verlenging van de beslistermijn en dat hij tussentijds niet adequaat op de hoogte is gesteld over de voortgang in de behandeling van zijn bezwaarschrift. Dit had wel moeten gebeuren. Het feit dat niet is gebeurd, is in deze zaak te wijten aan de onvoldoende voortgangscntrole en de omvang van de werkvoorraad oude bezwaarschriften waardoor de beslistermijn is opgelopen.

Er worden maatregelen genomen om de afhandeltermijn van bezwaarschriften terug te brengen naar de wettelijke beslistermijn van de Awb...”

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

1. 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.

(...)

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."

2. Hoofdstuk 9 van de Awb heeft betrekking op de behandeling van klachten door bestuursorganen. Onder meer bevat dit hoofdstuk een aantal (minimum)vereisten waaraan bestuursorganen bij de behandeling van klachten moeten voldoen.

Zo dient de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk te worden bevestigd en dient het bestuursorgaan de klager in de gelegenheid te stellen te worden gehoord.

Ook dient het bestuursorgaan de klager bij de afdoening van de klacht te informeren over een eventuele externe klachtvoorziening