



Rapport

Datum: 18 mei 2000

Rapportnummer: 2000/190

Klacht

Op 6 december 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Hoofdafdeling Individuele Subsidiëring van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

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

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de Hoofdafdeling Individuele Subsidiëring van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (HIS) tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (30 november 1999), nog niet had beslist op haar bezwaarschrift van 8 maart 1999.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 6:2:

"Voor de toepassing van wettelijke voorschriften over bezwaar en beroep worden met een besluit gelijkgesteld:

- a. de schriftelijke weigering een besluit te nemen, en
- b. het niet tijdig nemen van een besluit."

Artikel 6:5, eerste lid:

"Het bezwaar- of beroepschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar of beroep is gericht;
- d. de gronden van het bezwaar of beroep."

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."

2. Brief van de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer aan de Nationale ombudsman van 20 december 1999

Naar aanleiding van regelmatig terugkerende klachten over de behandelingsduur van aanvragen huursubsidie, brieven en bezwaarschriften, verzocht de Nationale ombudsman de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer in november 1999 om aan te geven of de Hoofdafdeling individuele subsidiëring (HIS) kampte met werkachterstanden. De Staatssecretaris deelde de Nationale ombudsman naar aanleiding hiervan bij brief van 20 december 1999 het volgende mee:

"...Zoals bekend is, is de Hoofdafdeling vanaf 1997 geconfronteerd met oplopende voorraden correspondentie. De voorraad brieven is zodanig opgelopen dat daardoor brieven niet meer binnen een redelijke termijn kunnen worden afgehandeld. Om dat probleem op te lossen is de zogenaamde Tijdelijke Eenheid Correspondentie (TEC) opgericht. Deze afdeling is belast met het projectmatig afhandelen van de opgelopen werkvoorraad. Hoewel reeds een substantieel gedeelte van de oude correspondentie is afgehandeld, wordt HIS op dit moment nog steeds geconfronteerd met een achterstand. Ik heb mij echter ten doel gesteld de voorraad correspondentie medio 2000 tot een acceptabele werkvoorraad te hebben teruggebracht.

Binnen afzienbare tijd vindt controle plaats die betrekking heeft op het subsidietijdvak

1 juli 1996 - 1 juli 1997. Hierbij zullen de in de aanvraagformulieren verstrekte inkomensgegevens over 1996 bij de Belastingdienst op juistheid worden gecontroleerd. Dit betekent dat eerder verstrekte huursubsidie, in die gevallen waarbij een inkomensverschil wordt geconstateerd, nader zal worden vastgesteld. Mede omdat dit gepaard kan gaan met terugvorderingen van huursubsidie is het te verwachten dat de voorraad correspondentie zal stijgen. Om hierop tijdig te anticiperen is binnen de organisatie een extra eenheid ingericht, de zogenaamde TEC-plus.

Een substantieel bestanddeel van de werkvoorraad correspondentie dient op grond van de Algemene wet bestuursrecht als bezwaarschrift te worden aangemerkt. Een special unit is ingericht om de te volgen procedures en de kwaliteit van de beslissingen op bezwaar te waarborgen en waar nodig te verbeteren. De personele bezetting is ingevuld met speciaal daarvoor aangetrokken juristen. Doel van deze unit is om zowel de kwaliteit van de beslissing als ook afhandelsnelheid te verhogen.

Naast de toenemende hoeveelheid correspondentie, wordt HIS ook geconfronteerd met een steeds groter wordend aantal telefonische verzoeken om informatie. Om het daarmee verband houdende beslag op de capaciteit beter te kunnen beheersen, zijn zogenaamde telefooteams ingericht.

Ondanks diverse maatregelen is de continuïteit onder druk komen te staan. Dit is grotendeels te wijten aan een complex van factoren.

Een factor van invloed is de personele bezetting van HIS. De kern van de Hoofdafdeling bestaat uit een groep ervaren medewerkers in vast dienst verband. De organisatie wordt daarbij verder aangevuld door een grote groep medewerkers op contract- of uitzendbasis. Binnen deze groep vond tot voor kort een groot verloop plaats, dat de continuïteit binnen HIS niet ten goede is gekomen. Het verloop binnen het personeelsbestand bracht verlies aan capaciteit en kwaliteit met zich mee, dat vervolgens heeft geleid tot het oplopen van de voorraad correspondentie. Door tijdelijke medewerkers door middel van een zogenaamd flexcontract meer zekerheid te bieden en het garanderen van een contract voor een langere periode (dan voorheen), wordt getracht meer grip te krijgen op het personeelsverloop om zodoende de continuïteit van het werkproces te bevorderen. Daarbij blijft de krapte op de arbeidsmarkt, die het moeilijk maakt op korte termijn voldoende personeel te werven, een punt van zorg.

De andere factoren zijn terug te voeren op onder andere de organisatorische aanpassingen van de uitvoeringsorganisatie als gevolg van de invoering van de nieuwe Huursubsidiewet. Het aantal aanvragen is toegenomen als gevolg van deze nieuwe Wet en de actie om het "niet-gebruik" tegen te gaan. Dit heeft de werkdruk op de afdeling doen toenemen. Ook het opzetten van de organisatie ten behoeve van de uitvoering van de nieuwe regelingen; zoals de Vangnetregeling, de vermogenstoets, prestatienormering en de regeling Bevordering Eigenwoningbezit (BEW), vindt zijn weerslag op de capaciteit van de afdeling. Door het stroomlijnen van de uitvoeringsorganisatie wordt beoogd de uitvoering van de Huursubsidiewet effectiever te laten verlopen.

Met ingang van 1 februari 2000 zal de reorganisatie een feit zijn. Vanaf die datum zal de oude Hoofdafdeling samen met het Reken- en administratiecentrum van dit Ministerie (RAC) verder gaan in de nieuwe Directie Informatie Beheer Subsidie (IBS).

Om de uitvoering van de Huursubsidiewet klantvriendelijker, effectiever en efficiënter te maken wordt hiervoor, naast de reorganisatie, een nieuwe uitvoeringsorganisatie ontwikkeld en ingevoerd. Onder de naam Eos wordt gewerkt aan verbeteringen die het aanvragen van huursubsidie voor onder meer huurders een stuk eenvoudiger maken.

Beide processen verlopen gelijktijdig en brengen op dit moment met zich mee, dat er een zware wissel wordt getrokken op medewerkers van de huidige organisatie.

Gezien het voorafgaande, spreek ik de verwachting uit dat de werkvoorraad medio 2000 een acceptabel niveau heeft bereikt..."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. De Staatssecretaris antwoordde.

Tevens werd aan de Minister een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij beslissing van 15 februari 1999 wees de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer verzoeksters aanvraag om huursubsidie voor het tijdvak 1 juli 1998 tot en met 30 juni 1999 af. Verzoekster tekende hiertegen bezwaar aan bij brief van 8 maart 1999.

2. Bij brief van 18 maart 1999 bevestigde de Hoofdafdeling Individuele Subsidiëring van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (HIS) de ontvangst van het bezwaarschrift op 12 maart 1999 als volgt:

"...U hebt een bezwaarschrift op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ingediend. Het bezwaar is gericht tegen mijn beslissing van 15 februari 1999. Het bezwaarschrift heb ik op 12 maart 1999 ontvangen.

In de Awb is bepaald dat binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing moet worden genomen. Omdat dit over het algemeen niet mogelijk is, heb ik op grond van artikel 7:10, lid 3, van de Awb besloten de beslistermijn met 4 weken te verlengen.

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.

Als u uw bezwaren mondeling wilt toelichten, moet u bijgaand antwoordformulier binnen twee weken terugsturen. Op dat formulier kunt u aankruisen of u wilt langskomen voor een gesprek of dat u telefonisch een toelichting wilt geven.

Na ontvangst van het antwoordformulier wordt zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen voor het maken van een afspraak.

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 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.

Als ik binnen twee weken na verzending van deze brief geen antwoordformulier of schriftelijke toelichting van u heb ontvangen, ga ik ervan uit dat u van mening bent dat uw bezwaarschrift niet nader toegelicht behoeft te worden.

Meer informatie over de procedure bij bezwaarschriften op grond van de Awb treft u aan in de bijlage bij deze brief..."

Bij de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift was een bijlage gevoegd getiteld "Informatie over de bezwaarprocedure". In deze bijlage wordt niet de termijn genoemd waarbinnen op een bezwaarschrift dient te zijn beslist, noch wordt gewezen op de

mogelijkheid van het instellen van beroep bij de rechtbank tegen het niet tijdig nemen van een besluit ingevolge artikel 6:2 Awb (zie achtergrond, onder 1.).

3. Verzoekster gaf aan op het bijgevoegde antwoordformulier dat zij haar bezwaarschrift telefonisch wilde toelichten. Zij zond dit formulier terug op 30 maart 1999.

4. In juni 1999 informeerde verzoekster telefonisch naar de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van haar bezwaarschrift. Tevens verzocht zij om toezending van de stukken die op haar bezwaar betrekking hadden. Haar kon niet worden medegedeeld wanneer de behandeling van het bezwaarschrift zou plaatsvinden.

5. Bij brief van 26 augustus 1999 informeerde verzoekster opnieuw naar de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van haar bezwaarschrift en verzocht zij wederom om toezending van de stukken die op haar bezwaar betrekking hadden.

6. Op 13 september 1999 zond HIS verzoekster de stukken die op haar bezwaarschrift betrekking hadden. Meegedeeld werd dat binnen drie weken contact met verzoekster zou worden opgenomen om een datum af te spreken voor de telefonische toelichting op het bezwaarschrift. De telefonische toelichting vond plaats op 17 september 1999.

7. Op 3 februari 2000 werd op het bezwaarschrift beslist.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder klacht.

C. Standpunt Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

1. In reactie op de klacht deelde de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu het volgende mee:

"... De reden voor de vertraging is gelegen in een aantal factoren. Het betreft hier een bezwaarschrift op een beslissing huursubsidie voor een wooneenheid. Aangezien een wooneenheid een bijzondere woonvorm is zijn er maar een klein aantal personen die de aanvragen en dus ook de bezwaarschriften inzake bijzondere woonvormen afhandelen. Mede gelet op de werkdruk, een enorme toevloed aan brieven, alsook de vele telefoontjes, en het feit dat het bij wooneenheden gaat om veel uitzoekwerk wat zeer tijdrovend is, is de behandeling van het bezwaarschrift helaas veel te lang gaan duren.

Abusievelijk is geen tussenbericht aan de cliënt verzonden omdat er diverse malen telefonisch contact met de cliënt is geweest, waarbij aan de cliënt is medegedeeld wat de reden van de vertraging was. Gelet hierop is de gedachtegang geweest dat de klant op de hoogte was gesteld van de langere behandeltijd van het bezwaarschrift..."

2. Daarnaast gevraagd deelde de Staatssecretaris nog het volgende mee:

"...Bij de ontvangst van een bezwaarschrift wordt in eerste instantie gekeken of het bezwaarschrift op tijd is ingediend. Vervolgens wordt marginaal getoetst of het bezwaarschrift voldoet aan de gestelde eisen genoemd in artikel 6:5 Awb (zie achtergrond, onder 1; N.o.). Indien tekortkomingen als een te laat of onvolledig bezwaarschrift worden geconstateerd wordt een procedure gevolgd waarin deze tekortkomingen eerst worden beoordeeld of aangevuld. In de situatie van een te laat bezwaarschrift wordt wel een ontvangstbevestiging met een verdaging van de beslistermijn gezonden. In de situatie dat een als bezwaarschrift aangemerkte brief niet voldoet aan de in art 6:5 Awb gestelde eisen wordt eerst verzocht binnen 4 weken het verzuim te herstellen. In de fase daarna wordt dan de ontvangstbevestiging met de verdaging van de beslistermijn gezonden.

Indien er sprake is van een "compleet" bezwaarschrift volgt de reguliere ontvangstbevestiging met daarin de verdaging van de beslistermijn tot 10 weken. Gezien de werkvoorraad van de laatste tijd is het gemeen gebruik geworden de beslistermijn met de in artikel 7:10 lid 3 Awb (zie achtergrond, onder 1; N.o.) genoemde termijn van 4 weken te verlengen. Over deze werkvoorraad heb ik u geïnformeerd in mijn brief van 20 december 1999 (zie achtergrond, onder 2; N.o.). In deze brief heb ik ook aangegeven dat ik mij ten doel heb gesteld deze werkvoorraad correspondentie medio 2000 tot een acceptabele voorraad te hebben teruggebracht. Voor wat dat betreft verwijs ik u verder naar deze brief.

Het bewaken van deze beslistermijn gebeurt door een geautomatiseerd systeem waarin de fysiek aan een behandelend ambtenaar overgedragen bezwaarschriften staan weergegeven. Aan deze brieven is een rappeltermijn gekoppeld welke door de behandelend ambtenaar zelf in de gaten moet worden gehouden. Bij de aan de ambtenaar toegewezen bezwaarschriften wordt gewoonlijk het "first in, first out" principe gehanteerd. Met andere woorden de oudste zaken worden het eerst behandeld. Hierbij is niet een standaard afwikkeltijd te geven omdat de ene zaak nu eenmaal meer nader onderzoek en extra informatie vergt dan de andere. Bij de behandeling van sommige bezwaarschriften is ook informatie van derden nodig (gemeente, belastingdienst, huurcommissie of verhuurder), hetgeen de behandelingssnelheid ook kan vertragen. Hierbij valt ook in overweging te nemen dat door het zeer grote aantal primaire huursubsidiebeslissingen, waarbij een geringe voorbereidingstijd wordt gehanteerd, het juist van belang is om gebreken in de bezwaarfase op te lossen.

In een aanmerkelijk aantal gevallen is het niet mogelijk deze beslistermijn van 10 weken te halen. In deze gevallen is het afhankelijk van de situatie hoe daarop wordt gereageerd. Soms is er sprake van vertraging doordat gewacht moet worden op gegevens van de belanghebbende zelf. Soms is het ook niet mogelijk om op korte termijn een geschikte datum voor een hoorzitting te plannen. In deze gevallen is de belanghebbende daarvan op de hoogte en heeft deze kennis van en begrip voor deze langere behandeltermijn. In geen

van deze gevallen verzoekt het ministerie de indiener van het bezwaarschrift om instemming met verder uitstel van de beslistermijn zoals bedoeld in artikel 7:10 lid 4 Awb (zie achtergrond, onder 1; N.o.). In andere gevallen komt dat sporadisch voor. Wat meer voorkomt is het versturen van de hiervoor reeds genoemde "uitstelbeslissingbrief". Het wel of niet verzenden van deze brief is ter beoordeling van de behandelend ambtenaar. (...) Statistische gegevens van verschillende bezwaartrajecten met bijbehorende doorlooptijden worden niet bijgehouden.

In een aantal gevallen kiezen belanghebbenden, op basis van artikel 6:2 sub b Awb (zie achtergrond, onder 1; N.o.), voor de mogelijkheid van het instellen van beroep bij de rechtbank tegen de fictieve weigering van het ministerie een beslissing op het bezwaarschrift te nemen..."

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat de Hoofdafdeling Individuele Subsidiëring van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (HIS) tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (30 november 1999), nog niet had beslist op haar bezwaarschrift van 8 maart 1999.

2. In artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is bepaald dat het bestuursorgaan binnen zes of - indien sprake is van een commissie als bedoeld in artikel 7:13 van voornoemde wet - tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift moet beslissen. Indien het niet mogelijk is om binnen deze termijn een beslissing op het bezwaarschrift te nemen, dan kan het bestuursorgaan ingevolge artikel 7:10, derde lid, de beslissing voor maximaal vier weken verdagen. Van de verdaging met vier weken moet vóór ommekomst van de beslistermijn aan de belanghebbende schriftelijk mededeling worden gedaan. Het vierde lid van artikel 7:10 biedt het bestuursorgaan de mogelijkheid om de beslissing voor een tweede maal uit te stellen. Ingevolge het vierde lid is verder uitstel van de beslissing alleen mogelijk indien belanghebbende hiermee instemt (zie achtergrond, onder 1.).

3. Termijnen in het bestuursrecht zijn voor de belanghebbende doorgaans fatale termijnen. Uit het 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 de wettelijke voorschriften inzake voor hen geldende termijnen. Dat geldt temeer wanneer de desbetreffende wettelijke voorschriften ruimte bieden voor het verlengen van de beslistermijn.

4. Verzoeksters bezwaarschrift van 8 maart 1999 werd bij HIS ontvangen op 12 maart 1999. Bij brief van 18 maart 1999 bevestigde HIS de ontvangst van het bezwaarschrift. Daarbij werd aangegeven dat gebruik werd gemaakt van de in artikel 7:10 Awb geboden

mogelijkheid van een verdaging van de beslissing met vier weken.

Ingevolge het hiervoor onder 2. gestelde had uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift hierop moeten zijn beslist, tenzij verzoekster vóór het verstrijken van deze termijn met verder uitstel van de beslissing had ingestemd. Op het bezwaarschrift werd beslist op 3 februari 2000, dat wil zeggen bijna elf maanden na ontvangst daarvan.

Verzoekster is binnen de aangegeven termijn van tien weken niet verzocht om instemming met verder uitstel.

5. De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer deelde in reactie op de klacht mee dat de reden van de vertraging in de afhandeling van het bezwaarschrift was gelegen in de opgelopen werkvoorraad bij HIS. Daarbij verwees de Staatssecretaris naar zijn brief aan de Nationale ombudsman van 20 december 1999 waarin was aangegeven wat de oorzaken waren van de opgelopen werkvoorraad en welke maatregelen waren getroffen om de werkvoorraad medio 2000 te hebben teruggebracht tot een acceptabel niveau (zie achtergrond, onder 2). Met instemming is kennisgenomen van deze maatregelen. Los daarvan vormen de door de Staatssecretaris opgegeven redenen echter geen rechtvaardiging voor de lange behandelingsduur van het bezwaarschrift.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

6, Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt.

De Staatssecretaris gaf in zijn reactie op de klacht aan welke procedure wordt gevolgd bij de behandeling van bezwaarschriften. Daaruit blijkt dat niet in alle gevallen waarin ondanks de verdaging van de beslistermijn niet binnen uiterlijk tien weken op het bezwaarschrift is beslist, betrokkene conform het gestelde in artikel 7:10, vierde lid, Awb wordt verzocht of hij instemt met verder uitstel. Dit is niet juist. De desbetreffende wettelijke bepaling dient te worden nageleefd. Dat wil zeggen dat betrokkene vóór het verstrijken van de beslistermijn van ten hoogste tien weken (bij voorkeur schriftelijk) moet worden verzocht of hij instemt met verder uitstel. Uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking dient daarbij tevens de reden van de vertraging te worden aangegeven alsmede de termijn waarop de beslissing op het bezwaarschrift tegemoet kan worden gezien. Voorts dient betrokkene daarbij te worden gewezen op de mogelijkheid van het instellen van beroep tegen het niet tijdig nemen van een besluit ingevolge artikel 6:2, sub b Awb (zie achtergrond, onder 1). Dit vormt aanleiding tot een aanbeveling in dit rapport.

7. Tenslotte valt op dat in de bij de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift gevoegde bijlage "Informatie over de bezwaarprocedure" niet de termijn wordt genoemd waarbinnen op een bezwaarschrift dient te zijn beslist, noch wordt gewezen op de hiervoor onder 6. aangegeven mogelijkheid van het instellen van beroep tegen het niet tijdig nemen van een besluit. Uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking verdient het aanbeveling dat de

bijlage op dit punt wordt aangevuld. Dit geeft aanleiding tot een tweede aanbeveling in dit rapport.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Hoofdafdeling Individuele Subsidiëring van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (sinds 1 februari 2000: Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is gegrond.

AANBEVELING

De Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer wordt in overweging gegeven te bevorderen dat:

1. bij overschrijding van de wettelijke beslistermijn op een bezwaarschrift, betrokkene wordt verzocht of hij instemt met verder uitstel op een wijze zoals is aangegeven onder 6. van de beoordeling;
2. de bijlage "Informatie over de bezwaarprocedure" wordt aangevuld op een wijze zoals is aangegeven onder 7. van de beoordeling.

2