



Rapport

Datum: 29 november 2000
Rapportnummer: 2000/367

Klacht

Op 24 januari 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Amsterdam, ingediend door het Bureau voor Rechtshulp te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Hoofdafdeling Individuele Subsidiering van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting (sinds 1 februari 2000: Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen) 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 namens verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de Hoofdafdeling Individuele Subsidiering van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (20 januari 2000), niet heeft gereageerd op zijn brief van 27 mei 1999, noch op zijn rappelbrieven van 1 juli 1999 en 17 augustus 1999.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht:

Artikel 1:3, derde lid:

"Onder aanvraag wordt verstaan: een verzoek van een belanghebbende, een besluit te nemen."

Artikel 4:13:

"1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14 heeft gedaan."

2. Artikel 18 Regeling huurmatiging en gemeentelijke voorschotverstrekking 1997:

"1. De verhuurder kan de minister verzoeken om een vordering op de huurder over te nemen, indien:

a. deze vordering zijn grondslag vindt in een verschil tussen de huurmatiging en de berekende huursubsidie ten aanzien van de huurder;

b. het verschil in huurmatiging en toegekende huursubsidie de verhuurder niet is toe te rekenen en

c. de verhuurder tijdig stappen heeft ondernomen om de vordering te innen of te verrekenen.

2. Verzoeken om een vordering over te nemen worden schriftelijk ingediend, voorzien van een duidelijke motivering. Tevens worden fotokopieën van aanmaningsbrieven of verrekeningsvoorstellen bijgevoegd.

3. De beslissing op een verzoek tot overname van een vordering wordt de verhuurder binnen acht weken schriftelijk medegedeeld.

4. Indien de vordering door de minister wordt overgenomen, kan hij de verhuurder opdragen het volgende subsidietijdvak geen huurmatiging ten aanzien van de betrokken huurder toe te passen."

3. 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 olopende 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. Tevens werd hem een aantal vragen gesteld. De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer reageerde.

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

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

Noch verzoeker noch de Minister gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 27 mei 1999 wendde verzoekers gemachtigde zich tot de Hoofdafdeling Individuele Subsidiering van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu met (onder meer) het verzoek om, op grond van artikel 18 van de Regeling huurmatiging en gemeentelijke voorschotverstrekking (zie achtergrond, onder 2.) een vordering inzake te veel aan verzoeker uitbetaalde huursubsidie over te nemen van de verhuurder van wie verzoeker

een woning huurt.

Volgens verzoekers gemachtigde ging de verhuurder er bij de inning van de vordering ten onrechte van uit dat er sprake was van een "gewone" huurachterstand. Hij wees er daarbij op dat het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer soepeler richtlijnen hanteert bij het terugbetalen van teveel uitbetaalde huursubsidie dan verzoekers verhuurder.

2. Bij brief van 1 juli 1999 rappelleerde verzoekers gemachtigde naar aanleiding van zijn brief van 27 mei 1999. Hij verzocht de Hoofdafdeling Individuele Subsidiering zo spoedig mogelijk te reageren.

3. Bij brief van 17 augustus 1999 rappelleerde de gemachtigde nogmaals.

4. Op het moment dat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendde, 20 januari 2000, had de Hoofdafdeling Individuele Subsidiering nog niet op het verzoek van 27 mei 1999 en op de rappelbrieven gereageerd.

5. Bij brief van 29 mei 2000 is afwijzend beslist op het verzoek van 27 mei 1999 om de vordering inzake teveel uitbetaalde huursubsidie over te nemen van verzoekers verhuurder, omdat een dergelijk overnameverzoek niet kan worden gedaan door de huurder, maar alleen door onder meer de verhuurder of de gemeente (zie achtergrond, onder 2).

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht.

C. Standpunt Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

1. Bij de opening van het onderzoek werden de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer de volgende vragen voorgelegd:

"1. Wat zijn de oorzaken van de lange behandelingsduur van verzoekers brief van 27 mei 1999?

2. Liggen hieraan (mede) de oorzaken ten grondslag zoals uiteengezet in de brief van de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer van 20 december 1999 (zie onder achtergrond; N.o.)

3. In de hiervoor bedoelde brief spreekt de Staatssecretaris de verwachting uit dat de werkvoorraad medio 2000 een acceptabel niveau heeft bereikt. Bestaat deze verwachting nog steeds of is die inmiddels bijgesteld? Ik verzoek u uw antwoord toe te lichten. Wat is volgens de Staatssecretaris een "acceptabel niveau"?

4. Hoe wordt omgegaan met rappelbrieven?

5. Worden er (standaard) tussenberichten verzonden? Zo nee, waarom niet?"

2. De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer reageerde als volgt op de klacht en op de gestelde vragen:

"...Uit onderzoek naar de voortgang bij de behandeling van de hiervoor genoemde brieven van de heer S. (verzoeker; N.o.) is naar voren gekomen dat nog geen beslissing is genomen op het verzoek om een terugvordering over te nemen die de verhuurder op de heer S. heeft ingesteld. Tevens is uit het dossier niet op te maken of de heer S. door tussenkomst van zijn gemachtigde, de heer mr. M. Veraart van Buro van Rechtshulp, over de ontvangst van zijn brieven of over de voortgang bij de afhandeling is geïnformeerd.

De direct leidinggevende van de subregio die tot 16 februari 2000 verantwoordelijke was voor de afhandeling van de brieven, heeft mij echter meegedeeld dat telefonisch contact is geweest met Buro voor Rechtshulp over de lange duur van afhandeling. Hierin zou zijn meegedeeld dat met name de juridische aspecten bij het nemen van een beslissing intern waren voorgelegd voor advies. In samenhang met twee andere verzoeken om overname van terugvorderingen van de verhuurder, zijn twee interne memo's gedateerd 21 januari 2000 en 27 januari 2000 opgesteld, waarin onder andere de wijze van afhandeling van het verzoek van de heer S. kort wordt aangegeven. (...)

Vanaf 16 februari 2000 zijn de werkzaamheden van de Hoofdafdeling Individuele Subsidiëring feitelijk geïntegreerd in de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS). De brieven van de heer S. zijn daarbij ter behandeling overgedragen aan een van de Correspondentie Units van de Cluster Vervolgbehandeling van de Afdeling Uitvoering van deze directie. Ik heb er in middels op aangedrongen dat de brieven met zeer veel spoed worden beantwoord en er een beslissing wordt genomen op het verzoek ten name van de heer S. om overname van de vordering van de verhuurder.

Ik acht de klacht van de heer S. gegrond. Voor zover door mij is na te gaan is aan de gemachtigde van de heer S. op geen van zijn brieven een ontvangstbevestiging gestuurd, waarin eventueel een te verwachten termijn van afhandeling is aangegeven. Ook van het aangegeven telefonisch contact over de stagnatie bij de afhandeling van de brieven zijn geen gegevens voor het dossier vastgelegd, ondanks dat dit een

vastgelegde procedure is. Ik moet dan ook concluderen dat zowel de gemachtigde van de heer S., als de heer S. zelf, onterecht langdurig in het ongewisse zijn gebleven over de ontvangst en afhandeling van zijn brieven. Zoals ik hiervoor heb gemeld zullen de brieven nu met de hoogste prioriteit worden behandeld.

In antwoord op uw vragen deel ik u het volgende mee.

I. Oorzaken lange behandelingsduur van de brief van 27 mei 1999

Als vermoedelijke oorzaak kan, behoudens de oorzaken vermeld in mijn brief van 20 december 1999 (...), worden aangegeven dat met name de onbekendheid bij medewerkers van de juridische aspecten bij de afhandeling van het niet binnen het vastgestelde beleid voor overname van de vordering gedane verzoek, vertragend heeft gewerkt. Dergelijke incidenteel voorkomende zaken, waarbij het niet geheel duidelijk was of aan de bepalingen in de Algemene Wet Bestuursrecht moet worden voldaan, behoren tot nog toe niet tot de reguliere correspondentiebehandeling. Het risico bestaat dan dat bij grote drukte dergelijke correspondentie te lang wordt doorgeschoven voor behandeling.

2. Oorzaken (mede) conform de uiteenzetting in brief HIS 19992445533

Aansluitend op mijn antwoord bij punt 1 moet ik u helaas berichten dat de problematiek, zoals aangegeven in mijn brief van 20 december 1999, mede heeft bijgedragen aan de lange behandelingsduur van de brieven van de heer S. De structureel grote ontvangst van correspondentie, naast een extra capaciteitsinspanning om oude zaken projectmatig af te handelen, heeft er onder andere toe geleid dat ook meer recent ontvangen correspondentie niet altijd binnen redelijke termijn volgens de vastgelegde procedures kon worden afgehandeld.

3. Verwachting acceptabel niveau van de werkvoorraad medio 2000

In mijn brief van 20 december 1999 heb ik aangegeven welke maatregelen zijn getroffen ten aanzien van de beheersbaarheid van de bestaande correspondentievoorraad en welke doelen ik daarbij per medio 2000 heb gesteld. Met alle mogelijke middelen wordt eraan gewerkt de achterstanden in te lopen en kwaliteitsmaatregelen te treffen ter voorkoming van nieuwe voorraadvorming in correspondentie. Deze kwaliteitsmaatregelen bestaan onder andere uit zowel systeemtechnische voorzieningen voor een efficiënter documentatie- en registratiesysteem voor de toedeling, registratie, documentatie en voortgang van correspondentiestukken, alsook een intensiever coachings- en begeleidingstraject voor medewerkers. Omdat gewerkt wordt aan zowel oude voorraden als aan de nieuwe toestroom van correspondentie, kan ik bij uw vraag wat naar mijn mening een acceptabel niveau in werkvoorraad is, slechts een indicatie geven op criteria die hiervoor naar mijn mening gehanteerd dienen te worden. Ik denk daarbij aan een beperkte voorraad brieven ouder dan 12 maanden, waarbij in elk geval de behandeling is gestart en de klant is geïnformeerd over de voortgang. Aansluitend geldt dit eveneens voor brieven ouder dan 3 maanden oplopend naar 12 maanden. In elk geval is het naar mijn mening niet acceptabel dat een belanghebbende geen bevestiging van ontvangst van zijn brief is gezonden en niet is geïnformeerd over een termijn van afhandeling of de voortgang daarin. Hiervoor worden maatregelen getroffen door zogenaamde tussenberichten te sturen aan belanghebbenden, waarin de verwachte behandelingsduur van hun correspondentie wordt aangegeven. Onderzocht wordt nog om verzending automatisch

met behulp van het documentatie- en registratiesysteem te laten plaatsvinden dan wel handmatig. Bij dit punt wil ik de kanttekening plaatsen dat met name de afhandeling van de oude correspondentie in de regel meer arbeidsintensief is en dat een kwalitatieve afhandeling de prioriteit geniet boven een kwantitatieve afhandeling. Dit geldt overigens ook voor de behandeling van nieuwe correspondentie. Ik ben van mening dat een goede kwalitatieve afhandeling extra nieuwe toestroom van correspondentie kan voorkomen.

4. Omgang met rappelbrieven

Rappelbrieven worden toebedeeld aan de Correspondentie Unit die eerdere brieven ter behandeling heeft ontvangen. Vanaf 16 februari 1999 gebeurt dit geautomatiseerd naast de fysieke overdracht van de correspondentie. Bij de Correspondentie Unit wordt de rappelbrief uitgezet aan de behandelend ambtenaar, die hierop meteen actie behoort te nemen door na te gaan of de zaak kan worden afgehandeld en de klant hierover te informeren. Indien nog geen behandelend ambtenaar kon worden aangewezen en de eerder ontvangen correspondentie door capaciteitsgebrek aan de voorraad is toegevoegd, wordt de zaak met voorrang opgepakt en wordt de klant hierover geïnformeerd. De ontvangst van (rappel)brieven wordt meteen na ontvangst en voor de overdracht aan de Correspondentie Unit bevestigd.

5. Het (standaard) verzenden van tussenberichten

Niet in alle gevallen wordt bij de behandeling van correspondentie structureel een tussenbericht gezonden. Met name bij de oude correspondentie en bezwaarschriften is dit door capaciteitsgebrek en grote werkvoorraden nogal eens achterwege gebleven. Vooral bij grote werkvoorraden vergt het bijhouden van een voortgangsactie extra capaciteit en wordt de prioriteit eerder gelegd bij het behandelen van zaken ter voorkoming van extra voorraadvorming. In het gestelde onder punt 3 heb ik reeds aangegeven welke maatregelen ik mij op korte termijn voorstel te nemen voor een structurele verzending van tussenberichten. Bij de behandeling van nieuw ontvangen bezwaarschriften worden volgens de bepalingen in de Algemene Wet Bestuursrecht tijdig tussenberichten verstuurd.

Tot slot wil ik erop wijzen dat de problematiek die is voortgevloeid uit de ontstane werkvoorraden met name bij de afhandeling van oude correspondentie een lange nasleep van voortgangs- en kwaliteitsverlies op de door u aangegeven punten met zich meebrengt. Helaas zullen de effecten van de nieuwe maatregelen niet direct kunnen leiden tot vermindering van klachten als het gaat om nalatigheid, zoals in de situatie van

de heer S. In de nieuwe organisatiestructuur wordt hard gewerkt aan het verder stroomlijnen van werkprocessen om structureel klachten te kunnen voorkomen."

Beoordeling

1. Verzoeker verzocht de Hoofdafdeling Individuele Subsidiering van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer bij brief van 27 mei 1999 om een vordering inzake te veel aan hem uitbetaalde huursubsidie over te nemen van de verhuurder van wie verzoeker een woning huurt. Hij rappelleerde de Hoofdafdeling bij brieven van 1 juli 1999 en 17 augustus 1999. Nadat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman had gewend, werd op 29 mei 2000 afwijzend op het verzoek beslist. De totale behandelingsduur heeft daarmee een jaar bedragen.

2. Ingevolge artikel 4:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient - voor zover hier relevant - een beschikking te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn na ontvangst van de aanvraag (zie achtergrond, onder 1.). In artikel 18, derde lid, van de Regeling huurmatiging en gemeentelijke voorschotverstrekking 1997 is de termijn voor het geven van een beschikking inzake de overname van een vordering op de huurder gesteld op acht weken (zie achtergrond, onder 2.). Ingevolge art. 1:3, derde lid, van de Awb wordt onder aanvraag verstaan: een verzoek van een belanghebbende een besluit te nemen (zie achtergrond, onder 1.). Ook al gaat het in dit geval niet om een door verhuurder gedaan verzoek, zoals bedoeld in de Regeling huurmatiging en gemeentelijke voorschotverstrekking 1997, maar om een verzoek van de huurder, toch is - aangezien het gaat om een verzoek van een belanghebbende - wel sprake van een aanvraag in de zin van art. 1:3, derde lid, van de Awb, waarop ingevolge artikel 4:13, eerste lid, van de Awb, juncto art. 18, derde lid, van de Regeling huurmatiging en gemeentelijke voorschotverstrekking 1997 binnen acht weken dient te worden beslist.

Nu echter pas na een jaar op de aanvraag is beslist is gehandeld in strijd met de bij wettelijk voorschrift bepaalde beslistermijn.

3. De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer deelde in reactie op de klacht mee dat naast de opgelopen werkvoorraad waarover hij de Nationale ombudsman had geïnformeerd in zijn brief van 20 december 1999 (zie achtergrond, onder 3.), met name de onbekendheid bij medewerkers van de juridische aspecten bij de afhandeling van het niet binnen het vastgestelde beleid voor overname van de vordering gedane verzoek, vertragend had gewerkt. Dergelijke incidenteel voorkomende zaken behoorden nog niet tot de reguliere correspondentiebehandeling. De Staatssecretaris wees erop dat het risico bestond dat bij grote drukte dergelijke correspondentie te lang werd doorgeschoven voor behandeling.

Deze redenen kunnen de behandelingsduur van een jaar wellicht verklaren maar geenszins rechtvaardigen. Dit geldt te meer nu niet is gebleken dat verzoeker ervan in kennis is gesteld dat niet binnen acht weken zou kunnen worden beslist, en er geen ontvangstbevestigingen zijn gestuurd naar aanleiding van zijn brieven.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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