



Rapport

Datum: 25 april 2001

Rapportnummer: 2001/114

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Centrale Financiën Instellingen tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (5 juli 2000) niet heeft gereageerd op haar verzoeken van 22 januari en 24 oktober 1999 om vergoeding van een luchtverversingsinstallatie voor één van de onder haar ressorterende scholen, ondanks haar rappels.

Beoordeling

1. Verzoekster, de Commissie X, verzocht de Centrale Financiën Instellingen (CFI) per brief van 28 december 1998 - verzonden op 22 januari 1999 - om in stemmen met een verhoging van de vergoeding voor het jaar 1999 voor de vervanging van de mechanische ventilatie van een onder haar ressorterende basisschool.

De CFI reageerde op dit verzoek per brief van 13 september 1999, met een verontschuldiging voor de late reactie en met onder meer het verzoek om vóór 1 november 1999 de in de aanvraag vermelde, maar niet aangetroffen bijlagen toe te sturen. Volgens verzoekster heeft zij de ontbrekende bijlagen per aangetekende brief van 22 oktober 1999 aan de CFI gestuurd. Verzoekster klaagt er over dat de CFI tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (5 juli 2000) niet heeft gereageerd op haar hiervoor bedoelde verzoek.

2. Ingevolge artikel 135, zesde lid van de Wet op het primair onderwijs (zie Achtergrond, onder 2.) dient de Minister van Onderwijs Cultuur en Wetenschappen in een situatie als die van verzoekster binnen 3 maanden na ontvangst van de aanvraag een beslissing te nemen. Deze termijn is hoe dan ook overschreden, immers uitgaande van de verzending van de aanvraag op 22 januari 1999 en een bezorging daarvan 1 á 2 dagen later kwam de CFI er meer dan acht maanden later, op 13 september 1999, pas aan toe om bij verzoekster naar de niet aangetroffen bijlagen te vragen. Dat had veel eerder moeten gebeuren. Een aanvraag behoort na ontvangst zo spoedig mogelijk te worden beoordeeld op volledigheid, zodat een eventueel verzuim zo spoedig mogelijk kan worden hersteld.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3. Verzoekster stelt, dat zij met haar aangetekend verzonden brief van 22 oktober 1999 de volgens de CFI ontbrekende stukken heeft toegestuurd. Zij legde daartoe een verzendbewijs over waarop de naam van de met de behandeling van de aanvraag belaste ambtenaar en de postcode van de CFI is vermeld, maar dat geen leesbaar datumstempel bevat. Volgens de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen hebben de betreffende stukken, voor zover kon worden nagegaan, het ministerie niet bereikt.

Gelet op de feiten en omstandigheden van dit geval is niet alleen aannemelijk dat verzoekster de CFI een aangetekende brief heeft gezonden, maar, gelet op de onderlinge samenhang tussen die feiten en omstandigheden, ook dat het om geen andere brief kan zijn gegaan dan die van 22 oktober 1999, welke was bedoeld om de CFI de beschikking te geven over de kennelijk nog ontbrekende stukken.

Het moet er dan ook voor worden gehouden dat de betreffende stukken de CFI in goede orde hebben bereikt, maar daar zijn zoekgeraakt.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

4. Een bestuursorgaan behoort in beginsel op brieven van burgers te reageren, hetzij door binnen enige weken (twee tot drie) een inhoudelijk antwoord te geven, hetzij met een bericht waarom niet direct een inhoudelijk antwoord mogelijk is en met een opgave van de termijn waarop wel zo'n bericht kan worden verwacht. Dat is niet anders in het geval dat een burger zich per e-mail tot een overheidsinstantie wendt.

5. Verzoeksters voorzitter heeft de CFI diverse keren, op 8 november 1999 en op 16 februari, 18 april en 23 mei 2000, per e-mail verzocht om hem nader te informeren. Slechts eenmaal, op 20 april 2000 gaf de betrokken medewerker van de CFI aan dit verzoek gevolg. Dat is niet voldoende.

De verzender van een bericht per e-mail krijgt vrijwel direct een bericht of zijn boodschap al dan niet correct is verzonden naar het e-mail adres van de geadresseerde. Of de geadresseerde het bericht ook heeft gelezen en heeft kunnen beoordelen op de naar aanleiding daarvan te ondernemen actie kan echter slechts voldoende duidelijk blijken uit zijn reactie.

Zoals de Staatssecretaris in haar reactie op de klacht erkent, is het niet correct indien een reactie van het ministerie op e-mailberichten van burgers uitblijft.

De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale Financiën Instellingen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, is gegrond.

Onderzoek

Op 7 juli 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de Commissie X, met een klacht over een gedraging van de Centrale Financiën Instellingen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van de Staatssecretaris gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster, de Commissie X, voert namens de Stichting Y, te Z. in haar regio bestuurstaken uit met betrekking tot het door de stichting verzorgde onderwijs.

Namens de stichting vroeg verzoekster de Centrale Financiën Instellingen (CFI) per brief van 28 december 1998 om in te stemmen met een verhoging van de vergoeding voor het jaar 1999 ten behoeve van de vervanging van de mechanische ventilatie van een onder haar ressorterende basisschool, zoals bedoeld in artikel 135 van de Wet op het primair onderwijs. In de brief is verwezen naar een aantal bijlagen.

Volgens verzoekster is deze aanvraag op 22 januari 1999 verzonden.

2. De CFI bood het stichtingsbestuur per brief van 13 september 1999 haar verontschuldigen aan voor de late reactie op de brief van 28 december 1998. De CFI wees er daarbij op, dat de in de brief genoemde bijlagen niet waren aangetroffen, met het verzoek om deze bijlagen alsmede een accountantsverklaring alsnog, vóór 1 november 1999, toe te sturen. Voorts gaf zij aan dat de aanvraag niet in behandeling zou worden genomen, indien de gevraagde gegevens de CFI niet tijdig zouden bereiken.

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.

Verzoekster gaf in haar verzoekschrift onder meer aan dat de door de CFI verlangde stukken op 22 oktober 1999 aangetekend zijn verzonden.

Voorts liet verzoekster weten dat haar voorzitter de heer P. per e-mail op 8 november 1999 heeft verzocht om hem nader te informeren over hetgeen diende te worden ondernomen in verband met de voorgenomen vervanging van de mechanische installatie in de zomer van 2000. Per e-mail van 16 februari, 18 april en 23 mei 2000, zo gaf verzoekster aan, heeft de voorzitter de heer P. erop gewezen dat hij nog geen reactie had ontvangen, met het verzoek hem te informeren en te laten weten of nog contact met hem zou worden opgenomen.

Volgens verzoekster is van de heer P. op 20 april 2000 bericht ontvangen dat aan de zaak gewerkt werd.

C. Standpunt van de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en WETENSCHAPPEN

De Staatssecretaris deelde bij brief van 9 november 2000 in reactie op de klacht onder meer het volgende mee:

“Voor zover dezerzijds kan worden nagegaan hebben de (op 13 september 1999; N.o.) gevraagde gegevens het ministerie niet bereikt. In het overzicht van ondernomen acties dat het schoolbestuur aan u heeft toegezonden, staat weliswaar vermeld dat alle stukken op (22 oktober 1999; N.o.) nogmaals aangetekend naar het ministerie zijn verstuurd, maar dezerzijds zijn deze stukken niet aangetroffen. (...)

Ervan uitgaande dat de gevraagde gegevens het ministerie niet vóór 1 november 1999 hebben bereikt, had het schoolbestuur op grond van artikel 4:5, vierde lid, van de Awb binnen vier weken na 1 november 1999 schriftelijk medegedeeld moeten worden dat de aanvraag om die reden niet in behandeling is genomen. Dat deze mededeling niet is gedaan, kan als een omissie worden aangemerkt. Als die mededeling wel was gedaan en dus een besluit was genomen in de zin van artikel 1:3 van de Awb, dan had het schoolbestuur de mogelijkheid gehad om daartegen binnen zes weken bezwaar te maken.

Ten aanzien van de e-mails van 8 november 1999, 16 februari 2000, 18 april 2000 en 23 mei 2000 (...) merk ik nog het volgende op.

Genoemde e-mails hebben de heer P. bereikt. Naar aanleiding daarvan heeft hij contact opgenomen met een collega van de directie Primair Onderwijs van het ministerie over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van het verzoek van het schoolbestuur. De ambtenaar van de directie Primair Onderwijs kon de heer P. echter niet concreet informeren. In verband hiermee en wegens drukke werkzaamheden heeft de heer P. - behoudens de mededeling op 20 april 2000 dat er aan gewerkt werd - nagelaten de afzender van de e-mails te antwoorden. Hoewel het e-mailverkeer tussen vertegenwoordigers van schoolbesturen en ambtenaren van het Agentschap CFI van het

ministerie een betrekkelijk nieuw fenomeen is, is het evident dat het uitblijven van een reactie van de zijde van het ministerie op e-mailberichten van externe personen of instanties niet als correct kan worden gekwalificeerd.

Aangezien het schoolbestuur niet binnen vier weken na 1 november 1999 een schriftelijke mededeling is gezonden dat de aanvraag niet in behandeling is genomen en bovendien van de zijde van het schoolbestuur op 8 november 1999, dus kort na het ver-strijken van de datum waarop de aanvullende gegevens op het ministerie ontvangen hadden moeten zijn, is geïnformeerd naar de stand van zaken en daarop dezerzijds niet adequaat is gereageerd, ben ik, nadat de gegevens waarom is gevraagd bij mijn brief van 13 september 1999 zijn ingediend, alsnog bereid de aanvraag van het schoolbestuur in behandeling te nemen en daarop, zo mogelijk binnen acht weken, te beslissen. De heer P. zal binnenkort contact opnemen met het schoolbestuur over de wijze waarop de aanvullende gegevens kunnen worden verstrekt of ingediend. Uiteraard zal de aanvraag worden beoordeeld op grond van de daarvoor geldende regels en kan thans nog niet worden vooruitgelopen op de uitkomst van mijn beslissing.”

D. REACTIE verzoekster

Naar aanleiding van de reactie van de Staatssecretaris verstrekte verzoekster bij brief van 15 december 2000 een kopie van het bewijs van aangetekende verzending van de brief die volgens verzoekster op 22 oktober 1999 was verstuurd. Op dit verzendbewijs is onder meer de naam vermeld van de heer P., de medewerker van de CFI voor wie de stukken bestemd waren, en de postcode van de CFI. Het dagtekeningstempel van PTT Post op dit bewijs is echter niet leesbaar.

Verzoekster deelde op 12 januari 2001 telefonisch nog mee dat zij naar aanleiding van de mededeling van de Staatssecretaris dat haar brief met bijlagen van 22 oktober 1999 niet bij de CFI was binnengekomen navraag had gedaan bij het postkantoor in haar woonplaats, en dat haar daarbij was gebleken dat er geen informatie met betrekking tot de verzending en ontvangst van die brief meer beschikbaar was.

Verder had verzoekster er al eerder (te weten op 5 december 2000) op gewezen dat de omstandigheid dat de op 22 oktober 1999 aangetekend verzonden stukken niet zouden zijn aangekomen niet op zich staat, omdat de commissie wel meer heeft moeten ervaren dat voor de CFI bestemde post niet is overgekomen.

Verzoekster liet op 5 februari 2001 nog weten dat haar uit contacten met de CFI was gebleken dat de aanvraag weer in behandeling is, maar tot dan toe, nog geen beslissing was genomen.

E. VERKLARING PTT POST

PTT Post, klantenservice, deelde in reactie op een verzoek om nadere informatie met betrekking tot de registratie van de verzending en ontvangst van aangetekende stukken telefonisch mee, dat dergelijke gegevens ongeveer één jaar bewaard blijven en dat met betrekking tot verzoeksters brief van 22 oktober 1999 geen informatie meer voorhanden was.

F. NADERE REACTIE STAATSSECRETARIS VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAPPEN

De Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen deelde op 13 april 2001 onder meer het volgende mee:

“De betrokken ambtenaar van het Agentschap CFI heeft op 19 maart 2001 de school te Sneek bezocht (wegens volle agenda's was een eerdere datum niet mogelijk) en bij die gelegenheid heeft verzoekster de aanvraag met betrekking tot de vervanging van de mechanische ventilatie nader toegelicht. Op 19 en 28 maart 2001 en 3 april 2001 is er intern overleg tussen de CFI en de directie Primair Onderwijs van dit ministerie gevoerd over de verdere afwikkeling van de aanvraag van verzoekster. Mede in verband met de zogenoemde decentralisatie huisvesting gaat het om ingewikkelde materie, waarbij ook de gemeente (in dit geval de gemeente Sneek) is betrokken.

Naar verwachting zal in april 2000 een beslissing op de aanvraag van verzoekster worden genomen. Het besluit zal aan de gemeente Sneek worden gezonden en een afschrift van het besluit zal aan verzoekster worden toegezonden.”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (wet van 4 juni 1992, Stb. 315)

Artikel 4:5

"1 Indien de aanvrager niet heeft voldaan aan enig wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van de aanvraag of indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag aan te vullen.

(...)

4. Een besluit om de aanvraag niet te behandelen wordt aan de aanvrager bekendgemaakt binnen vier weken nadat de aanvraag is aangevuld of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken."

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."

Artikel 4:14

"Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, stelt het bestuursorgaan de aanvrager daarvan in kennis en noemt het daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

Artikel 4:15

"De termijn voor het geven van een beschikking wordt opgeschort met ingang van de dag waarop het bestuursorgaan krachtens artikel 4:5 de aanvrager uitnodigt de aanvraag aan te vullen, tot de dag waarop de aanvraag is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken."

2. Wet op het primair onderwijs (wet van 2 april 1998, Stb. 228)

Verhoging vergoeding bij bijzondere omstandigheden

Artikel 135, lid 6:

"Onze minister beslist binnen drie maanden na ontvangst van het verzoek. Onze minister kan indien technisch onderzoek zulks noodzakelijk maakt voor het einde van deze termijn deze onder mededeling aan de verzoeker verlengen, met dien verstande dat Onze Minister in elk geval binnen 9 maanden beslist."

3. Aan "Tarieven", een uitgave van PTT Post (editie januari 2001), is het volgende ontleend:

"...Aangetekend

Bijzondere documenten kunt u het beste aangetekend verzenden. Een aangetekende zending wordt geregistreerd vervoerd. Tijdens het transport wordt uw zending met behulp van een streepjescode zoveel mogelijk gevolgd. Aangetekende zendingen worden uitsluitend op maandag t/m vrijdag bezorgd. U krijgt een verzendbewijs en de geadresseerde (of een huisgenoot) moet voor de ontvangst van de zending tekenen. Bij

verlies, beschadiging of vertraging heeft u onder bepaalde voorwaarden recht op een schadevergoeding van f 100,-.

Kiest u voor Aangetekend met Handtekening retour, dan krijgt u per omgaande een door de geadresseerde (of zijn/haar gemachtigde) getekende ontvangstbevestiging.

Geld, cheques, sieraden en andere kostbaarheden verzendt u Aangetekend met waarde-aangifte...”