



Rapport

Datum: 22 januari 2002

Rapportnummer: 2002/006

Klacht

1. Verzoeker klaagt erover dat de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM), tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft beslist op zijn bezwaarschrift van 16 januari 2001 tegen de beslissing van 2 januari 2001 tot wijziging van het huursubsidiebedrag 2000/2001.

2. Verzoeker klaagt verder over de telefonische bereikbaarheid van en de telefonische informatieverstrekking door de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. In dit verband klaagt hij er in het bijzonder over dat hij op 13 december 2000 drie keer heeft moeten bellen alvorens hij zijn vraag aan een ambtenaar kon voorleggen. Hij werd daarvoor telkenmale verbonden met doorkiesnummers.

Tenslotte heeft hij bezwaar tegen de wijze waarop de genoemde ambtenaar hem vervolgens te woord heeft gestaan.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de duur van de behandeling 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.

2. Het voorgaande betekent dat de behandeling van bezwaarschriften dient plaats te vinden binnen de wettelijk gestelde termijnen. De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) dient ingevolge artikel 7:10, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 1.) te beslissen binnen zes weken dan wel tien weken (in geval een adviescommissie is ingesteld) na ontvangst van het bezwaarschrift, dit behoudens opschorting van de termijn in verband met verzuimherstel. Op grond van het derde lid van artikel 7:10 Awb kan de beslissing voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. De Staatssecretaris dient daarvan schriftelijk mededeling te doen aan de indiener van het bezwaarschrift. Verder uitstel is op grond van artikel 7:10, vierde lid, Awb alleen mogelijk met instemming van de indiener.

3. Verzoeker diende op 16 januari 2001 een bezwaarschrift in tegen de beslissing van 2 januari 2001 tot wijziging van de eerder afgegeven beslissing huursubsidie 2000/2001. In die beslissing werd de uit te keren huursubsidie over 2000/2001 van f 2232 teruggebracht

tot f 0.

Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de lange duur van de behandeling door de Staatssecretaris van VROM van dit bezwaarschrift.

4. In een schriftelijke ontvangstbevestiging van 18 april 2001 deelde de Staatssecretaris mee verzoekers bezwaarschrift op 17 januari 2001 te hebben ontvangen. De wettelijke termijn voor de behandeling ging daarmee op 17 januari 2001 in. In dezelfde brief van 18 april 2001 liet de Staatssecretaris weten de beslissing op grond van het derde lid van artikel 7:10 van de Awb met vier weken te verdagen. Nu de Staatssecretaris deze mededeling van verdaging echter pas ruim na het verstrijken van de wettelijke beslistermijn deed, kan hieraan geen betekenis worden gehecht. De beslistermijn was in dit geval dan ook zes weken, en eindigde derhalve op 27 februari 2001.

De Staatssecretaris van VROM nam op 6 september 2001 een beslissing op verzoekers bezwaarschrift. Hiermee heeft de Staatssecretaris de wettelijke termijn van artikel 7:10 Awb met ruim een half jaar overschreden.

5. De Staatssecretaris van VROM deelde in reactie op de klacht onder meer mee de klacht op dit punt gegrond te achten. De Staatssecretaris deelde verder mee dat het oplopen van de behandelduur was terug te leiden tot het reeds bij de Nationale ombudsman bekende probleem van een opgelopen werkvoorraad correspondentie (zie Achtergrond, onder 2.).

Hoewel de Staatssecretaris van VROM er derhalve van kon uitgaan dat de wettelijke beslistermijn van zes weken niet zou worden gehaald, is toch niet tijdig gebruik gemaakt van de in het derde en vierde lid van artikel 7:10 Awb gegeven mogelijkheid tot verdaging respectievelijk verzoek om instemming met uitstel. Het is niet juist dat de Staatssecretaris heeft nagelaten van deze mogelijkheid gebruik te maken.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II.a. Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid

1. Op 13 december 2000 nam verzoeker telefonisch contact op met de Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen van het Directoraat van de Volkshuisvesting (IBS) om te vragen binnen welke termijn hij een antwoord mocht verwachten op zijn brief van 27 november 2000. Verzoeker klaagt over de telefonisch bereikbaarheid van de Directie IBS, die hij daarbij heeft ondervonden. Hij deelde mee dat hij op 13 december 2000 was verbonden met een geautomatiseerd keuzemenu. Na een keuze te hebben gemaakt was hij doorverbonden met een medewerker die hem had meegedeeld dat hij een andere keuze in het keuzemenu moest maken en dat hij daarvoor opnieuw moest bellen. Deze gang van zaken had zich driemaal herhaald. Daarbij had verzoeker nog tien minuten moeten wachten alvorens hij te woord werd gestaan.

2. De Staatssecretaris van VROM deelde in zijn reactie mee dat hij verzoekers klacht op dit punt gegrond achtte. De Staatssecretaris liet verder weten dat de Directie IBS op 13 december 2000 een telefonische bereikbaarheid van 66% had gehaald. Afgezet tegen het maandpercentage van 88% was het percentage van 13 december 2000 laag. De precieze oorzaak kon de Staatssecretaris niet meer achterhalen. Hij deelde nog wel mee dat de Directie IBS bepaalde korte periodes minder telefonisch te bereiken is ten gevolge van met name een vergrote nacontrole of het massaal verzenden van bepaalde berichten. Het telefoonaanbod wordt dan tijdelijk aanzienlijk vergroot, waardoor lijnen overbezet kunnen raken.

3. Uit een oogpunt van dienstverlening dient een organisatie die is belast met een publieke taak goed toegankelijk te zijn voor burgers. Dit brengt onder meer mee dat de organisatie dient te beschikken over zodanige voorzieningen dat zij voor de burger telefonisch goed bereikbaar is. Het vereiste van een goede telefonische bereikbaarheid brengt ook mee dat de wachttijden aan de telefoon niet te lang mogen zijn.

In verzoekers geval is het Ministerie van VROM ten aanzien van het vereiste van een goede telefonische bereikbaarheid op 13 december 2000 tekort geschoten.

De onderzochte gedraging is dan ook op dit punt eveneens niet behoorlijk.

II.b. Ten aanzien van de wijze waarop verzoeker telefonisch te woord is gestaan

1. Toen verzoeker op 13 december 2000 uiteindelijk te woord werd gestaan door een medewerkster van de Directie IBS, werd hij naar zijn zeggen niet serieus genomen. De betrokken medewerkster deelde onder meer mee dat het waarschijnlijk maanden zou duren voordat hij reactie op zijn brief van 27 november 2000 zou krijgen. Verder moest hij zijn situatie meerdere malen uitleggen, waarmee hij echter niets opschoot, aangezien de medewerkster de indruk wekte alsof hij haar wakker belde, aldus verzoeker.

2. De Staatssecretaris van VROM achtte verzoekers klacht op dit onderdeel niet gegrond. De betrokken ambtenaar kon zich het bewuste gesprek niet meer herinneren, aangezien zij dagelijks circa zeventig gesprekken voert en de onderzochte gedraging al weer enige tijd geleden was. Zij achtte het echter hoogst onwaarschijnlijk dat zij verzoeker te woord had gestaan op een manier zoals hij stelt. Zij had alle gesprekken beleefd en naar eer en geweten gevoerd. Zij gaf verder aan tijdens telefoongesprekken altijd alert te reageren en opmerkingen van burgers serieus te nemen. Ook haar direct leidinggevende kon, aldus de Staatssecretaris, zich niet voorstellen dat het bewuste gesprek zo was verlopen als verzoeker schetste, aangezien de betrokken ambtenaar hem bekend was als een betrouwbare en consciëntieuze medewerkster.

3. Op dit punt staat verzoekers lezing derhalve haaks op die van de betrokken ambtenaar, terwijl er geen sprake is van feiten of omstandigheden die de lezing van de één meer

aannemelijk maken dan die van de ander.

Omdat het voor de Nationale ombudsman om die reden niet mogelijk is vast te stellen hoe het bewuste telefoongesprek daadwerkelijk is verlopen, zal hij zich op dit punt van een oordeel onthouden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van VROM, is gegrond.

De klacht over de Directie Informatie, Beheer en Subsidiereregelingen van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van VROM, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van VROM, is gegrond ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid. Over de wijze waarop verzoeker op 13 december 2000 te woord is gestaan wordt geen oordeel gegeven.

Onderzoek

Op 20 maart 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift aangevuld bij brief, ontvangen op 20 april 2001, van de heer H. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) en een gedraging van de Directie Informatie, Beheer en Subsidiereregelingen van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van VROM.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de Minister van VROM, 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 de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Deze maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De Minister van VROM deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker bewoonde tot 1 augustus 2000 met de heer H. een woning. Per 1 augustus 2000 kwam mevrouw R. in de plaats van de heer H. bij verzoeker wonen. Verzoeker en mevrouw R. waren voltijdstudent.

2. Op 21 november 2000 stuurde de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (hierna te noemen: de Directie IBS) naar aanleiding van de inkomenscontrole huursubsidie over het tijdvak 1 juli 2000 tot 1 juli 2001 verzoeker een brief met daarin de vastgestelde belastbare inkomens van verzoeker en de heer H. De Directie IBS deelde daarbij mee dat de hoogte van het belastbaar inkomen (van de heer H.) zou leiden tot een lagere huursubsidie. De Directie IBS verzocht verzoeker de in de brief opgenomen gegevens te controleren en indien het inkomen in de brief niet klopte, een kopie van het definitieve aanslagbiljet en/of het IB-60 formulier van de Belastingdienst toe te zenden.

Aangezien verzoeker een andere huisgenoot had die bovendien een veel lager inkomen had dan de heer H., stuurde hij op 27 november 2000 een brief naar de Directie IBS, waarin hij deze dienst op de hoogte stelde van de wijzigingen.

3. Toen verzoeker op 13 december 2000 nog geen reactie had gekregen op zijn brief van 27 november 2000, nam hij die dag telefonisch contact op met de Directie IBS.

4. Bij beslissing van 2 januari 2001 deelde de Directie IBS verzoeker mee dat de te ontvangen huursubsidie over 2000/2001 van f 2232 werd teruggebracht naar f 0 omdat het inkomen (van de heer H.) te hoog was in verhouding tot de huur.

Bij brief van 8 januari 2001 vorderde de Directie IBS van verzoeker te veel uitgekeerde huursubsidie in de periode van 1 juli 2000 tot en met 31 december 2000 ad f 1116 terug.

5. Op 16 januari 2001 diende verzoeker een bezwaarschrift in tegen de beslissing van 2 januari 2001 tot wijziging van de te ontvangen huursubsidie.

6. Bij brief van 29 maart 2001 deelde de Directie IBS aan verzoeker onder meer het volgende mee:

“Bij een controle is gebleken, dat bij de Belastingdienst andere inkomensgegevens over 1999 bekend zijn, dan in het aanvraagformulier voor huursubsidie zijn opgegeven. Ik heb u gevraagd de inkomensgegevens te controleren, die ik van de Belastingdienst heb ontvangen. Ook heb ik u gevraagd mij het aanslagbiljet of een formulier IB-60 van de Belastingdienst toe te sturen als u het niet eens bent met die inkomensgegevens.

U hebt mij niet de gevraagde informatie van de Belastingdienst toegestuurd en in uw brief van 27 november 2000 wordt niet aangegeven wat het correcte gezamenlijk inkomen is.

Daarom vraag ik u opnieuw, om mij binnen vier weken een kopie van het aanslagbiljet of een formulier IB-60 over het inkomensjaar 1999 van u en uw medebewoonster R. toe te sturen.”

7. Bij brief van 18 april 2001 bevestigde de Staatssecretaris van VROM de ontvangst van verzoekers bezwaarschrift en deelde voorts het volgende mee:

“Het bezwaarschrift heb ik op 17 januari 2001 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.”

8. Nadat de Nationale ombudsman de bij hem ingediende klacht had voorgelegd aan de Minister van VROM, liet een medewerker van de Directie IBS verzoeker bij brief van 20 juni 2001 onder meer het volgende weten:

“Door de Nationale ombudsman ben ik benaderd in verband met een door u ingediende klacht over ondermeer de wijze waarop u door een medewerker van het Ministerie te woord bent gestaan. Daarnaast klaagt u over de overschrijding van de Awb-beslistermijn.

(...)

Ik betreur uiteraard dat u niet naar tevredenheid te woord bent gestaan en betreur dat op uw bezwaarschrift niet binnen de gestelde termijn een beslissing is genomen. Ik bied u mijn welgemeende excuses aan voor deze onvolkomenheden. (...)

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hebt u bezwaar aangetekend tegen de beslissing van 2 januari 2001, waarbij uw huursubsidie voor het subsidiejaar 2000 - 2001 van f 2.232,- als gevolg van een inkomenscontrole is herberekend op nul gulden. De ten onrechte verstrekte huursubsidie is daarbij van u teruggevorderd.

Het u eerder toegezonden Formulier financiële positie hebt u inmiddels teruggestuurd. Mij is het echter nog niet duidelijk of u uw bezwaren in een hoorzitting (evt. telefonisch) wenst toe te lichten. (...)

Ik zou het dus op prijs stellen indien u mij in week 26 bericht. Wanneer ik echter binnen vier weken na verzending van deze brief niets van u vernomen heb, dan ga ik ervan uit dat u (...) uw bezwaren niet mondeling wenst toe te lichten. In dat geval neem ik op grond van de mij dan voorliggende gegevens (...) op uw bezwaarschrift een beslissing.

Afhankelijk van de vraag of een mondelinge toelichting/hoorzitting plaatsvindt en afhankelijk van hetgeen daarbij wordt afgesproken, verwacht ik (...) uiterlijk in week 31 (dus binnen circa 6 weken) een beslissing op uw bezwaarschrift te hebben genomen.

Uw constatering dat hiermee de Awb-beslistermijn is overschreden is juist. De behandeltermijn is helaas overschreden. Oorzaak hiervan is dat de afdeling die met de behandeling van bezwaarschriften belast is al geruime tijd met een oplopende werkvoorraad correspondentie wordt geconfronteerd. Hierdoor is het (tijdelijk) niet mogelijk de Awb-termijnen te halen.

Inmiddels zijn diverse maatregelen genomen om de behandeltermijnen fors te bekorten. Helaas duurt het even voordat deze maatregelen resulteren in het gewenste resultaat. Ik ben mij ervan bewust dat uw geduld hierdoor op de proef wordt gesteld. Deze verklaring is daarom geen rechtvaardiging maar slechts een verklaring voor de vertraagde behandeling.”

9. Bij beslissing van 6 september 2001 verklaarde de Staatssecretaris van VROM verzoekers bezwaarschrift van 16 januari 2001 ongegrond.

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

2. In zijn verzoekschrift van 14 maart 2001 deelde verzoeker voorts onder meer het volgende mee:

“Op 13 december 2000 had ik nog (geen; N.o.) ontvangstbevestiging op deze brief (brief van 27 november 2000; N.o.) ontvangen en besloot contact met Volkshuisvesting op te nemen. Nadat ik telefonisch was verbonden met een geautomatiseerd keuzemenu maakte ik mijn keuze nauwkeurig, waardoor ik verbonden werd met een medewerker die me vertelde dat ik een andere keuze in het keuzemenu moest maken. Ik moest opnieuw bellen en voordat ik verbonden werd met een medewerker stond ik tien minuten in de wacht. Dit herhaalde zich drie maal terwijl ik exact de keuze maakte zoals me werd verteld door de laatst gesproken medewerker. Toen ik de vierde maal iemand aan de lijn had die naar me wilde luisteren werd ik totaal niet serieus genomen. Deze mevrouw vertelde onder andere

dat het waarschijnlijk maanden zou duren voordat ik een reactie op mijn brief zou krijgen. Ook heb ik de situatie meerdere malen uitgelegd en ik schoot er totaal niets mee op, omdat ze de indruk wekte alsof ik haar wakker belde.

(...)

Op 16 januari (2000; N.o.) (...) maakte ik bezwaar (...). (...) Tot op heden heb ik op het bezwaar (...) geen schriftelijke ontvangstbevestiging of uitspraak mogen ontvangen. Tevens heb ik op 7 en 12 maart 2001 tevergeefs contact opgenomen met Volkshuisvesting, om te vragen hoe mijn bezwaar (...) wordt afgehandeld.

Uiteindelijk werd ik op 13 maart 2001 gebeld door een medewerker van Volkshuisvesting, die me vertelde dat mijn bezwaar was afgewezen.”

C. Standpunt Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

Bij brief van 10 september 2001 reageerde de Staatssecretaris van VROM onder meer als volgt op de klacht:

“Zijn (verzoekers; N.o.) klacht dat het Ministerie nog geen beslissing (...) heeft genomen op zijn bezwaarschrift van 16 januari 2001, acht ik gegrond.

Het oplopen van de behandelduur is terug te leiden tot het reeds bij u bekend zijnde probleem van een opgelopen werkvoorraad correspondentie (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.). Naar aanleiding van de klacht is aan de behandeling van het bezwaarschrift voorrang gegeven. Afzonderlijk van deze brief is belanghebbende een voor beroep vatbare beslissing toegezonden. Het bezwaarschrift is daarbij overigens ongegrond verklaard.

De klacht over de telefonische bereikbaarheid van IBS acht ik in het individuele geval van (verzoeker; N.o.) gegrond

Naar aanleiding van deze klacht merk ik het volgende op. Op 13 december 2000, de dag dat het telefoongesprek met (de betrokken ambtenaar; N.o.) plaatsvond, is een telefonische bereikbaarheid gehaald van 66%. Afgezet tegen het maandpercentage van ruim 88% is het percentage van die dag laag. De precieze oorzaak daarvan valt tot mijn spijt niet meer te achterhalen

Soms komt het wel voor dat IBS bepaalde korte periodes minder telefonisch te bereiken is. Voornamelijk komt dat door bijvoorbeeld een vergrote nacontrole of het massaal verzenden van bepaalde berichten. Het telefoonaanbod wordt dan tijdelijk aanzienlijk vergroot, waardoor lijnen overbezet kunnen raken.

De klacht dat (verzoeker; N.o.) op 13 december 2000 drie keer heeft moeten bellen alvorens hij zijn vraag aan een ambtenaar kon voorleggen, acht ik gegrond.

Zoals ik hierboven reeds heb opgemerkt, was de telefonische bereikbaarheid van IBS op 13 december 2000 minder dan normaal. Wanneer het drukker is dan gebruikelijk kan het voorkomen dat alle telefoonlijnen bezet zijn. De burger wordt dan verzocht "het op een later moment nog eens te proberen". Dit is kennelijk in het geval van (verzoeker; N.o.) ook gebeurd.

De klacht die betrekking heeft op het telefoongesprek met (de betrokken ambtenaar; N.o.) acht ik ongegrond.

(Verzoeker; N.o.) klaagt erover dat hij tijdens het bewuste telefoongesprek op 13 december 2000 de indruk kreeg dat hij door (de betrokken ambtenaar; N.o.) niet serieus werd genomen en dat hij haar "wakker belde". (...)

Deze klacht is aan (de betrokken ambtenaar; N.o.) voorgelegd. De klacht is ook met haar besproken. Zij geeft aan zich het bewuste gesprek niet meer te kunnen herinneren. Per dag voert zij circa 70 gesprekken. Tussen het telefoongesprek op 13 december 2000 en nu liggen zo'n acht maanden en een paar duizend telefoongesprekken. Dat zij belanghebbende op een dergelijke manier te woord heeft gestaan als hij beweert, acht zij hoogst onwaarschijnlijk. Zij voert alle gesprekken beleefd en naar eer en geweten. Zij geeft verder aan tijdens telefoongesprekken altijd alert te reageren en zij neemt opmerkingen van burgers wel degelijk serieus.

In overleg met (de betrokken ambtenaar; N.o.) is de klacht ook voorgelegd aan haar direct leidinggevende. Hij heeft aangegeven zich niet te kunnen voorstellen dat het bewuste gesprek zo is verlopen als (verzoeker; N.o.) schetst. (De betrokken ambtenaar; N.o.) is hem bekend als een betrouwbare en consciëntieuze medewerkster.

Met betrekking tot het verloop van het telefoongesprek zijn dus twee versies. Gelet op het vorenstaande acht ik de versie van (verzoeker; N.o.) minder aannemelijk dan de versie van (de betrokken ambtenaar; N.o.).

Wanneer ik kijk naar de behandelduur van het bezwaarschrift van 16 januari 2001 en de verminderde telefonische bereikbaarheid van IBS op 13 december 2000, besef ik dat het geduld van (verzoeker; N.o.) op de proef is gesteld. Ik kan mij voorstellen dat hij hierdoor geërgerd is. Door aan de behandeling van zijn bezwaarschrift thans voorrang te verlenen, hoop ik wat van zijn ergernis te hebben weggenomen.

Ik betreur het tenslotte dat bij belanghebbende de indruk is ontstaan dat hij door IBS niet serieus is genomen."

D. Reactie verzoeker

Als reactie op de hiervóór onder **C.** weergegeven brief van de Staatssecretaris van VROM liet verzoeker bij brief van 15 oktober 2001 onder meer het volgende weten:

“Mijn reactie berust op het feit dat ik het telefoongesprek (van 13 december 2000; N.o.) heb ervaren zoals ik dat eerder in een brief heb meegedeeld. Omdat mr. K. (ondertekenaar brief Staatssecretaris van VROM; N.o.) spreekt over twee versies met betrekking tot het telefoongesprek zal dit geen duidelijkheid geven over het geheel. Ook spreekt mr. K. over voorrang verlenen van het reageren op mijn bezwaarschrift, maar dat vind ik geen luxe na acht maanden.”

Achtergrond

1. Artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie (...) 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 (...) 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. Klachten bij de Nationale ombudsman over de Directie IBS

In het jaar 2000 ontving de Nationale ombudsman 56 klachten op het gebied van de individuele huursubsidie. De klachten betroffen het uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift, de duur van de behandeling van een huursubsidieaanvraag of het niet beantwoorden van brieven. De in het Jaarverslag 1999 van de Nationale ombudsman geconstateerde werkachterstanden bij de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS; tot 1 februari 2000 genaamd: Hoofdafdeling Individuele Huursubsidie; HIS) bleken ook in 2000 debet te zijn aan de klachten van individuele verzoekers. Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman over de bestaande werkachterstanden bij de Directie IBS, deelde de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) bij brief van 20 december 1999 onder meer mee dat de werkachterstanden te wijten waren aan een complex van factoren. Een groot verloop onder het personeelsbestand, de invoering van de nieuwe Huursubsidiewet en de daarmee verband houdende reorganisatie alsmede de ontwikkeling en invoering van een nieuwe uitvoeringsorganisatie (Eos) waren volgens de Staatssecretaris de voornaamste oorzaken van de opgelopen werkvoorraden. De Staatssecretaris noemde in zijn brief van 20 december 1999 een aantal genomen maatregelen om de werkvoorraden weg te

werken. Onder meer door de oprichting van een Tijdelijke Eenheid Correspondentie (TEC), een TEC-plus, een special unit voor de bezwaarschriften en telefooteams, alsmede door het aantrekken van extra personeel verwachtte de Staatssecretaris dat de voorraad correspondentie medio 2000 tot een acceptabele werkvoorraad zou zijn teruggebracht.

In 2000 bleef de Nationale ombudsman de vorderingen bij de Directie IBS nauwlettend volgen, onder meer door overleg te voeren met de directeur en medewerkers van de Directie IBS. Tijdens een overleg van 11 september 2000 werd van de kant van de Directie IBS onder meer meegedeeld dat de voorraad correspondentie was afgenomen ten gevolge van de genomen maatregelen. Ten aanzien van subsidieaanvragen en betalingen was er sinds 1 augustus 2000 geen achterstand meer. Verder werd meegedeeld dat de invoering van de nieuwe uitvoeringsorganisatie Eos op 1 juli 2002 moest zijn voltooid.

In 2000 bracht de Nationale ombudsman twee rapporten uit naar aanleiding van klachten waaraan de problematiek rondom de werkvoorraden bij de voormalige HIS ten grondslag lag (rapport 2000/190 van 18 mei 2000 en rapport 2000/367 van 29 november 2000).

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman dat leidde tot het rapport 2000/190 kwam onder meer naar voren dat de HIS bij de behandeling van bezwaarschriften niet in alle gevallen waarin ondanks een verdaging van de beslissing conform artikel 7:10, derde lid, Awb, niet binnen uiterlijk tien weken op het bezwaarschrift was beslist, betrokkene conform het gestelde in artikel 7:10, vierde lid, Awb, verzocht om instemming met verder uitstel. De Nationale ombudsman achtte dit niet juist. Uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking diende bij een verzoek om instemming met verder uitstel tevens de redenen van de vertraging te worden aangegeven alsmede de termijn waarop de beslissing op het bezwaarschrift tegemoet kon worden gezien. Voorts diende de 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. Eén en ander vormde voor de Nationale ombudsman aanleiding om een overeenkomstig luidende aanbeveling in dit rapport te doen.

Bij brief van 31 augustus 2001 reageerde de Staatssecretaris van VROM op deze aanbeveling. De Staatssecretaris liet onder meer weten de aanbeveling te zullen opvolgen en daarvoor een nieuwe werkwijze in te voeren. Gelet op het extra werk dat het invoeren van een nieuwe werkwijze vergde, zouden de uit de aanbeveling voortvloeiende maatregelen begin 2002 worden geoperationaliseerd, aangezien de planning was dat de huidige werkvoorraad bij de Directie IBS begin 2002 zou zijn teruggebracht.

(zie ook het Jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2000).