



Rapport

Datum: 31 maart 2004

Rapportnummer: 2004/107

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Directie Informatie Beheer Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (IBS) inzake de terugvordering wegens onterecht betaalde huursubsidie voor het tijdvak 1995-1996:

- a. geen gevolg heeft gegeven aan haar verzoek om de correspondentie via haar advocaat te laten verlopen;
- b. onzorgvuldig met correspondentie is omgegaan, nu het Ministerie heeft gesteld de als bijlagen bij het formulier financiële positie *gevoegde gegevens* niet te hebben ontvangen, terwijl zij die wel had toegestuurd;
- c. in brieven heeft meegedeeld dat, indien men vragen heeft, telefonisch contact kon worden opgenomen met het Ministerie, terwijl zij in de praktijk heeft ondervonden dat niet kon worden doorverbonden met de behandelend medewerker;
- d. tot op de dag dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen reactie heeft gegeven op haar brief van 1 december 2002, waarin zij had aangegeven dat een ander bedrag was afgeschreven dan in de betalingsregeling was aangegeven.

Tevens klaagt verzoekster erover dat zij tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen op haar klacht van 1 december 2002.

Beoordeling

I Inleiding

1. Verzoekster diende over de periode 1995-1996 huursubsidie terug te betalen aan de directie Informatie Beheer Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (IBS). Verzoekster stuurde omstreeks 27 maart 2001 een zogenoemd 'formulier financiële positie' naar IBS, waarmee zij IBS verzocht rekening te houden met haar persoonlijke financiële situatie. Op het formulier gaf verzoekster aan wat het totaal van haar schuldenlast was en hoeveel zij toen per maand aan schuld afloste. Als bijlagen voegde verzoekster afschriften bij van een specificatie van het GAK van 7 januari 2001 van haar arbeidsongeschiktheidsverzekering, een met NUON getroffen afbetalingsregeling voor een schuld, een met de gemeente van haar woonplaats getroffen afbetalingsregeling voor een schuld en een met een privé-persoon getroffen afbetalingsregeling voor een schuld. De drie schuldbedragen gaf verzoekster - als onderverdeling van de totale schuldenlast - eveneens aan op het formulier.

2. In het dossier van IBS bevindt zich een kopie van een brief van 9 juli 2001, waarmee IBS verzoekster de ontvangst bevestigde van het formulier financiële positie. Tevens deelde IBS verzoekster mee dat een recent (maximaal twee maanden oude) specificatie van het huidige netto maandinkomen van het GAK alsmede een specificatie van de schuld onder vermelding van ontstaansdatum, termijnbedrag en recent openstaand saldo ontbraken. Verzoekster werd verzocht deze gegevens alsnog binnen twee weken te verstrekken.

3. Bij brief van 15 augustus 2001 deelde IBS verzoekster mee het formulier financiële positie te hebben ontvangen, maar nog niet - ook niet na het verzoek van 9 juli 2001 - de ontbrekende gegevens. Om die reden, zo deelde IBS verder mee, werd een zogenoemde standaard betalingsregeling vastgesteld.

Bij brief van 20 augustus 2001 liet verzoekster IBS onder meer weten dat zij de brief van 9 juli 2001 niet had ontvangen.

Bij brief van 30 november 2001 deelde IBS verzoekster naar aanleiding van haar brief van 20 augustus 2001 mee dat zij nogmaals in de gelegenheid werd gesteld de ontbrekende gegevens binnen twee weken op te sturen.

4. Op 10 december 2001 vond een telefoongesprek plaats tussen verzoekster en medewerker B. van de telefoondesck. Op de telefoonnotitie die is opgemaakt naar aanleiding van het gesprek is aangegeven dat de notitie was bestemd voor de afdeling Incasso en dat verzoekster met spoed moest worden teruggebeld. Blijkens de notitie liet verzoekster IBS weten dat zij de gegevens formulier financiële positie al twee keer had ingestuurd.

5. Bij brief van 15 maart 2002 deelde IBS verzoekster mee dat het formulier financiële positie nog niet was ontvangen, maar dat verzoekster nog twee weken de tijd kreeg om een volledig ingevuld formulier met bijlagen op te sturen.

6. Op 19 maart 2002 vond een telefoongesprek plaats tussen verzoekster en medewerker R. van de telefoondesck. Op de telefoonnotitie die is opgemaakt naar aanleiding van het gesprek is aangegeven dat de notitie bestemd was voor de afdeling Incasso en dat met spoed moest worden teruggebeld. Blijkens de telefoonnotitie liet verzoekster IBS weten dat zij het formulier financiële positie wel had opgestuurd.

7. Verzoekster klaagde bij brief van 26 maart 2002 over de handelwijze van IBS tijdens de procedure tot terugvordering.

8. Bij brief van 9 april 2002 deelde IBS verzoekster mee dat de op 30 november 2001 gevraagde gegevens niet waren ontvangen, maar dat desondanks met de gegevens die wel waren verstrekt, en die volgens IBS onvoldoende met specificaties waren onderbouwd, rekening zou worden gehouden. Er werd op basis van die gegevens een betalingsregeling

opgesteld.

9. Verzoekster wendde zich bij brief van 1 december 2002 met een klacht over de directie Informatie Beheer Subsidieregelingen tot de Nationale ombudsman. Bij brief van dezelfde datum liet verzoekster IBS weten dat er maandelijks een bedrag van € 19,97 van haar rekening werd afgehaald, terwijl in de betalingsregeling een bedrag van € 20 was overeengekomen. Verzoekster vroeg zich af hoe IBS tot dit bedrag was gekomen en dat zij zich - indien het bedrag niet conform de betalingsregeling werd gewijzigd - genoodzaakt zou zien de opdracht tot automatische incasso in te trekken.

De Nationale ombudsman zond verzoeksters klacht op 4 maart 2003 in het kader van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht door naar IBS.

Bij brief van 20 maart 2003 reageerde IBS op verzoekster klacht. In de brief werd onder meer meegedeeld dat indien verzoekster gebruik wenste te maken van de gelegenheid om haar klacht mondeling toe te lichten, zij daartoe het bijgevoegde antwoordformulier ingevuld terug kon sturen. Wanneer het antwoordformulier niet binnen vier weken na datum van deze brief was teruggestuurd of anderszins op deze brief was gereageerd, zou de klacht worden afgehandeld met ter beschikking staande gegevens.

II Ten aanzien van de correspondentie

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat IBS geen gevolg heeft gegeven aan haar verzoek om de correspondentie met haar te laten verlopen via haar advocaat.

2. Op grond van artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond) kan een ieder zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Uit artikel 2:1 Awb vloeit, ook blijkens de wetsgeschiedenis, voort dat het optreden van een gemachtigde tot gevolg heeft dat het contact met de burger in beginsel via de gemachtigde loopt.

3. In reactie op dit klachtonderdeel deelde de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer mee dat zij de klacht op dit punt gegrond achtte. Hoewel verzoekster verscheidene keren had aangegeven dat correspondentie via haar advocaat diende te verlopen, was na 9 juli 2001 alle correspondentie rechtstreeks naar verzoekster gestuurd.

4. Nu IBS de correspondentie - ondanks verscheidene verzoeken van verzoekster daartoe - niet via verzoeksters gemachtigde had laten verlopen, is onvoldoende administratieve zorgvuldigheid betracht.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

5. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat IBS onzorgvuldig met correspondentie is omgegaan, nu IBS heeft gesteld de als bijlagen bij het formulier financiële positie gevoegde gegevens niet te hebben ontvangen, terwijl zij die naar haar zeggen wel heeft toegestuurd.
6. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt. Dit houdt allereerst in dat het bestuursorgaan de brief zorgvuldig leest, zodat daadwerkelijk kan worden ingegaan op de inhoud van de brief.
7. In reactie op de klacht deelde de minister mee dat IBS het formulier wel had ontvangen, maar dat het niet was voorzien van alle benodigde gegevens. Teneinde de benodigde bijlagen alsnog te verkrijgen had IBS verzoekster tot tweemaal toe verzocht deze gegevens alsnog te verstrekken. Nadat verzoekster volgens de minister voor de tweede keer geen gehoor had gegeven aan het verzoek, had IBS desondanks rekening gehouden met de gegevens die verzoekster wel ten aanzien van haar financiële positie had verstrekt, ook al waren deze onvoldoende onderbouwd.
8. De door verzoekster aan IBS verzonden specificatie van het GAK voldeed niet aan het gestelde vereiste, dat dit niet ouder dan twee maanden mocht zijn. Hoewel IBS niet had aangegeven dat de door verzoekster ingezonden specificatie ouder was dan twee maanden, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het verzoek niettemin voldoende specifiek is omschreven. Het verzoek had voor verzoekster aanleiding dienen te zijn na te gaan of de specificatie die zij had ingezonden wellicht ouder was dan twee maanden.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

9. Gelet op de door verzoekster met haar formulier meegezonden bijlagen is de Nationale ombudsman ten aanzien van de specificatie van de schuld en de maandelijkse aflossing daarvan van oordeel dat IBS het formulier en de bijlagen onvoldoende zorgvuldig heeft gelezen. Verzoekster liet zowel door middel van het formulier als de bijlagen weten dat zij een drietal schulden had waarvoor zij maandelijks bedragen afloste. Van elke schuld afzonderlijk meldde zij de hoogte. Tevens meldde zij het totaalbedrag van deze schulden en het totaalbedrag van de aflossingen. Verzoekster had de schuld en de maandelijkse aflossing dus al gespecificeerd, hoewel zij ten aanzien van het bedrag van de aflossing een kleine rekenfout had gemaakt. IBS had dit echter zelf kunnen constateren.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

10. Verzoekster klaagt er voorts over dat IBS in brieven heeft meegedeeld dat, indien men vragen heeft, telefonisch contact kan worden opgenomen met het Ministerie, terwijl zij in de praktijk heeft ondervonden dat niet kon worden doorverbonden met de behandelend medewerker.

11. 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.

12. In reactie op de klacht deelde de minister mee dat bellers in verband met het werkproces door de telefoondesk niet rechtstreeks worden doorverbonden naar de behandelend medewerker. Het beleid is daarom dat burgers naar aanleiding van een telefoonnotitie worden teruggebeld of dat er naar aanleiding van een telefoonnotitie actie wordt ondernomen.

Daarnaar gevraagd deelde IBS nog mee dat in verzoeksters dossier een aantal telefoonnotities was gevoegd van gesprekken van verzoekster met medewerkers van de telefoondesk. In twee daarvan was aangegeven dat verzoekster met spoed moest worden teruggebeld. Of dat was gebeurd, was niet meer te achterhalen, nu in het dossier geen telefoonnotities zaten die daarop wezen.

13. Indien binnenkomend telefoonverkeer het primaire werkproces teveel zou belasten is het niet onredelijk dat bellers niet rechtstreeks worden doorverbonden met de behandelend medewerker. Dit mag echter niet zover gaan dat toegang tot de behandelend medewerker wordt uitgesloten. Indien de burger door de telefoondesk niet afdoende kan worden geholpen, mag worden verwacht dat de behandelend medewerker, eventueel in een later stadium, de burger verder helpt.

Nu het dossier van verzoekster geen telefoonnotities bevat waaruit blijkt dat verzoekster door de behandelend medewerker is teruggebeld, gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat dit niet is gebeurd. Dit is niet juist. Verzoekster mocht, mede gelet op de mededeling gedaan in de brieven dat bij vragen contact kan worden opgenomen met het ministerie, verwachten dat zij indien haar vragen door de helpdesk medewerker niet konden worden beantwoord, de behandelend medewerker - eventueel in een later stadium - haar verder had geholpen.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

14. Voorts klaagt verzoekster erover dat IBS, tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen reactie heeft gegeven op haar brief van 1 december 2002, waarin zij aangaf dat een ander bedrag is afgeschreven dan in de betalingsregeling was aangegeven.

15. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt en binnen een redelijke termijn afhandelt.

16. In reactie op de klacht deelde de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer mee dat de brief zowel gehecht was aan het in april 2002 retour gezonden

machtigingsformulier als aan het op 29 juni 2003 teruggestuurde "Huursubsidie Reactieformulier 2003/2004", maar dat de daadwerkelijke datum van ontvangst niet duidelijk was geworden. De brief was echter niet beantwoord en de minister achtte verzoeksters klacht om die reden gegrond. De brief zou alsnog worden beantwoord.

17. Nu verzoeksters brief niet is beantwoord, ook al is de datum van ontvangst niet bekend, is de brief niet adequaat verwerkt en afgehandeld binnen een redelijke termijn.

Op dit punt is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

III Ten aanzien van de wijze waarop de klacht was afgehandeld

1. Verzoekster wendde zich bij brief van 1 december 2002 met een klacht over IBS tot de Nationale ombudsman. Bij brief van dezelfde datum liet verzoekster IBS weten dat er maandelijks een bedrag van € 19,97 van haar rekening werd afgehaald, terwijl in de betalingsregeling een bedrag van € 20 was overeengekomen. Verzoekster vroeg zich af hoe IBS tot dit bedrag was gekomen en deelde mee dat zij zich - indien het bedrag niet conform de betalingsregeling werd gewijzigd - genoodzaakt zou zien de opdracht tot automatische incasso in te trekken.

De Nationale ombudsman zond verzoeksters klacht op 4 maart 2003 in het kader van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht door naar IBS.

IBS reageerde bij brief van 20 maart 2003 op verzoekster klacht.

2. Verzoekster klaagt erover dat zij tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde op 1 december 2002 geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen op haar klacht van 1 december 2002.

3. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) moet een bestuursorgaan een klacht afhandelen binnen zes weken of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

4. In reactie op de klacht deelde de minister mee dat hij de in het dossier van verzoekster geen andere brief van 1 december 2002 heeft aangetroffen dan de brief welke hiervoor onder I.14 is besproken. Het door de Nationale ombudsman op 4 maart 2002 doorgestuurde klaagschrift, was op 20 maart 2002 in behandeling genomen, maar nog niet afgehandeld.

5. Nu de minister op het moment dat hij in het kader van het onderzoek zijn reactie gaf op verzoeksters klacht (8 augustus 2003) nog niet had gereageerd op het op 4 maart 2002

doorgezonden klaagschrift, en geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging, is de wettelijke beslistermijn in ruime mate overschreden. Dit is niet juist.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten overvloede overweegt de Nationale ombudsman ambtshalve het volgende.

Op grond van de jurisprudentie met betrekking tot de vergelijkbare hoorplicht in bezwaar (CRvB 27 mei 1998, 173 en CRvB 4 juli 2003, JB 2003, 268) mag het bieden van de gelegenheid zich te laten horen niet afhankelijk worden gemaakt van een niet in de wet voorziene formaliteit, zoals het binnen een bepaalde termijn reageren op de vraag van het bestuursorgaan aan betrokkene of hij gehoord wil worden. Met andere woorden reageert de indiener van het klaagschrift niet op het antwoordformulier dan onthefft dat het bestuursorgaan niet van de verplichting hem uit te nodigen voor een hoorzitting. Het mag niet zo zijn dat het horen afhankelijk wordt gemaakt van een extra handeling van de indiener van het bezwaarschrift. Het initiatief moet altijd bij het bestuursorgaan liggen.

Voor het nemen van dit initiatief zijn verschillende mogelijkheden:

1. het bestuursorgaan nodigt de indiener van het klaagschrift uit voor een hoorzitting;
2. het bestuursorgaan informeert de indiener van het klaagschrift eerst over de hoorzitting en vraagt betrokkene om ingeval hij geen gebruik wil maken van zijn recht om te worden gehoord dit aan te geven, hetgeen betekent dat de indiener van het klaagschrift wordt uitgenodigd voor een hoorzitting als hij niet op het verzoek reageert; en
3. het bestuursorgaan geeft bij de afhandeling van het klaagschrift gemotiveerd aan waarom er in het betreffende geval geen hoorzitting heeft plaatsgevonden.

Nu IBS verzoekster bij brief van 20 maart 2003 heeft verzocht binnen vier weken aan te geven of zij al dan niet gebruik wilde maken van de mogelijkheid het klaagschrift mondeling toe te lichten, en indien binnen vier weken geen antwoord is ontvangen IBS ervan uit zou gaan dat verzoekster haar klacht niet mondeling wenste toe te lichten, is IBS niet juist omgegaan met de hoorplicht en heeft daarmee in strijd gehandeld met artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond).

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Directie Informatie Beheer Subsidiereregelingen 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 behoudens wat betreft de behandeling van de door verzoekster aangevoerde gegevens met betrekking tot haar inkomen; op dit punt is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 3 december 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw I. te Almere, met een klacht over een gedraging van de 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.

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.

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

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

De reactie van de minister gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster diende over de periode 1995-1996 huursubsidie terug te betalen aan de Directie Informatie Beheer Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (IBS). Door middel van het insturen van een zogenoemd 'formulier financiële positie' verzocht zij IBS rekening te houden met haar persoonlijke financiële situatie. Verzoekster stuurde dit formulier 27 maart 2001 naar IBS.

Op het formulier had verzoekster aangegeven wat het totaal van haar schuldenlast was en hoeveel zij toen per maand aan schuld afloste. Als bijlagen had verzoekster bijgevoegd afschriften van een specificatie van het GAK van haar arbeidsongeschiktheidsverzekering van 7 januari 2001, een met NUON getroffen afbetalingsregeling voor een schuld, een met de gemeente van haar woonplaats getroffen afbetalingsregeling voor een schuld en een met een privé-persoon getroffen afbetalingsregeling voor een schuld. De drie schuldbedragen had verzoekster - als onderverdeling van de totale schuldenlast - eveneens aangegeven op het formulier.

Het formulier en de bijlagen zijn door het ministerie ontvangen.

2. Bij brief van 9 juli 2001 deelde IBS verzoekster onder meer het volgende mee:

“Het ‘formulier financiële positie’ heb ik van u ontvangen. Dit formulier is echter niet volledig ingevuld en/of niet van de benodigde bijlagen voorzien en kan daarom niet in behandeling worden genomen.

Ik stel u alsnog in de gelegenheid mij binnen twee weken de volgende gegevens te sturen:

- een recent (maximaal twee maanden oude) specificatie van het huidige netto maandinkomen van GAK (salarisstrook).

- een specificatie van de schuld waaraan u maandelijks f 225 aflost. Hierop moet vermeld staan de datum van ontstaan, het termijnbedrag van de aflossing en het recent openstaand saldo.

(...)

Als u nog vragen hebt dan kunt u tijdens werkdagen van 9.00 uur tot 16.00 uur telefonisch contact opnemen met de Afdeling Uitvoering.”

3. Bij brief van 15 augustus 2001 deelde IBS verzoekster mee het formulier financiële positie te hebben ontvangen, maar nog niet - ook niet na het verzoek van 9 juli 2001 - de ontbrekende gegevens. Om die reden, zo deelde IBS verder mee, werd een (zogenoemde standaard) betalingsregeling vastgesteld.

Ook in deze brief deelde IBS mee dat bij vragen contact kon worden opgenomen met de Afdeling Uitvoering.

4. Bij brief van 20 augustus 2001 liet verzoekster IBS onder meer weten dat zij de brief van 9 juli 2001 niet had ontvangen.

6. Bij brief van 30 november 2001 deelde IBS verzoekster mee het formulier financiële positie te hebben ontvangen, maar nog niet - ook niet na het verzoek van 9 juli 2001 - de ontbrekende gegevens. Naar aanleiding van verzoeksters brief van 20 augustus 2001 evenwel werd verzoekster nogmaals in de gelegenheid gesteld de ontbrekende gegevens binnen twee weken op te sturen.

Ook in deze brief deelde IBS mee dat bij vragen contact kon worden opgenomen met de Afdeling Uitvoering.

7. Op 10 december 2001 vond een telefoongesprek plaats tussen verzoekster en medewerker B. van de telefoondesk. Op de telefoonnotitie die is opgemaakt naar aanleiding van het gesprek is aangegeven dat de notitie bestemd is voor de afdeling

Incasso - die de notitie op 11 december 2001 ontving - en dat met spoed moet worden teruggebeld. De inhoud van de telefoonnotitie luidde onder meer als volgt:

“Heeft volgens haar twee keer FFP gegevens opgestuurd: één keer zelf, één keer via advocaat. Is boos dat ze het nu opnieuw moet opsturen, wil hierover teruggebeld worden.”

8. Bij brief van 15 maart 2002 deelde IBS verzoekster onder meer het volgende mee:

“Omdat u meent dat u de vordering (terugbetaling huursubsidie 1995-1996; N.o.) niet door middel van een standaard betalingsregeling kunt voldoen, heb ik u op 7 november 2001 een brochure met een 'formulier financiële positie' gestuurd. Dit formulier moest u binnen twee weken aan mij terugsturen. Ik heb het formulier niet terugontvangen. (...)

Ik geef u nog twee weken de tijd om een volledig ingevuld formulier met bijlagen op te sturen. (...)

Als u nog vragen hebt dan kunt u tijdens werkdagen van 9.00 uur tot 16.00 uur telefonisch contact opnemen met de Afdeling Uitvoering.”

9. Op 19 maart 2002 vond een telefoongesprek plaats tussen verzoekster en medewerker R. van de telefoondesck. Op de telefoonnotitie die is opgemaakt naar aanleiding van het gesprek is aangegeven dat de notitie bestemd is voor de afdeling Incasso en dat met spoed moet worden teruggebeld. De inhoud van de telefoonnotitie luidde onder meer als volgt:

“Gelieve zo spoedig mogelijk (verzoekster; N.o.) bellen. Zij geeft aan dat zij wel een FFP formulier heeft opgestuurd! Wil dat VROM inzake deze affaire contact met haar opneemt! Zij zegt dat (...) deze zaak in behandeling is bij haar advocaat.”

10. Bij brief van 26 maart 2002 reageerde verzoekster op de brief van IBS van 15 maart 2002. Zij liet weten dat zij verscheidene malen met vragen naar IBS had gebeld, maar dat zij niet was doorverbonden noch - wanneer dat was toegezegd - was teruggebeld. Tevens liet verzoekster weten het vreemd te vinden dat haar in de brief van 15 maart 2002 was meegedeeld dat het formulier financiële positie niet was ontvangen, terwijl in de brief van 30 november 2001 de ontvangst daarvan was bevestigd. Verzoekster wees tevens op haar brief van 20 augustus 2001. Het formulier was volgens verzoekster op 28 maart 2001 aan IBS geretourneerd met alle benodigde gegevens. Voorts klaagde verzoekster erover dat IBS de correspondentie niet via haar advocaat liet verlopen. Verzoekster gaf aan niet akkoord te gaan met de voorgestelde betalingsregeling in verband met haar financiële positie.

11. Bij brief van 9 april 2002 deelde IBS verzoekster onder meer het volgende mee:

“U hebt mij het op 27 maart 2001 gedateerde `formulier financiële positie' gestuurd. Dit formulier was echter niet volledig ingevuld en/of niet van de benodigde bijlagen voorzien en kon daarom niet in behandeling worden genomen. Per brief van 9 juli 2001 is u verzocht om aanvullende gegevens te verstrekken. U hebt verzuimd hierop te reageren. Daarom is per brief van 15 augustus 2001 een standaardbetalingsregeling vastgesteld zonder rekening te houden met uw individuele financiële situatie. In uw brief van 9 augustus 2001 geeft u aan de brief van 9 juli 2001 nooit te hebben ontvangen. Daarom bent u per brief van 30 november 2001 alsnog in de gelegenheid gesteld om de gevraagde specificaties aan te leveren. Ook dit maal hebt u verzuimd om de gevraagde specificaties te verstrekken.

Bij hoge uitzondering besluit ik desondanks rekening te houden met de door u verstrekte en onvoldoende met specificaties onderbouwde gegevens.

(...)

De betalingsregeling stel ik hierbij vast op (...) maandelijkse termijnen van elk € 20,- (...).

Terugbetaling moet gebeuren door middel van automatische incasso.

Ik verzoek u bijgaande machtiging te ondertekenen en binnen twee weken aan mij terug te zenden. (...)

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kunt u tegen deze beslissing bezwaar instellen (...)

Als u nog vragen hebt dan kunt u tijdens werkdagen van 9.00 uur tot 16.00 uur telefonisch contact opnemen met de Afdeling Uitvoering.”

12. Op 26 juli 2002 vond een telefoongesprek plaats tussen verzoekster en medewerker M. van de telefoondesck. Op de telefoonnotitie die werd opgemaakt naar aanleiding van het gesprek werd aangegeven dat de notitie bestemd was voor de afdeling EOS en dat de zaak spoed had. Verzoekster hoefde niet te worden teruggebeld. Onder “Onderwerp” was vermeld: “Het inkomen is (...) i.p.v. (...), zie wijzigingsformulier d.d. 01-07-02.”

13. Verzoekster wendde zich bij brief van 1 december 2002 met een klacht over IBS tot de Nationale ombudsman. Bij brief van dezelfde datum liet verzoekster IBS weten dat er maandelijks een bedrag van € 19,97 van haar rekening werd afgehaald, terwijl in de betalingsregeling een bedrag van € 20 was overeengekomen. Verzoekster vroeg zich af hoe IBS tot dit bedrag was gekomen en gaf aan dat zij zich - indien het bedrag niet conform de betalingsregeling werd gewijzigd - genoodzaakt zou zien de opdracht tot automatische incasso in te trekken.

De Nationale ombudsman zond verzoeksters klacht op 4 maart 2003 ter behandeling door naar IBS.

14. Bij brief van 20 maart 2003 reageerde IBS op verzoeksters klacht. In de brief werd onder meer het volgende meegedeeld:

“Voordat ik uw klaagschrift verder in behandeling neem, stel ik u eerst in de gelegenheid om uw klacht(en) mondeling toe te lichten. U kunt uw klacht(en) op het Ministerie of telefonisch toelichten. Het is overigens niet verplicht gebruik te maken van een dergelijke hoorzitting. Ik verzoek u het bijgevoegde antwoordformulier ingevuld terug te sturen en daarin uw keuze te vermelden.

Wanneer u het antwoordformulier niet binnen vier weken na datum van deze brief hebt teruggestuurd of anderszins op deze brief heeft gereageerd, ga ik ervan uit dat u uw klacht(en) niet mondeling wenst toe te lichten. In dat geval zal ik uw klacht behandelen aan de hand van de mij ter beschikking staande gegevens.”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

In reactie op de klacht deelde de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer onder meer het volgende mee:

“2 Mijn standpunt

Ik acht de klacht gegrond voor wat betreft onderdelen 1. (verkeerde adressering), 4. (het niet beantwoorden van haar brief gedateerd 1 december 2002) en 5. (het niet ontvangen van een inhoudelijke reactie op haar klacht van 1 december 2002).

Ik acht de klacht ongegrond voor wat betreft onderdeel 2. (onzorgvuldig omgaan met correspondentie) en 3. (niet rechtstreeks doorverbinden naar de behandelend medewerker).

3 Motivering

3.1 Klachtonderdeel 1: de verkeerde adressering (gegrond)

Bij bestudering van het dossier is mij gebleken, dat in 1999 namens belanghebbende een bezwaarschrift is ingediend (...). Gedurende de bezwaarprocedure is rechtstreeks met hem gecorrespondeerd. Ook de beslissing op bezwaar is naar de gemachtigde gestuurd.

Hoewel (verzoekster; N.o.) verscheidene keren heeft aangegeven, dat ook de vervolgcorrespondentie via haar gemachtigde moet lopen, zijn desondanks alle brieven vanaf 9 juli 2001 rechtstreeks naar (verzoekster; N.o.) gestuurd. Uit het dossier leid ik af, dat dit te wijten is aan een individuele beoordelingsfout van de behandelend medewerker.

3.2 Klachtonderdeel 2: onzorgvuldig omgaan met correspondentie (ongegrond)

De opmerking van (verzoekster; N.o.) over de mededeling dat VROM Formulier financiële positie niet zou hebben ontvangen, berusten echter op een misverstand. Ik zal dit hieronder toelichten.

Op 27 maart 2001 heeft (verzoekster; N.o.) een Formulier financiële positie opgestuurd. Omdat dit formulier niet voorzien was van alle benodigde gegevens is haar bij brief van 9 juli 2001 verzocht hiervoor alsnog zorg te dragen. Omdat zij op dit verzoek niet reageerde, is er bij brief van 15 augustus 2001 een standaardbetalingsregeling vastgesteld zonder rekening te houden met een door (verzoekster; N.o.) opgegeven (maar niet bewezen) schuld. Nadat (verzoekster; N.o.) had aangegeven dat zij de brief van 9 juli 2001 niet had ontvangen, is haar op 7 november 2001 een nieuw formulier toegezonden. Ondanks de rappelbrief van 15 maart 2002, heeft (verzoekster; N.o.) niet op dit zoek gereageerd. Tenslotte is (verzoekster; N.o.) op 9 april 2002 een beslissing gestuurd waarbij een betalingsregeling is vastgesteld. Ondanks dat (verzoekster; N.o.) telkenmale verzuimde de aanvullende gegevens op te sturen, is bij wijze van hoge uitzondering toch rekening gehouden met de (onvoldoende onderbouwde) financiële gegevens. (...)

Met de vastgestelde betalingsregeling is (verzoekster; N.o.) tenslotte akkoord gegaan. Op 18 april 2002 heeft zij de machtiging voor automatische incasso ondertekend teruggestuurd. De vordering is inmiddels voldaan.

3.3 Klachtonderdeel 3: niet rechtstreeks doorverbinden met medewerker (ongegrond)

Het is juist dat (verzoekster; N.o.) niet door de Telefoondesk rechtstreeks wordt doorverbonden naar de behandelend medewerker. Ik kan mij voorstellen dat (verzoekster; N.o.) hierover teleurgesteld is geweest, juist omdat zij snel duidelijkheid wilde verkrijgen.

In de regel zijn de werkzaamheden van de behandelend medewerkers van dien aard dat deze een nauwgezette planning vereisen. Wanneer medewerkers met regelmaat door binnenkomende telefoongesprekken van hun directe werkzaamheden worden weggeroepen zonder daarmee vooraf rekening te kunnen houden, betekent dit een onevenredige belasting van het werkproces binnen de afdeling. Om dit te voorkomen, is het beleid dat de burger naar aanleiding van een telefoonnotitie wordt teruggebeld of dat naar aanleiding van een telefoonnota nadere actie wordt ondernomen.

3.4 Klachtonderdeel 4: niet reageren op brief van 1 december 2002 (gegrond)

Uit het dossier leid ik af, dat deze brief zowel gehecht is aan het in april 2002 retour gezonden machtigingsformulier, als aan het op 29 juni 2003 teruggestuurde "Huursubsidie Reactieformulier 2003/2004". Het is mij daarom niet duidelijk geworden wanneer de brief van 1 december 2002 daadwerkelijk is ontvangen. Hoe dit ook zij, de brief is tot op heden onbeantwoord gebleven. De brief van 1 december 2002 zal alsnog worden beantwoord.

In de brief van 1 december 2002 merkt (verzoekster; N.o.) op, dat in het kader van de betalingsregeling met ingang van mei 2002 maandelijks € 19,97 wordt geïncasseerd in plaats van de afgesproken € 20,- per maand. Het bedrag van €19,97 kan zij niet herleiden.

Omgerekend naar guldens is dit bedrag f 44,-. Dit is het termijnbedrag van de oorspronkelijke betalingsregeling zoals voorgesteld in de brief van 15 augustus 2001. deze betalingsregeling is nimmer uit het terugvorderingsstelsel verwijderd. Hierdoor was het mogelijk dat bij de administratieve verwerking van de beslissing van 9 april 2002 een achterhaalde betalingsregeling werd geactiveerd. Hoewel het verschil in termijnen gering is, had dit wel correct met (verzoekster; N.o.) gecommuniceerd moeten worden, dit had onduidelijkheid voorkomen.

3.5 Klachtonderdeel 5: geen inhoudelijke reactie op de klacht van 1 december 2002 (gegrond)

In het dossier heb ik geen andere brief van 1 december 2002 aangetroffen dan de brief die onder klachtonderdeel 4. is besproken. Wel hebt u aan mij op 4 maart 2003 een klacht van 20 januari 2003 gezonden met het verzoek de behandeling van de klacht ter hand te nemen. De afhandeling van deze klacht is nog niet afgerond. Voor zover de klacht hierop betrekking heeft, acht ik klachtonderdeel 5. gegrond.

Ik merk hierbij nog wel het volgende op. Op 20 maart 2003 is aan (verzoekster; N.o.) een ontvangstbevestiging toegezonden met informatie over de klachtprocedure en een antwoordformulier in verband met het houden van een hoorzitting. In afwachting daarvan is de verdere procedure van de klacht aangehouden. Tot het moment dat (verzoekster; N.o.) zich voor de tweede maal tot u wendde, had zij nog niet gereageerd op de brief van 20 maart 2003. Het was wellicht beter geweest om tussentijds nog eens met (verzoekster; N.o.) telefonisch contact op te nemen over het uitblijven van haar reactie."

D. Overige informatie

Naar aanleiding van een nadere vraag stuurde een medewerker van IBS telefoonnotities toe van gesprekken tussen medewerkers van de telefoondesk en verzoekster van onder meer van 10 december 2001, 18 maart 2002 en 26 juli 2002. Daarnaast gevraagd deelde medewerker nog mee dat het niet duidelijk was geworden of verzoekster naar aanleiding van het telefonische contact zoals neergelegd in de telefoonnotities van 10 december 2001 en 18 maart 2002 was teruggebeld. In het dossier waren geen telefoonnotities

aangetroffen waaruit dat bleek.

Daarnaar gevraagd deelde voornoemde medewerker nog mee dat het formulier financiële positie alsmede de bijlagen door IBS waren ontvangen.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:1, eerste lid:

“Een ieder kan zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.”

Artikel 9:10

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

Artikel 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”