



Rapport

Datum: 18 maart 2005

Rapportnummer: 2005/081

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer zijn verzoek om wijziging van het rekeningnummer waarop het huursubsidiebedrag moet worden gestort onvoldoende voortvarend heeft behandeld waardoor de hem toekomende huursubsidie over de maand februari 2004 nog werd gestort op het eerder door hem opgegeven rekeningnummer.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op vrijdagmiddag 9 januari 2004 ontving het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) een faxbericht waarin verzoeker verzocht om het rekeningnummer waarop zijn huursubsidie werd gestort met spoed te wijzigen zodat de eerstvolgende betaling zou plaatsvinden op het gewijzigde rekeningnummer en niet op het eerder door hem opgegeven rekeningnummer omdat die rekening was “geblokkeerd”.
2. Op woensdag 14 januari 2004 had het ministerie het faxbericht schriftelijk verwerkt en bevestigde het ministerie de ontvangst van het faxbericht schriftelijk.
3. Twee dagen later, op vrijdag 16 januari 2004, na werktijd, zond het ministerie de betaalopdracht voor de huursubsidie over de maand februari naar de bank.
4. Op maandag 26 januari 2004 wijzigde het ministerie het rekeningnummer overeenkomstig verzoekers wens.
5. In reactie op de klacht deelde de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer onder meer mee dat zij de klacht van verzoeker ongegrond achtte omdat de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) geen onzorgvuldig handelen kon worden verweten. De minister was van mening dat het verzoek van 9 januari 2004 binnen een redelijke termijn, te weten tien werkdagen, was afgehandeld. De omstandigheid dat in de tussentijd de subsidie over de maand februari nog op het oude rekeningnummer was gestort, was slechts te wijten aan een ongelukkige samenloop van omstandigheden, aldus de minister.
6. Daarnaast gevraagd liet de minister nog weten dat de administratieve verwerking van poststukken maximaal vijf werkdagen bedraagt. Voorts liet de minister weten dat de invoering van een nieuw rekeningnummer in de nacht volgende op de dag van invoering wordt verwerkt, met uitzondering van de gegevens die op donderdag worden ingevoerd. Deze gegevens worden pas in het weekend verwerkt.

II. Beoordeling

7. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit impliceert dat verzoeken om wijziging van het rekeningnummer waarop de huursubsidie wordt gestort met de nodige voortvarendheid worden afgehandeld.

8. Verzoeker wenste dat de huursubsidie over de maand februari zou worden gestort op het nieuwe bankrekeningnummer. Dit betekent dat de invoering van het nieuwe rekeningnummer uiterlijk woensdag 14 januari 2004, dat wil zeggen binnen drieënehalve dag na ontvangst van het faxbericht had moeten plaatsvinden. Zo een termijn is, mede gelet op de tijd die nodig is om poststukken administratief te verwerken, te kort.

Het feit dat de huursubsidie over de maand februari nog werd gestort op het oude rekeningnummer, is dan ook niet te wijten aan een onvoldoende voortvarende afhandeling van verzoekers faxbericht van 9 januari 2004.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Directie Informatie Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer te Den Haag is niet gegrond.

Onderzoek

Op 15 januari 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Brunssum, met een klacht over een gedraging van 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 verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Daarna werden aanvullende vragen gesteld aan de minister.

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.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Faxbericht van verzoeker aan het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer van 9 januari 2004;
2. Verzoekschrift van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 15 januari 2004;
3. Brief van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer aan de Nationale ombudsman van 6 april 2004.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond