



# Rapport

**Datum: 22 juli 2005**

**Rapportnummer: 2005/212**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder IBS) tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, een ten onrechte teruggestort huursubsidiebedrag van € 446,52 niet aan hem heeft terugbetaald.

Tevens klaagt verzoeker erover dat IBS tot het moment waarop hij zich nogmaals tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft gereageerd op zijn brief van 18 maart 2004 over het voorgaande.

## Beoordeling

Algemeen

Op 11 februari 2004 ontving verzoeker van IBS een gewijzigde beslissing huursubsidie voor het subsidiejaar 2000/2001, waarbij de huursubsidie alsnog op nul werd vastgesteld. Ten gevolge hiervan werd van verzoeker een al uitgekeerd bedrag van € 446,52 teruggevorderd.

Verzoeker stortte het bedrag per omgaande terug op de rekening van het ministerie.

Enkele dagen later ontving verzoeker een brief van IBS waarin hem werd meegedeeld dat de beslissing en de terugvordering als niet verzonden moesten worden beschouwd, omdat deze op een vergissing berustten. Per abuis was uitgegaan van een onjuist inkomensjaar.

I. Ten aanzien van de restitutie van ten onrechte terugbetaalde huursubsidie

## Bevindingen

1. Volgens verzoeker informeerde hij op 22 februari 2004 telefonisch naar de teruggave van het door hem ten onrechte terugbetaalde bedrag en werd hem toen meegedeeld dat dit binnen veertien dagen op zijn rekening zou worden teruggestort.
2. Op 5 maart 2004 zond IBS verzoeker een nieuwe beslissing en werd aan hem huursubsidie toegekend ten bedrage van € 446,52.
3. Toen verzoeker op 18 maart 2004 het bedrag nog niet retour had ontvangen, nam hij naar zijn zeggen nogmaals telefonisch contact op met IBS en werd hem meegedeeld dat niet kon worden gezegd wanneer hij het bedrag zou ontvangen.
4. Verzoeker eiste vervolgens in een brief van 18 maart 2004 van het ministerie dat zo spoedig mogelijk het bedrag op zijn rekening zou worden overgemaakt.

Hij vermeldde in deze brief dat hij telefonisch al tweemaal tevergeefs had geïnformeerd hoe hij het bedrag kon terugkrijgen. Verder deelde hij mee dat een fout kan worden gemaakt, maar dat hij dan ook verwachtte dat deze snel werd rechtgezet.

Hij liet ten slotte weten dat hij rentevergoeding verlangde indien niet binnen tien dagen op zijn verzoek zou zijn gereageerd.

5. Op 14 april 2004 liet de Nationale ombudsman de minister weten dat verzoeker zich met een klacht over het uitblijven van de restitutie tot hem had gewend. Hij liet verzoeker weten dat de minister in de gelegenheid moest worden gesteld op de klacht te reageren binnen de daarvoor gestelde wettelijke behandelingstermijn.

6. Op 2 juni 2004 diende verzoeker opnieuw een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij deelde mee dat hij noch de restitutie, noch een reactie op zijn klachtbrief van het ministerie had ontvangen.

7. Uiteindelijk voerde IBS tijdens het onderzoek op 22 juli 2004 verzoekers rekeningnummer in in de huursubsidieadministratie. Op 23 juli 2004 werd het bedrag van € 446,52 betaalbaar gesteld.

8. In haar reactie op de klacht voerde de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer geen verklaring aan voor het uitblijven van het terugstorten van het door verzoeker betaalde bedrag, maar stelde zij dat verzoekers brief van 18 maart 2004 en een interventie van de Nationale ombudsman van 10 juni 2004 ertoe hebben geleid dat de betaalbaarstelling aan verzoeker op 23 juli 2004 werd geregeld.

## **Beoordeling**

9. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit betekent onder meer dat de gevolgen van een gemaakte fout zo snel mogelijk moeten worden hersteld.

10. Op 5 maart 2004 heeft de minister verzoeker een gecorrigeerde huursubsidiebeslissing gezonden. Hieruit vloeide voort dat het in eerste instantie ten onrechte van verzoeker teruggevorderde en door hem per omgaande terugbetaalde bedrag weer aan hem moest worden geretourneerd.

Ondanks de brief van verzoeker van 18 maart 2004 en het feit dat de minister door de Nationale ombudsman op de hoogte is gesteld van verzoekers klachten van 8 april en 2 juni 2004 over het uitblijven van de restitutie, heeft het totaal twintig weken geduurd alvorens IBS tot terugbetaling is overgegaan en daarmee tot het ongedaan maken van de gevolgen voor verzoeker van een fout van IBS.

11. Uit vorenstaande blijkt dat de fout met onvoldoende slagvaardigheid, namelijk pas na twintig weken en na interventie door de Nationale ombudsman, is hersteld.

IBS heeft aldus gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid; de onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de behandeling van verzoekers klachtbrief van 18 maart 2004

## **Bevindingen**

1. Op 15 september 2004 nam de minister een beslissing op het in verzoekers brief van 18 maart 2004 vervatte verzoek om rentevergoeding en beantwoordde zij de brief.

In deze reactie van 15 september 2004 bood de minister verzoeker verontschuldigen aan voor het feit dat hij zo lang op een inhoudelijke reactie op zijn brief had moeten wachten. Voor de lange behandelingsduur gaf zij geen verklaring.

2. Verzoeker klaagt erover dat, tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet is gereageerd op zijn brief van 18 maart 2004.

3. De minister liet in haar reactie op de klacht weten dat uiteindelijk na ongeveer achttien weken gehoor was gegeven aan het verzoek in de brief om restitutie en dat binnen twee weken een beslissing zou worden genomen op het verzoek in de brief om vergoeding van rente. Verder deelde zij mee dat de beslissing op het verzoek om rentevergoeding eerder genomen had kunnen worden, namelijk kort nadat op 22 juli 2004 de betaalbaarstelling van het te restitueren bedrag was geregeld. Zij betreurde de lange behandelingsduur.

## **Beoordeling**

4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste brengt onder meer ook mee dat brieven, niet zijnde een aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), in beginsel dienen te worden afgehandeld binnen een redelijke termijn.

Als een behandelingstermijn van twee à drie weken niet haalbaar is, dient het bestuursorgaan dit een burger te laten weten door middel van een zogeheten behandelingsbericht. Daarin behoort het bestuursorgaan zo mogelijk een behandelingstermijn aan te geven.

Als naderhand blijkt dat de behandeling van de brief langer gaat duren dan was verwacht, dient een burger door middel van een tussenbericht tijdig van de reden voor de vertraging en van een nieuwe behandelingstermijn op de hoogte te worden gesteld.

Dat de minister pas op 15 september 2004 voor de eerste maal op verzoekers brief van 18 maart 2004 reageerde is derhalve niet juist. Hiermee is in strijd gehandeld met het vereiste van voortvarendheid.

5. Het vereiste van voortvarendheid brengt ook mee dat een beschikking binnen redelijke termijn wordt genomen. Een redelijke termijn is, bij gebreke van een wettelijk bepaalde beslistermijn, en een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14 Awb (zie Achtergrond, onder 1.), ingevolge artikel 4:13 Awb (zie eveneens Achtergrond, onder 1.) in beginsel een termijn van acht weken.

Nu de minister de brief van verzoeker van 18 maart 2004 ook heeft aangemerkt als een verzoek om vergoeding van rente waarop een beslissing moest worden genomen en er geen sprake is van een wettelijke bepaalde beslistermijn, had een beslissing op het verzoek in beginsel binnen acht weken moeten worden genomen.

Nu de minister ook pas met een brief van 15 september 2004, dat wil zeggen na bijna 26 weken, op het verzoek om vergoeding van rente heeft beslist, is in dit opzicht eveneens in strijd gehandeld met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer is

gegrond ten aanzien van:

- de restitutie van een ten onrechte door verzoeker terugbetaald huursubsidiebedrag wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- de behandelingsduur van verzoekers brief en zijn verzoek om vergoeding van rente van 18 maart 2004, eveneens wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

## **Onderzoek**

Op 3 juni 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Vlissingen met 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.

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

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### Informatieoverzicht

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

1. Gewijzigde beslissing huursubsidie van 11 februari 2004 voor het subsidiejaar 1 juli 2000 - 1 juli 2001 van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de bijbehorende brief van februari 2004 waarin verzoeker wordt meegedeeld dat deze beslissing en de acceptgiro als niet verzonden moet worden beschouwd
2. Brief van 18 maart 2004, waarin verzoeker de teruggaaf van het onverschuldigd betaalde bedrag eist en meedeelt dat hij telefonisch al tweemaal tevergeefs heeft geïnformeerd hoe hij het bedrag kan terugkrijgen
3. Verzoekschrift van 2 juni 2004 gericht aan de Nationale ombudsman
4. Aanvulling van 6 juni 2004 op het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman
5. Standpunt van 28 september 2004 van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer gericht aan de Nationale ombudsman
6. Brief van 15 september 2004 van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer aan verzoeker

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

1. Algemene wet bestuursrecht

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, derde lid, heeft gedaan.”

Artikel 4:14, derde lid:

“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.”